



รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ  
และความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ  
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของ  
สำนักงานคลังจังหวัด  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

กองยุทธศาสตร์และแผนงาน

# สารบัญ

|                                                                                                                                                                   | หน้า |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| บทสรุปผู้บริหาร                                                                                                                                                   | ก    |
| บทนำ                                                                                                                                                              | 1    |
| ผลสำรวจ                                                                                                                                                           |      |
| 1. ภาพรวมการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด                                                                                                                      |      |
| 1.1 ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด                                                                                            | 7    |
| 1.2 สำนักงานคลังจังหวัดที่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานสูงสุด 3 อันดับแรก                                                                   | 9    |
| 1.3 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562                           | 9    |
| 1.4 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด แยกตามประเด็นการสำรวจ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2562     | 9    |
| 1.5 สรุปคะแนนผลสำรวจความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมากที่สุดและน้อยที่สุด แยกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562            | 10   |
| 1.6 ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน                                                                          | 11   |
| 1.7 ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด                                                                                                              | 11   |
| 1.8 การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัด                                                                                                                       | 11   |
| 1.9 ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด                                                                                         | 12   |
| 1.10 สำนักงานคลังจังหวัดที่มีระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานสูงสุด 3 อันดับแรก                                                               | 13   |
| 1.11 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562                       | 13   |
| 1.12 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด แยกตามประเด็นการสำรวจ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2562 | 14   |
| 1.13 สรุปคะแนนผลสำรวจความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมากที่สุดและน้อยที่สุด แยกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562        | 15   |
| 1.14 ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน                                                                      | 15   |
| 1.15 ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัด                                                                                                | 16   |
| 1.16 ข้อเสนอแนะ                                                                                                                                                   | 16   |

|                                                                                                                            |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>2. ผลสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด</b> | <b>17</b> |
| 2.1 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 1                                                                                             |           |
| 2.1.1 สำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา                                                                                   | 17        |
| 2.1.2 สำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี                                                                                           | 23        |
| 2.1.3 สำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี                                                                                          | 29        |
| 2.1.4 สำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี                                                                                            | 35        |
| 2.1.5 สำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี                                                                                           | 41        |
| 2.1.6 สำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี                                                                                         | 47        |
| 2.1.7 สำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท                                                                                            | 53        |
| 2.1.8 สำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง                                                                                           | 59        |
| 2.2 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 2                                                                                             |           |
| 2.2.1 สำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา                                                                                        | 65        |
| 2.2.2 สำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี                                                                                          | 71        |
| 2.2.3 สำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี                                                                                            | 77        |
| 2.2.4 สำนักงานคลังจังหวัดตราด                                                                                              | 83        |
| 2.2.5 สำนักงานคลังจังหวัดนครนายก                                                                                           | 89        |
| 2.2.6 สำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี                                                                                        | 95        |
| 2.2.7 สำนักงานคลังจังหวัดระยอง                                                                                             | 101       |
| 2.2.8 สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ                                                                                       | 107       |
| 2.2.9 สำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว                                                                                           | 113       |
| 2.3 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 3                                                                                             |           |
| 2.3.1 สำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา                                                                                        | 119       |
| 2.3.2 สำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ                                                                                           | 125       |
| 2.3.3 สำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์                                                                                         | 131       |
| 2.3.4 สำนักงานคลังจังหวัดยโสธร                                                                                             | 137       |
| 2.3.5 สำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ                                                                                          | 143       |
| 2.3.6 สำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์                                                                                          | 149       |
| 2.3.7 สำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี                                                                                       | 155       |
| 2.3.8 สำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ                                                                                        | 161       |

|                                       | หน้า |
|---------------------------------------|------|
| 2.4 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 4        |      |
| 2.4.1 สำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี     | 167  |
| 2.4.2 สำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์    | 173  |
| 2.4.3 สำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น      | 179  |
| 2.4.4 สำนักงานคลังจังหวัดนครพนม       | 185  |
| 2.4.5 สำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม    | 191  |
| 2.4.6 สำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร     | 197  |
| 2.4.7 สำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด     | 203  |
| 2.4.8 สำนักงานคลังจังหวัดเลย          | 209  |
| 2.4.9 สำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร       | 215  |
| 2.4.10 สำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย     | 221  |
| 2.4.11 สำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู | 227  |
| 2.4.12 สำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ      | 233  |
| 2.5 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 5        |      |
| 2.5.1 สำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่    | 239  |
| 2.5.2 สำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย     | 245  |
| 2.5.3 สำนักงานคลังจังหวัดน่าน         | 251  |
| 2.5.4 สำนักงานคลังจังหวัดพะเยา        | 257  |
| 2.5.5 สำนักงานคลังจังหวัดแพร่         | 263  |
| 2.5.6 สำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน   | 269  |
| 2.5.7 สำนักงานคลังจังหวัดลำพูน        | 275  |
| 2.5.8 สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง        | 281  |
| 2.6 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 6        |      |
| 2.6.1 สำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก     | 287  |
| 2.6.2 สำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร    | 293  |
| 2.6.3 สำนักงานคลังจังหวัดตาก          | 299  |
| 2.6.4 สำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์    | 305  |
| 2.6.5 สำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร       | 311  |
| 2.6.6 สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์    | 317  |
| 2.6.7 สำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย      | 323  |
| 2.6.8 สำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี    | 329  |
| 2.6.9 สำนักงานคลังจังหวัดอุตรดิตถ์    | 335  |



|                                          |     |
|------------------------------------------|-----|
| 2.7 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 7           |     |
| 2.7.1 สำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม          | 341 |
| 2.7.2 สำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี       | 347 |
| 2.7.3 สำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ | 353 |
| 2.7.4 สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี        | 359 |
| 2.7.5 สำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี         | 365 |
| 2.7.6 สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม     | 371 |
| 2.7.7 สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร       | 377 |
| 2.7.8 สำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี      | 383 |
| 2.8 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 8           |     |
| 2.8.1 สำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี    | 389 |
| 2.8.2 สำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช   | 395 |
| 2.8.3 สำนักงานคลังจังหวัดกระบี่          | 401 |
| 2.8.4 สำนักงานคลังจังหวัดชุมพร           | 407 |
| 2.8.5 สำนักงานคลังจังหวัดพังงา           | 413 |
| 2.8.6 สำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต          | 419 |
| 2.8.7 สำนักงานคลังจังหวัดระนอง           | 425 |
| 2.9 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 9           |     |
| 2.9.1 สำนักงานคลังจังหวัดสงขลา           | 431 |
| 2.9.2 สำนักงานคลังจังหวัดตรัง            | 437 |
| 2.9.3 สำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง          | 443 |
| 2.9.4 สำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส        | 449 |
| 2.9.5 สำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี         | 455 |
| 2.9.6 สำนักงานคลังจังหวัดยะลา            | 461 |
| 2.9.7 สำนักงานคลังจังหวัดสตูล            | 467 |

## ภาคผนวก

|                                                                                                                                                                                     |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| - ตารางสรุปคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน<br>ของสำนักงานคลังจังหวัด ภาพรวมและรายสำนักงาน แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน<br>ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562    | 473 |
| - ตารางสรุปคะแนนและร้อยละของคะแนนความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน<br>ของสำนักงานคลังจังหวัด ภาพรวมและรายสำนักงาน แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน<br>ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 | 476 |
| - ตารางแสดงลำดับสำนักงานคลังจังหวัดที่มีผลสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน<br>ของสำนักงานคลังจังหวัด มากที่สุดไปน้อยที่สุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562                           | 479 |
| - ตารางแสดงลำดับสำนักงานคลังจังหวัดที่มีผลสำรวจความไม่พึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน<br>ของสำนักงานคลังจังหวัด มากที่สุดไปน้อยที่สุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562                        | 480 |

## บทสรุปผู้บริหาร

กรมบัญชีกลางได้สำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ในช่วงระหว่างวันที่ 9 กรกฎาคม 2562 ถึงวันที่ 7 สิงหาคม 2562 ซึ่งสามารถแสดงผลการสำรวจได้ ดังนี้

### 1. ภาพรวมการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด

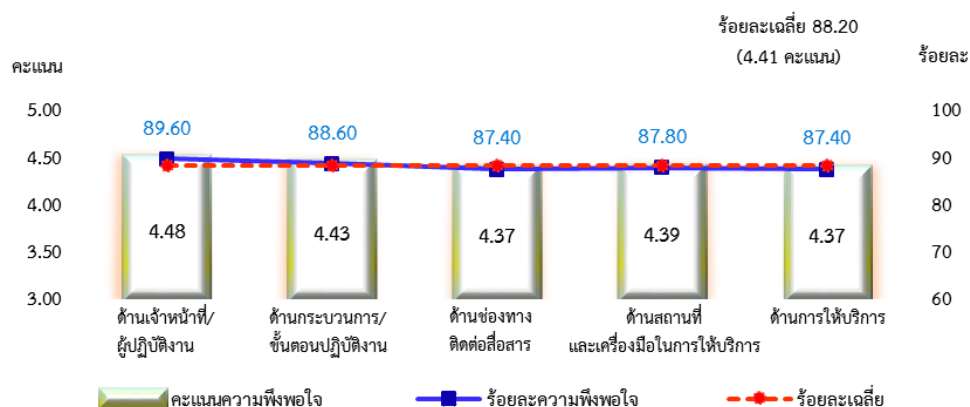
#### 1.1 ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.47 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.40 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนนใน 2 ส่วน ดังนี้

**1.1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม** จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 9.04 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40

**1.1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้านของสำนักงานคลังจังหวัด** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.41 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.20  
ผลคะแนนทั้ง 2 ส่วน แสดงตามภาพ ก และตาราง ก

ภาพ ก : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด  
แยกตามประเด็นการสำรวจ



ตาราง ก : สรุปคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                              | 4.47             | 89.40        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)                                                                                    | 9.04             | 90.40        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                    | 4.41             | 88.20        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                           | <b>4.48</b>      | <b>89.60</b> |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                                | 4.46             | 89.20        |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                           | 4.46             | 89.20        |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                           | 4.52             | 90.40        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                         | <b>4.43</b>      | <b>88.60</b> |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                  | 4.35             | 87.00        |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                       | 4.49             | 89.80        |
| 3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                                | 4.44             | 88.80        |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                        | 4.45             | 89.00        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                | <b>4.37</b>      | <b>87.40</b> |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                     | 4.40             | 88.00        |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                               | 4.30             | 86.00        |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                         | 4.32             | 86.40        |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                 | 4.44             | 88.80        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                  | <b>4.39</b>      | <b>87.80</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                          | 4.39             | 87.80        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                            | 4.36             | 87.20        |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                                | 4.42             | 88.40        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                        | <b>4.37</b>      | <b>87.40</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                         | 4.43             | 88.60        |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                | 4.39             | 87.80        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                           | 4.38             | 87.60        |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                           | 4.29             | 85.80        |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                 | 4.26             | 85.20        |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                         | 4.44             | 88.80        |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                              | 4.41             | 88.20        |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                   | 4.34             | 86.80        |
| 9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                     | 4.40             | 88.00        |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.36             | 87.20        |

## 1.2 สำนักงานคลังจังหวัดที่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่

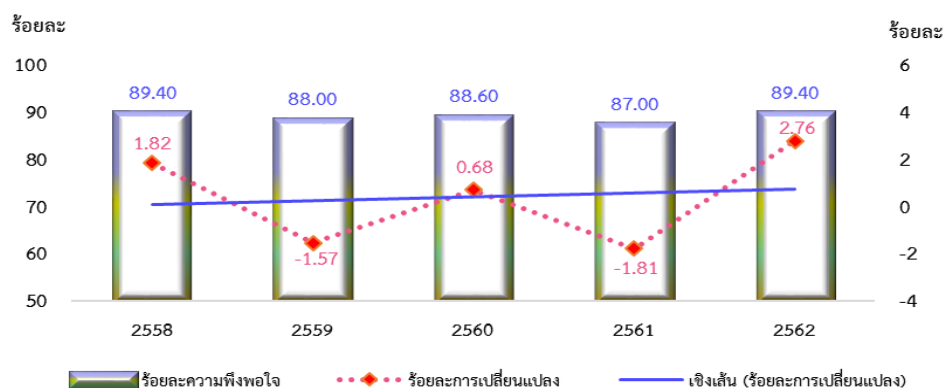
1.2.1 สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ ได้คะแนนเฉลี่ย 4.99 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.80

1.2.2 สำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้คะแนนเฉลี่ย 4.95 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.00

1.2.3 สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ ได้คะแนนเฉลี่ย 4.86 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.20

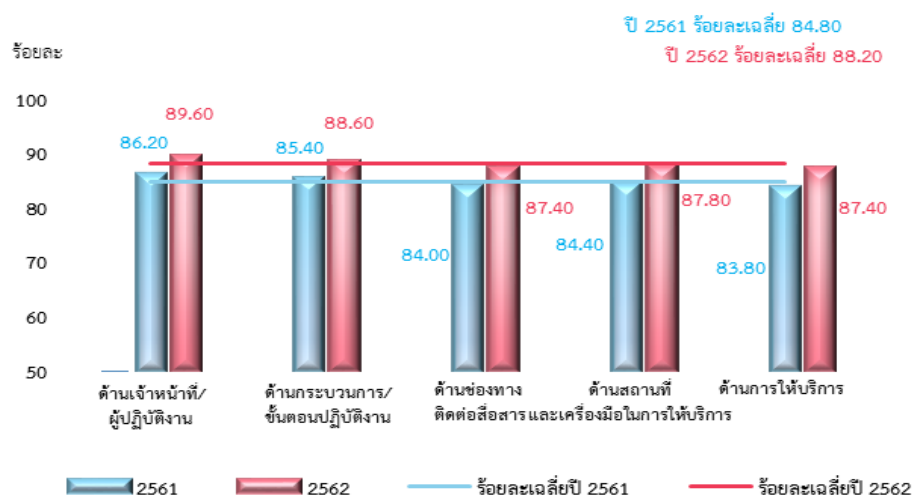
1.3 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 2.76 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพ ข

ภาพ ข : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562



1.4 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด แยกตามประเด็นการสำรวจ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2562 พบว่าทุกด้านมีระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้น แสดงตามภาพ ค

ภาพ ค : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด แยกตามประเด็นการสำรวจ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2562



ตาราง ข : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด  
แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 – 2562

| ประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน                    | ร้อยละความพึงพอใจ |         |
|-------------------------------------------|-------------------|---------|
|                                           | ปี 2561           | ปี 2562 |
| 1. ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน          | 86.20             | 89.60   |
| 2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน        | 85.40             | 88.60   |
| 3. ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร               | 84.00             | 87.40   |
| 4. ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | 84.40             | 87.80   |
| 5. ด้านการให้บริการ                       | 83.80             | 87.40   |

1.5 สรุปคะแนนผลสำรวจความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด มากที่สุด  
และน้อยที่สุด แยกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 แสดงตามตาราง ค

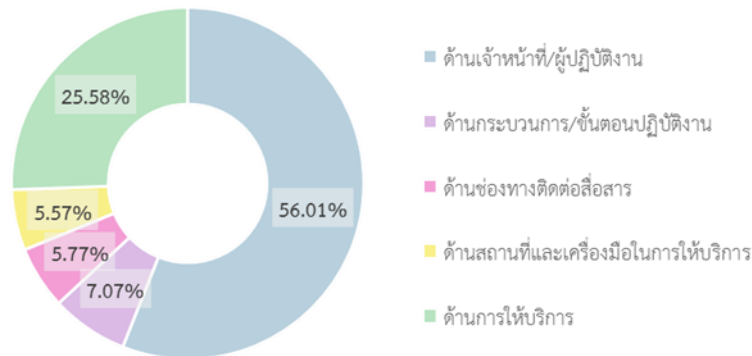
ตาราง ค : แสดงระดับคะแนนผลสำรวจความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด  
มากที่สุดและน้อยที่สุด แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน                        | คะแนนความพึงพอใจ |       |                |       |
|-----------------------------------------------|------------------|-------|----------------|-------|
|                                               | มากที่สุด        | คะแนน | น้อยที่สุด     | คะแนน |
| 1. ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน              | จังหวัดเพชรบูรณ์ | 4.99  | จังหวัดปัตตานี | 3.97  |
| 2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน            | จังหวัดเพชรบูรณ์ | 4.99  | จังหวัดปัตตานี | 3.98  |
| 3. ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                   | จังหวัดเพชรบูรณ์ | 4.97  | จังหวัดปัตตานี | 3.94  |
| 4. ด้านสถานที่และเครื่องมือ<br>ในการให้บริการ | จังหวัดเพชรบูรณ์ | 4.99  | จังหวัดปัตตานี | 3.90  |
| 5. ด้านการให้บริการ                           | จังหวัดเพชรบูรณ์ | 4.97  | จังหวัดปัตตานี | 3.90  |

## 1.6 ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน

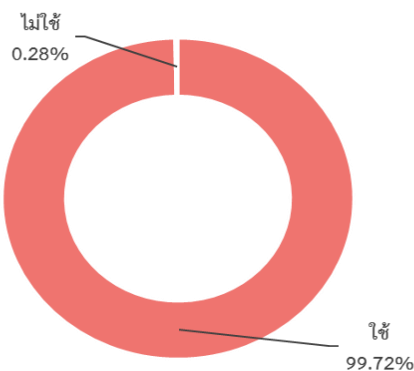
แสดงตามภาพ ง

ภาพ ง : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด แยกตามประเด็นการสำรวจ



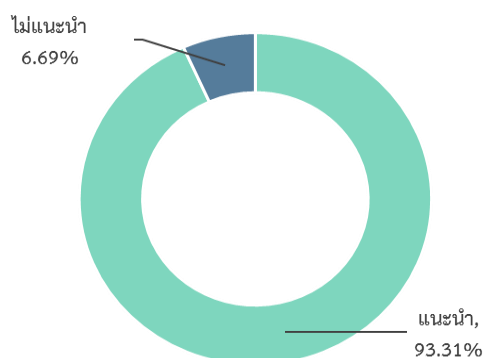
## 1.7 ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด แสดงตามภาพ จ

ภาพที่ จ : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด



## 1.8 การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัด แสดงตามภาพ ฉ

ภาพที่ ฉ : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัด



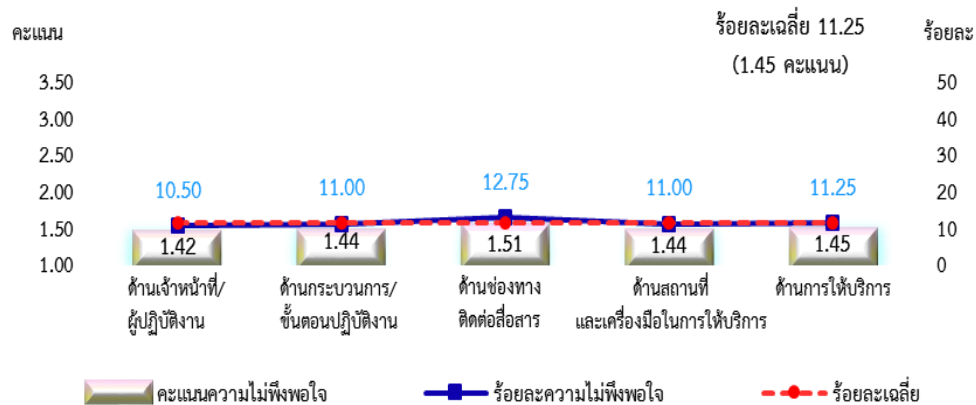
### 1.9 ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด

ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.45 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 11.25 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามตาราง ง และภาพ ข

ตาราง ง : สรุปคะแนนและร้อยละของคะแนนความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน       | ร้อยละ       |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|
| <b>ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>           | <b>1.45</b> | <b>11.25</b> |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                  | <b>1.42</b> | <b>10.50</b> |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.44        | 11.00        |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.45        | 11.25        |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.36        | 9.00         |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                | <b>1.44</b> | <b>11.00</b> |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.41        | 10.25        |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.46        | 11.50        |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.45        | 11.25        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                       | <b>1.51</b> | <b>12.75</b> |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.55        | 13.75        |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.50        | 12.50        |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.51        | 12.75        |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.48        | 12.00        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                         | <b>1.44</b> | <b>11.00</b> |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.44        | 11.00        |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.47        | 11.75        |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.42        | 10.50        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                               | <b>1.45</b> | <b>11.25</b> |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.44        | 11.00        |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.48        | 12.00        |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.46        | 11.50        |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.43        | 10.75        |

ภาพ ข : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด  
แยกตามประเด็นการสำรวจ



### 1.10 สำนักงานคลังจังหวัดที่มีระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่

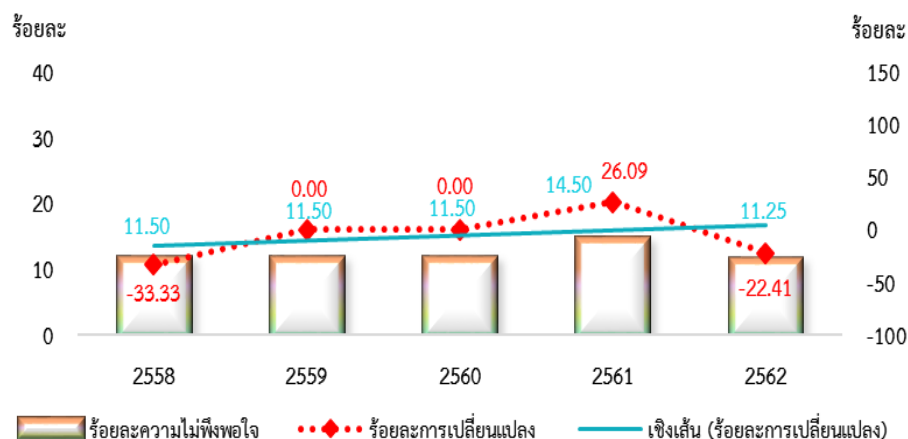
1.10.1 สำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี ได้คะแนนเฉลี่ย 1.84 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 21.00

1.10.2 สำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย และสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา ได้คะแนนเฉลี่ย 1.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 19.50

1.10.3 สำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ ได้คะแนนเฉลี่ย 1.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 19.25

1.11 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 22.41 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพ ข

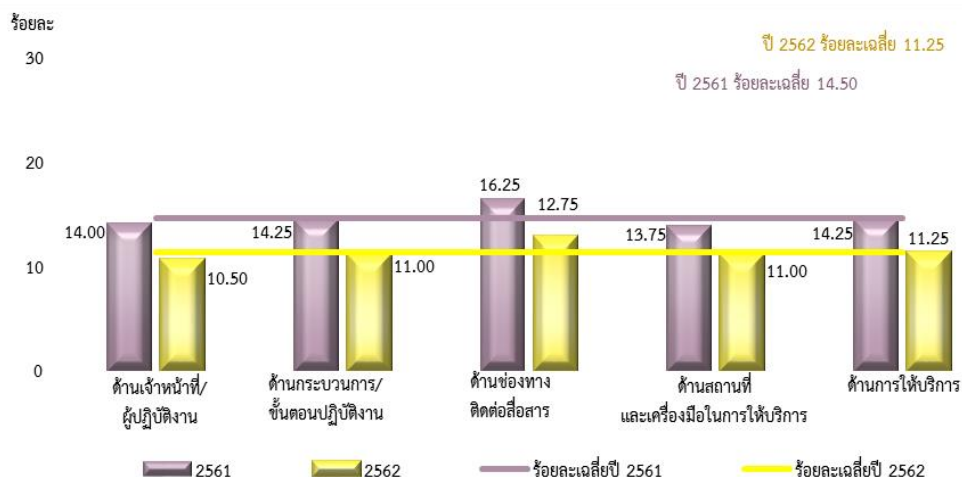
ภาพ ข : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562





1.12 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด แยกตามประเด็นการสำรวจ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2562 พบว่าทุกด้านมีระดับความไม่พึงพอใจลดลง แสดงตามภาพ ฅ และตาราง จ

ภาพ ฅ : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด แยกตามประเด็นการสำรวจ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2562



ตาราง จ : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2562

| ประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน                    | ร้อยละความไม่พึงพอใจ |         |
|-------------------------------------------|----------------------|---------|
|                                           | ปี 2561              | ปี 2562 |
| 1. ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน          | 14.00                | 10.50   |
| 2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน        | 14.25                | 11.00   |
| 3. ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร               | 16.25                | 12.75   |
| 4. ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | 13.75                | 11.00   |
| 5. ด้านการให้บริการ                       | 14.25                | 11.25   |

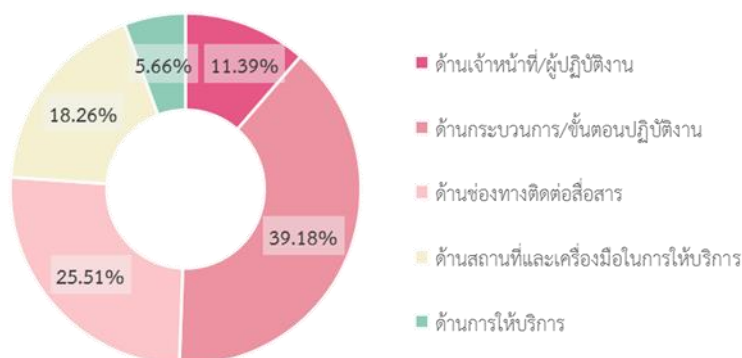
1.13 สรุปคะแนนผลสำรวจความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมากที่สุดและน้อยที่สุด แยกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 แสดงตามตาราง ฉ

ตาราง ฉ : แสดงระดับคะแนนผลสำรวจความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมากที่สุดและน้อยที่สุด แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน                    | คะแนนความไม่พึงพอใจ |       |                  |       |
|-------------------------------------------|---------------------|-------|------------------|-------|
|                                           | มากที่สุด           | คะแนน | น้อยที่สุด       | คะแนน |
| 1. ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน          | จังหวัดสงขลา        | 1.84  | จังหวัดเพชรบูรณ์ | 1.01  |
| 2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน        | จังหวัดสงขลา        | 2.13  | จังหวัดเพชรบูรณ์ | 1.01  |
| 3. ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร               | จังหวัดสงขลา        | 1.93  | จังหวัดเพชรบูรณ์ | 1.02  |
| 4. ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | จังหวัดสุรินทร์     | 2.01  | จังหวัดเพชรบูรณ์ | 1.00  |
| 5. ด้านการให้บริการ                       | จังหวัดปัตตานี      | 1.89  | จังหวัดเพชรบูรณ์ | 1.01  |

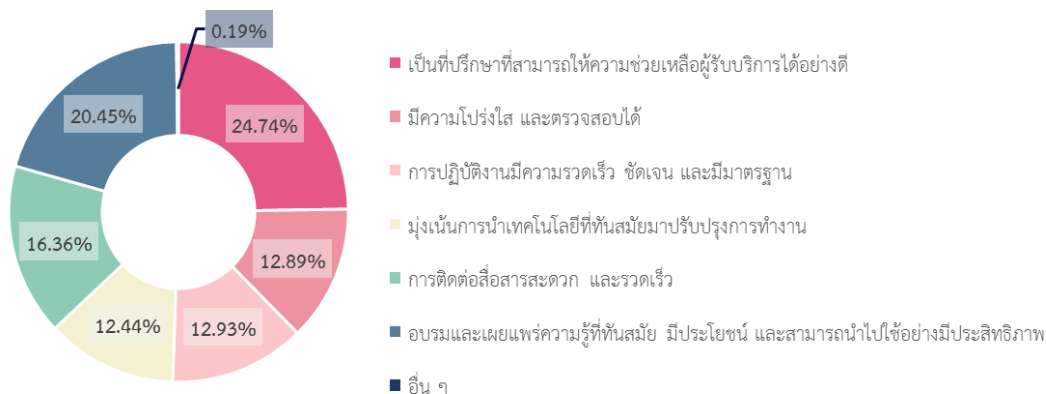
1.14 ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพ ญ

ภาพ ญ : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด



### 1.15 ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัด แสดงตามภาพ ฎ

ภาพ ฎ : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัด



### 1.16 ข้อเสนอแนะ

#### 1.16.1 ด้านการให้บริการ

1.16.1.1 ควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส ใช้คำพูด และกิริยามารยาทสุภาพเหมาะสมต่อผู้รับบริการ โดยมีจิตให้บริการที่ดี (Service Mind)

1.16.1.2 จัดเจ้าหน้าที่ประจำเพื่อให้บริการทางโทรศัพท์ตลอดเวลาราชการและมีผู้รับสายโทรศัพท์หรือให้บริการแทนผู้รับผิดชอบเรื่องนั้น

1.16.1.3 มีการจัดเตรียมสถานที่ให้ความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ

#### 1.16.2 ด้านการจัดฝึกอบรม

1.16.2.1 เพิ่มระยะเวลาการฝึกอบรมให้มากขึ้น และจำนวนผู้เข้ารับการอบรมให้แต่ละส่วนราชการมากกว่า 1 คน

1.16.2.2 จัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับขั้นตอนการทำงานในระบบ e-GP ให้ครอบคลุมทุกวิธีการสำหรับหน่วยงานภายในของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ งานด้านบัญชี ด้านการเงิน และด้านพัสดุ

1.16.2.3 จัดให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้เรื่องเบิกจ่าย พสดุ บัญชี และระเบียบต่าง ๆ ของทางราชการที่ต้องถือปฏิบัติให้กับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในองค์กรอิสระ หน่วยเบิกจ่าย และศูนย์ต้นทุนที่ไม่ใช่หน่วยงานเบิกจ่ายรวมทั้งเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการที่มารับหน้าที่ใหม่

#### 1.16.3 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน

1.16.3.1 จัดทำคู่มือ วิธีการปฏิบัติงานให้กับส่วนราชการในเรื่องบุคลากรภาครัฐ บำเหน็จ บำนาญ ระบบ GFMS เป็นต้น

1.16.3.2 บริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) ในแต่ละกลุ่มงานของสำนักงานคลังจังหวัด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้มีความถูกต้อง และรวดเร็วยิ่งขึ้น

1.16.3.3 ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาด้านต่าง ๆ แก่หน่วยงานของรัฐ โดยเฉพาะด้านพัสดุ

# บทนำ

## 1. หลักการและเหตุผล

กรมบัญชีกลางได้จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการตามเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานภายในกรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยกำหนดให้มีการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานภายในกรมบัญชีกลางตามตัวชี้วัด : ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน จึงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด จำนวนทั้งสิ้น 76 แห่ง เพื่อรับทราบความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและนำผลการสำรวจดังกล่าวมาประกอบการพิจารณาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อให้สำนักงานคลังจังหวัดนำผลสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด ไปประกอบการพิจารณาจัดทำแผนพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

2.2 เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการจากการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกรมบัญชีกลาง

## 3. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนพฤษภาคม - สิงหาคม 2562

## 4. ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

4.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มากกว่าร้อยละ 80 อยู่ในระดับ 5.00 คะแนน

4.2 ร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย น้อยกว่าร้อยละ 20 อยู่ในระดับ 5.00 คะแนน

## 5. ผลผลิต

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด

## 6. ผลลัพธ์

6.1 สำนักงานคลังจังหวัดนำผลสำรวจฯ ไปปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มากขึ้น

6.2 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ความประทับใจและทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานของกรมบัญชีกลาง

## 7. ขอบเขตการศึกษา

### 7.1 กลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วย

7.1.1 ผู้รับบริการ คือ หน่วยงานของรัฐ<sup>1</sup>/เจ้าหน้าที่ของรัฐ<sup>2</sup> และหน่วยงาน/บุคคลที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

7.1.2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ สมาอุตสาหกรรม สมาคมธนาคารไทย สถาบันการเงิน หอการค้าไทย สถานพยาบาลเอกชน ผู้รับเบี้ยหวัดบำเหน็จบำนาญ ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ และประชาชนทั่วไป

### 7.2 ขอบเขตการสำรวจ โดยสำรวจการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด จำนวน 76 แห่ง

7.3 ช่องทางการสำรวจ คือ หนังสือราชการ เว็บไซต์ ผู้มาติดต่อราชการ และผู้เข้ารับการอบรมสัมมนาในเขตพื้นที่จังหวัดนั้น ๆ

### 7.4 ประเด็นหลักที่ทำการสำรวจ ประกอบด้วย 10 ประเด็นหลัก ดังนี้

7.4.1 ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)

7.4.2 ความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)

7.4.3 ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ

7.4.4 การทราบถึงบทบาทและภารกิจของกรมบัญชีกลาง

7.4.5 ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน

7.4.6 ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

7.4.7 การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัด

7.4.8 ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)

7.4.9 ความไม่พึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ

7.4.10 ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน

7.4.11 ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัด แยกตามประเด็นการสำรวจ 7 ด้าน

### 7.5 กำหนดระยะเวลาของการสำรวจ : ระหว่างวันที่ 9 กรกฎาคม 2562 - 7 สิงหาคม 2562

<sup>1</sup> หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น และมีฐานะเป็นกรม องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์การอิสระ องค์การมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นในลักษณะเดียวกัน

<sup>2</sup> เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว และผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็น การแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

## 8. ระเบียบวิธีการสำรวจ

8.1 วิธีการสำรวจ ใช้การสำรวจเชิงปริมาณ (Quantitative Survey) โดยประมวลและวิเคราะห์ความคิดเห็นของตัวอย่าง ณ ช่วงเวลาหนึ่งโดยเน้นการวัดครั้งเดียว (One-Shot Descriptive Study)

8.2 ประชากร ได้แก่ กลุ่มผู้รับบริการ คือ หน่วยงานของรัฐ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงาน/บุคคลที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ สภาอุตสาหกรรม สมาคมธนาคารไทย สถาบันการเงิน หอการค้าไทย สถานพยาบาลเอกชน ผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญบำนาญ ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ และประชาชนทั่วไป

8.3 การกำหนดขนาดตัวอย่าง ไม่มีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

8.4 การสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ของผู้รับบริการตามที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้ได้ตัวอย่างครอบคลุมงานบริการมากที่สุด

## 9. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

แบบสำรวจแบบปลายปิด จำนวน 1 ฉบับ คือ แบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด แบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ส่วนที่ 3 : ข้อมูลความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ส่วนที่ 4 : ข้อมูลความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต

**วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล** เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยกระจายแบบสำรวจไปยังสำนักงานคลังจังหวัดทางหนังสือราชการ และการขอความร่วมมือจากส่วนราชการในการตอบแบบสำรวจออนไลน์

## 10. การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล

10.1 นำข้อมูลจากแบบสำรวจมาลงรหัส (Coding) และประมวลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS For Windows คำนวณสถิติต่าง ๆ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)

10.2 วิธีการประเมินผลความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ได้กำหนดเกณฑ์การวัดตามระบบ Likert Scales<sup>3</sup> แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

<sup>3</sup> เครื่องมือวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นที่กำหนดคะแนนของคำตอบในแบบสำรวจ ส่วนใหญ่นิยมกำหนดน้ำหนักความเห็นต่อคำถามแต่ละข้อเป็น 5 ระดับ ซึ่งคำตอบเกี่ยวกับทัศนคติหรือความคิดเห็นแต่ละชุด จะนำมาสร้างเป็นมาตรวัดระดับของทัศนคติหรือความคิดเห็นในเรื่องนั้น ๆ

| ช่วงคะแนน   | ระดับความพึงพอใจ |
|-------------|------------------|
| 4.21 - 5.00 | พอใจมากที่สุด    |
| 3.41 - 4.20 | พอใจมาก          |
| 2.61 - 3.40 | พอใจปานกลาง      |
| 1.81 - 2.60 | พอใจน้อย         |
| 0.00 - 1.80 | พอใจน้อยที่สุด   |

หมายเหตุ : กรณีไม่เคยใช้บริการ จะไม่นำมาคิดค่าคะแนน

| ช่วงคะแนน   | ระดับความไม่พึงพอใจ |
|-------------|---------------------|
| 4.21 - 5.00 | ไม่พอใจมากที่สุด    |
| 3.41 - 4.20 | ไม่พอใจมาก          |
| 2.61 - 3.40 | ไม่พอใจปานกลาง      |
| 1.81 - 2.60 | ไม่พอใจน้อย         |
| 0.00 - 1.80 | ไม่พอใจน้อยที่สุด   |

หมายเหตุ : กรณีไม่เคยใช้บริการ จะไม่นำมาคิดค่าคะแนน

## 11. สูตรการคำนวณ

### 11.1 ร้อยละความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน ของแต่ละสำนักงานคลังจังหวัด =

$$\left( \frac{\text{คะแนนเฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน} + \text{คะแนนเฉลี่ยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน} + \text{คะแนนเฉลี่ยด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร} + \text{คะแนนเฉลี่ยด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ} + \text{คะแนนเฉลี่ยด้านการให้บริการ}}{5} \right) \times 20$$

### 11.2 ร้อยละความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน ของสำนักงานคลังจังหวัด =

$$\left( \frac{\text{ผลรวมความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน ของแต่ละสำนักงานคลังจังหวัด}}{76} \right) \times 20$$

$$11.3 \text{ ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของแต่ละสำนักงานคลังจังหวัด} = \left( \frac{\text{คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม 10 คะแนนเต็ม} / 2 + \text{คะแนนความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน}}{2} \right) \times 20$$

11.4 ร้อยละความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม 10 คะแนน ของสำนักงานคลังจังหวัด =

$$\left( \frac{\text{ผลรวมคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม 10 คะแนนเต็ม}}{76} \right) \times 10$$

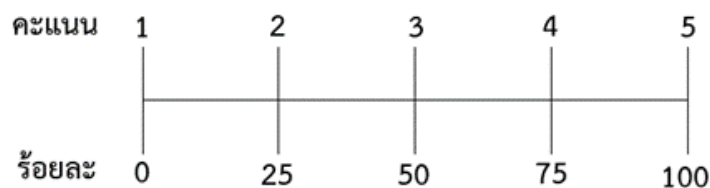
11.5 ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัด

$$\left( \frac{\text{ผลรวมความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัด}}{76} \right) \times 20$$

11.6 ร้อยละความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัด =

$$\left\{ \left( \frac{\text{คะแนนเฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน} + \text{คะแนนเฉลี่ยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน} + \text{คะแนนเฉลี่ยด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร} + \text{คะแนนเฉลี่ยด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ} + \text{คะแนนเฉลี่ยด้านการให้บริการ}}{5} \right) - 1 \right\} \times 25$$

**หมายเหตุ** เนื่องจากค่าคะแนนความไม่พึงพอใจต่ำสุดคือ 1 และร้อยละของความไม่พึงพอใจของค่าคะแนน 1 คะแนน คือ ร้อยละ 0 ดังนั้นสูตรการคำนวณจึงต้อง 1-



11.7 ร้อยละความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัด =

$$\left\{ \left( \frac{\text{ผลรวมความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัด}}{76} \right) - 1 \right\} \times 25$$



## 12. ข้อจำกัดของการสำรวจ

12.1 วิธีการกระจายแบบสำรวจจะผ่านทางหน่วยงานเป็นหลักมากกว่าการกระจายให้แก่เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ

12.2 การสำรวจ และการเก็บข้อมูลมีข้อจำกัดหลายประการ เช่น มีระยะเวลาจำกัดในการเก็บข้อมูลงานของสำนักงานคลังจังหวัดมีความหลากหลาย หน่วยงานภาครัฐมีโอกาสดำเนินการแบบสำรวจไม่ครบถ้วนหรือตรงตามกลุ่มเป้าหมายที่กรมบัญชีกลางกำหนด ทำให้การเก็บรวบรวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างในงานแต่ละด้านมีจำนวนแตกต่างกันมากและการกระจายกลุ่มตัวอย่างยังไม่ครอบคลุม

12.3 กลุ่มตัวอย่างในงานแต่ละด้านมีความแตกต่างกัน มีขนาดไม่เท่ากัน และเป็นผู้รับบริการเฉพาะกลุ่ม ดังนั้น งานแต่ละด้านจึงเป็นอิสระต่อกัน ส่งผลให้การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ให้ความสำคัญกับงานทุกด้านเท่ากัน

## 13. คำนิยาม

การพิจารณาผลการสำรวจแบ่งประเด็นที่พิจารณาออกเป็น 5 ด้าน แต่ละด้านมีความหมาย ดังนี้

13.1 ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัด ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว

13.2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน หมายถึง รูปแบบ กระบวนการ ขั้นตอน หรือวิธีการดำเนินงานของสำนักงานคลังจังหวัด เช่น การวางแผน การบริหารจัดการ การพัฒนาหรือปรับปรุงการทำงาน ความยืดหยุ่น การรับฟังความคิดเห็น เป็นต้น

13.3 ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร หมายถึง วิธีการที่ผู้รับบริการติดต่อกับสำนักงานคลังจังหวัด เช่น ติดต่อด้วยตนเอง Call Center หนังสือราชการ โทรศัพท์ จดหมาย/โทรสาร Line E-mail และ Facebook เป็นต้น

13.4 ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ หมายถึง การจัดสถานที่ ภูมิทัศน์ เครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

13.5 ด้านการให้บริการ หมายถึง สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส และความน่าเชื่อถือ โดยนิยามคำว่า “บริการ” หมายถึง การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา แนะนำการฝึกอบรม การเผยแพร่ความรู้หรือข้อมูล การให้บริการผ่านระบบเทคโนโลยี เป็นต้น

## ผลสำรวจ

กรมบัญชีกลางได้สำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ในช่วงระหว่างวันที่ 9 กรกฎาคม 2562 ถึงวันที่ 7 สิงหาคม 2562 ซึ่งสามารถแสดงผลการสำรวจได้ดังนี้

### 1. ภาพรวมการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด

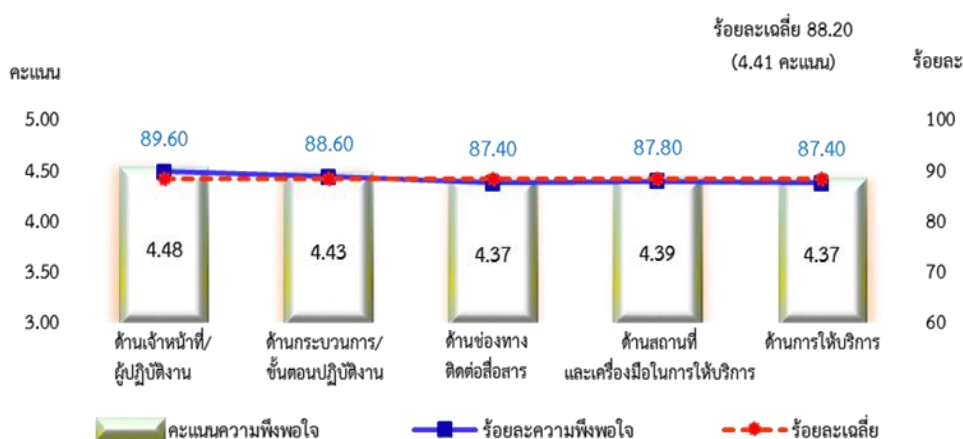
#### 1.1 ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.47 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.40 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนนใน 2 ส่วน ดังนี้

1.1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 9.04 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40

1.1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้านของสำนักงานคลังจังหวัด จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.41 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.20  
ผลคะแนนทั้ง 2 ส่วน แสดงตามภาพที่ 1 และตารางที่ 1

ภาพที่ 1 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด  
แยกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 1 : สรุปคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                              | 4.47             | 89.40        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)                                                                                    | 9.04             | 90.40        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                    | 4.41             | 88.20        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                           | <b>4.48</b>      | <b>89.60</b> |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                                | 4.46             | 89.20        |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                           | 4.46             | 89.20        |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                           | 4.52             | 90.40        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                         | <b>4.43</b>      | <b>88.60</b> |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                  | 4.35             | 87.00        |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                       | 4.49             | 89.80        |
| 3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                                | 4.44             | 88.80        |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                        | 4.45             | 89.00        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                | <b>4.37</b>      | <b>87.40</b> |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                     | 4.40             | 88.00        |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                               | 4.30             | 86.00        |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                         | 4.32             | 86.40        |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                 | 4.44             | 88.80        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                  | <b>4.39</b>      | <b>87.80</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุตรอบ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                          | 4.39             | 87.80        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                            | 4.36             | 87.20        |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                                | 4.42             | 88.40        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                        | <b>4.37</b>      | <b>87.40</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                         | 4.43             | 88.60        |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                | 4.39             | 87.80        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                           | 4.38             | 87.60        |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                           | 4.29             | 85.80        |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางการเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                             | 4.26             | 85.20        |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                         | 4.44             | 88.80        |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                              | 4.41             | 88.20        |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อยื่นขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                               | 4.34             | 86.80        |
| 9) วิทยาการมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                    | 4.40             | 88.00        |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.36             | 87.20        |

## 1.2 สำนักงานคลังจังหวัดที่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่

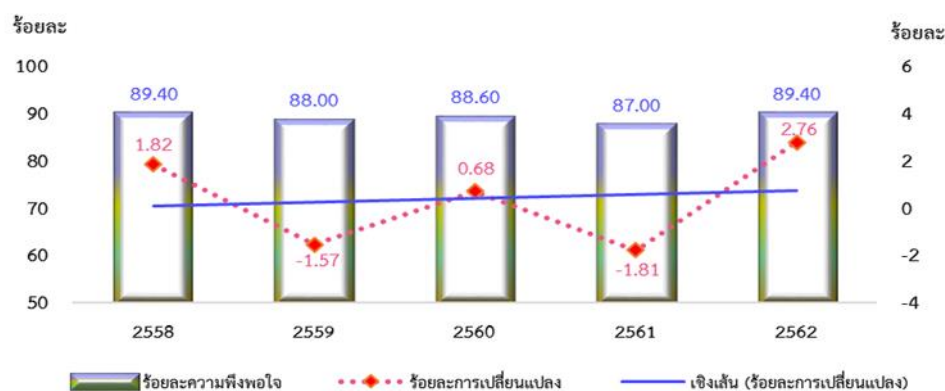
1.2.1 สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ ได้คะแนนเฉลี่ย 4.99 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.80

1.2.2 สำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้คะแนนเฉลี่ย 4.95 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.00

1.2.3 สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ ได้คะแนนเฉลี่ย 4.86 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.20

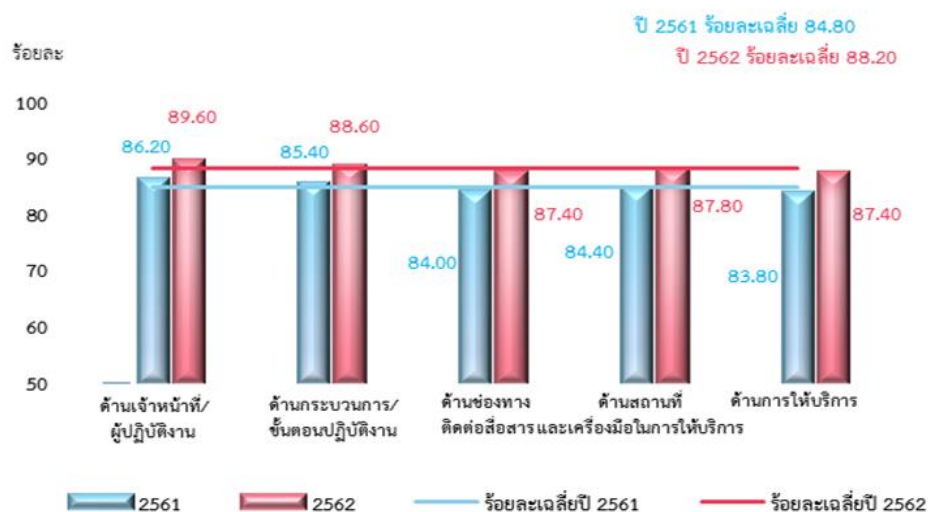
## 1.3 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 2.76 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 2

ภาพที่ 2 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562



## 1.4 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด แยกตามประเด็นการสำรวจ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2562 พบว่า ทุกด้านมีระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 3 และตารางที่ 2

ภาพที่ 3 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด แยกตามประเด็นการสำรวจ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2562



ตารางที่ 2 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน  
คลังจังหวัด แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 – 2562

| ประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน                    | ร้อยละความพึงพอใจ |         |
|-------------------------------------------|-------------------|---------|
|                                           | ปี 2561           | ปี 2562 |
| 1. ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน          | 86.20             | 89.60   |
| 2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน        | 85.40             | 88.60   |
| 3. ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร               | 84.00             | 87.40   |
| 4. ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | 84.40             | 87.80   |
| 5. ด้านการให้บริการ                       | 83.80             | 87.40   |

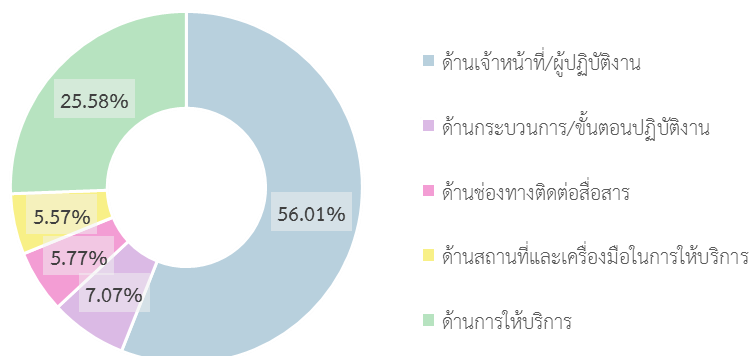
1.5 สรุปคะแนนผลสำรวจความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด มากที่สุด  
และน้อยที่สุด แยกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 แสดงตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 : แสดงระดับคะแนนผลสำรวจความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดมากที่สุดและน้อยที่สุด แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน                        | คะแนนความพึงพอใจ |       |                |       |
|-----------------------------------------------|------------------|-------|----------------|-------|
|                                               | มากที่สุด        | คะแนน | น้อยที่สุด     | คะแนน |
| 1. ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน              | จังหวัดเพชรบูรณ์ | 4.99  | จังหวัดปัตตานี | 3.97  |
| 2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน            | จังหวัดเพชรบูรณ์ | 4.99  | จังหวัดปัตตานี | 3.98  |
| 3. ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                   | จังหวัดเพชรบูรณ์ | 4.97  | จังหวัดปัตตานี | 3.94  |
| 4. ด้านสถานที่และเครื่องมือ<br>ในการให้บริการ | จังหวัดเพชรบูรณ์ | 4.99  | จังหวัดปัตตานี | 3.90  |
| 5. ด้านการให้บริการ                           | จังหวัดเพชรบูรณ์ | 4.97  | จังหวัดปัตตานี | 3.90  |

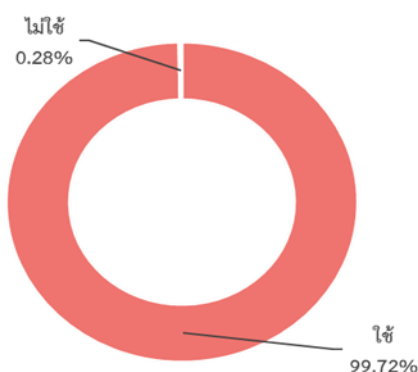
1.6 ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 4

ภาพที่ 4 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด แยกตามประเด็นการสำรวจ



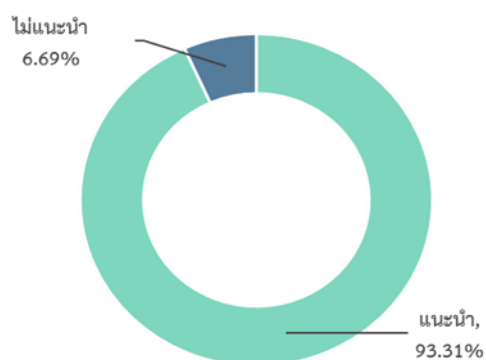
1.7 ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด แสดงตามภาพที่ 5

ภาพที่ 5 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด



1.8 การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัด แสดงตามภาพที่ 6

ภาพที่ 6 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัด



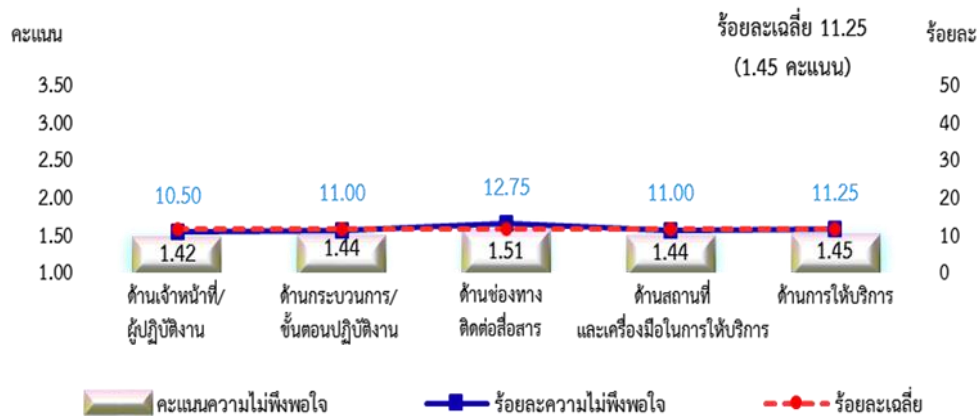
### 1.9 ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด

ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.45 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 11.25 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามตารางที่ 4 และภาพที่ 7

ตารางที่ 4 : สรุปคะแนนและร้อยละของคะแนนความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน       | ร้อยละ       |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|
| <b>ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>           | <b>1.45</b> | <b>11.25</b> |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                  | <b>1.42</b> | <b>10.50</b> |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.44        | 11.00        |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.45        | 11.25        |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.36        | 9.00         |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                | <b>1.44</b> | <b>11.00</b> |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.41        | 10.25        |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.46        | 11.50        |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.45        | 11.25        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                       | <b>1.51</b> | <b>12.75</b> |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.55        | 13.75        |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.50        | 12.50        |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.51        | 12.75        |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.48        | 12.00        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                         | <b>1.44</b> | <b>11.00</b> |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.44        | 11.00        |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.47        | 11.75        |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.42        | 10.50        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                               | <b>1.45</b> | <b>11.25</b> |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.44        | 11.00        |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.48        | 12.00        |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.46        | 11.50        |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.43        | 10.75        |

ภาพที่ 7 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด  
แยกตามประเด็นการสำรวจ



### 1.10 สำนักงานคลังจังหวัดที่มีระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่

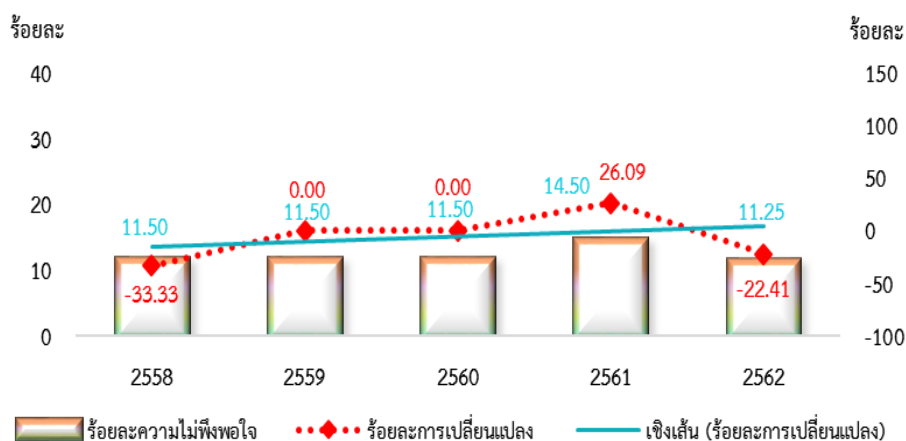
1.10.1 สำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี ได้คะแนนเฉลี่ย 1.84 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 21.00

1.10.2 สำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย และสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา ได้คะแนนเฉลี่ย 1.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 19.50

1.10.3 สำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ ได้คะแนนเฉลี่ย 1.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 19.25

1.11 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 22.41 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 8

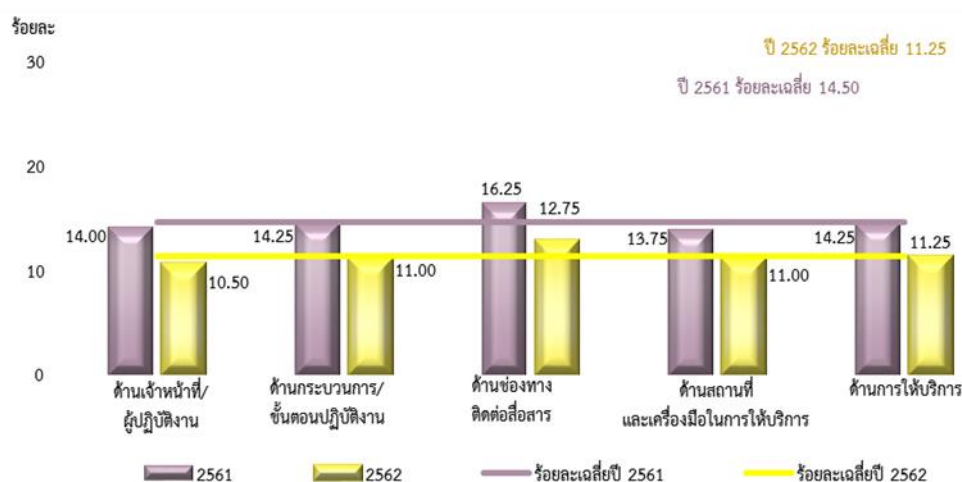
ภาพที่ 8 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562





1.12 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด แยกตามประเด็นการสำรวจ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2562 พบว่าทุกด้านมีระดับความไม่พึงพอใจลดลง แสดงตามภาพที่ 9 และตารางที่ 5

ภาพที่ 9 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด แยกตามประเด็นการสำรวจ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2562



ตารางที่ 5 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2562

| ประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน                    | ร้อยละความไม่พึงพอใจ |         |
|-------------------------------------------|----------------------|---------|
|                                           | ปี 2561              | ปี 2562 |
| 1. ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน          | 14.00                | 10.50   |
| 2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน        | 14.25                | 11.00   |
| 3. ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร               | 16.25                | 12.75   |
| 4. ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | 13.75                | 11.00   |
| 5. ด้านการให้บริการ                       | 14.25                | 11.25   |

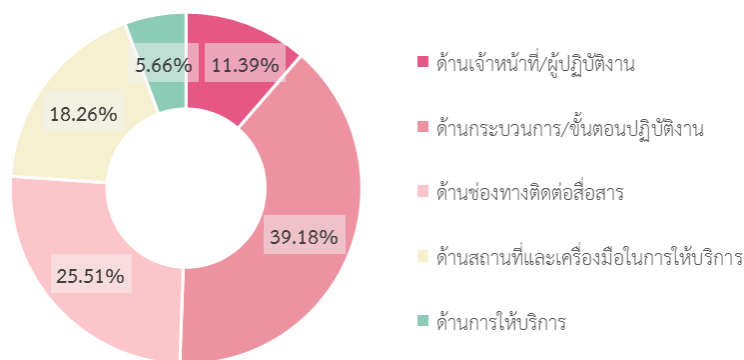
1.13 สรุปคะแนนผลสำรวจความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมากที่สุดและน้อยที่สุด แยกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 แสดงตามตารางที่ 6

ตารางที่ 6 : แสดงระดับคะแนนผลสำรวจความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด มากที่สุดและน้อยที่สุด แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน                    | คะแนนความไม่พึงพอใจ |       |                  |       |
|-------------------------------------------|---------------------|-------|------------------|-------|
|                                           | มากที่สุด           | คะแนน | น้อยที่สุด       | คะแนน |
| 1. ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน          | จังหวัดสงขลา        | 1.84  | จังหวัดเพชรบูรณ์ | 1.01  |
| 2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน        | จังหวัดสงขลา        | 2.13  | จังหวัดเพชรบูรณ์ | 1.01  |
| 3. ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร               | จังหวัดสงขลา        | 1.93  | จังหวัดเพชรบูรณ์ | 1.02  |
| 4. ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | จังหวัดสุรินทร์     | 2.01  | จังหวัดเพชรบูรณ์ | 1.00  |
| 5. ด้านการให้บริการ                       | จังหวัดปัตตานี      | 1.89  | จังหวัดเพชรบูรณ์ | 1.01  |

1.14 ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 10

ภาพที่ 10 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด



### 1.15 ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัด แสดงตามภาพที่ 11

ภาพที่ 11 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัด



### 1.16 ข้อเสนอแนะ

#### 1.16.1 ด้านการให้บริการ

1.16.1.1 ควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส ใช้คำพูด และกิริยามารยาทสุภาพเหมาะสมต่อผู้รับบริการ โดยมีจิตให้บริการที่ดี (Service Mind)

1.16.1.2 จัดเจ้าหน้าที่ประจำเพื่อให้บริการทางโทรศัพท์ตลอดเวลาราชการและมีผู้รับสายโทรศัพท์หรือให้บริการแทนผู้รับผิดชอบเรื่องนั้น

1.16.1.3 มีการจัดเตรียมสถานที่ให้ความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ

#### 1.16.2 ด้านการจัดฝึกอบรม

1.16.2.1 เพิ่มระยะเวลาการฝึกอบรมให้มากขึ้น และจำนวนผู้เข้ารับการอบรมให้แต่ละส่วนราชการมากกว่า 1 คน

1.16.2.2 จัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับขั้นตอนการทำงานในระบบ e-GP ให้ครอบคลุมทุกวิธีการสำหรับหน่วยงานภายในของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ งานด้านบัญชี ด้านการเงิน และด้านพัสดุ

1.16.2.3 จัดให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้เรื่องเบิกจ่าย พัสดุ บัญชี และระเบียบต่าง ๆ ของทางราชการที่ต้องถือปฏิบัติให้กับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในองค์กรอิสระ หน่วยเบิกจ่าย และศูนย์ต้นทุนที่ไม่ใช่หน่วยงานเบิกจ่ายรวมทั้งเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการที่มารับหน้าที่ใหม่

#### 1.16.3 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน

1.16.3.1 จัดทำคู่มือ วิธีการปฏิบัติงานให้กับส่วนราชการในเรื่องบุคลากรภาครัฐ บำเหน็จ บำนาญ ระบบ GFMS เป็นต้น

1.16.3.2 บริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) ในแต่ละกลุ่มงานของสำนักงานคลังจังหวัด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้มีความถูกต้อง และรวดเร็วยิ่งขึ้น

1.16.3.3 ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาด้านต่าง ๆ แก่หน่วยงานของรัฐ โดยเฉพาะด้านพัสดุ

## 2. ผลสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด

### 2.1 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 1

#### 2.1.1 สำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

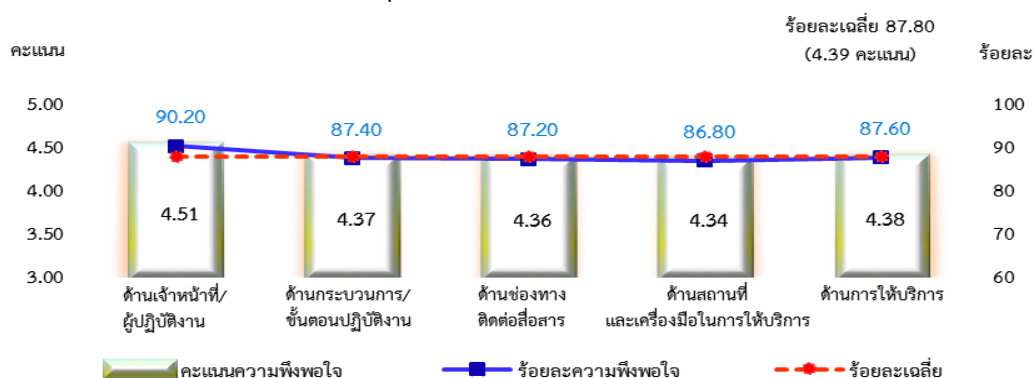
##### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.45 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.02 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.20

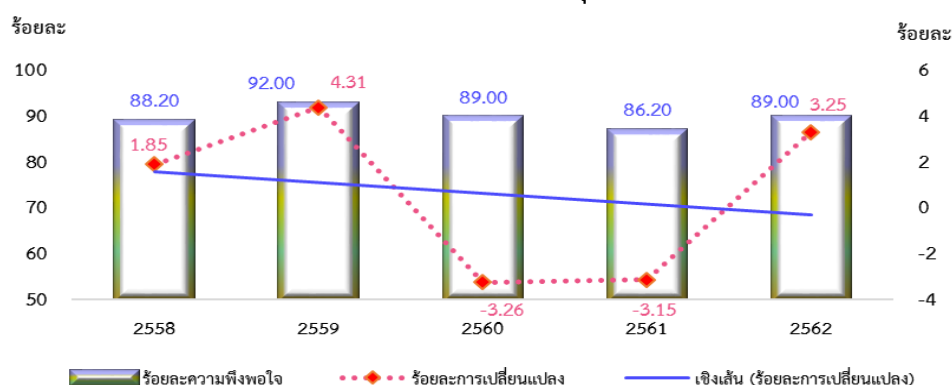
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.39 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.80 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 12 และตารางที่ 7

ภาพที่ 12 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 3.25 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 13

ภาพที่ 13 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

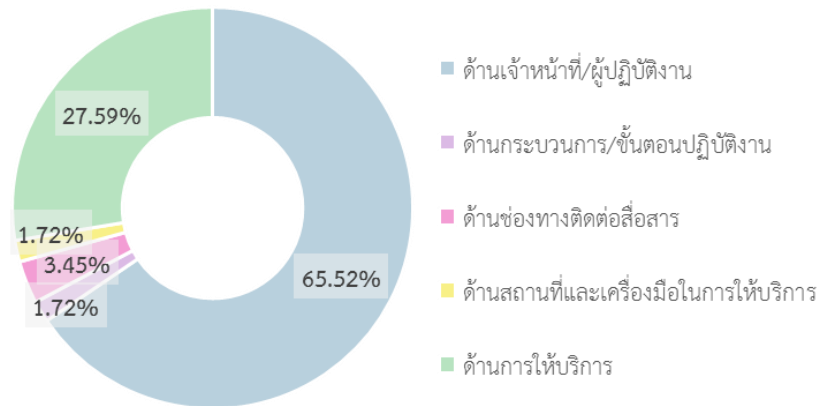


ตารางที่ 7 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                                                                                                       | ระดับความพึงพอใจ |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                               | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                             | 4.45             | 89.00        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)                                                                                   | 9.02             | 90.20        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                   | 4.39             | 87.80        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                          | <b>4.51</b>      | <b>90.20</b> |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                               | 4.47             | 89.40        |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                          | 4.52             | 90.40        |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                          | 4.55             | 91.00        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                        | <b>4.37</b>      | <b>87.40</b> |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                 | 4.33             | 86.60        |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                      | 4.40             | 88.00        |
| 3) การจัดการบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                            | 4.36             | 87.20        |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                       | 4.38             | 87.60        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                               | <b>4.36</b>      | <b>87.20</b> |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                    | 4.36             | 87.20        |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                              | 4.30             | 86.00        |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                        | 4.36             | 87.20        |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                | 4.41             | 88.20        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                 | <b>4.34</b>      | <b>86.80</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                         | 4.32             | 86.40        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                           | 4.32             | 86.40        |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                               | 4.38             | 87.60        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                       | <b>4.38</b>      | <b>87.60</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                        | 4.47             | 89.40        |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั้งถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                              | 4.44             | 88.80        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์                                                                           | 4.45             | 89.00        |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                          | 4.31             | 86.20        |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                               | 4.27             | 85.40        |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                        | 4.40             | 88.00        |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                             | 4.41             | 88.20        |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                  | 4.31             | 86.20        |
| 9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                    | 4.39             | 87.80        |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.33             | 86.60        |

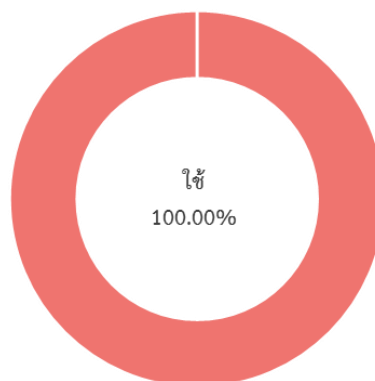
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา  
แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 14

ภาพที่ 14 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แยกตามประเด็นการสำรวจ



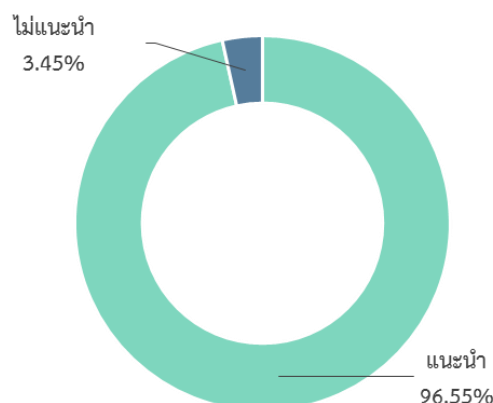
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา  
แสดงตามภาพที่ 15

ภาพที่ 15 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด  
พระนครศรีอยุธยา



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แสดงตามภาพที่ 16

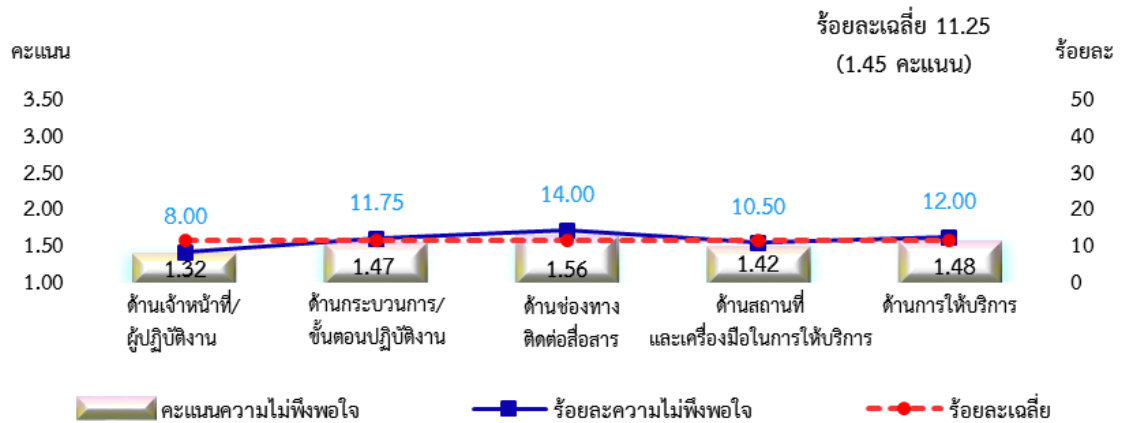
ภาพที่ 16 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา



## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

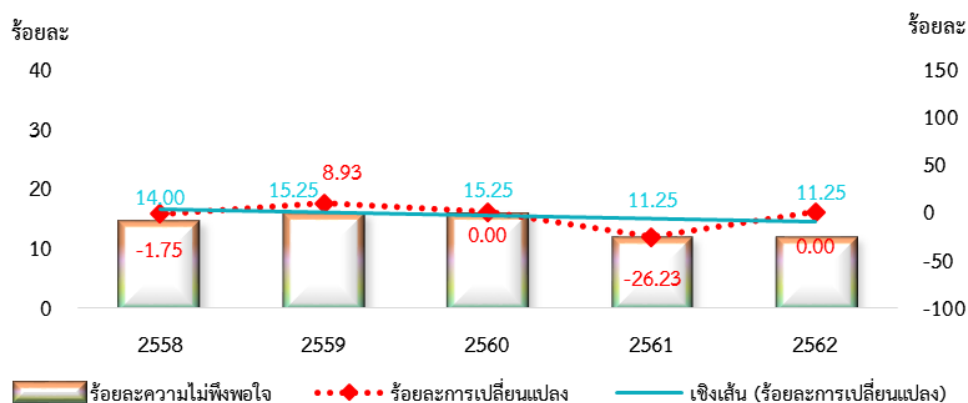
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.45 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 11.25 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 17 และตารางที่ 8

ภาพที่ 17 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 คงที่จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 18

ภาพที่ 18 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562



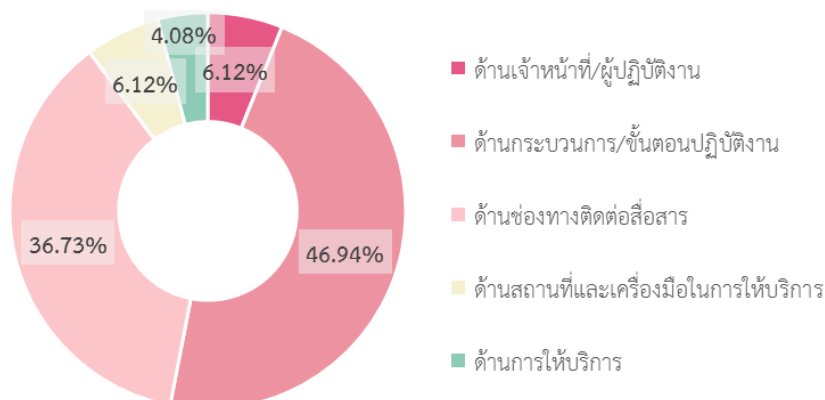
ตารางที่ 8 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน | ร้อยละ |
|-----------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                  | 1.45  | 11.25  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                         | 1.32  | 8.00   |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.32  | 8.00   |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.36  | 9.00   |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.29  | 7.25   |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                       | 1.47  | 11.75  |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.46  | 11.50  |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.49  | 12.25  |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.47  | 11.75  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                              | 1.56  | 14.00  |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.66  | 16.50  |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.56  | 14.00  |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.53  | 13.25  |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.50  | 12.50  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                | 1.42  | 10.50  |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.40  | 10.00  |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.47  | 11.75  |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.39  | 9.75   |
| ด้านการให้บริการ                                                      | 1.48  | 12.00  |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.43  | 10.75  |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.56  | 14.00  |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.48  | 12.00  |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.46  | 11.50  |



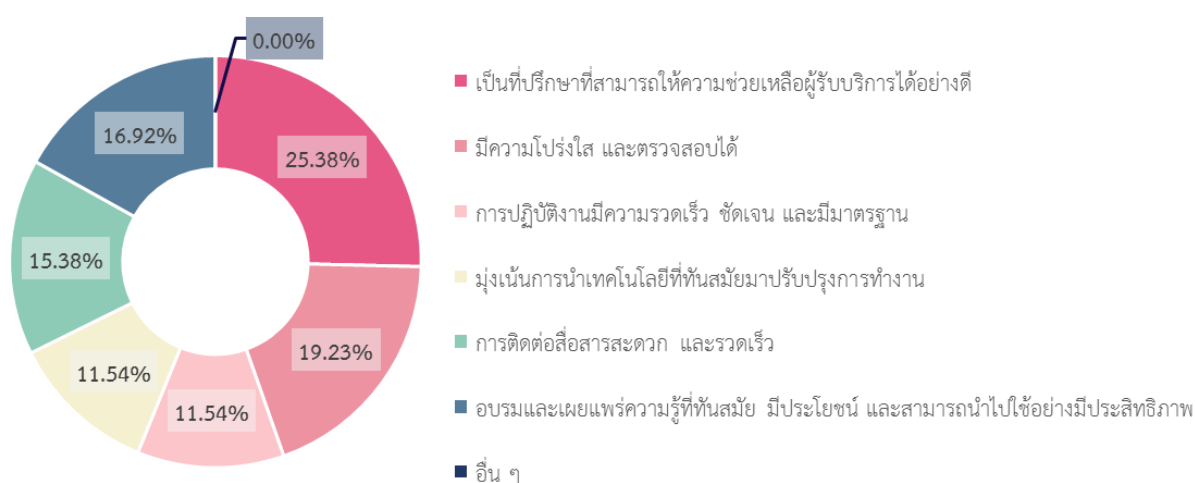
8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา  
แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 19

ภาพที่ 19 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แยกตามประเด็นการสำรวจ



9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา  
แสดงตามภาพที่ 20

ภาพที่ 20 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี)  
ของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา



10. ข้อเสนอแนะ

-

## 2.1.2 สำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี

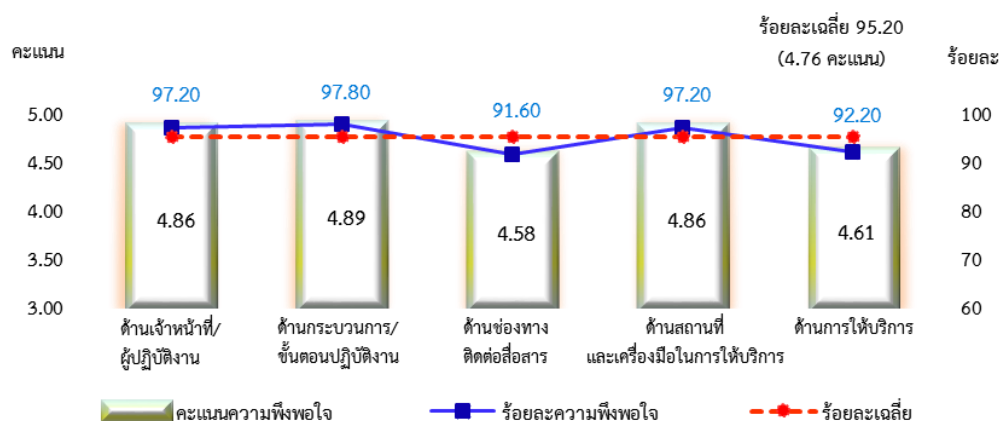
### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.75 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.90

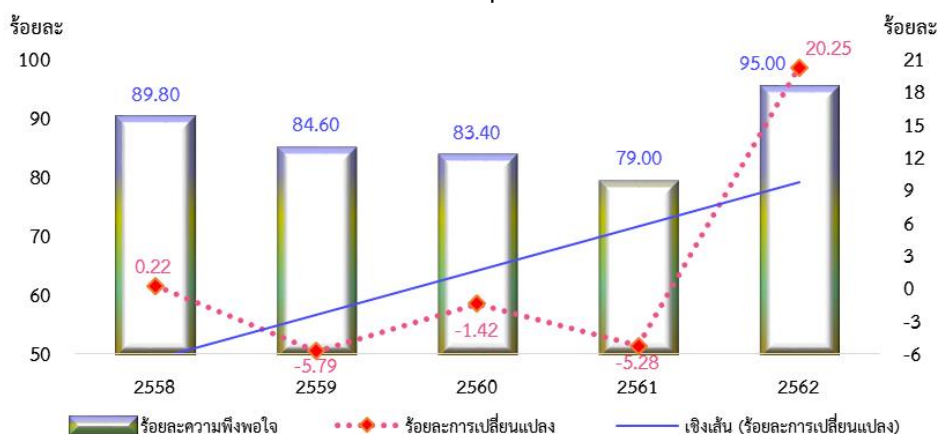
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.76 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.20 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 21 และตารางที่ 9

ภาพที่ 21 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 20.25 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 22

ภาพที่ 22 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

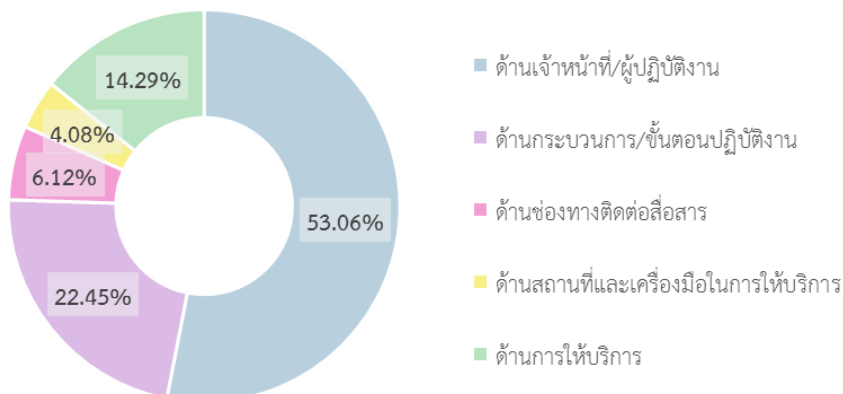


ตารางที่ 9 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                                                                                                       | ระดับความพึงพอใจ |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                               | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                             | 4.75             | 95.00        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)                                                                                   | 9.49             | 94.90        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                   | 4.76             | 95.20        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                          | <b>4.86</b>      | <b>97.20</b> |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                               | 4.90             | 98.00        |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                          | 4.79             | 95.80        |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                          | 4.88             | 97.60        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                        | <b>4.89</b>      | <b>97.80</b> |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                 | 4.83             | 96.60        |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                      | 4.92             | 98.40        |
| 3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                               | 4.92             | 98.40        |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                       | 4.88             | 97.60        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                               | <b>4.58</b>      | <b>91.60</b> |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                    | 4.73             | 94.60        |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                              | 4.59             | 91.80        |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                        | 4.41             | 88.20        |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                | 4.60             | 92.00        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                 | <b>4.86</b>      | <b>97.20</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จูกรอบ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                         | 4.88             | 97.60        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                           | 4.81             | 96.20        |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                               | 4.88             | 97.60        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                       | <b>4.61</b>      | <b>92.20</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                        | 4.81             | 96.20        |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                               | 4.73             | 94.60        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                          | 4.69             | 93.80        |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                          | 4.39             | 87.80        |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                               | 4.44             | 88.80        |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                        | 4.63             | 92.60        |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                             | 4.62             | 92.40        |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                  | 4.77             | 95.40        |
| 9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                    | 4.42             | 88.40        |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.57             | 91.40        |

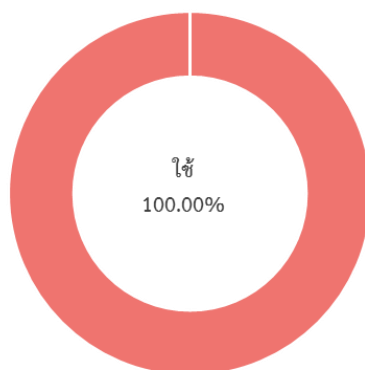
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 23

ภาพที่ 23 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



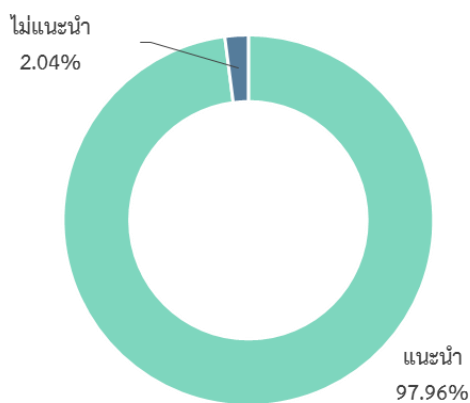
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี แสดงตามภาพที่ 24

ภาพที่ 24 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี แสดงตามภาพที่ 25

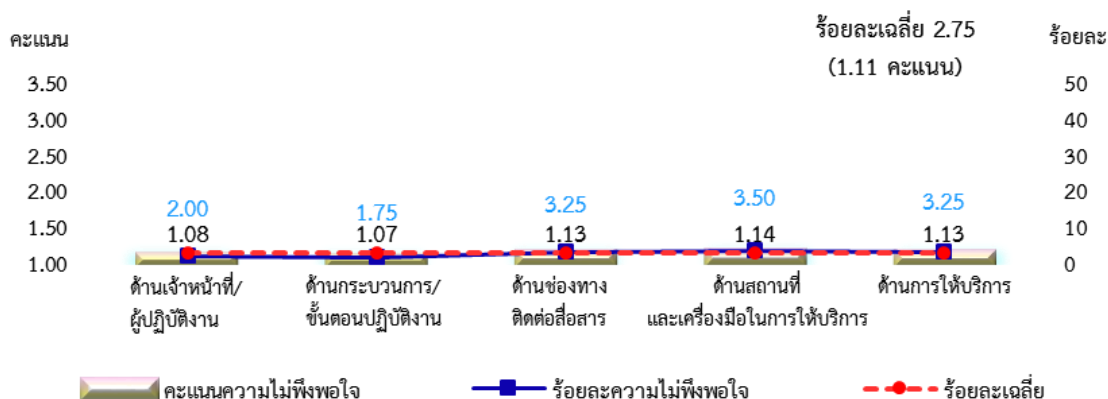
ภาพที่ 25 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี



## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

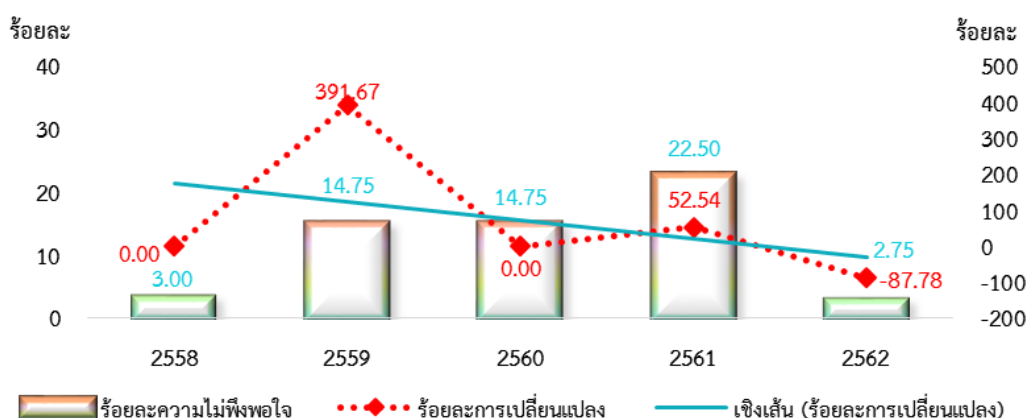
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.11 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 2.75 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 26 และตารางที่ 10

ภาพที่ 26 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 87.78 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 27

ภาพที่ 27 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

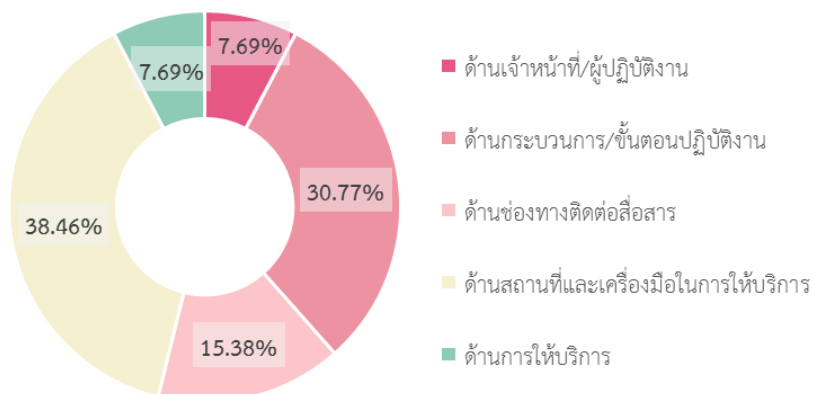


ตารางที่ 10 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน       | ร้อยละ      |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|
| <b>ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>           | <b>1.11</b> | <b>2.75</b> |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                  | <b>1.08</b> | <b>2.00</b> |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.10        | 2.50        |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.07        | 1.75        |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.06        | 1.50        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                | <b>1.07</b> | <b>1.75</b> |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.06        | 1.50        |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.09        | 2.25        |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.07        | 1.75        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                       | <b>1.13</b> | <b>3.25</b> |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.18        | 4.50        |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.09        | 2.25        |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.16        | 4.00        |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.10        | 2.50        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                         | <b>1.14</b> | <b>3.50</b> |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.09        | 2.25        |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.17        | 4.25        |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.15        | 3.75        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                               | <b>1.13</b> | <b>3.25</b> |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.05        | 1.25        |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.20        | 5.00        |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.14        | 3.50        |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.14        | 3.50        |

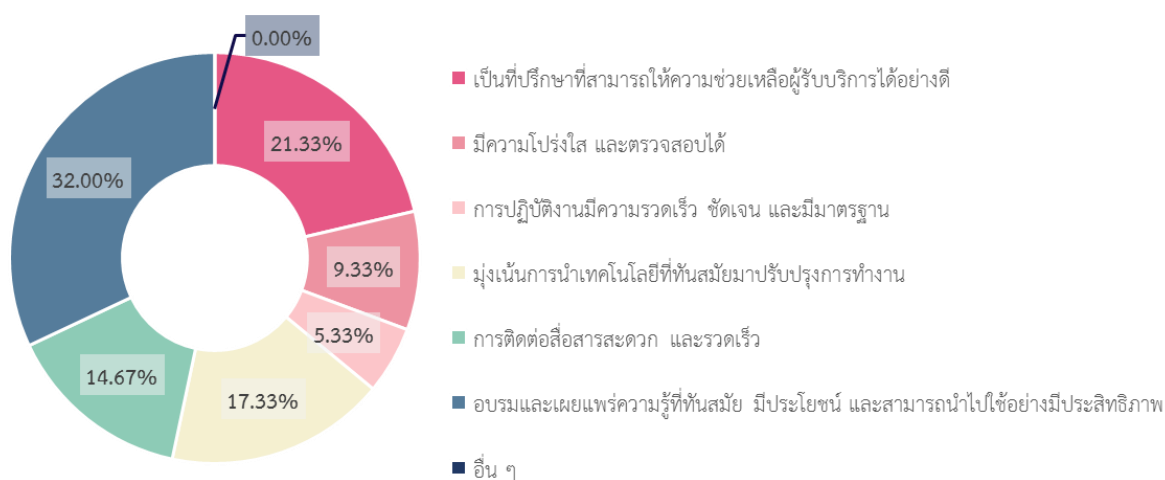
8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 28

ภาพที่ 28 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี แสดงตามภาพที่ 29

ภาพที่ 29 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี



10. ข้อเสนอแนะ

-

## 2.1.3 สำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี

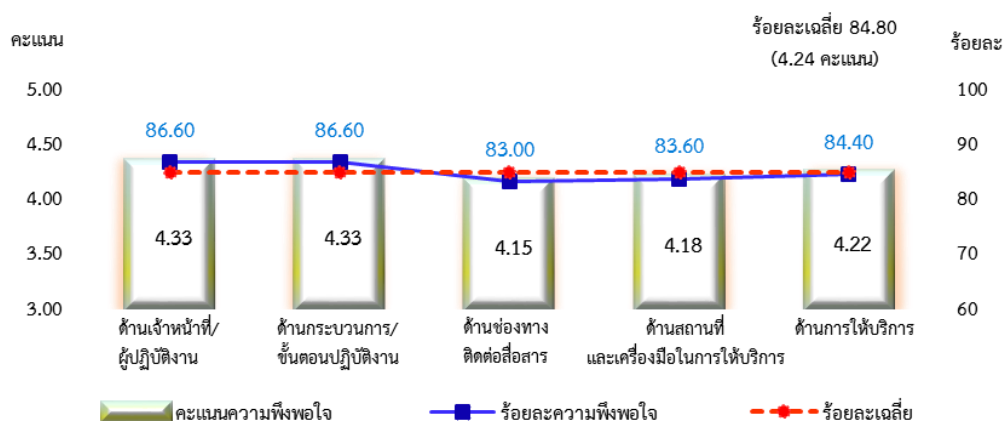
### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.35 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.91 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.10

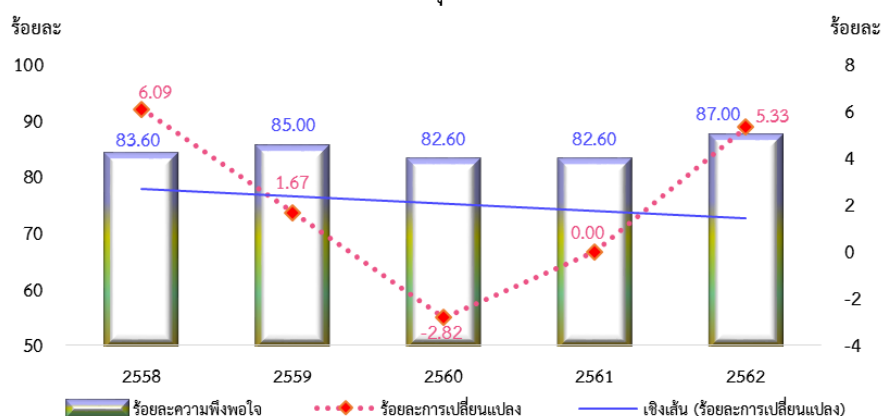
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.24 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.80 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 30 และตารางที่ 11

ภาพที่ 30 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 5.33 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 31

ภาพที่ 31 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562



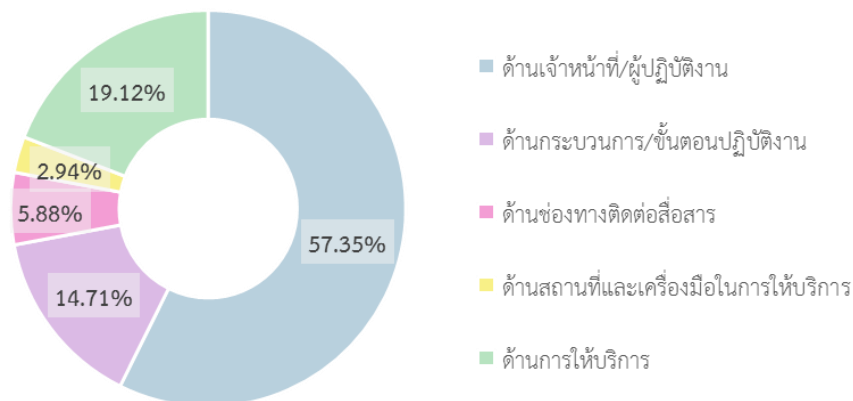


ตารางที่ 11 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                              | 4.35             | 87.00        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)                                                                                    | 8.91             | 89.10        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                    | 4.24             | 84.80        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                           | <b>4.33</b>      | <b>86.60</b> |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                                | 4.32             | 86.40        |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                           | 4.31             | 86.20        |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                           | 4.37             | 87.40        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                         | <b>4.33</b>      | <b>86.60</b> |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                  | 4.24             | 84.80        |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                       | 4.47             | 89.40        |
| 3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                                | 4.26             | 85.20        |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                        | 4.35             | 87.00        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                | <b>4.15</b>      | <b>83.00</b> |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                     | 4.13             | 82.60        |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                               | 4.07             | 81.40        |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                         | 4.09             | 81.80        |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                 | 4.31             | 86.20        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                  | <b>4.18</b>      | <b>83.60</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จูกรอบ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                          | 4.19             | 83.80        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                            | 4.12             | 82.40        |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                                | 4.24             | 84.80        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                        | <b>4.22</b>      | <b>84.40</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                         | 4.31             | 86.20        |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                | 4.28             | 85.60        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                           | 4.25             | 85.00        |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                           | 4.17             | 83.40        |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                | 4.15             | 83.00        |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                         | 4.27             | 85.40        |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                              | 4.22             | 84.40        |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                   | 4.13             | 82.60        |
| 9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                     | 4.26             | 85.20        |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.19             | 83.80        |

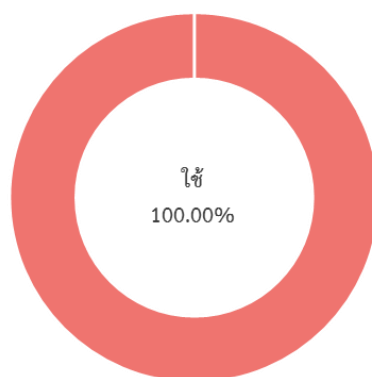
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 32

ภาพที่ 32 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี แยกตามประเด็นการสำรวจ



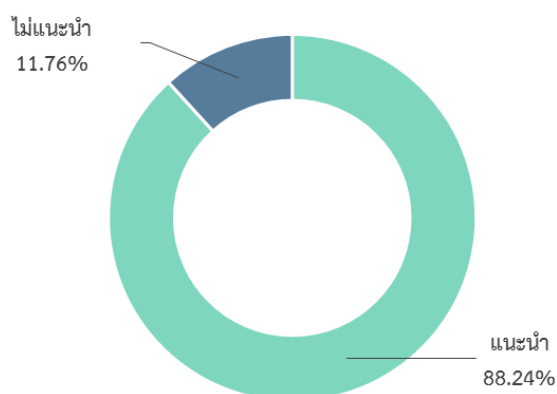
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี แสดงตามภาพที่ 33

ภาพที่ 33 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี แสดงตามภาพที่ 34

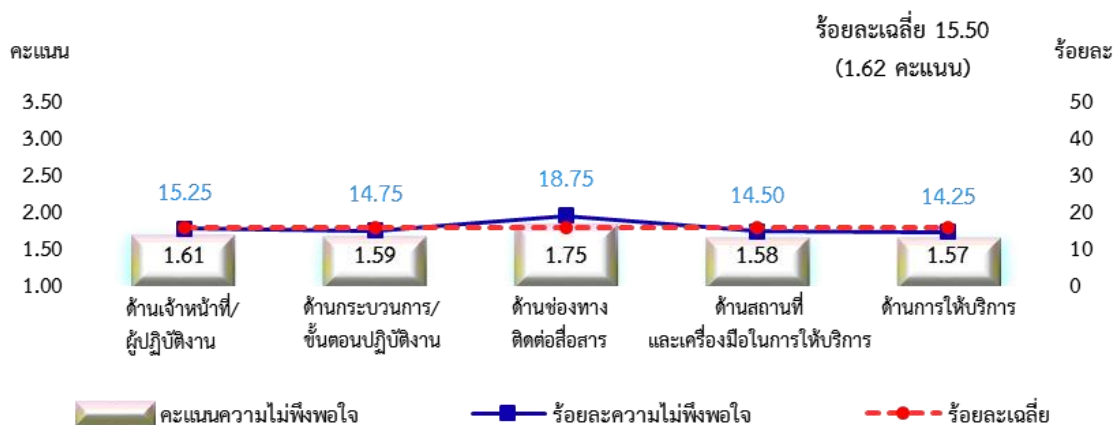
ภาพที่ 34 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี



## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

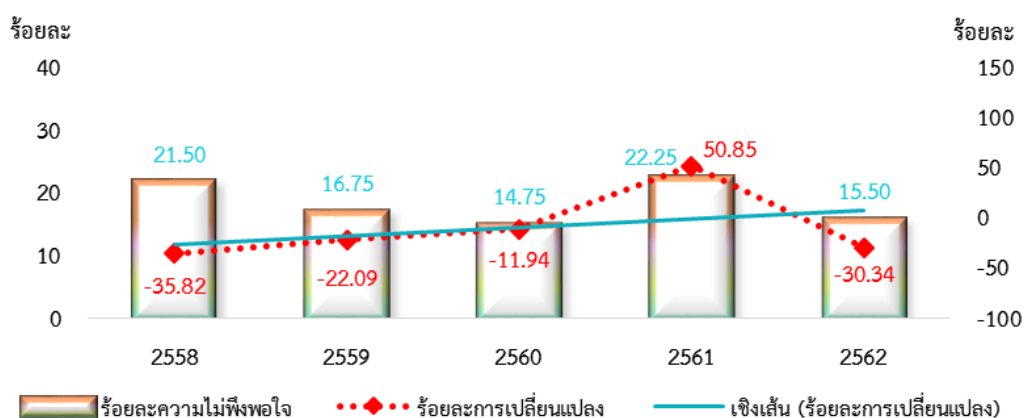
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.62 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 15.50 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 35 และตารางที่ 12

ภาพที่ 35 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 30.34 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 36

ภาพที่ 36 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

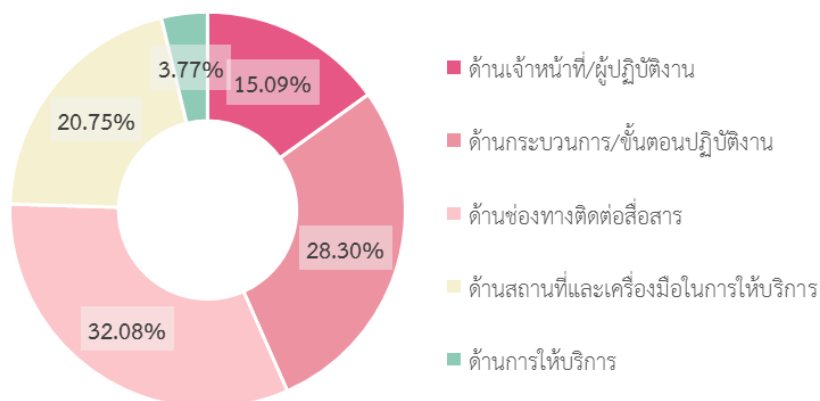


ตารางที่ 12 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน | ร้อยละ |
|-----------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                  | 1.62  | 15.50  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                         | 1.61  | 15.25  |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.72  | 18.00  |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.66  | 16.50  |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.44  | 11.00  |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                       | 1.59  | 14.75  |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.60  | 15.00  |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.60  | 15.00  |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.57  | 14.25  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                              | 1.75  | 18.75  |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.97  | 24.25  |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.74  | 18.50  |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.71  | 17.75  |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.57  | 14.25  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                | 1.58  | 14.50  |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.61  | 15.25  |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.67  | 16.75  |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.45  | 11.25  |
| ด้านการให้บริการ                                                      | 1.57  | 14.25  |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.64  | 16.00  |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.63  | 15.75  |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.55  | 13.75  |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.46  | 11.50  |

8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 37

ภาพที่ 37 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี แยกตามประเด็นการสำรวจ



9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี แสดงตามภาพที่ 38

ภาพที่ 38 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี



10. ข้อเสนอแนะ

จัดเจ้าหน้าที่ประจำเพื่อให้บริการทางโทรศัพท์ตลอดเวลาราชการ และมีผู้รับสายโทรศัพท์หรือให้บริการแทนผู้รับผิดชอบเรื่องนั้น ๆ

## 2.1.4 สำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี

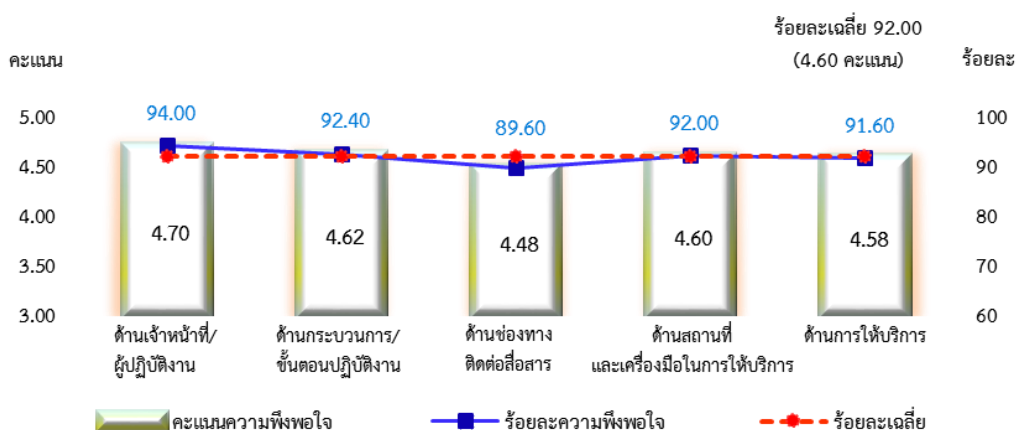
### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.05 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.50

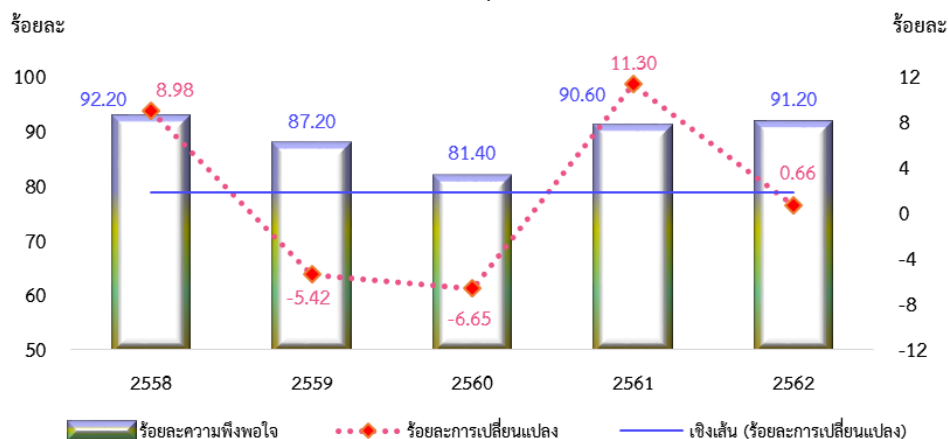
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.00 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 39 และตารางที่ 13

ภาพที่ 39 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 0.66 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 40

ภาพที่ 40 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

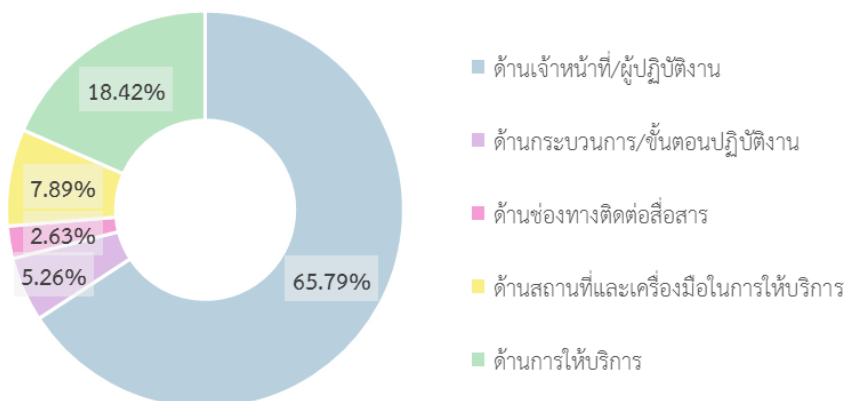


ตารางที่ 13 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                              | 4.56             | 91.20        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)                                                                                    | 9.05             | 90.50        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                    | 4.60             | 92.00        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                           | <b>4.70</b>      | <b>94.00</b> |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                                | 4.71             | 94.20        |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                           | 4.61             | 92.20        |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                           | 4.79             | 95.80        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                         | <b>4.62</b>      | <b>92.40</b> |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                  | 4.58             | 91.60        |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                       | 4.63             | 92.60        |
| 3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                                | 4.63             | 92.60        |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                        | 4.63             | 92.60        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                | <b>4.48</b>      | <b>89.60</b> |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                     | 4.54             | 90.80        |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                               | 4.36             | 87.20        |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                         | 4.43             | 88.60        |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                 | 4.58             | 91.60        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                  | <b>4.60</b>      | <b>92.00</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุโปร่ง ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                         | 4.58             | 91.60        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                            | 4.58             | 91.60        |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                                | 4.63             | 92.60        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                        | <b>4.58</b>      | <b>91.60</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                         | 4.68             | 93.60        |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั้งถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                               | 4.66             | 93.20        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                           | 4.66             | 93.20        |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                           | 4.33             | 86.60        |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                 | 4.43             | 88.60        |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                         | 4.50             | 90.00        |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                              | 4.61             | 92.20        |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                   | 4.53             | 90.60        |
| 9) วิทยาการมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                    | 4.69             | 93.80        |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.66             | 93.20        |

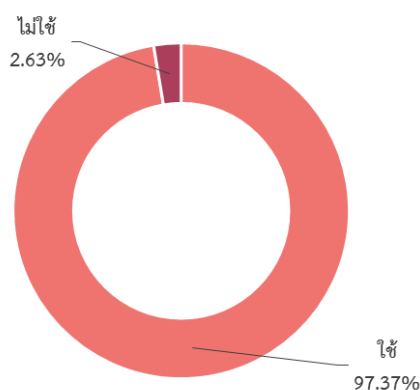
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 41

ภาพที่ 41 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



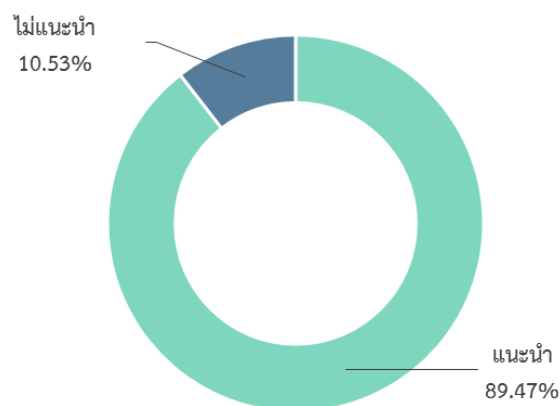
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี แสดงตามภาพที่ 42

ภาพที่ 42 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี แสดงตามภาพที่ 43

ภาพที่ 43 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี

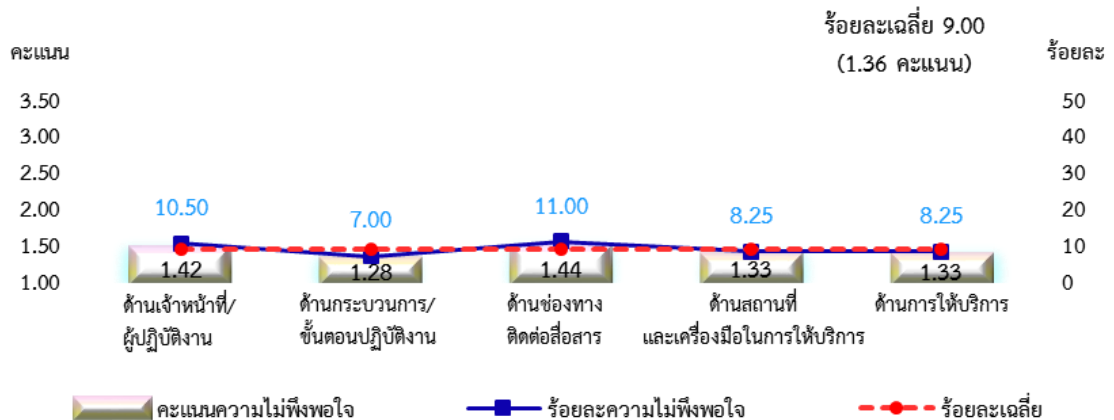




## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

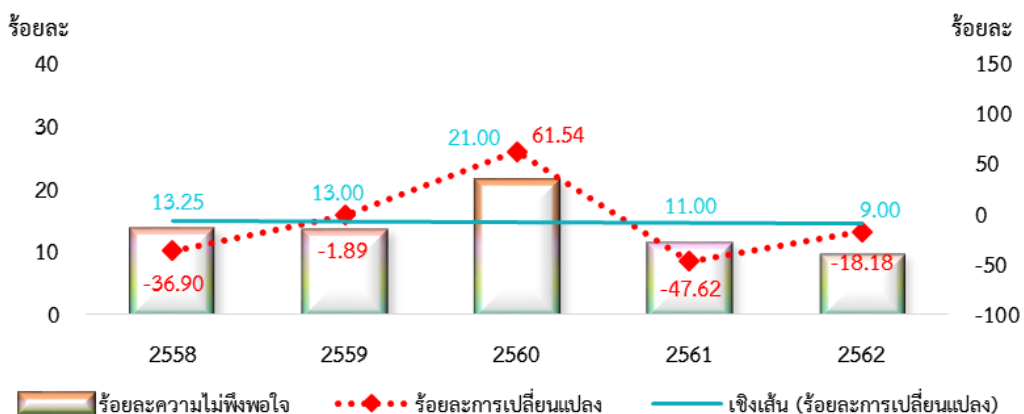
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.36 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 9.00 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 44 และตารางที่ 14

ภาพที่ 44 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 18.18 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 45

ภาพที่ 45 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

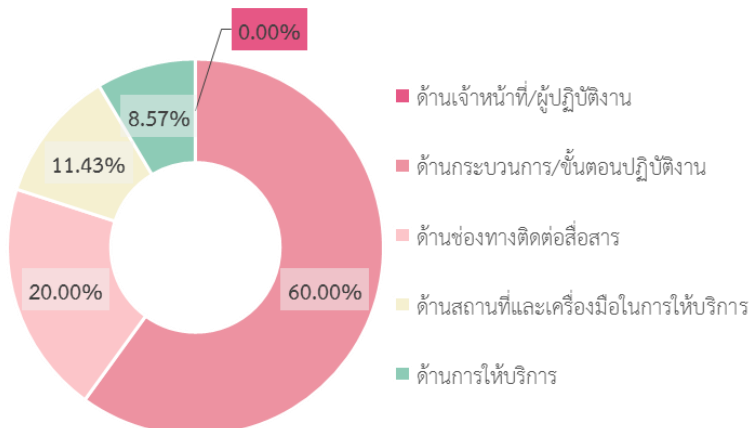


ตารางที่ 14 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน | ร้อยละ |
|-----------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                  | 1.36  | 9.00   |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                         | 1.42  | 10.50  |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.53  | 13.25  |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.39  | 9.75   |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พุดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.34  | 8.50   |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                       | 1.28  | 7.00   |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.26  | 6.50   |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.32  | 8.00   |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.27  | 6.75   |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                              | 1.44  | 11.00  |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.53  | 13.25  |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.44  | 11.00  |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.41  | 10.25  |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.38  | 9.50   |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                | 1.33  | 8.25   |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.32  | 8.00   |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.34  | 8.50   |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.34  | 8.50   |
| ด้านการให้บริการ                                                      | 1.33  | 8.25   |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.29  | 7.25   |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.43  | 10.75  |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.32  | 8.00   |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.29  | 7.25   |

8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 46

ภาพที่ 46 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี แสดงตามภาพที่ 47

ภาพที่ 47 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี



10. ข้อเสนอแนะ

-

## 2.1.5 สำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี

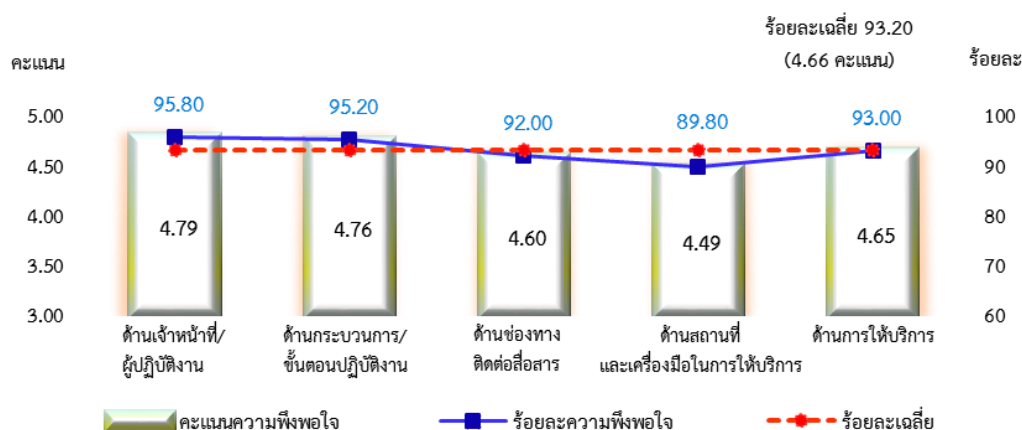
### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.35 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.50

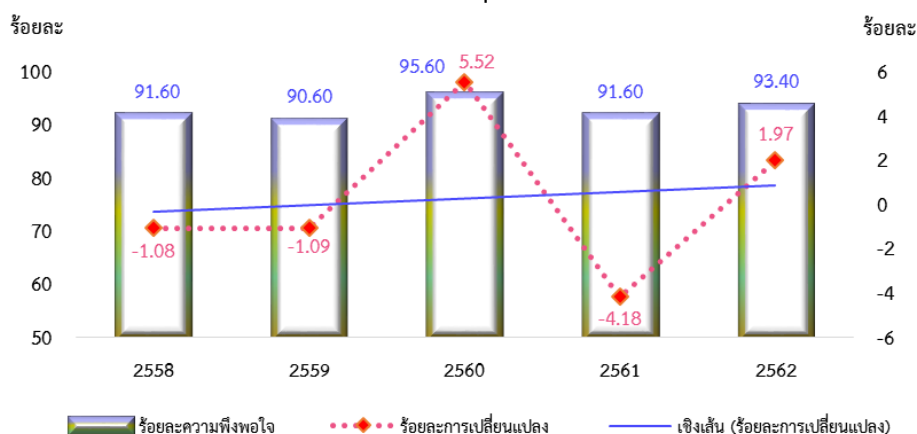
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.66 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.20 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 48 และตารางที่ 15

ภาพที่ 48 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 1.97 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 49

ภาพที่ 49 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

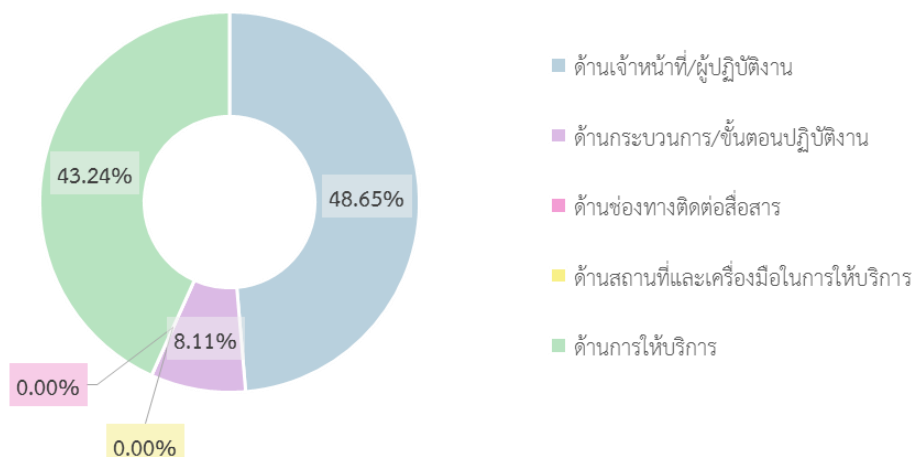


ตารางที่ 15 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                              | 4.67             | 93.40        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)                                                                                    | 9.35             | 93.50        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                    | 4.66             | 93.20        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                           | <b>4.79</b>      | <b>95.80</b> |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                                | 4.76             | 95.20        |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                           | 4.81             | 96.20        |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                           | 4.81             | 96.20        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                         | <b>4.76</b>      | <b>95.20</b> |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                  | 4.70             | 94.00        |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                       | 4.76             | 95.20        |
| 3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                                | 4.78             | 95.60        |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                        | 4.81             | 96.20        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                | <b>4.60</b>      | <b>92.00</b> |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                     | 4.57             | 91.40        |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                               | 4.57             | 91.40        |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                         | 4.57             | 91.40        |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                 | 4.70             | 94.00        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                  | <b>4.49</b>      | <b>89.80</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุตรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                           | 4.49             | 89.80        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                            | 4.51             | 90.20        |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                                | 4.46             | 89.20        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                        | <b>4.65</b>      | <b>93.00</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                         | 4.78             | 95.60        |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                | 4.76             | 95.20        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                           | 4.68             | 93.60        |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                           | 4.57             | 91.40        |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                | 4.62             | 92.40        |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                         | 4.73             | 94.60        |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                              | 4.57             | 91.40        |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                   | 4.53             | 90.60        |
| 9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                     | 4.65             | 93.00        |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.59             | 91.80        |

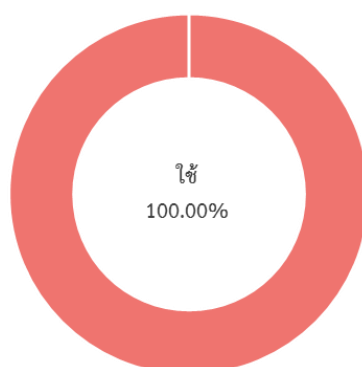
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 50

ภาพที่ 50 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



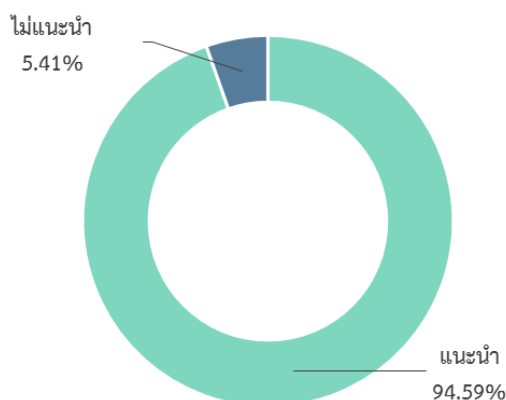
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี แสดงตามภาพที่ 51

ภาพที่ 51 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี แสดงตามภาพที่ 52

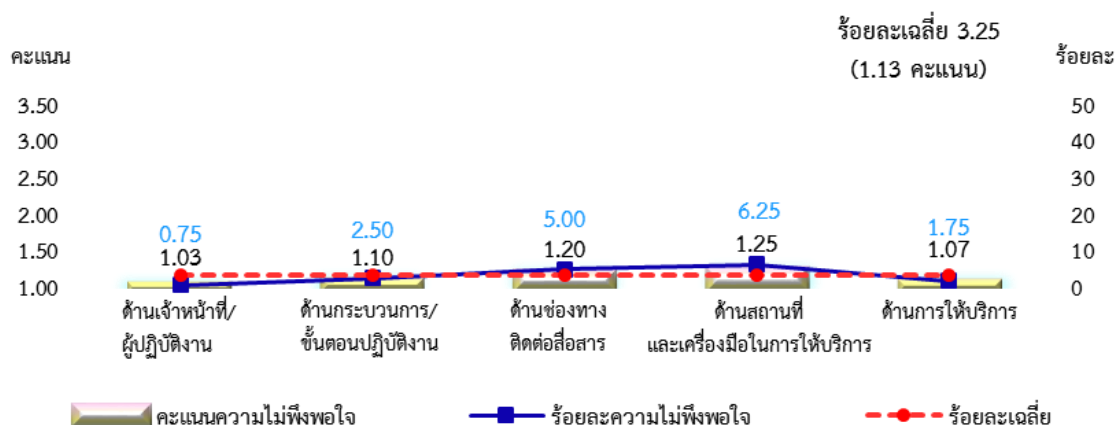
ภาพที่ 52 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี



## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

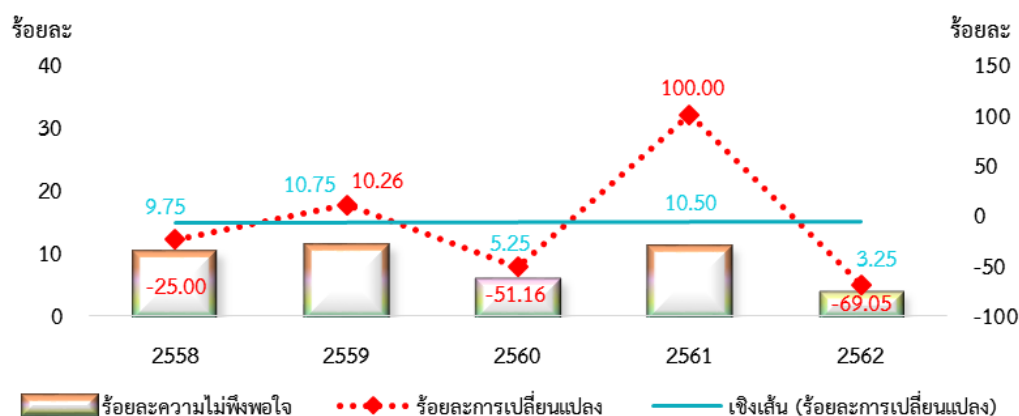
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.13 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 3.25 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 53 และตารางที่ 16

ภาพที่ 53 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 69.05 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 54

ภาพที่ 54 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562



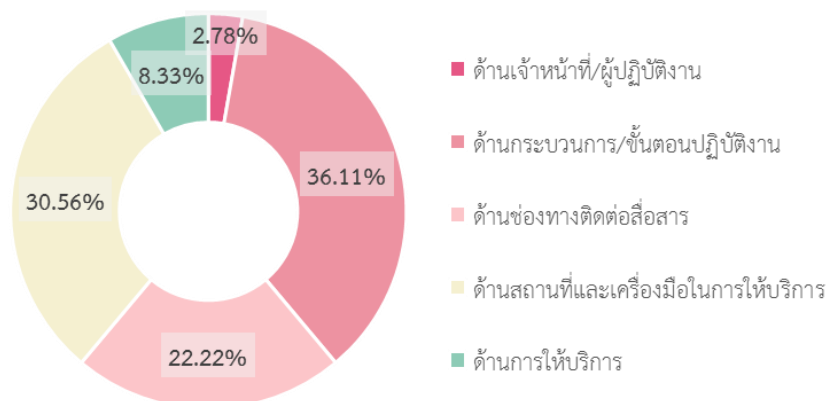
ตารางที่ 16 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน | ร้อยละ |
|-----------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                  | 1.13  | 3.25   |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                         | 1.03  | 0.75   |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.03  | 0.75   |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.05  | 1.25   |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พุดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.00  | -      |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                       | 1.10  | 2.50   |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.08  | 2.00   |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.14  | 3.50   |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.08  | 2.00   |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                              | 1.20  | 5.00   |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.30  | 7.50   |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.16  | 4.00   |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.16  | 4.00   |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.16  | 4.00   |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                | 1.25  | 6.25   |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.27  | 6.75   |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.24  | 6.00   |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.24  | 6.00   |
| ด้านการให้บริการ                                                      | 1.07  | 1.75   |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.05  | 1.25   |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.08  | 2.00   |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.08  | 2.00   |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.08  | 2.00   |



8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 55

ภาพที่ 55 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี แสดงตามภาพที่ 56

ภาพที่ 56 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี



10. ข้อเสนอแนะ

-

## 2.1.6 สำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี

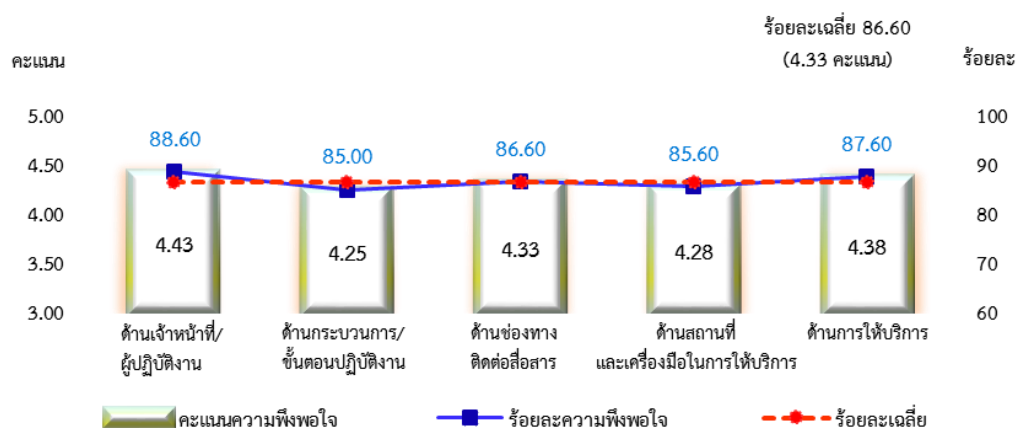
### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.45 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.12 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.20

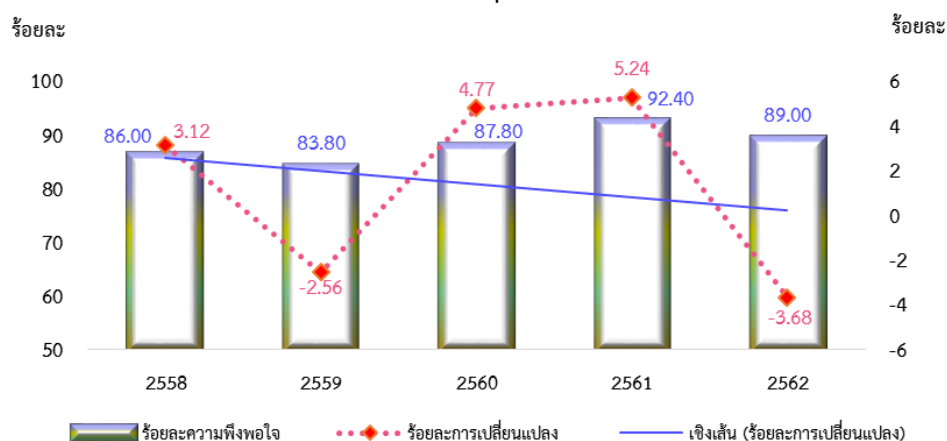
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.33 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.60 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 57 และตารางที่ 17

ภาพที่ 57 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 3.68 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 58

ภาพที่ 58 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

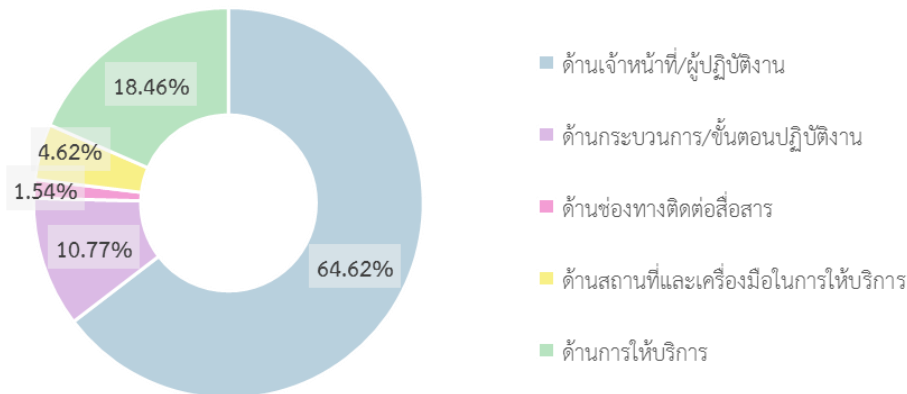


ตารางที่ 17 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                              | 4.45             | 89.00        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)                                                                                    | 9.12             | 91.20        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                    | 4.33             | 86.60        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                           | <b>4.43</b>      | <b>88.60</b> |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                                | 4.43             | 88.60        |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                           | 4.42             | 88.40        |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                           | 4.43             | 88.60        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                         | <b>4.25</b>      | <b>85.00</b> |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                  | 4.06             | 81.20        |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                       | 4.31             | 86.20        |
| 3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                                | 4.29             | 85.80        |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                        | 4.35             | 87.00        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                | <b>4.33</b>      | <b>86.60</b> |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                     | 4.42             | 88.40        |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                               | 4.26             | 85.20        |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                         | 4.22             | 84.40        |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                 | 4.42             | 88.40        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                  | <b>4.28</b>      | <b>85.60</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุโปร่ง ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                         | 4.31             | 86.20        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                            | 4.20             | 84.00        |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                                | 4.33             | 86.60        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                        | <b>4.38</b>      | <b>87.60</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                         | 4.46             | 89.20        |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั้งถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                               | 4.43             | 88.60        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                           | 4.38             | 87.60        |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                           | 4.27             | 85.40        |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                | 4.27             | 85.40        |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                         | 4.43             | 88.60        |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                              | 4.42             | 88.40        |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                   | 4.37             | 87.40        |
| 9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                     | 4.37             | 87.40        |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.38             | 87.60        |

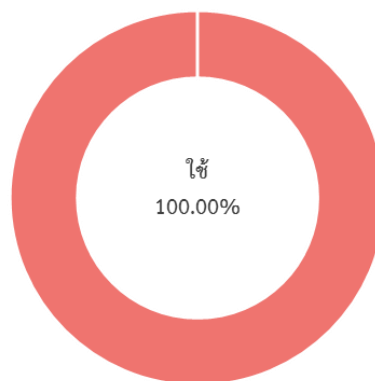
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 59

ภาพที่ 59 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



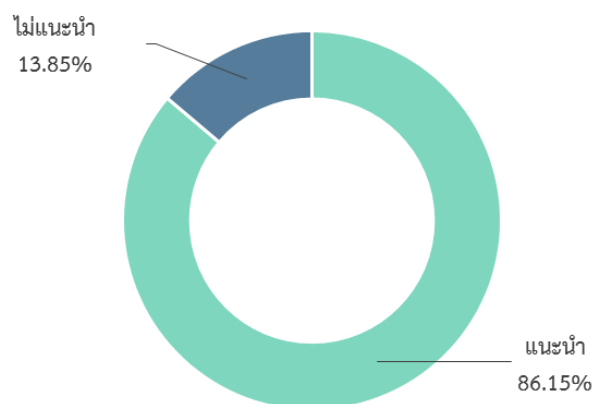
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี แสดงตามภาพที่ 60

ภาพที่ 60 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี แสดงตามภาพที่ 61

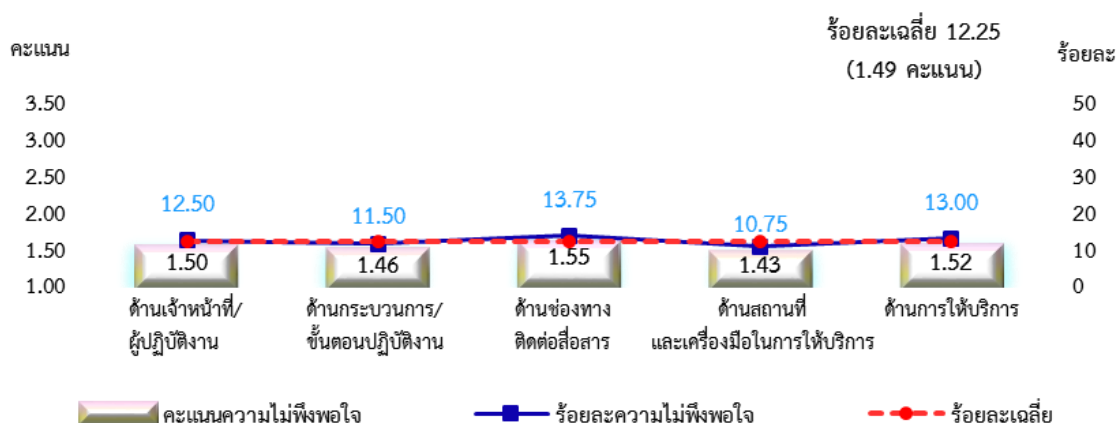
ภาพที่ 61 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี



## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

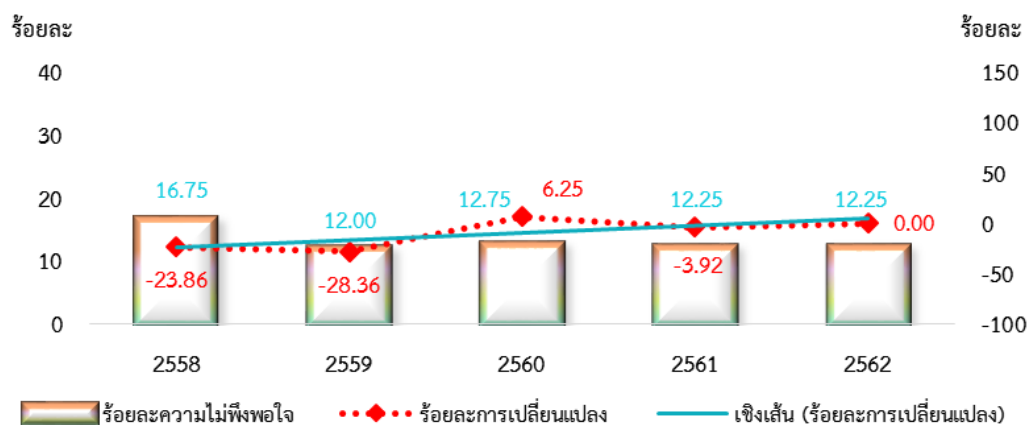
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 12.25 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 62 และตารางที่ 18

ภาพที่ 62 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 คงที่จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 63

ภาพที่ 63 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

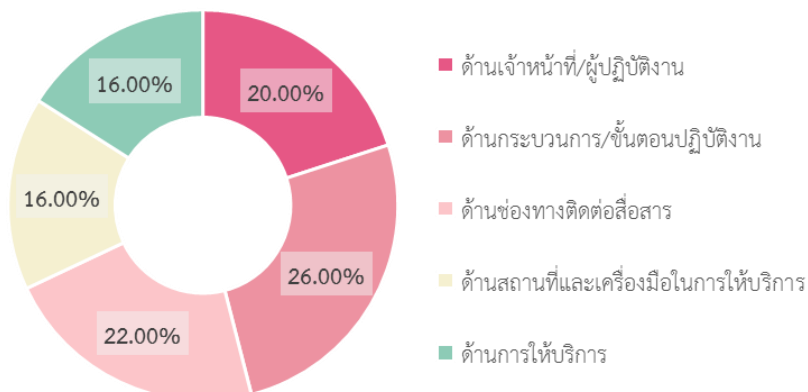


ตารางที่ 18 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน | ร้อยละ |
|-----------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                  | 1.49  | 12.25  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                         | 1.50  | 12.50  |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.53  | 13.25  |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.51  | 12.75  |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.45  | 11.25  |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                       | 1.46  | 11.50  |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.41  | 10.25  |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.50  | 12.50  |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.48  | 12.00  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                              | 1.55  | 13.75  |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.52  | 13.00  |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.57  | 14.25  |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.57  | 14.25  |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.52  | 13.00  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                | 1.43  | 10.75  |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.41  | 10.25  |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.50  | 12.50  |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.38  | 9.50   |
| ด้านการให้บริการ                                                      | 1.52  | 13.00  |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.55  | 13.75  |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.54  | 13.50  |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.49  | 12.25  |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.48  | 12.00  |

8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 64

ภาพที่ 64 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี แสดงตามภาพที่ 65

ภาพที่ 65 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี



10. ข้อเสนอแนะ

-

## 2.1.7 สำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท

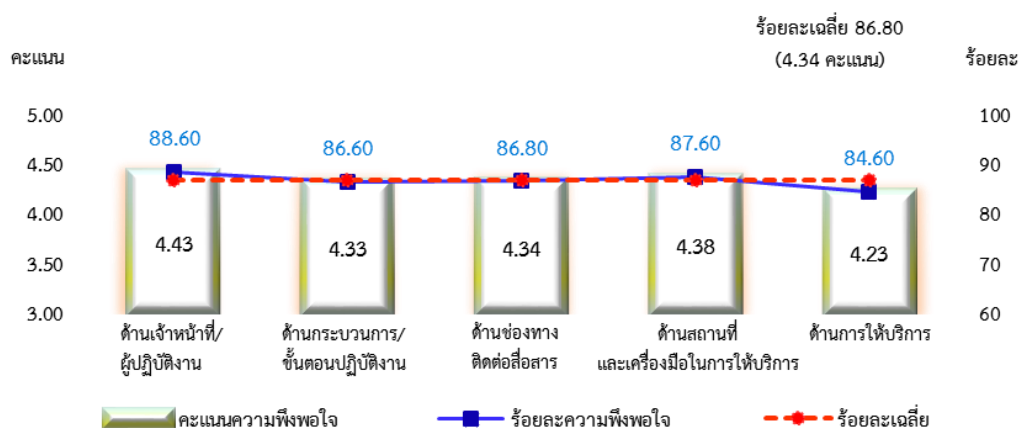
### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.46 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.16 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.60

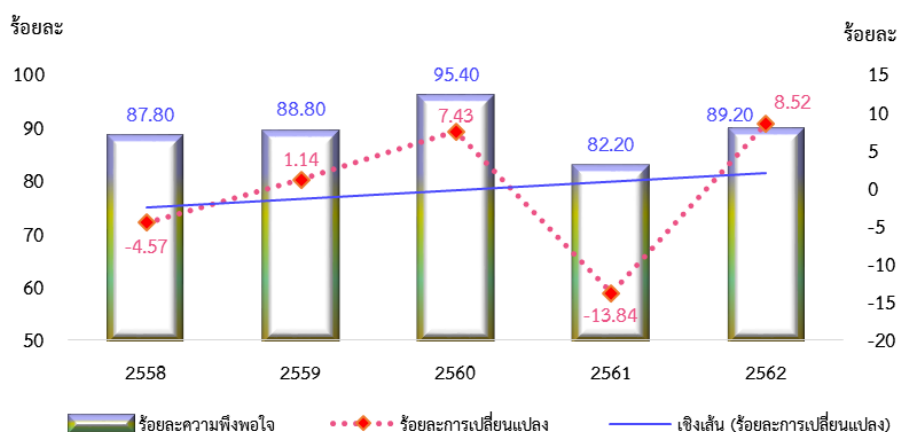
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.34 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.80 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 66 และตารางที่ 19

ภาพที่ 66 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 8.52 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 67

ภาพที่ 67 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562



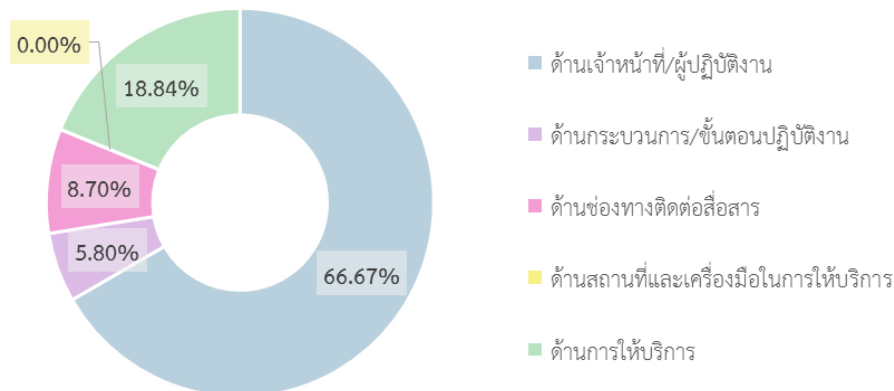


**ตารางที่ 19 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562**

| ประเด็น                                                                                                                                       | ระดับความพึงพอใจ |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                               | คะแนน            | ร้อยละ       |
| <b>ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>                                                                                      | <b>4.46</b>      | <b>89.20</b> |
| <b>ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)</b>                                                                            | <b>9.16</b>      | <b>91.60</b> |
| <b>ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>                                                                            | <b>4.34</b>      | <b>86.80</b> |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                          | <b>4.43</b>      | <b>88.60</b> |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                               | 4.39             | 87.80        |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                          | 4.36             | 87.20        |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                          | 4.55             | 91.00        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                        | <b>4.33</b>      | <b>86.60</b> |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                 | 4.25             | 85.00        |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                      | 4.42             | 88.40        |
| 3) การจัดการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                                  | 4.30             | 86.00        |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                       | 4.36             | 87.20        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                               | <b>4.34</b>      | <b>86.80</b> |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                    | 4.46             | 89.20        |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                              | 4.25             | 85.00        |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                        | 4.25             | 85.00        |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                | 4.41             | 88.20        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                 | <b>4.38</b>      | <b>87.60</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                        | 4.39             | 87.80        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                           | 4.35             | 87.00        |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                               | 4.41             | 88.20        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                       | <b>4.23</b>      | <b>84.60</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                        | 4.30             | 86.00        |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สมาชิก และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                 | 4.21             | 84.20        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                          | 4.25             | 85.00        |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                          | 4.13             | 82.60        |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                               | 3.99             | 79.80        |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                        | 4.35             | 87.00        |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                             | 4.29             | 85.80        |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                  | 4.20             | 84.00        |
| 9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                    | 4.25             | 85.00        |
| 10) การประชาสัมพันธ์ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.32             | 86.40        |

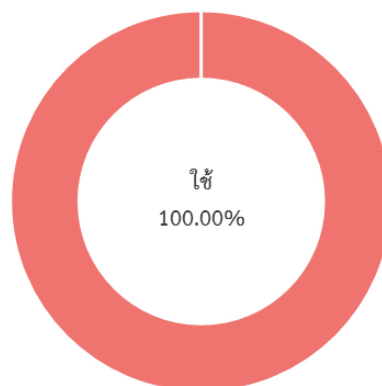
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 68

ภาพที่ 68 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท แยกตามประเด็นการสำรวจ



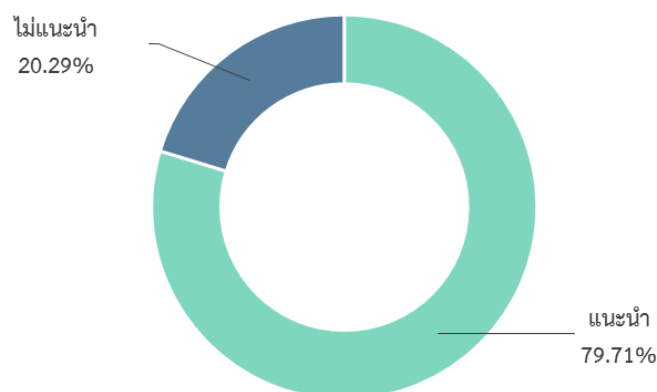
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท แสดงตามภาพที่ 69

ภาพที่ 69 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท แสดงตามภาพที่ 70

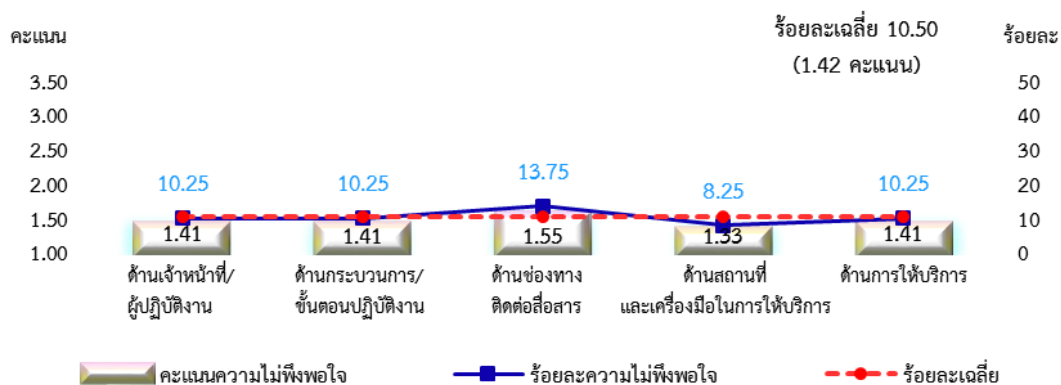
ภาพที่ 70 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท



## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

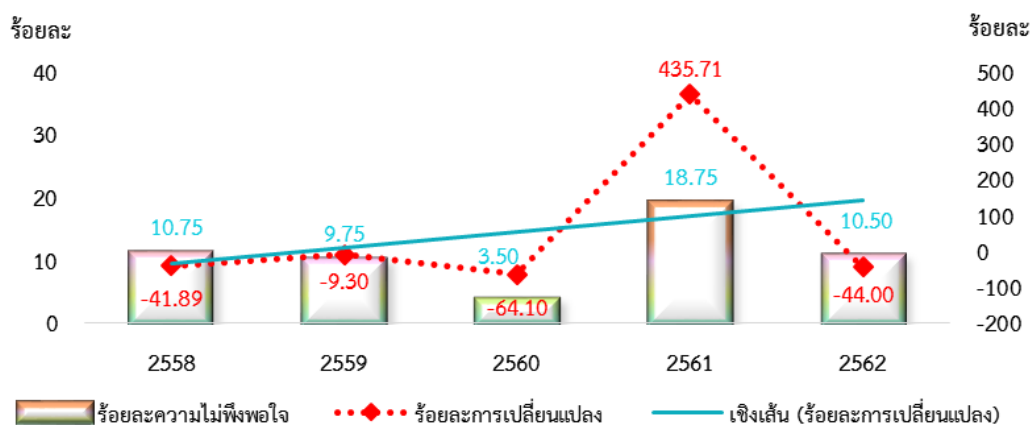
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.42 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 10.50 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 71 และตารางที่ 20

ภาพที่ 71 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 44.00 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 72

ภาพที่ 72 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

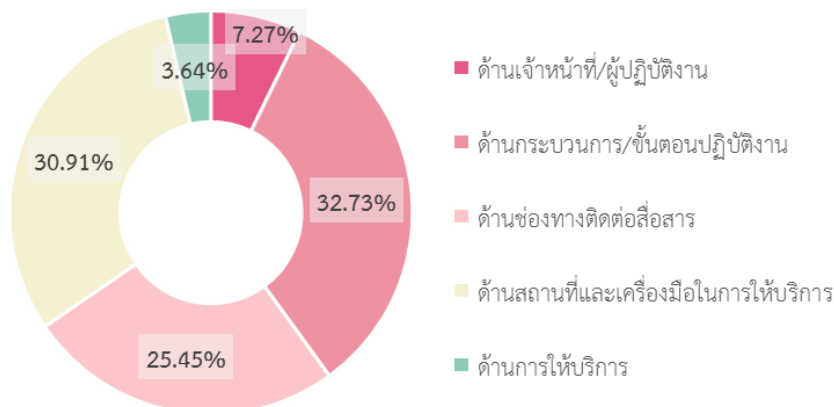


ตารางที่ 20 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน | ร้อยละ |
|-----------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                  | 1.42  | 10.50  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                         | 1.41  | 10.25  |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.43  | 10.75  |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.48  | 12.00  |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.32  | 8.00   |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                       | 1.41  | 10.25  |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.38  | 9.50   |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.41  | 10.25  |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.45  | 11.25  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                              | 1.55  | 13.75  |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.59  | 14.75  |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.54  | 13.50  |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.58  | 14.50  |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.47  | 11.75  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                | 1.33  | 8.25   |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.29  | 7.25   |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.35  | 8.75   |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.36  | 9.00   |
| ด้านการให้บริการ                                                      | 1.41  | 10.25  |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.33  | 8.25   |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.40  | 10.00  |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.44  | 11.00  |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.46  | 11.50  |

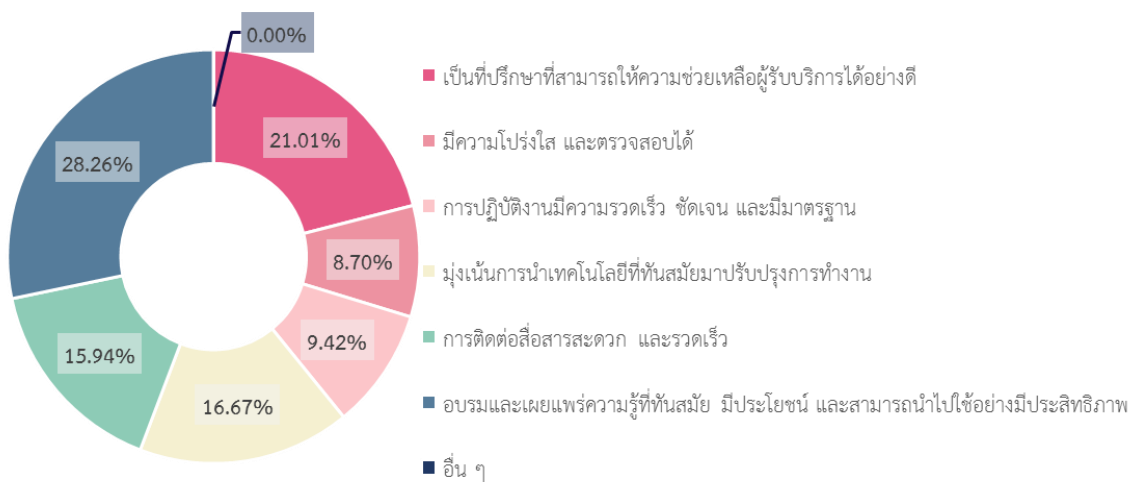
8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 73

ภาพที่ 73 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท แยกตามประเด็นการสำรวจ



9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท แสดงตามภาพที่ 74

ภาพที่ 74 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท



10. ข้อเสนอแนะ

-

## 2.1.8 สำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง

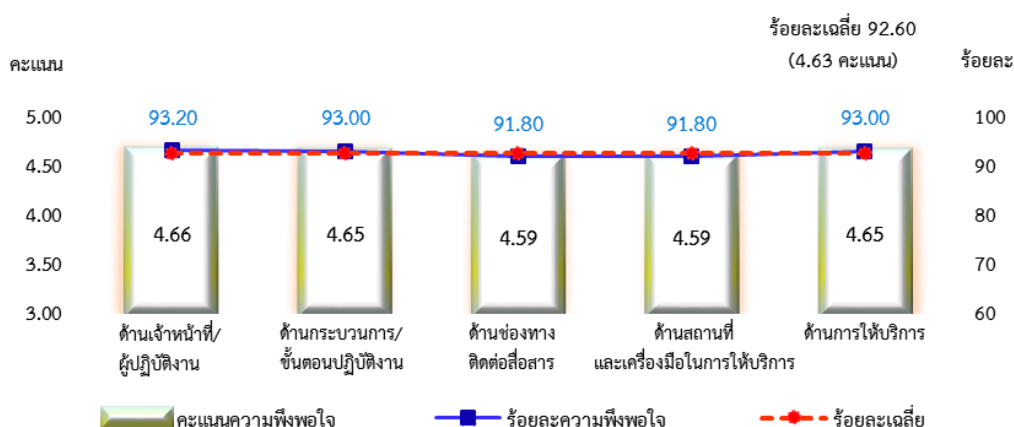
### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.30

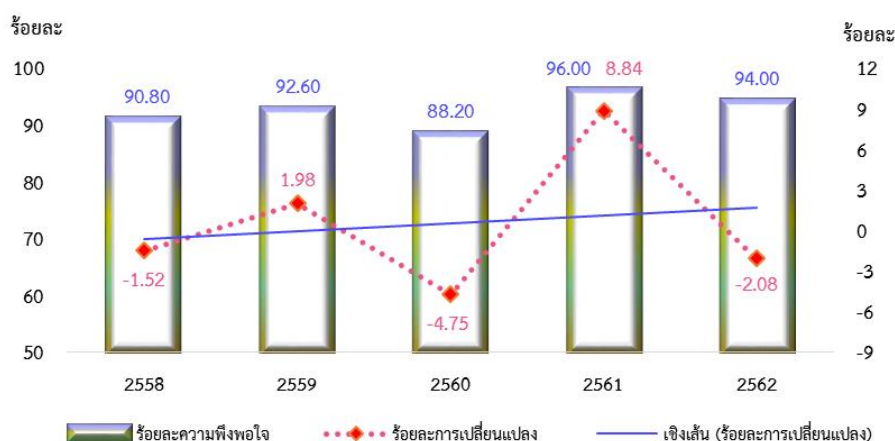
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.60 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 75 และตารางที่ 21

ภาพที่ 75 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 2.08 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 76

ภาพที่ 76 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

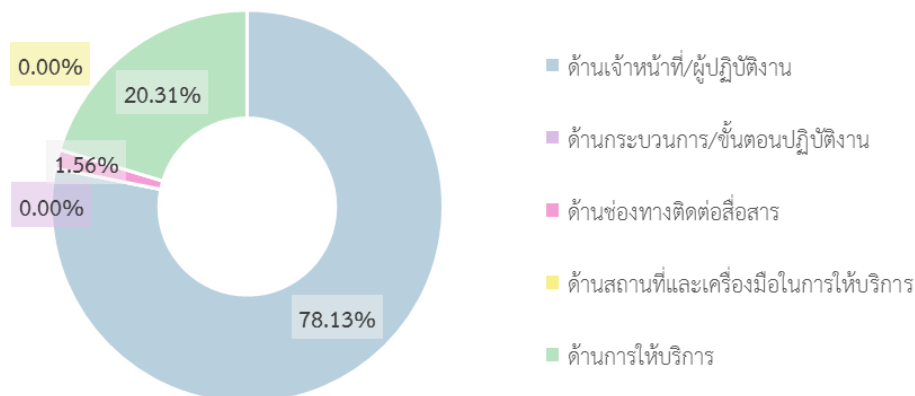


ตารางที่ 21 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|
|                                                                                                                                                | คะแนน            | ร้อยละ |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                              | 4.70             | 94.00  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)                                                                                    | 9.53             | 95.30  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                    | 4.63             | 92.60  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                                                                                                  | 4.66             | 93.20  |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                                | 4.63             | 92.60  |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                           | 4.67             | 93.40  |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                           | 4.67             | 93.40  |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                                                                                                | 4.65             | 93.00  |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                  | 4.64             | 92.80  |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                       | 4.69             | 93.80  |
| 3) การจัดการบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                             | 4.61             | 92.20  |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                        | 4.66             | 93.20  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                                                                                                       | 4.59             | 91.80  |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                     | 4.69             | 93.80  |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                               | 4.45             | 89.00  |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                         | 4.52             | 90.40  |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                 | 4.69             | 93.80  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                                                                                         | 4.59             | 91.80  |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุตรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                           | 4.58             | 91.60  |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                            | 4.59             | 91.80  |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                                | 4.61             | 92.20  |
| ด้านการให้บริการ                                                                                                                               | 4.65             | 93.00  |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                         | 4.75             | 95.00  |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                | 4.69             | 93.80  |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                           | 4.67             | 93.40  |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                           | 4.59             | 91.80  |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                | 4.56             | 91.20  |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                         | 4.70             | 94.00  |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                              | 4.61             | 92.20  |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                   | 4.63             | 92.60  |
| 9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                     | 4.64             | 92.80  |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.64             | 92.80  |

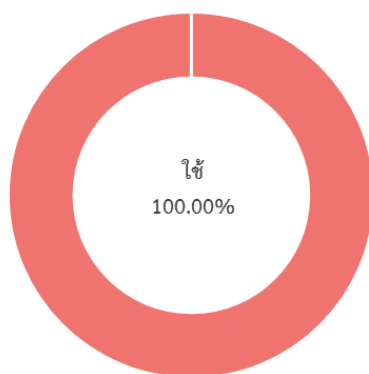
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 77

ภาพที่ 77 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง แยกตามประเด็นการสำรวจ



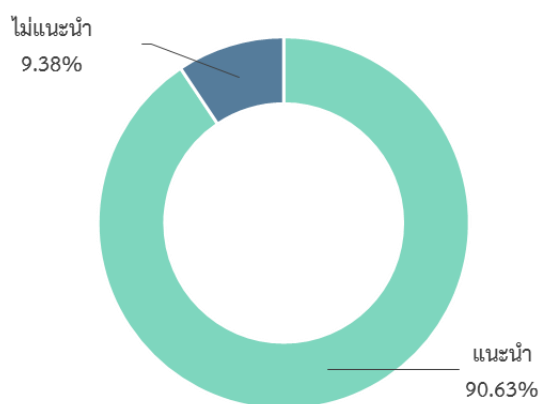
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง แสดงตามภาพที่ 78

ภาพที่ 78 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง แสดงตามภาพที่ 79

ภาพที่ 79 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง

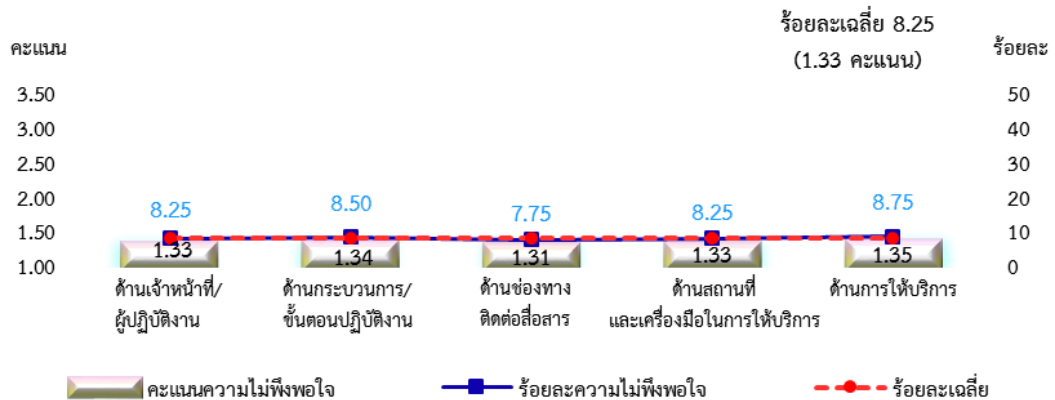




## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

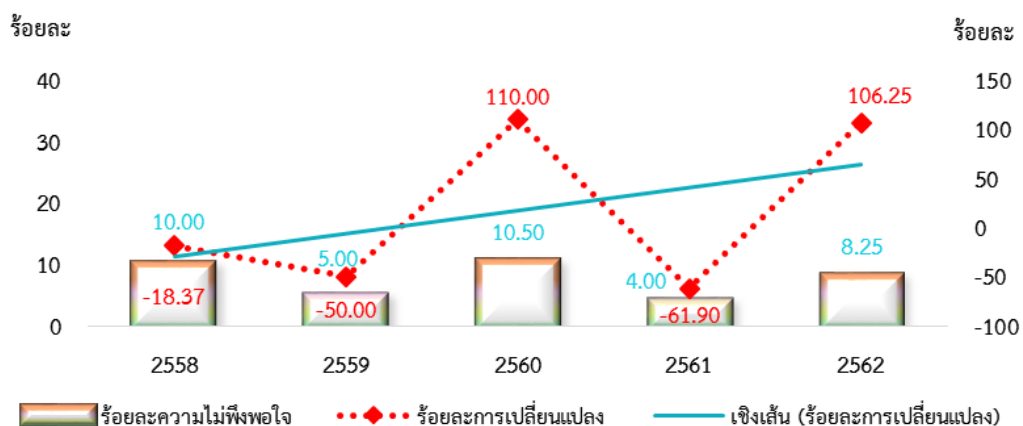
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.33 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 8.25 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 80 และตารางที่ 22

ภาพที่ 80 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 106.25 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 81

ภาพที่ 81 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

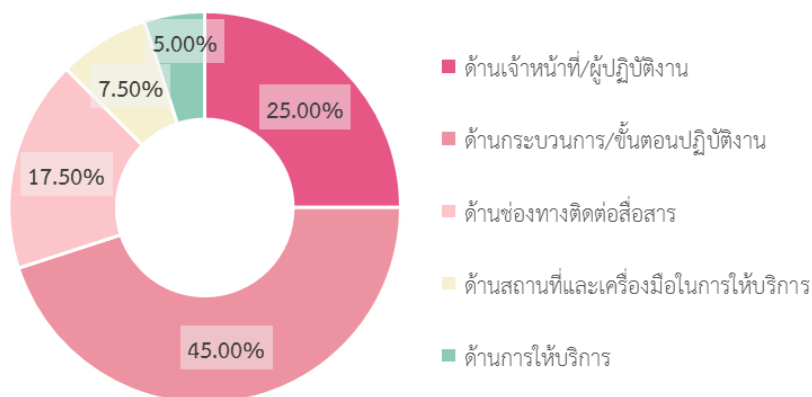


ตารางที่ 22 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน       | ร้อยละ      |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|
| <b>ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>           | <b>1.33</b> | <b>8.25</b> |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                  | <b>1.33</b> | <b>8.25</b> |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.34        | 8.50        |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.34        | 8.50        |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.30        | 7.50        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                | <b>1.34</b> | <b>8.50</b> |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.33        | 8.25        |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.33        | 8.25        |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.35        | 8.75        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                       | <b>1.31</b> | <b>7.75</b> |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.28        | 7.00        |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.32        | 8.00        |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.35        | 8.75        |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.28        | 7.00        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                         | <b>1.33</b> | <b>8.25</b> |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.33        | 8.25        |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.35        | 8.75        |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.30        | 7.50        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                               | <b>1.35</b> | <b>8.75</b> |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.38        | 9.50        |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.34        | 8.50        |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.34        | 8.50        |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.33        | 8.25        |

8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 82

ภาพที่ 82 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง แยกตามประเด็นการสำรวจ



9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง แสดงตามภาพที่ 83

ภาพที่ 83 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง



10. ข้อเสนอแนะ

-

## 2.2 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 2

### 2.2.1 สำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา

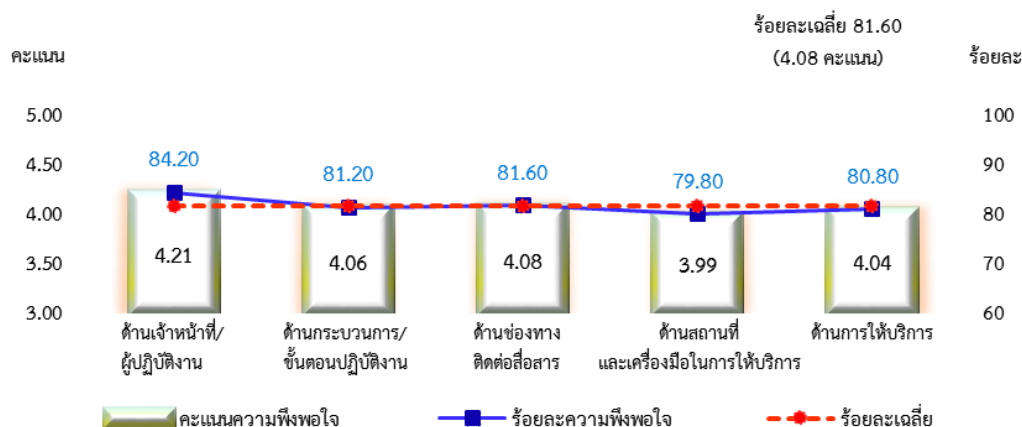
#### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.19 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.61 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.10

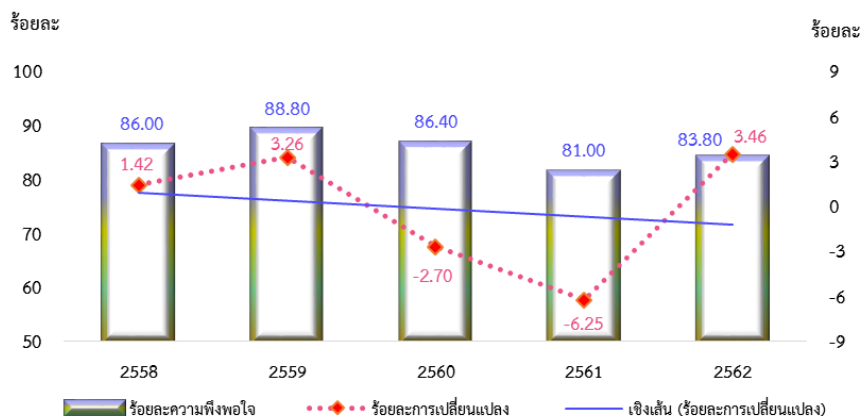
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.08 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.60 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 84 และตารางที่ 23

ภาพที่ 84 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 3.46 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 85

ภาพที่ 85 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

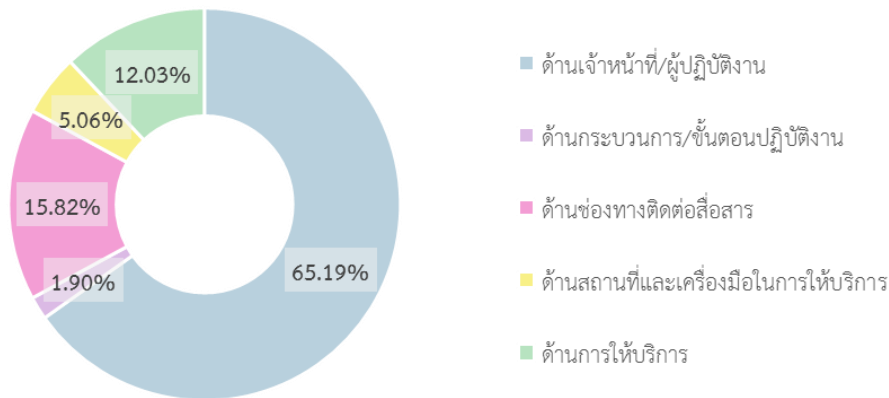


ตารางที่ 23 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                              | 4.19             | 83.80        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)                                                                                    | 8.61             | 86.10        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                    | 4.08             | 81.60        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                           | <b>4.21</b>      | <b>84.20</b> |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                                | 4.12             | 82.40        |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                           | 4.18             | 83.60        |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                           | 4.32             | 86.40        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                         | <b>4.06</b>      | <b>81.20</b> |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                  | 3.95             | 79.00        |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                       | 4.15             | 83.00        |
| 3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                                | 4.05             | 81.00        |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                        | 4.08             | 81.60        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                | <b>4.08</b>      | <b>81.60</b> |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                     | 4.17             | 83.40        |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                               | 3.96             | 79.20        |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                         | 4.04             | 80.80        |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                 | 4.16             | 83.20        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                  | <b>3.99</b>      | <b>79.80</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุตรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                           | 3.95             | 79.00        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                            | 3.96             | 79.20        |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                                | 4.06             | 81.20        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                        | <b>4.04</b>      | <b>80.80</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                         | 4.09             | 81.80        |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                | 4.06             | 81.20        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                           | 4.11             | 82.20        |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                           | 4.03             | 80.60        |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                | 3.93             | 78.60        |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                         | 4.18             | 83.60        |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                              | 4.09             | 81.80        |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                   | 3.87             | 77.40        |
| 9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                     | 4.03             | 80.60        |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 3.97             | 79.40        |

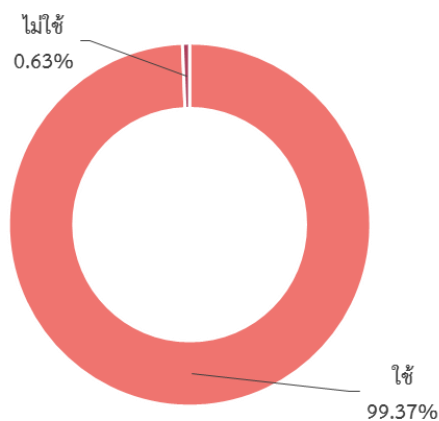
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 86

ภาพที่ 86 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา แยกตามประเด็นการสำรวจ



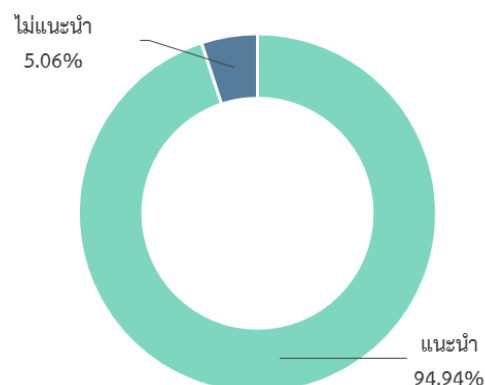
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา แสดงตามภาพที่ 87

ภาพที่ 87 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา แสดงตามภาพที่ 88

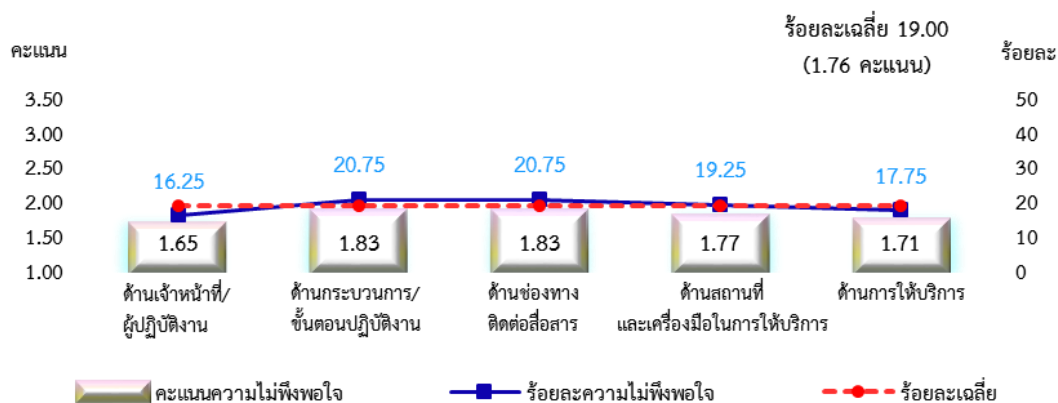
ภาพที่ 88 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา



## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

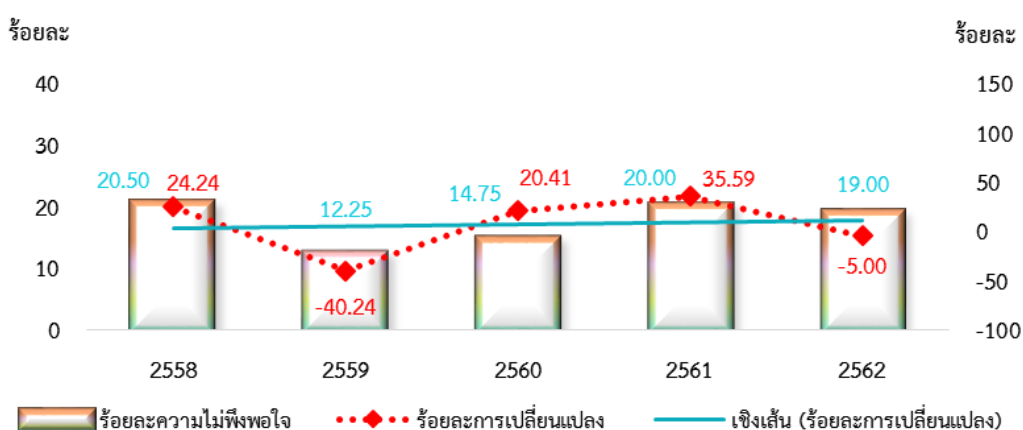
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.76 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 19.00 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 89 และตารางที่ 24

ภาพที่ 89 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 5.00 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 90

ภาพที่ 90 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562



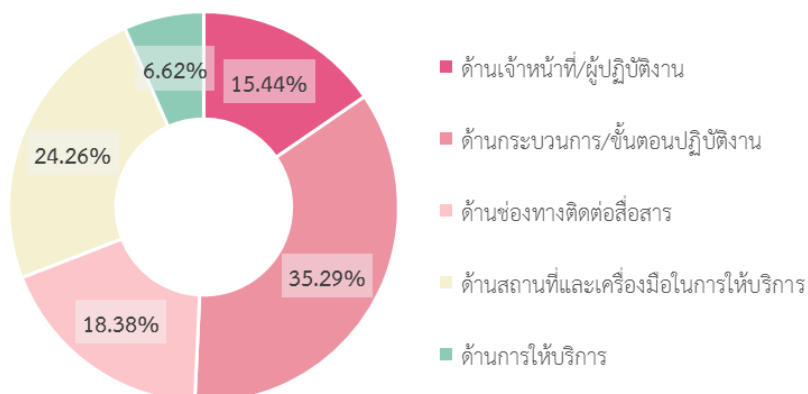
ตารางที่ 24 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                              | คะแนน       | ร้อยละ       |
|----------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|
| <b>ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>          | <b>1.76</b> | <b>19.00</b> |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                 | <b>1.65</b> | <b>16.25</b> |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                 | 1.75        | 18.75        |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                      | 1.69        | 17.25        |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการพูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.51        | 12.75        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                               | <b>1.83</b> | <b>20.75</b> |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                               | 1.74        | 18.50        |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                            | 1.80        | 20.00        |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                | 1.94        | 23.50        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                      | <b>1.83</b> | <b>20.75</b> |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                       | 1.85        | 21.25        |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                    | 1.84        | 21.00        |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                              | 1.83        | 20.75        |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย            | 1.81        | 20.25        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                        | <b>1.77</b> | <b>19.25</b> |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                | 1.82        | 20.50        |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                      | 1.78        | 19.50        |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                      | 1.70        | 17.50        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                              | <b>1.71</b> | <b>17.75</b> |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                            | 1.67        | 16.75        |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ        | 1.74        | 18.50        |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                   | 1.76        | 19.00        |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                       | 1.68        | 17.00        |



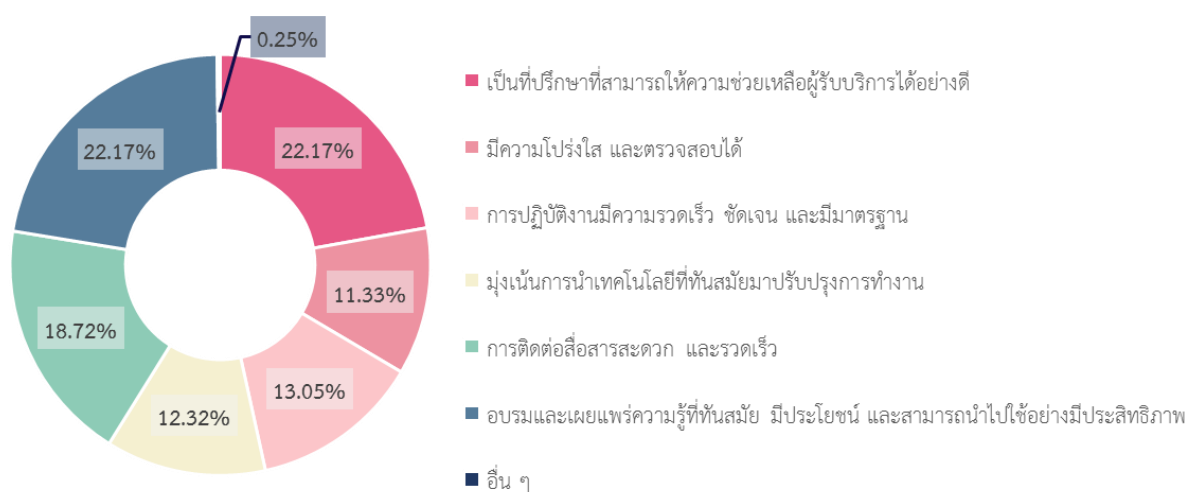
8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 91

ภาพที่ 91 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา แยกตามประเด็นการสำรวจ



9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา แสดงตามภาพที่ 92

ภาพที่ 92 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา



10. ข้อเสนอแนะ  
เพิ่มระยะเวลาการฝึกอบรมให้มากขึ้น

## 2.2.2 สำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี

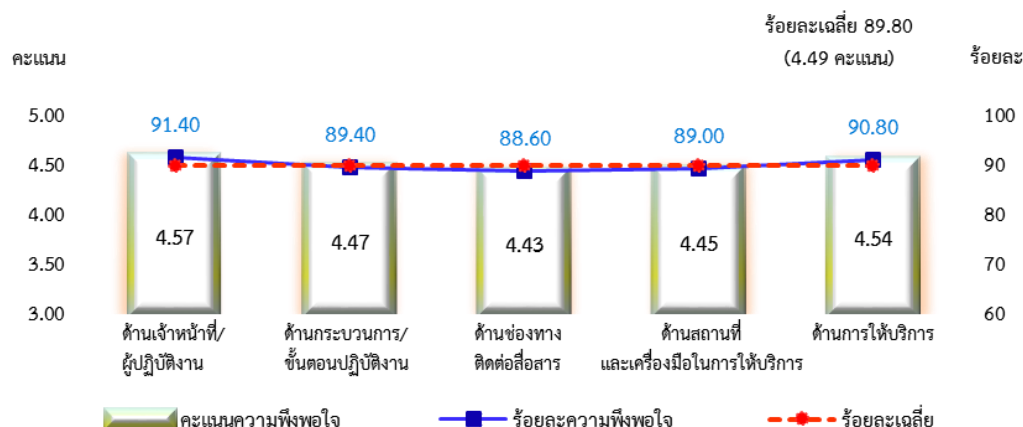
### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.48 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.60 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.93 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.30

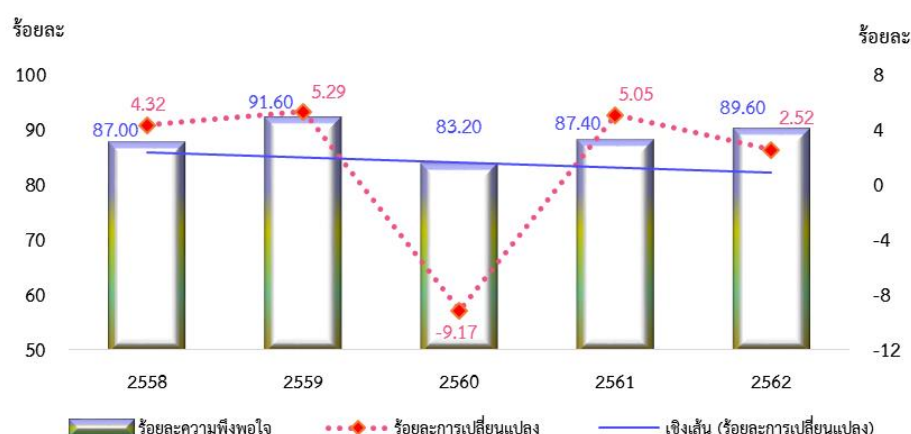
1.2. การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 93 และตารางที่ 25

ภาพที่ 93 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 2.52 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 94

ภาพที่ 94 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

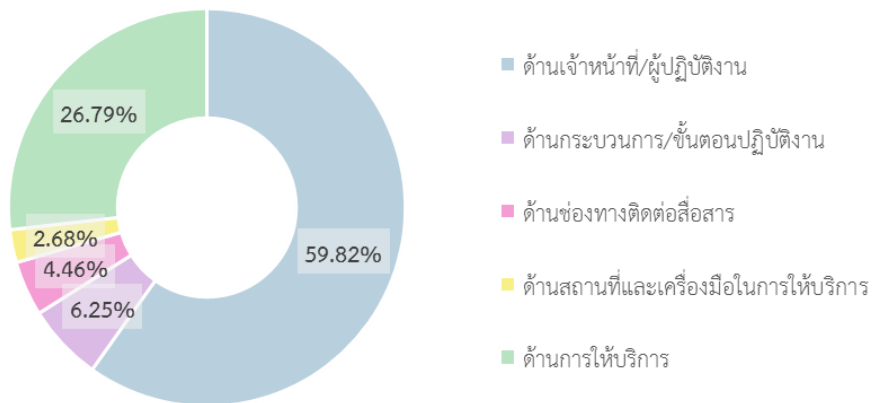


ตารางที่ 25 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                              | 4.48             | 89.60        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)                                                                                    | 8.93             | 89.30        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                    | 4.49             | 89.80        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                           | <b>4.57</b>      | <b>91.40</b> |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                                | 4.59             | 91.80        |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                           | 4.57             | 91.40        |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                           | 4.55             | 91.00        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                         | <b>4.47</b>      | <b>89.40</b> |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                  | 4.41             | 88.20        |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                       | 4.54             | 90.80        |
| 3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                                | 4.47             | 89.40        |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                        | 4.44             | 88.80        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                | <b>4.43</b>      | <b>88.60</b> |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                     | 4.47             | 89.40        |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                               | 4.32             | 86.40        |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                         | 4.40             | 88.00        |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                 | 4.51             | 90.20        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                  | <b>4.45</b>      | <b>89.00</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุตรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                           | 4.45             | 89.00        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                            | 4.42             | 88.40        |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                                | 4.48             | 89.60        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                        | <b>4.54</b>      | <b>90.80</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                         | 4.59             | 91.80        |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                | 4.56             | 91.20        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                           | 4.49             | 89.80        |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                           | 4.44             | 88.80        |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                | 4.44             | 88.80        |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                         | 4.65             | 93.00        |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                              | 4.56             | 91.20        |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                   | 4.54             | 90.80        |
| 9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                     | 4.54             | 90.80        |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.55             | 91.00        |

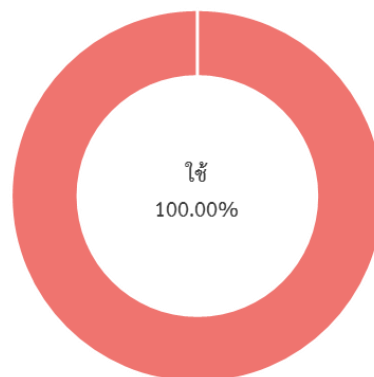
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 95

ภาพที่ 95 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



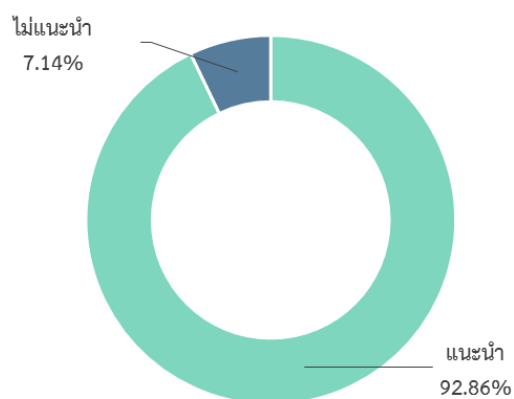
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี แสดงตามภาพที่ 96

ภาพที่ 96 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี แสดงตามภาพที่ 97

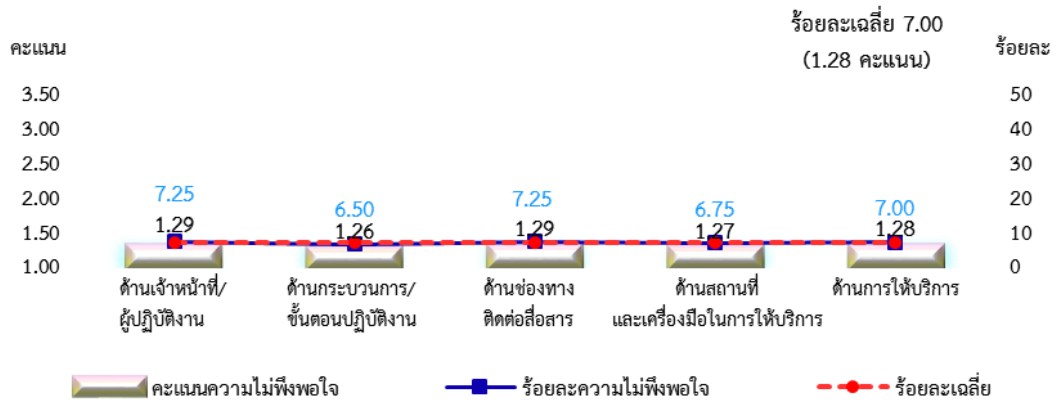
ภาพที่ 97 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี



## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

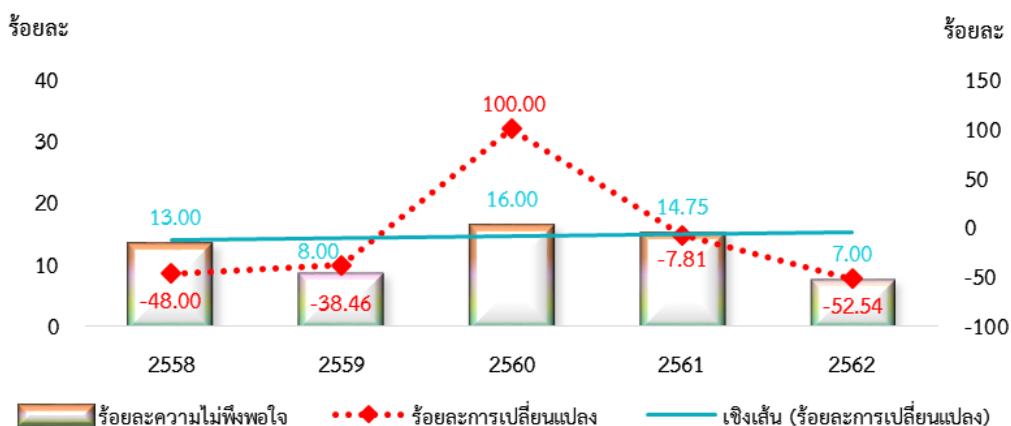
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.28 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 7.00 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 98 และตารางที่ 26

ภาพที่ 98 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 52.54 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 99

ภาพที่ 99 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

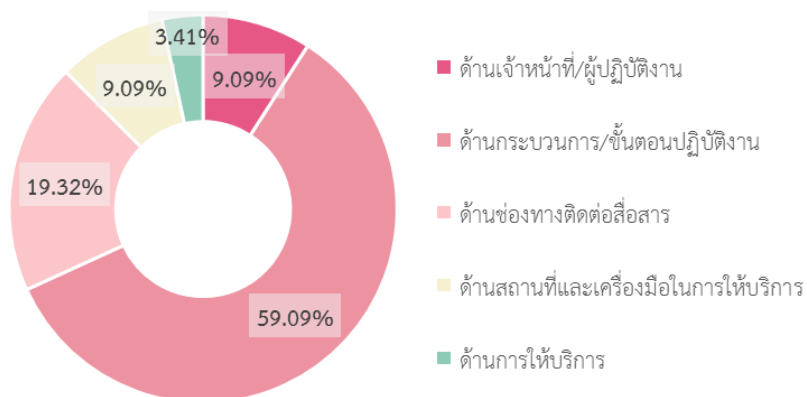


ตารางที่ 26 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน       | ร้อยละ      |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|
| <b>ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>           | <b>1.28</b> | <b>7.00</b> |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                  | <b>1.29</b> | <b>7.25</b> |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.32        | 8.00        |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.29        | 7.25        |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.26        | 6.50        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                | <b>1.26</b> | <b>6.50</b> |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.24        | 6.00        |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.29        | 7.25        |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.25        | 6.25        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                       | <b>1.29</b> | <b>7.25</b> |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.29        | 7.25        |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.26        | 6.50        |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.29        | 7.25        |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.31        | 7.75        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                         | <b>1.27</b> | <b>6.75</b> |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.27        | 6.75        |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.29        | 7.25        |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.26        | 6.50        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                               | <b>1.28</b> | <b>7.00</b> |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.26        | 6.50        |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.29        | 7.25        |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.26        | 6.50        |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.30        | 7.50        |

8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 100

ภาพที่ 100 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี แสดงตามภาพที่ 101

ภาพที่ 101 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี



10. ข้อเสนอแนะ

เพิ่มระยะเวลาการฝึกอบรมให้มากขึ้น

## 2.2.3 สำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี

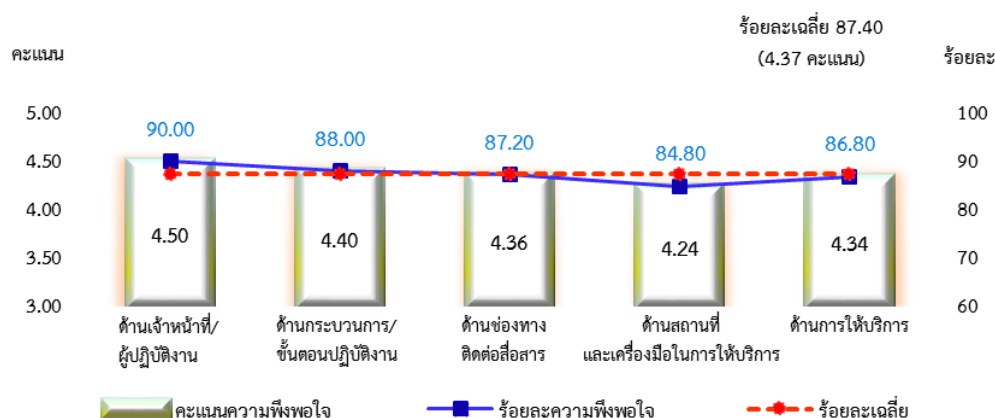
### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.43 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.60 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.98 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80

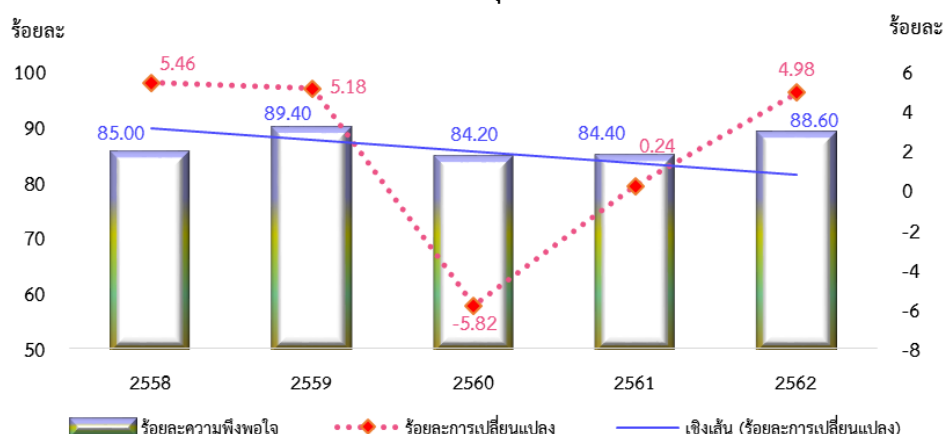
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.37 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.40 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 102 และตารางที่ 27

ภาพที่ 102 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 4.98 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 103

ภาพที่ 103 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562



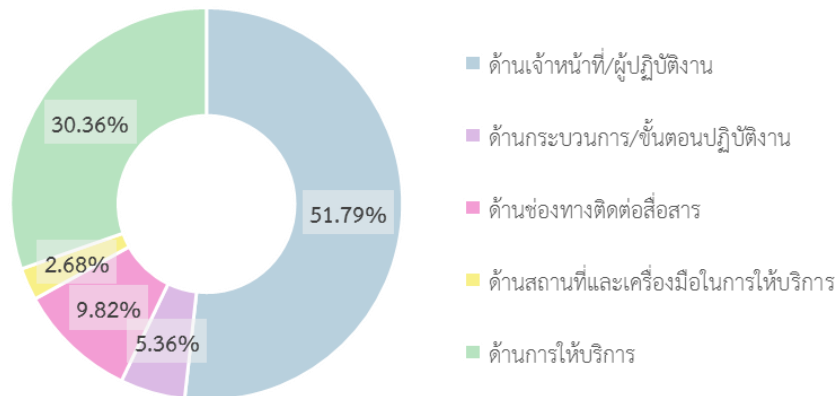


ตารางที่ 27 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                              | 4.43             | 88.60        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)                                                                                    | 8.98             | 89.80        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                    | 4.37             | 87.40        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                           | <b>4.50</b>      | <b>90.00</b> |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                                | 4.51             | 90.20        |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                           | 4.50             | 90.00        |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                           | 4.49             | 89.80        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                         | <b>4.40</b>      | <b>88.00</b> |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                  | 4.29             | 85.80        |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                       | 4.45             | 89.00        |
| 3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                                | 4.41             | 88.20        |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                        | 4.46             | 89.20        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                | <b>4.36</b>      | <b>87.20</b> |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                     | 4.39             | 87.80        |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                               | 4.26             | 85.20        |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                         | 4.32             | 86.40        |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                 | 4.48             | 89.60        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                  | <b>4.24</b>      | <b>84.80</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุตรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                           | 4.14             | 82.80        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                            | 4.27             | 85.40        |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                                | 4.30             | 86.00        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                        | <b>4.34</b>      | <b>86.80</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                         | 4.41             | 88.20        |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                | 4.28             | 85.60        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                           | 4.39             | 87.80        |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                           | 4.28             | 85.60        |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                | 4.21             | 84.20        |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                         | 4.45             | 89.00        |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                              | 4.42             | 88.40        |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                   | 4.22             | 84.40        |
| 9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                     | 4.38             | 87.60        |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.34             | 86.80        |

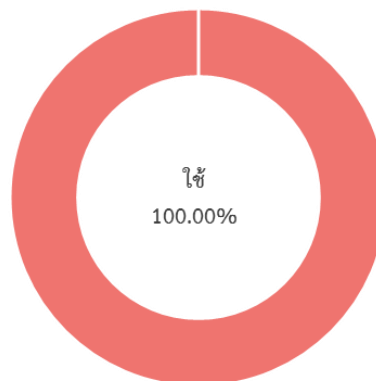
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 104

ภาพที่ 104 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



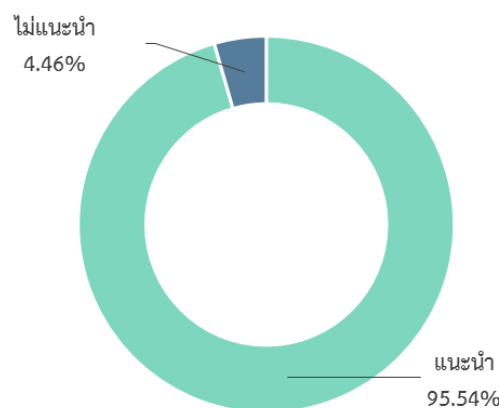
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี แสดงตามภาพที่ 105

ภาพที่ 105 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี แสดงตามภาพที่ 106

ภาพที่ 106 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี



## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

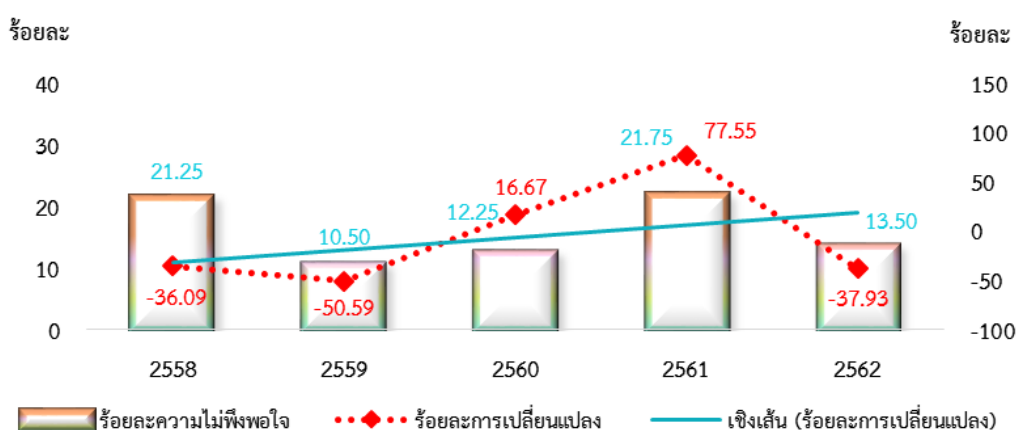
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.54 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 13.50 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 107 และตารางที่ 28

ภาพที่ 107 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 37.93 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 108

ภาพที่ 108 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

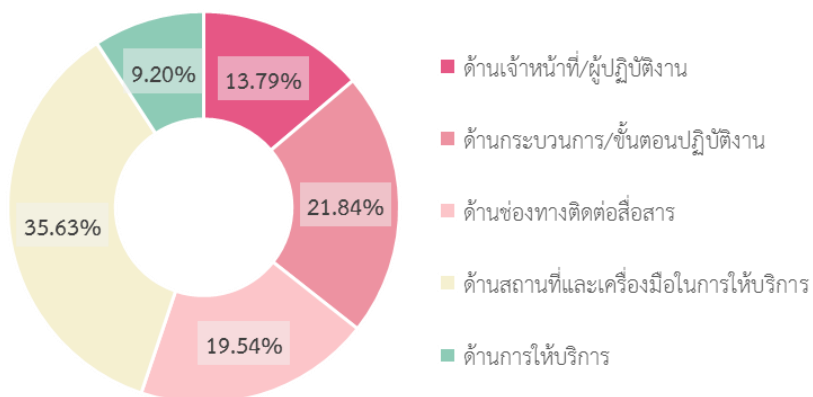


ตารางที่ 28 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน       | ร้อยละ       |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|
| <b>ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>           | <b>1.54</b> | <b>13.50</b> |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                  | <b>1.48</b> | <b>12.00</b> |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.50        | 12.50        |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.54        | 13.50        |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.39        | 9.75         |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                | <b>1.45</b> | <b>11.25</b> |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.38        | 9.50         |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.51        | 12.75        |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.46        | 11.50        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                       | <b>1.60</b> | <b>15.00</b> |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.62        | 15.50        |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.60        | 15.00        |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.59        | 14.75        |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.59        | 14.75        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                         | <b>1.60</b> | <b>15.00</b> |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.56        | 14.00        |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.62        | 15.50        |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.61        | 15.25        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                               | <b>1.55</b> | <b>13.75</b> |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.54        | 13.50        |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.61        | 15.25        |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.52        | 13.00        |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.52        | 13.00        |

8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 109

ภาพที่ 109 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี แสดงตามภาพที่ 110

ภาพที่ 110 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี



10. ข้อเสนอแนะ

-

## 2.2.4 สำนักงานคลังจังหวัดตราด

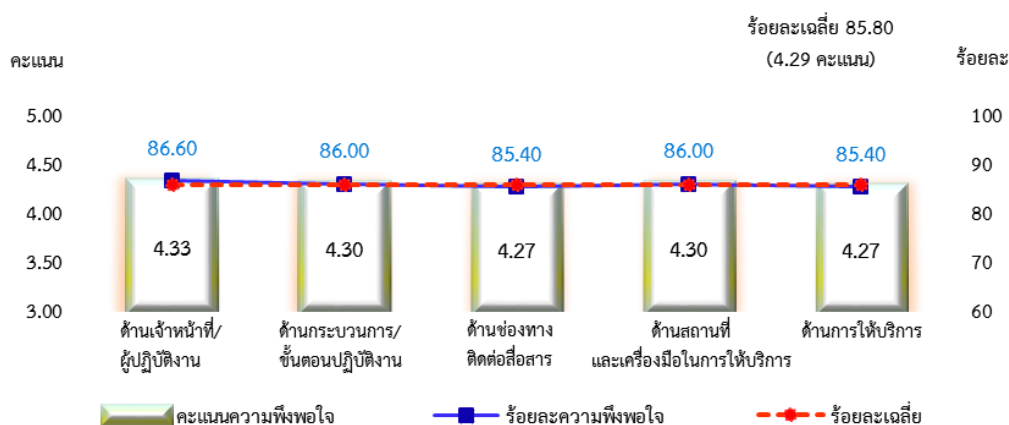
### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตราด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.34 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.80

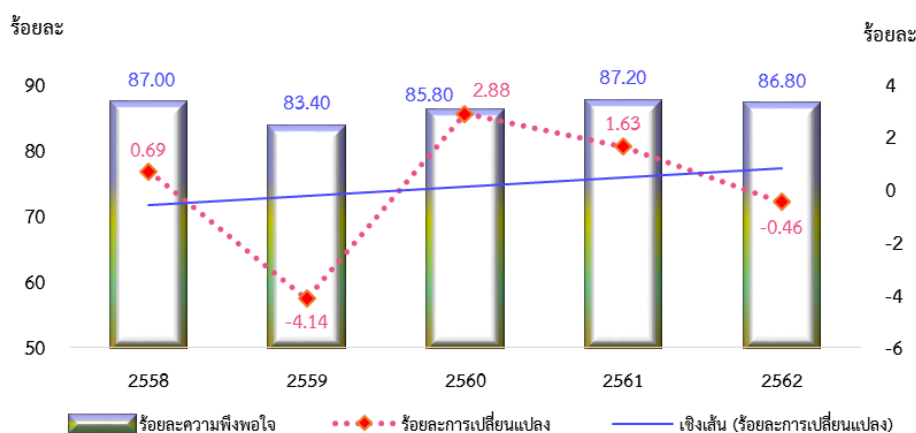
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.29 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.80 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 111 และตารางที่ 29

ภาพที่ 111 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตราด แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตราด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 0.46 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 112

ภาพที่ 112 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตราด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

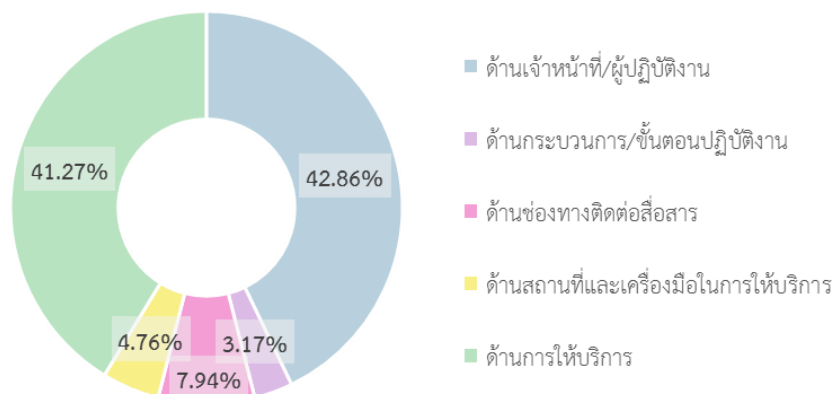


ตารางที่ 29 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดตราด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                                                                                                       | ระดับความพึงพอใจ |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                               | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                             | 4.34             | 86.80        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)                                                                                   | 8.78             | 87.80        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                   | 4.29             | 85.80        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                          | <b>4.33</b>      | <b>86.60</b> |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                               | 4.32             | 86.40        |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                          | 4.35             | 87.00        |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                          | 4.32             | 86.40        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                        | <b>4.30</b>      | <b>86.00</b> |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                 | 4.25             | 85.00        |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                      | 4.33             | 86.60        |
| 3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                               | 4.32             | 86.40        |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                       | 4.29             | 85.80        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                               | <b>4.27</b>      | <b>85.40</b> |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                    | 4.32             | 86.40        |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                              | 4.24             | 84.80        |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                        | 4.25             | 85.00        |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                | 4.27             | 85.40        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                 | <b>4.30</b>      | <b>86.00</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุตรอบ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                         | 4.38             | 87.60        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                           | 4.18             | 83.60        |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                               | 4.34             | 86.80        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                       | <b>4.27</b>      | <b>85.40</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                        | 4.38             | 87.60        |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                               | 4.27             | 85.40        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                          | 4.29             | 85.80        |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                          | 4.13             | 82.60        |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                               | 4.16             | 83.20        |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                        | 4.29             | 85.80        |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                             | 4.30             | 86.00        |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                  | 4.25             | 85.00        |
| 9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                    | 4.33             | 86.60        |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.27             | 85.40        |

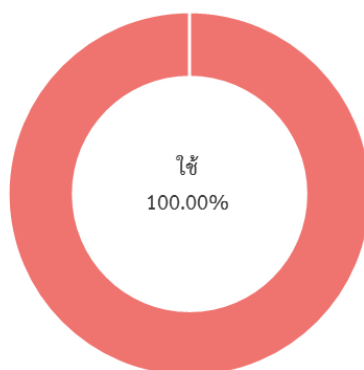
### 3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตราด แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 113

ภาพที่ 113 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตราด แยกตามประเด็นการสำรวจ



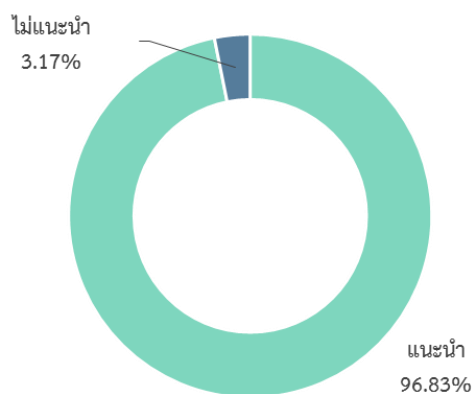
### 4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตราด แสดงตามภาพที่ 114

ภาพที่ 114 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตราด



### 5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดตราด แสดงตามภาพที่ 115

ภาพที่ 115 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดตราด





## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

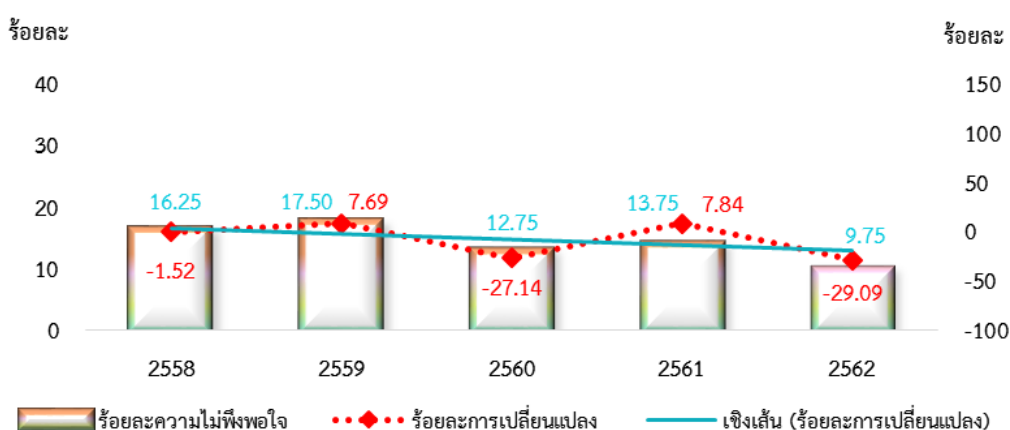
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตราด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.39 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 9.75 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 116 และตารางที่ 30

ภาพที่ 116 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตราด แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตราด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 29.09 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 117

ภาพที่ 117 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตราด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

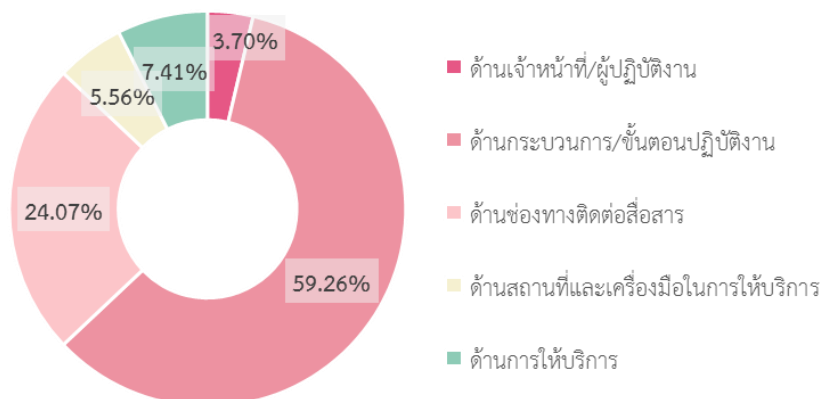


ตารางที่ 30 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดตราด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน       | ร้อยละ       |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|
| <b>ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>           | <b>1.39</b> | <b>9.75</b>  |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                  | <b>1.39</b> | <b>9.75</b>  |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.48        | 12.00        |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.40        | 10.00        |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.29        | 7.25         |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                | <b>1.32</b> | <b>8.00</b>  |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.29        | 7.25         |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.33        | 8.25         |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.35        | 8.75         |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                       | <b>1.41</b> | <b>10.25</b> |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.46        | 11.50        |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.40        | 10.00        |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.37        | 9.25         |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.40        | 10.00        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                         | <b>1.38</b> | <b>9.50</b>  |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.37        | 9.25         |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.46        | 11.50        |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.31        | 7.75         |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                               | <b>1.45</b> | <b>11.25</b> |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.41        | 10.25        |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.47        | 11.75        |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.47        | 11.75        |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.45        | 11.25        |

8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตราด แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 118

ภาพที่ 118 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตราด แยกตามประเด็นการสำรวจ



9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดตราด แสดงตามภาพที่ 119

ภาพที่ 119 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดตราด



10. ข้อเสนอแนะ

-

## 2.2.5 สำนักงานคลังจังหวัดนครนายก

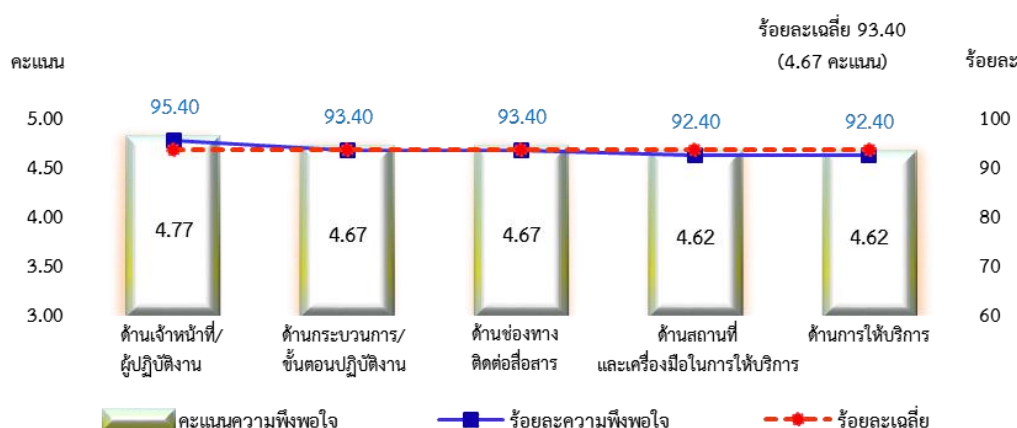
### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.38 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.80

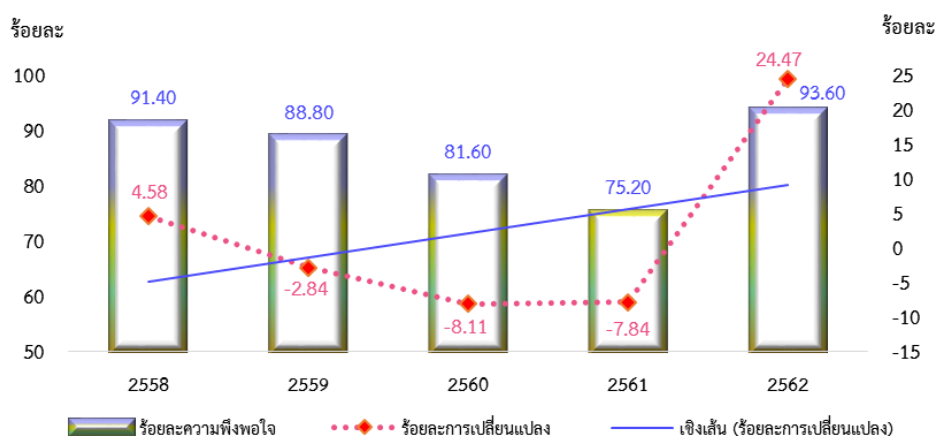
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 120 และตารางที่ 31

ภาพที่ 120 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 24.47 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 121

ภาพที่ 121 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

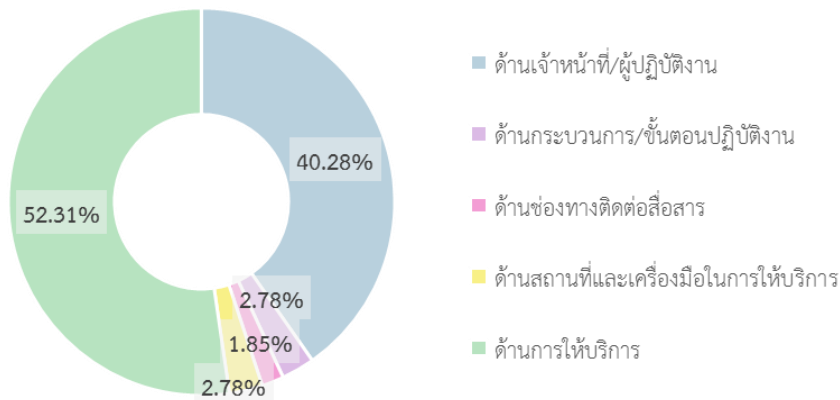


ตารางที่ 31 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                              | 4.68             | 93.60        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)                                                                                    | 9.38             | 93.80        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                    | 4.67             | 93.40        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                           | <b>4.77</b>      | <b>95.40</b> |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                                | 4.81             | 96.20        |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                           | 4.75             | 95.00        |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                           | 4.75             | 95.00        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                         | <b>4.67</b>      | <b>93.40</b> |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                  | 4.67             | 93.40        |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                       | 4.66             | 93.20        |
| 3) การจัดการบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                             | 4.69             | 93.80        |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                        | 4.64             | 92.80        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                | <b>4.67</b>      | <b>93.40</b> |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                     | 4.68             | 93.60        |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                               | 4.66             | 93.20        |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                         | 4.67             | 93.40        |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                 | 4.66             | 93.20        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                  | <b>4.62</b>      | <b>92.40</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุตรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                           | 4.65             | 93.00        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                            | 4.57             | 91.40        |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                                | 4.65             | 93.00        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                        | <b>4.62</b>      | <b>92.40</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                         | 4.60             | 92.00        |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                | 4.61             | 92.20        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                           | 4.61             | 92.20        |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                           | 4.60             | 92.00        |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                | 4.60             | 92.00        |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                         | 4.61             | 92.20        |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                              | 4.62             | 92.40        |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                   | 4.64             | 92.80        |
| 9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                     | 4.63             | 92.60        |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.63             | 92.60        |

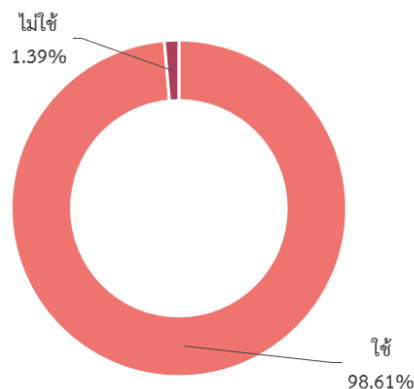
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 122

ภาพที่ 122 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก แยกตามประเด็นการสำรวจ



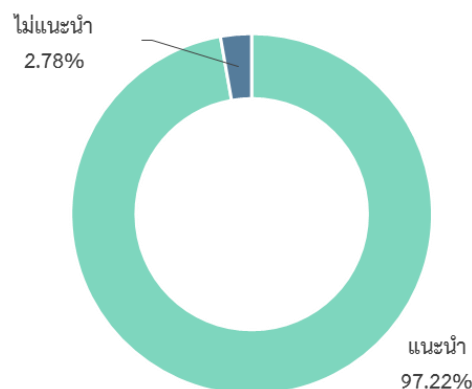
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก แสดงตามภาพที่ 123

ภาพที่ 123 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก แสดงตามภาพที่ 124

ภาพที่ 124 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก



## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

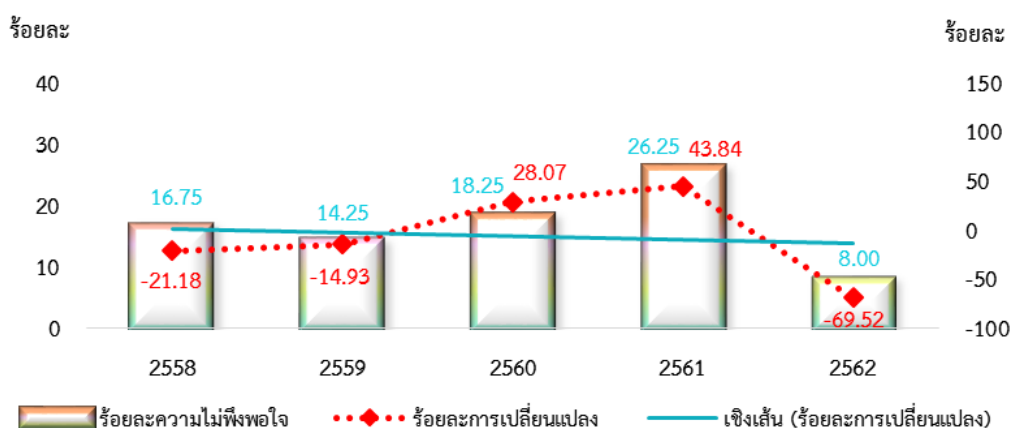
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.32 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 8.00 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 125 และตารางที่ 32

ภาพที่ 125 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 69.52 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 126

ภาพที่ 126 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562



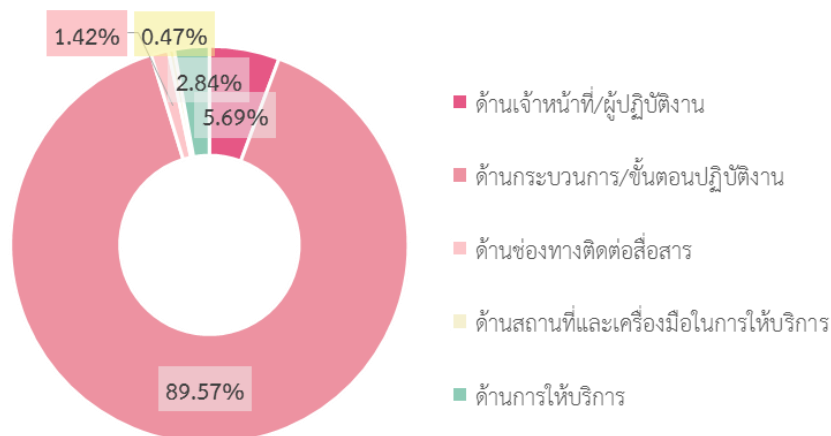
ตารางที่ 32 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน       | ร้อยละ      |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|
| <b>ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>           | <b>1.32</b> | <b>8.00</b> |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                  | <b>1.24</b> | <b>6.00</b> |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.20        | 5.00        |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.25        | 6.25        |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.27        | 6.75        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                | <b>1.31</b> | <b>7.75</b> |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.30        | 7.50        |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.30        | 7.50        |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.32        | 8.00        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                       | <b>1.31</b> | <b>7.75</b> |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.31        | 7.75        |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.30        | 7.50        |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.31        | 7.75        |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.31        | 7.75        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                         | <b>1.38</b> | <b>9.50</b> |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.30        | 7.50        |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.47        | 11.75       |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.36        | 9.00        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                               | <b>1.38</b> | <b>9.50</b> |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.38        | 9.50        |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.35        | 8.75        |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.39        | 9.75        |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.40        | 10.00       |



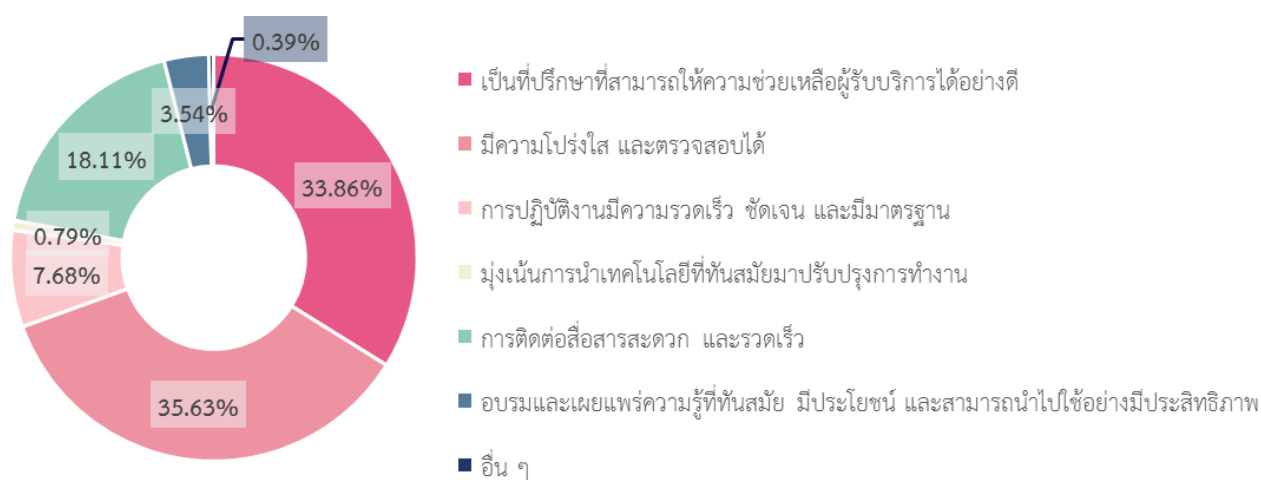
8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 127

ภาพที่ 127 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก แยกตามประเด็นการสำรวจ



9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก แสดงตามภาพที่ 128

ภาพที่ 128 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก



10. ข้อเสนอแนะ

- ควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส ใช้คำพูด และกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสมต่อผู้รับบริการ โดยมีจิตให้บริการที่ดี (Service Mind)
- ไม่ควรส่งเสียงดังในสถานที่ทำงาน

## 2.2.6 สำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี

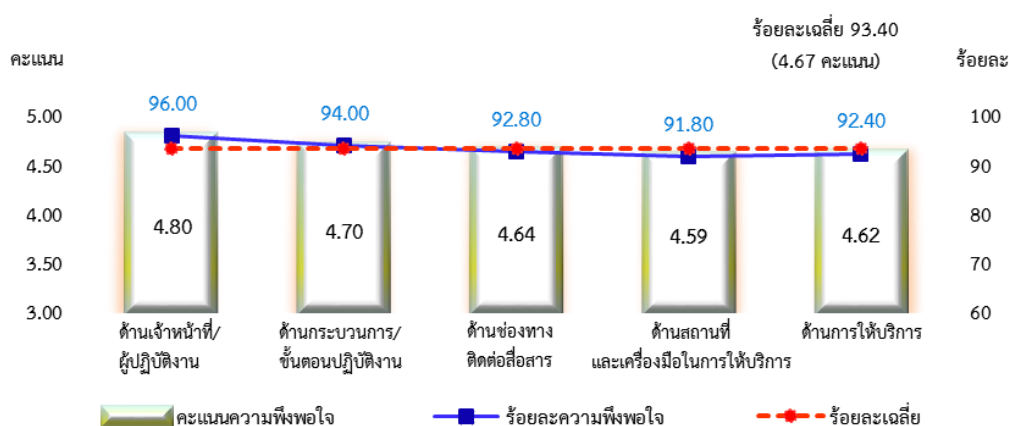
### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.60 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.18 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.80

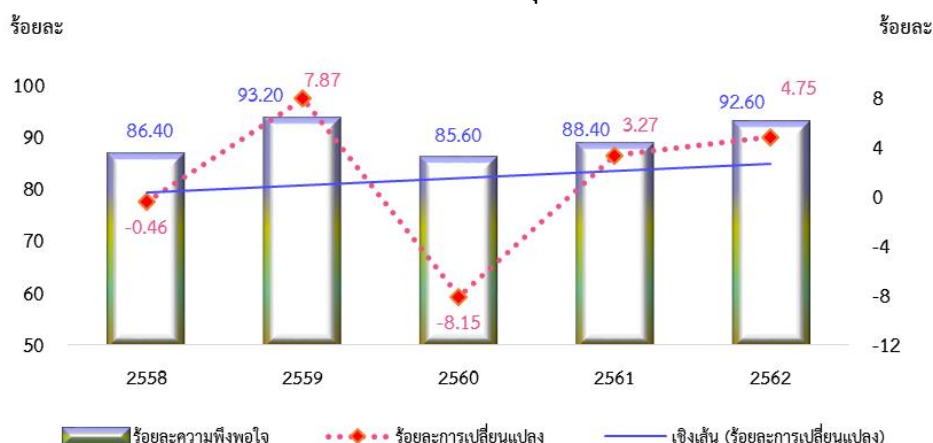
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 129 และตารางที่ 33

ภาพที่ 129 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 4.75 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 130

ภาพที่ 130 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

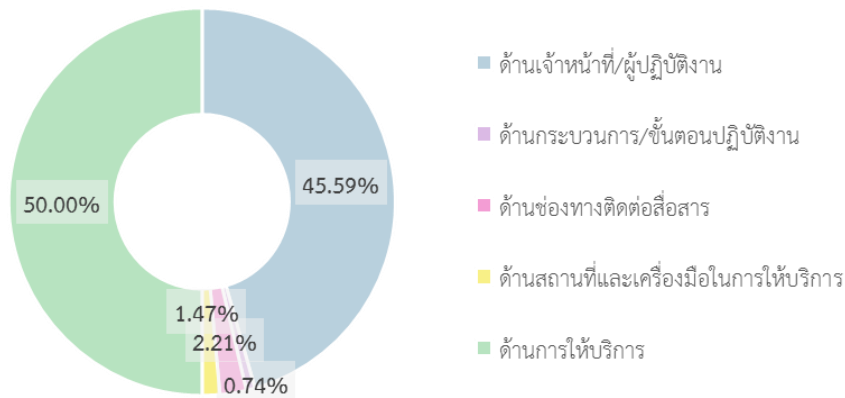


ตารางที่ 33 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                              | 4.63             | 92.60        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)                                                                                    | 9.18             | 91.80        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                    | 4.67             | 93.40        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                           | <b>4.80</b>      | <b>96.00</b> |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                                | 4.80             | 96.00        |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                           | 4.76             | 95.20        |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                           | 4.85             | 97.00        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                         | <b>4.70</b>      | <b>94.00</b> |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                  | 4.70             | 94.00        |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                       | 4.71             | 94.20        |
| 3) การจัดการบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                             | 4.70             | 94.00        |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                        | 4.67             | 93.40        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                | <b>4.64</b>      | <b>92.80</b> |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                     | 4.67             | 93.40        |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                               | 4.61             | 92.20        |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                         | 4.66             | 93.20        |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                 | 4.62             | 92.40        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                  | <b>4.59</b>      | <b>91.80</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุตรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                           | 4.66             | 93.20        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                            | 4.54             | 90.80        |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                                | 4.57             | 91.40        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                        | <b>4.62</b>      | <b>92.40</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                         | 4.63             | 92.60        |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                | 4.61             | 92.20        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                           | 4.59             | 91.80        |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                           | 4.60             | 92.00        |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                | 4.58             | 91.60        |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                         | 4.66             | 93.20        |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                              | 4.61             | 92.20        |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                   | 4.60             | 92.00        |
| 9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                     | 4.65             | 93.00        |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.64             | 92.80        |

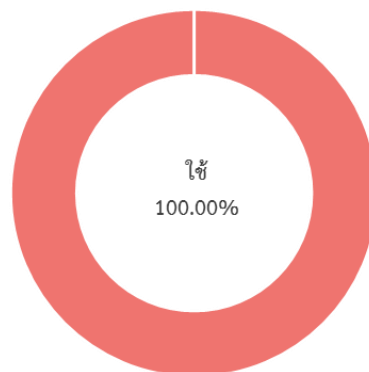
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 131

ภาพที่ 131 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



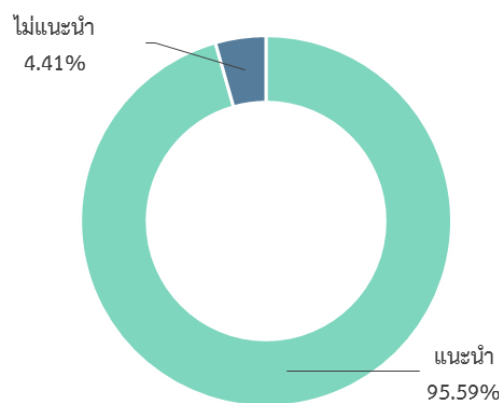
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี แสดงตามภาพที่ 132

ภาพที่ 132 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี แสดงตามภาพที่ 133

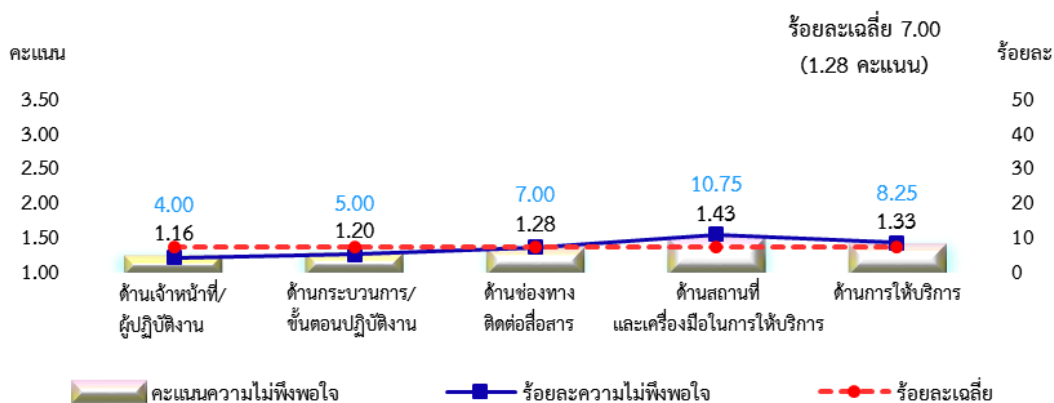
ภาพที่ 133 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี



## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

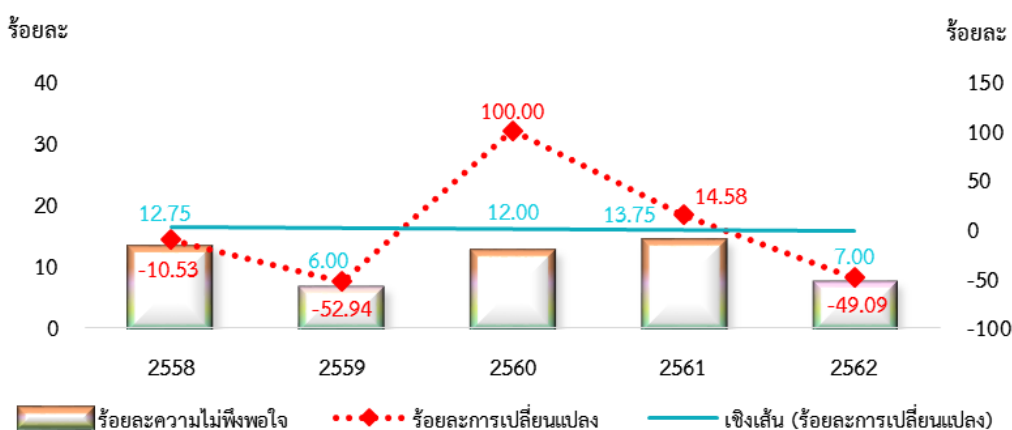
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.28 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 7.00 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 134 และตารางที่ 34

ภาพที่ 134 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 49.09 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 135

ภาพที่ 135 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

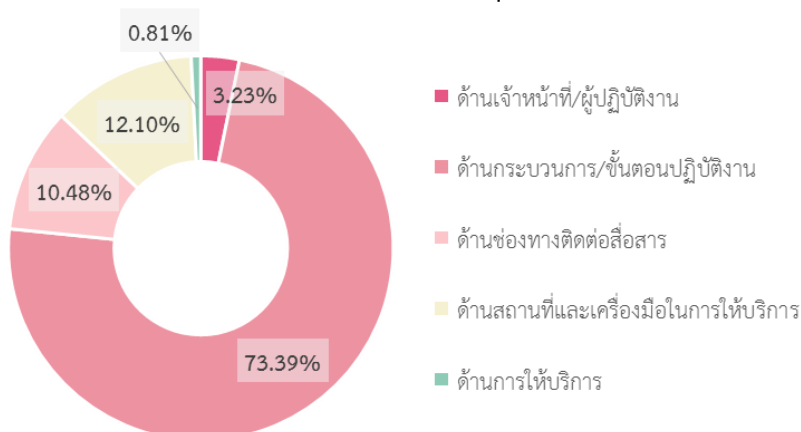


ตารางที่ 34 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน       | ร้อยละ       |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|
| <b>ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>           | <b>1.28</b> | <b>7.00</b>  |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                  | <b>1.16</b> | <b>4.00</b>  |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.16        | 4.00         |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.16        | 4.00         |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.16        | 4.00         |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                | <b>1.20</b> | <b>5.00</b>  |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.18        | 4.50         |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.23        | 5.75         |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.19        | 4.75         |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                       | <b>1.28</b> | <b>7.00</b>  |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.25        | 6.25         |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.28        | 7.00         |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.29        | 7.25         |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.31        | 7.75         |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                         | <b>1.43</b> | <b>10.75</b> |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.38        | 9.50         |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.48        | 12.00        |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.42        | 10.50        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                               | <b>1.33</b> | <b>8.25</b>  |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.31        | 7.75         |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.33        | 8.25         |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.33        | 8.25         |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.33        | 8.25         |

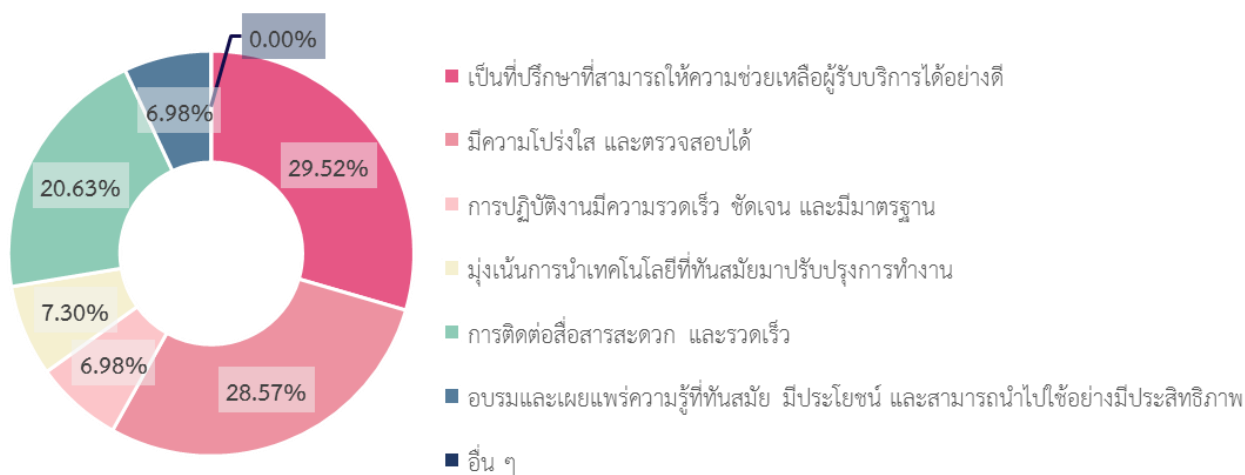
## 8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 136

ภาพที่ 136 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



## 9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี แสดงตามภาพที่ 137

ภาพที่ 137 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี)  
ของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี



## 10. ข้อเสนอแนะ

-

## 2.2.7 สำนักงานคลังจังหวัดระยอง

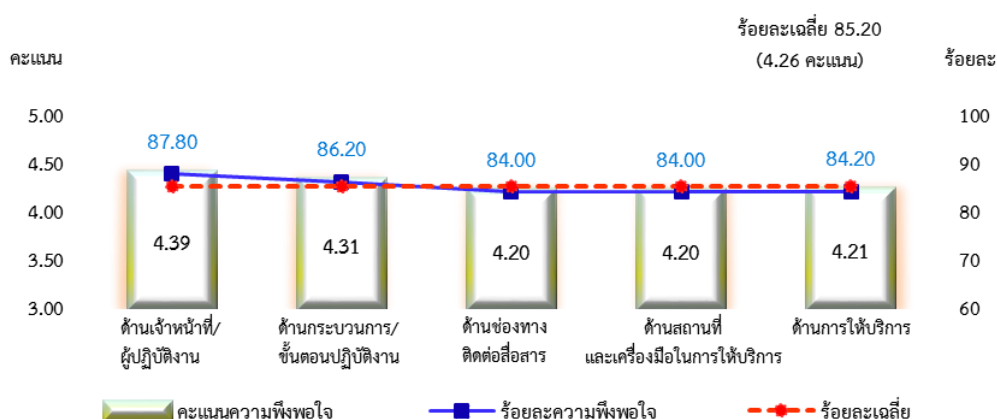
### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.33 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.60 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.80 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.00

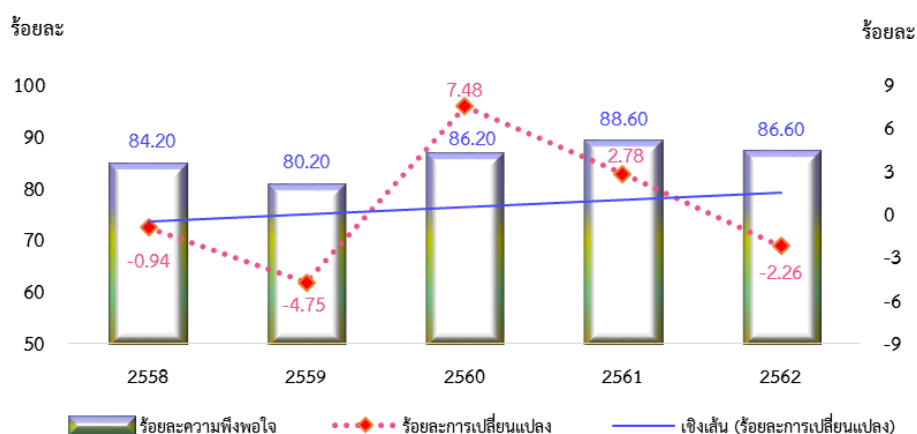
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.26 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.20 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 138 และตารางที่ 35

ภาพที่ 138 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 2.26 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 139

ภาพที่ 139 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562



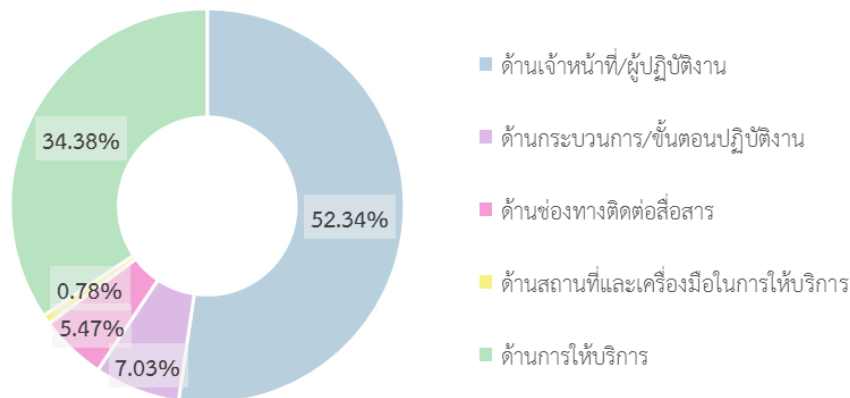


ตารางที่ 35 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                              | 4.33             | 86.60        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)                                                                                    | 8.80             | 88.00        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                    | 4.26             | 85.20        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                           | <b>4.39</b>      | <b>87.80</b> |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                                | 4.41             | 88.20        |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                           | 4.34             | 86.80        |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                           | 4.43             | 88.60        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                         | <b>4.31</b>      | <b>86.20</b> |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                  | 4.21             | 84.20        |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                       | 4.33             | 86.60        |
| 3) การจัดการบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                             | 4.33             | 86.60        |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                        | 4.35             | 87.00        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                | <b>4.20</b>      | <b>84.00</b> |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                     | 4.23             | 84.60        |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                               | 4.11             | 82.20        |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                         | 4.17             | 83.40        |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                 | 4.28             | 85.60        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                  | <b>4.20</b>      | <b>84.00</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุตรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                           | 4.18             | 83.60        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                            | 4.17             | 83.40        |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                                | 4.26             | 85.20        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                        | <b>4.21</b>      | <b>84.20</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                         | 4.34             | 86.80        |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                | 4.20             | 84.00        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                           | 4.24             | 84.80        |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                           | 4.09             | 81.80        |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                | 4.09             | 81.80        |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                         | 4.21             | 84.20        |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                              | 4.26             | 85.20        |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                   | 4.13             | 82.60        |
| 9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                     | 4.31             | 86.20        |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.18             | 83.60        |

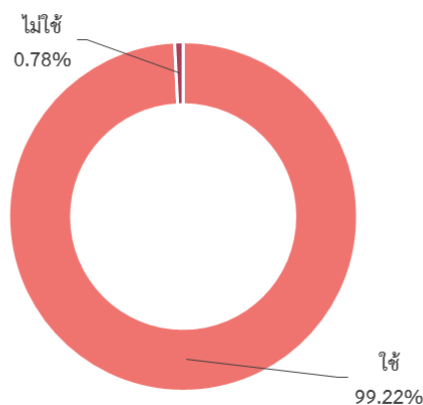
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 140

ภาพที่ 140 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง แยกตามประเด็นการสำรวจ



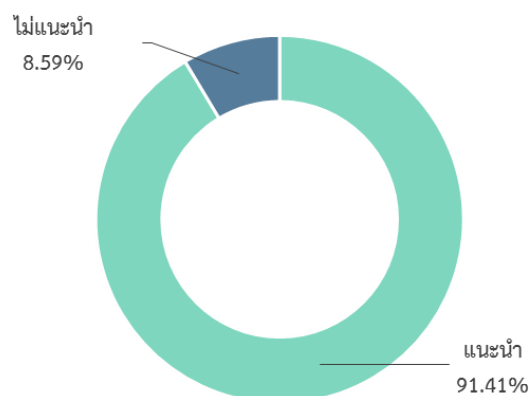
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง แสดงตามภาพที่ 141

ภาพที่ 141 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง แสดงตามภาพที่ 142

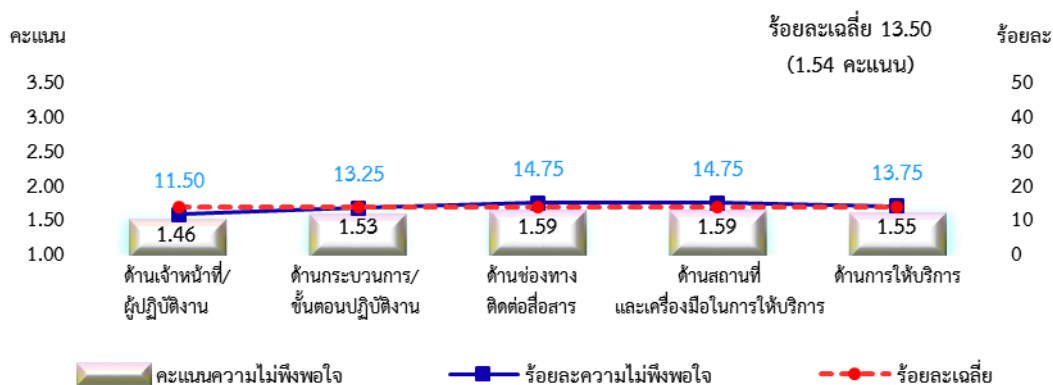
ภาพที่ 142 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง



## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

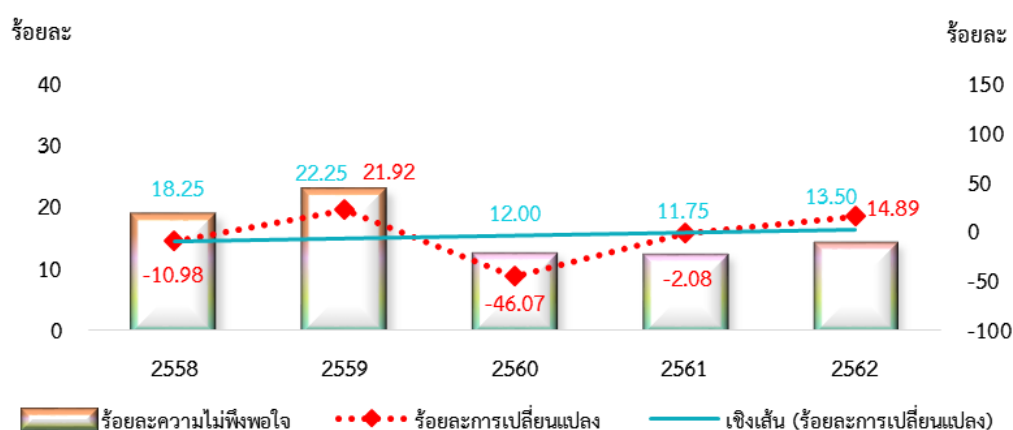
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.54 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 13.50 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 143 และตารางที่ 36

ภาพที่ 143 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 14.89 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 144

ภาพที่ 144 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

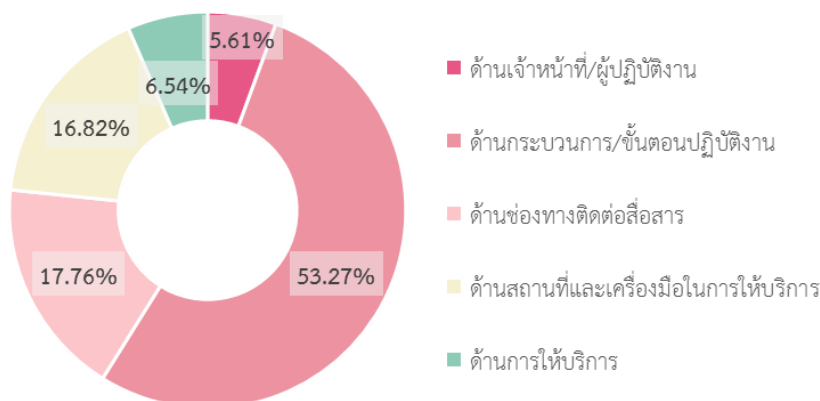


ตารางที่ 36 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน | ร้อยละ |
|-----------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                  | 1.54  | 13.50  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                         | 1.46  | 11.50  |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.50  | 12.50  |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.49  | 12.25  |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.40  | 10.00  |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                       | 1.53  | 13.25  |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.42  | 10.50  |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.61  | 15.25  |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.56  | 14.00  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                              | 1.59  | 14.75  |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.56  | 14.00  |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.58  | 14.50  |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.63  | 15.75  |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.60  | 15.00  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                | 1.59  | 14.75  |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.57  | 14.25  |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.65  | 16.25  |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.56  | 14.00  |
| ด้านการให้บริการ                                                      | 1.55  | 13.75  |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.52  | 13.00  |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.55  | 13.75  |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.56  | 14.00  |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.56  | 14.00  |

8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 145

ภาพที่ 145 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง แยกตามประเด็นการสำรวจ



9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง แสดงตามภาพที่ 146

ภาพที่ 146 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง



10. ข้อเสนอแนะ

จัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับขั้นตอนการทำงานในระบบ e-GP ให้ครอบคลุมทุกวิธีการสำหรับหน่วยงานภายในของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ งานด้านบัญชี ด้านการเงิน และด้านพัสดุ

## 2.2.8 สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ

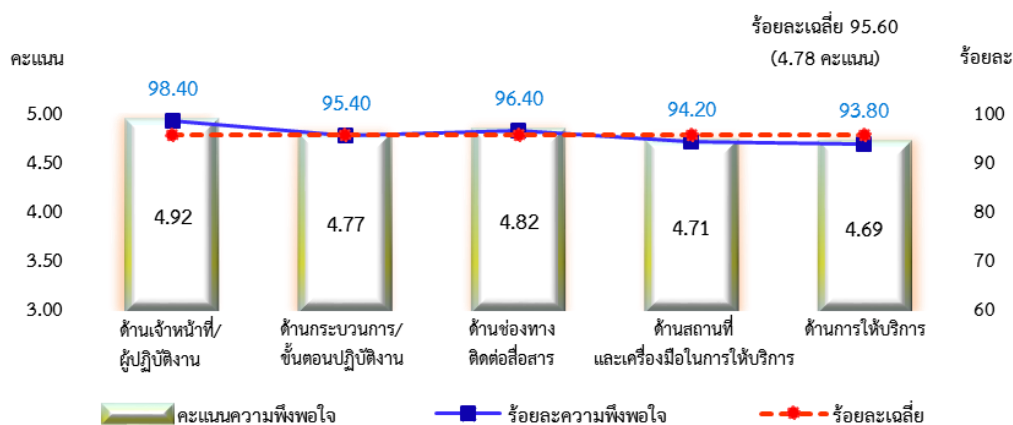
### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.86 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.89 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.90

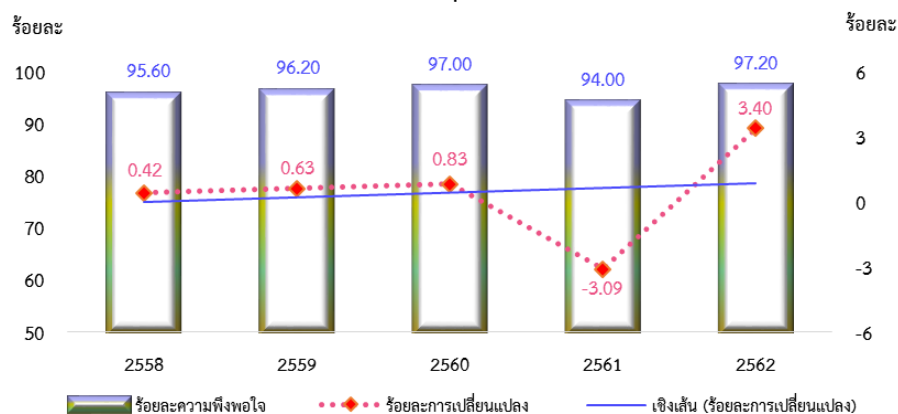
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 147 และตารางที่ 37

ภาพที่ 147 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 3.40 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 148

ภาพที่ 148 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

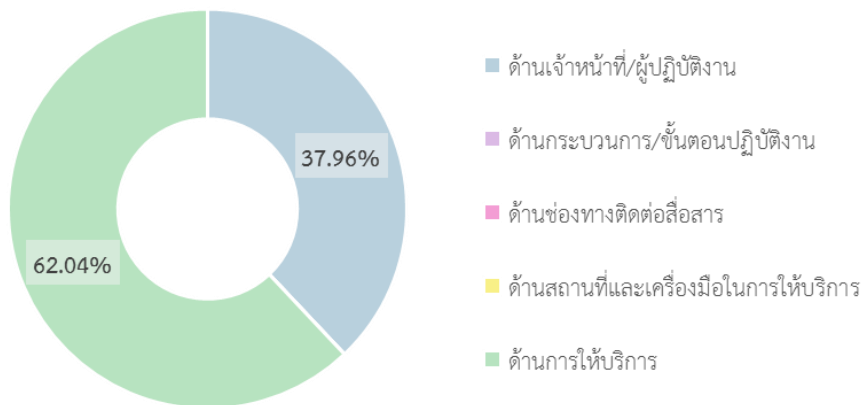


ตารางที่ 37 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                              | 4.86             | 97.20        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)                                                                                    | 9.89             | 98.90        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                    | 4.78             | 95.60        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                           | <b>4.92</b>      | <b>98.40</b> |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                                | 4.92             | 98.40        |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                           | 4.92             | 98.40        |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                           | 4.92             | 98.40        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                         | <b>4.77</b>      | <b>95.40</b> |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                  | 4.77             | 95.40        |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                       | 4.79             | 95.80        |
| 3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                                | 4.77             | 95.40        |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                        | 4.76             | 95.20        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                | <b>4.82</b>      | <b>96.40</b> |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                     | 4.83             | 96.60        |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                               | 4.82             | 96.40        |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                         | 4.82             | 96.40        |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                 | 4.80             | 96.00        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                  | <b>4.71</b>      | <b>94.20</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                          | 4.75             | 95.00        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                            | 4.63             | 92.60        |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                                | 4.75             | 95.00        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                        | <b>4.69</b>      | <b>93.80</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                         | 4.78             | 95.60        |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                | 4.77             | 95.40        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                           | 4.70             | 94.00        |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                           | 4.64             | 92.80        |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                | 4.59             | 91.80        |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                         | 4.44             | 88.80        |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                              | 4.64             | 92.80        |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อนาการ สะดวก รวดเร็ว                                                                    | 4.93             | 98.60        |
| 9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                     | 4.70             | 94.00        |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.75             | 95.00        |

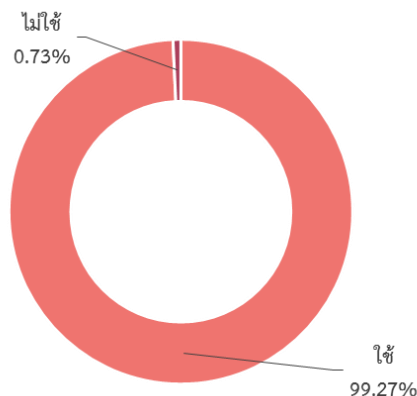
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 149

ภาพที่ 149 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ แยกตามประเด็นการสำรวจ



4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ แสดงตามภาพที่ 150

ภาพที่ 150 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ แสดงตามภาพที่ 151

ภาพที่ 151 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ

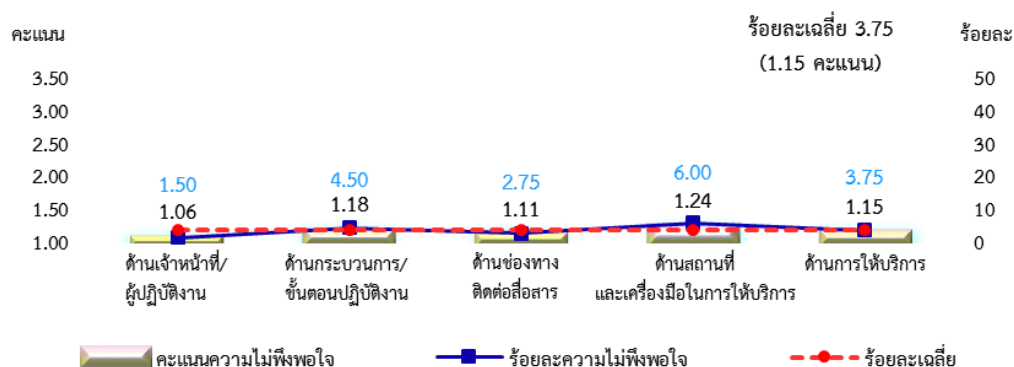




## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

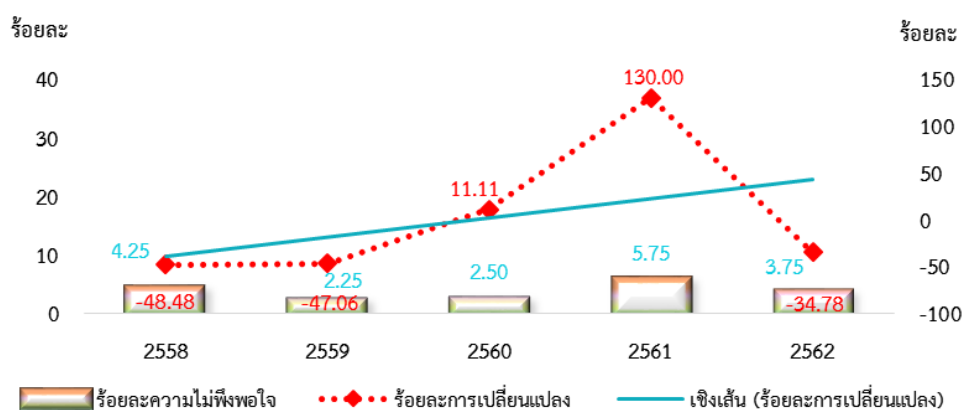
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.15 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 3.75 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 152 และตารางที่ 38

ภาพที่ 152 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 34.78 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 153

ภาพที่ 153 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

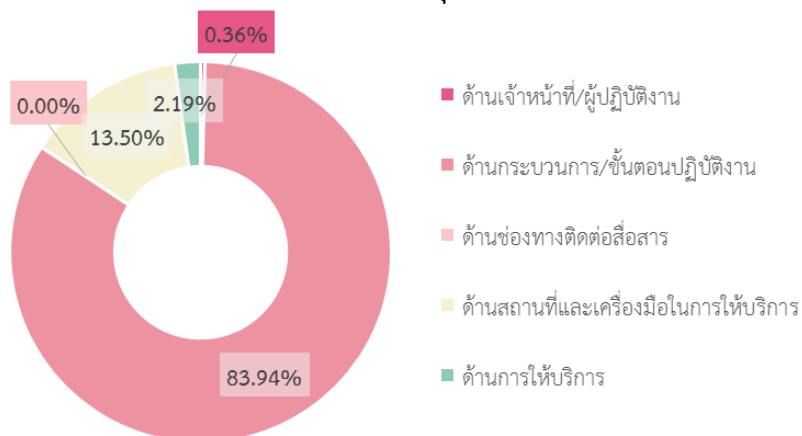


ตารางที่ 38 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน       | ร้อยละ      |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|
| ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                  | 1.15        | 3.75        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                  | <b>1.06</b> | <b>1.50</b> |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.05        | 1.25        |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.05        | 1.25        |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.07        | 1.75        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                | <b>1.18</b> | <b>4.50</b> |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.15        | 3.75        |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.19        | 4.75        |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.19        | 4.75        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                       | <b>1.11</b> | <b>2.75</b> |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.11        | 2.75        |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.11        | 2.75        |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.10        | 2.50        |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.10        | 2.50        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                         | <b>1.24</b> | <b>6.00</b> |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.21        | 5.25        |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.32        | 8.00        |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.20        | 5.00        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                               | <b>1.15</b> | <b>3.75</b> |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.14        | 3.50        |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.16        | 4.00        |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.15        | 3.75        |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.16        | 4.00        |

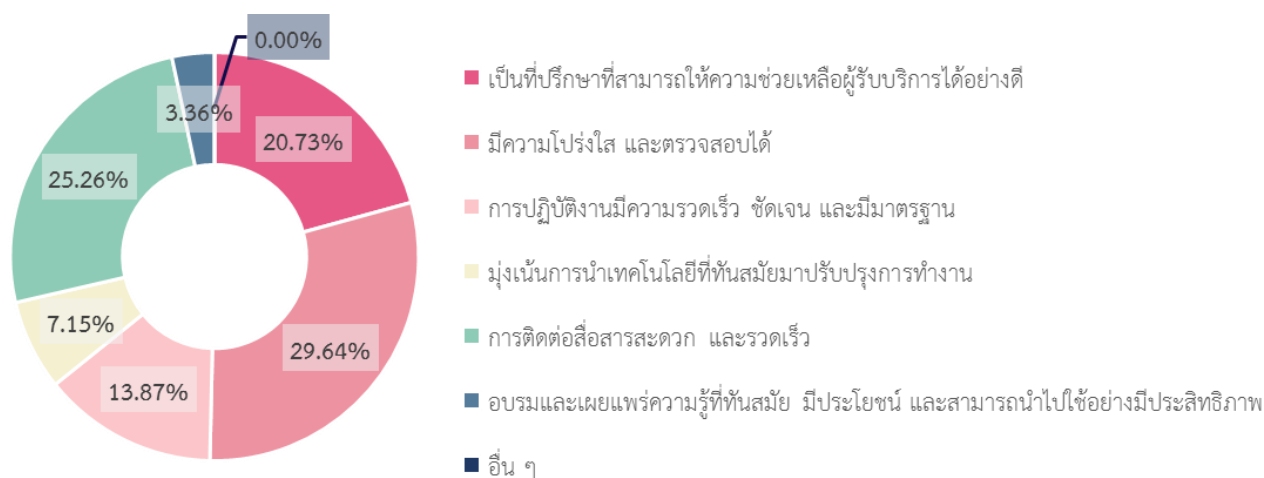
8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ  
แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 154

ภาพที่ 154 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ แยกตามประเด็นการสำรวจ



9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ  
แสดงตามภาพที่ 155

ภาพที่ 155 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี)  
ของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ



10. ข้อเสนอแนะ

-

## 2.2.9 สำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว

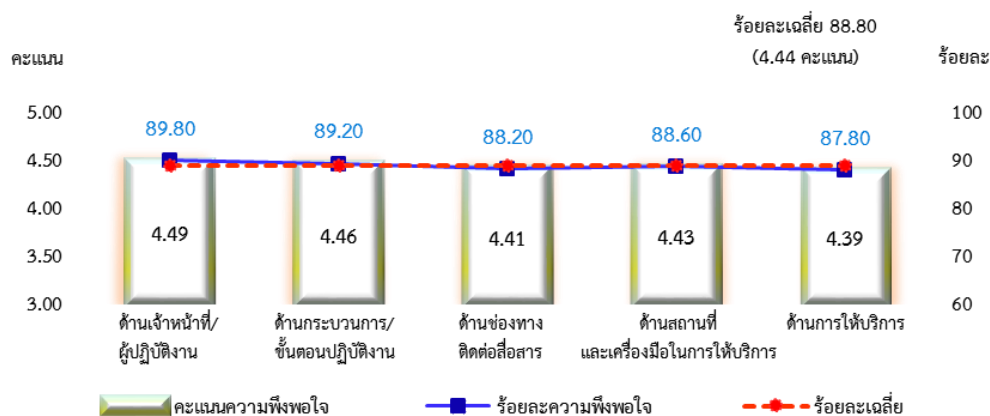
### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.21 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.10

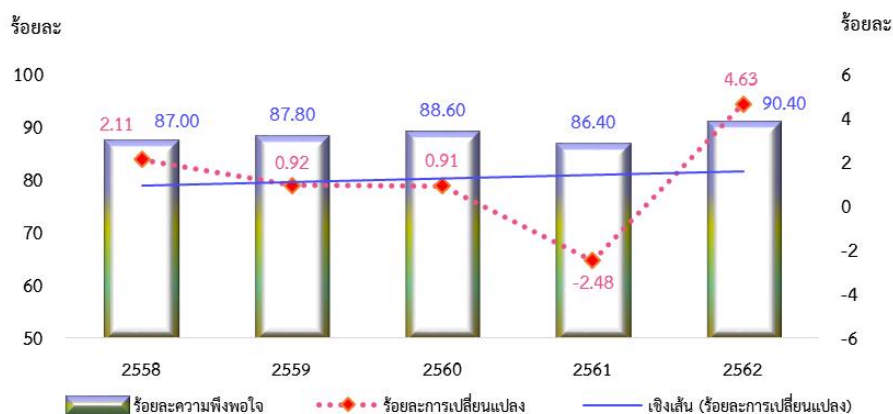
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.80 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 156 และตารางที่ 39

ภาพที่ 156 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 4.63 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 157

ภาพที่ 157 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

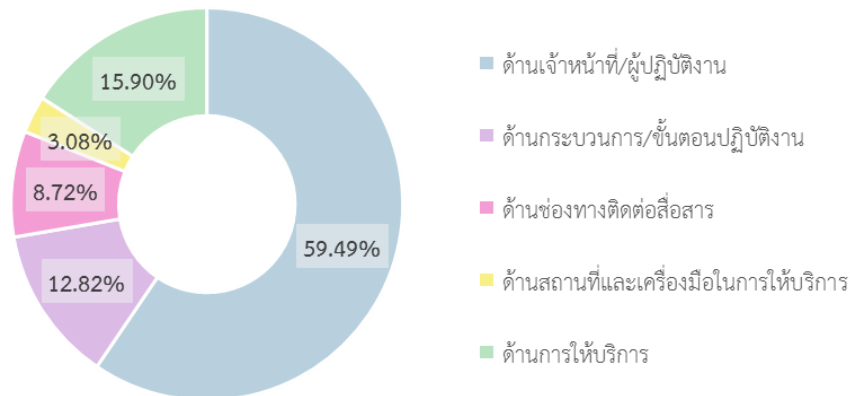


ตารางที่ 39 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|
|                                                                                                                                                | คะแนน            | ร้อยละ |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                              | 4.52             | 90.40  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)                                                                                    | 9.21             | 92.10  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                    | 4.44             | 88.80  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                                                                                                  | 4.49             | 89.80  |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                                | 4.47             | 89.40  |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                           | 4.46             | 89.20  |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                           | 4.54             | 90.80  |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                                                                                                | 4.46             | 89.20  |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                  | 4.39             | 87.80  |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                       | 4.49             | 89.80  |
| 3) การจัดการบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                             | 4.47             | 89.40  |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                        | 4.48             | 89.60  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                                                                                                       | 4.41             | 88.20  |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                     | 4.48             | 89.60  |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                               | 4.32             | 86.40  |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                         | 4.38             | 87.60  |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                 | 4.45             | 89.00  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                                                                                         | 4.43             | 88.60  |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุจรรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                          | 4.43             | 88.60  |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                            | 4.41             | 88.20  |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                                | 4.45             | 89.00  |
| ด้านการให้บริการ                                                                                                                               | 4.39             | 87.80  |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                         | 4.44             | 88.80  |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                | 4.39             | 87.80  |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                           | 4.41             | 88.20  |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                           | 4.36             | 87.20  |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                | 4.32             | 86.40  |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                         | 4.47             | 89.40  |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                              | 4.43             | 88.60  |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                   | 4.34             | 86.80  |
| 9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                     | 4.41             | 88.20  |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.37             | 87.40  |

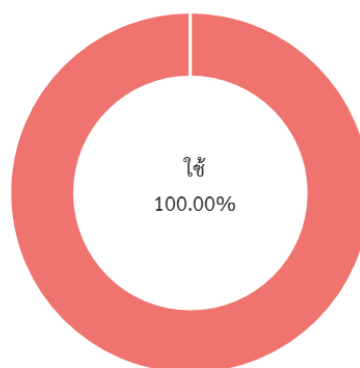
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 158

ภาพที่ 158 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว แยกตามประเด็นการสำรวจ



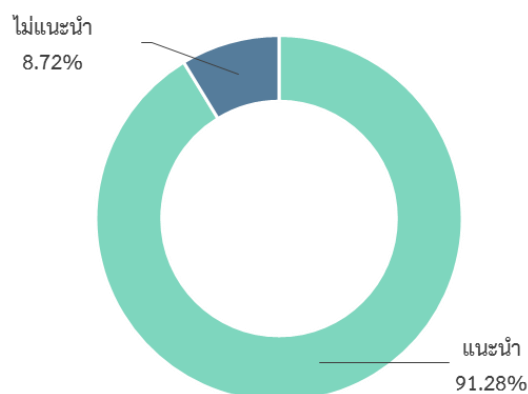
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว แสดงตามภาพที่ 159

ภาพที่ 159 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว แสดงตามภาพที่ 160

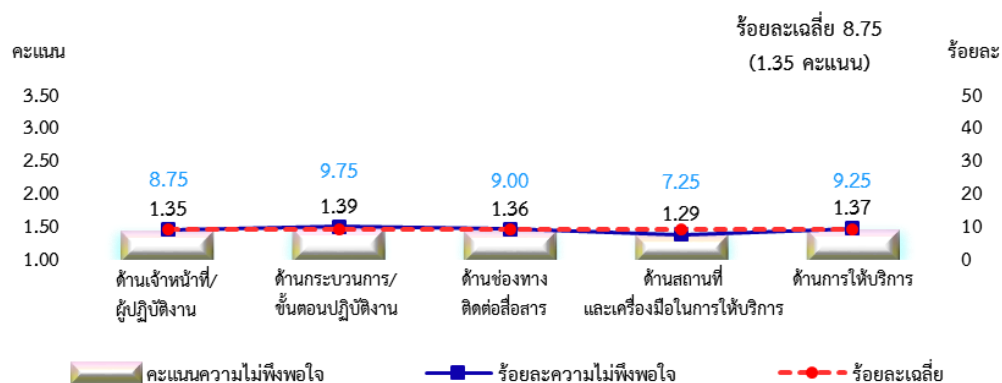
ภาพที่ 160 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว



## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

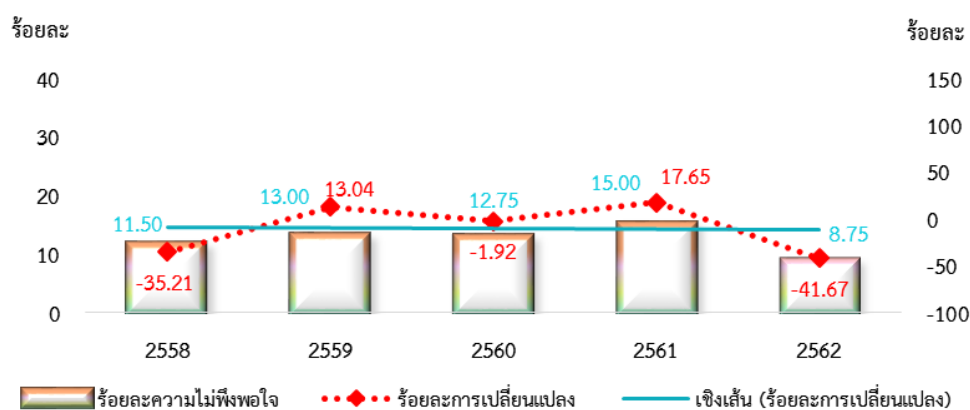
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.35 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 8.75 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 161 และตารางที่ 40

ภาพที่ 161 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 41.67 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 162

ภาพที่ 162 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562



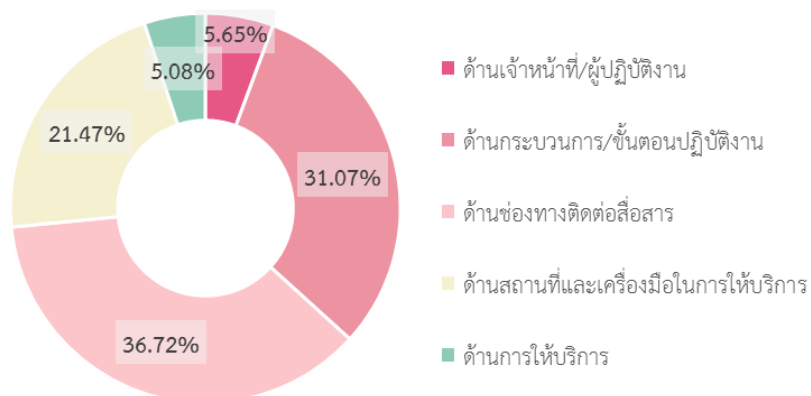
ตารางที่ 40 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน | ร้อยละ |
|-----------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                  | 1.35  | 8.75   |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                         | 1.35  | 8.75   |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.38  | 9.50   |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.40  | 10.00  |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.28  | 7.00   |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                       | 1.39  | 9.75   |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.35  | 8.75   |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.43  | 10.75  |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.38  | 9.50   |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                              | 1.36  | 9.00   |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.34  | 8.50   |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.35  | 8.75   |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.36  | 9.00   |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.39  | 9.75   |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                | 1.29  | 7.25   |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.29  | 7.25   |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.30  | 7.50   |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.28  | 7.00   |
| ด้านการให้บริการ                                                      | 1.37  | 9.25   |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.34  | 8.50   |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.38  | 9.50   |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.40  | 10.00  |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.37  | 9.25   |



8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 163

ภาพที่ 163 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว แยกตามประเด็นการสำรวจ



9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว แสดงตามภาพที่ 164

ภาพที่ 164 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว



10. ข้อเสนอแนะ

-

## 2.3 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 3

### 2.3.1 สำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา

#### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

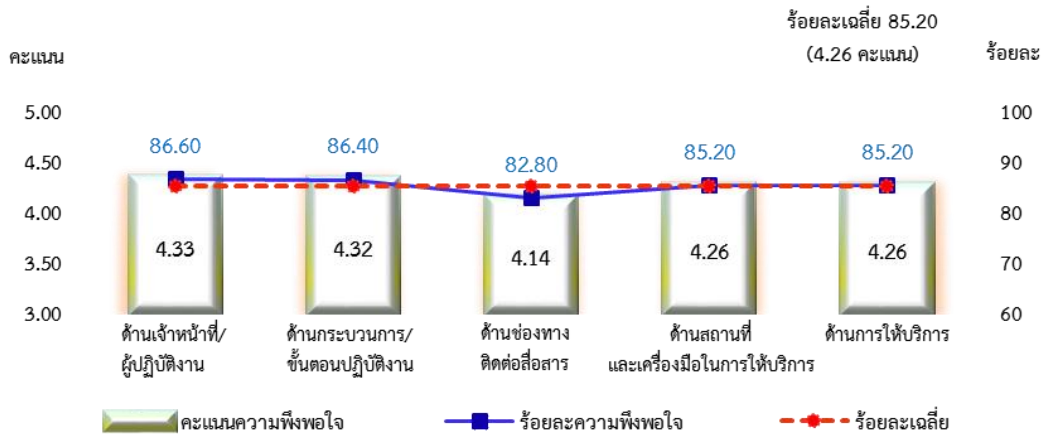
ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.34 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.83 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.30

1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.26 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.20 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 165 และตารางที่ 41

ภาพที่ 165 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน

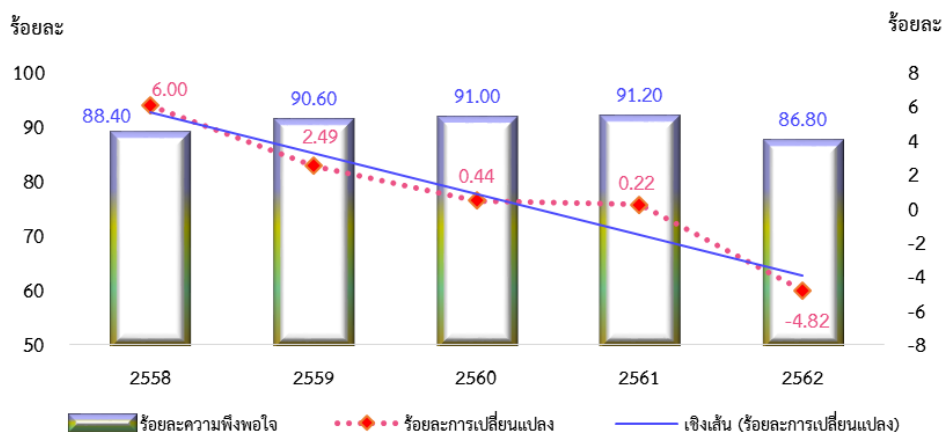
ของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 4.82 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 166

ภาพที่ 166 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน

ของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

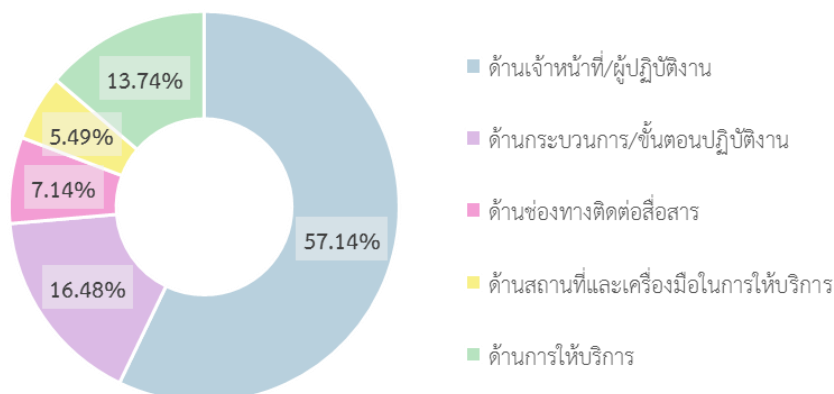


ตารางที่ 41 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                                                                                                       | ระดับความพึงพอใจ |        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|
|                                                                                                                                               | คะแนน            | ร้อยละ |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                             | 4.34             | 86.80  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)                                                                                   | 8.83             | 88.30  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                   | 4.26             | 85.20  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                                                                                                 | 4.33             | 86.60  |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                               | 4.38             | 87.60  |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                          | 4.31             | 86.20  |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                          | 4.31             | 86.20  |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                                                                                               | 4.32             | 86.40  |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                 | 4.14             | 82.80  |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                      | 4.46             | 89.20  |
| 3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                               | 4.32             | 86.40  |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                       | 4.34             | 86.80  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                                                                                                      | 4.14             | 82.80  |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                    | 4.02             | 80.40  |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                              | 4.01             | 80.20  |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                        | 4.22             | 84.40  |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                | 4.31             | 86.20  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                                                                                        | 4.26             | 85.20  |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุจรรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                         | 4.24             | 84.80  |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                           | 4.27             | 85.40  |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                               | 4.28             | 85.60  |
| ด้านการให้บริการ                                                                                                                              | 4.26             | 85.20  |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                        | 4.26             | 85.20  |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                               | 4.29             | 85.80  |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                          | 4.22             | 84.40  |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                          | 4.15             | 83.00  |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                               | 4.11             | 82.20  |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                        | 4.32             | 86.40  |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                             | 4.30             | 86.00  |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                  | 4.25             | 85.00  |
| 9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                    | 4.40             | 88.00  |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.31             | 86.20  |

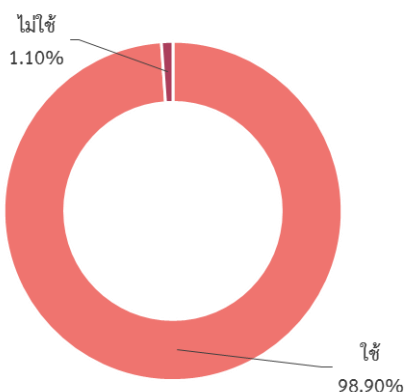
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 167

ภาพที่ 167 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา แยกตามประเด็นการสำรวจ



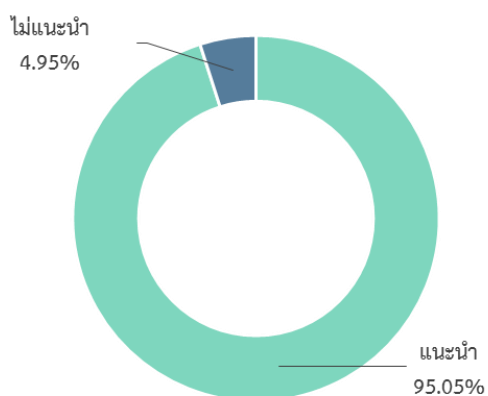
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา แสดงตามภาพที่ 168

ภาพที่ 168 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา แสดงตามภาพที่ 169

ภาพที่ 169 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา



## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

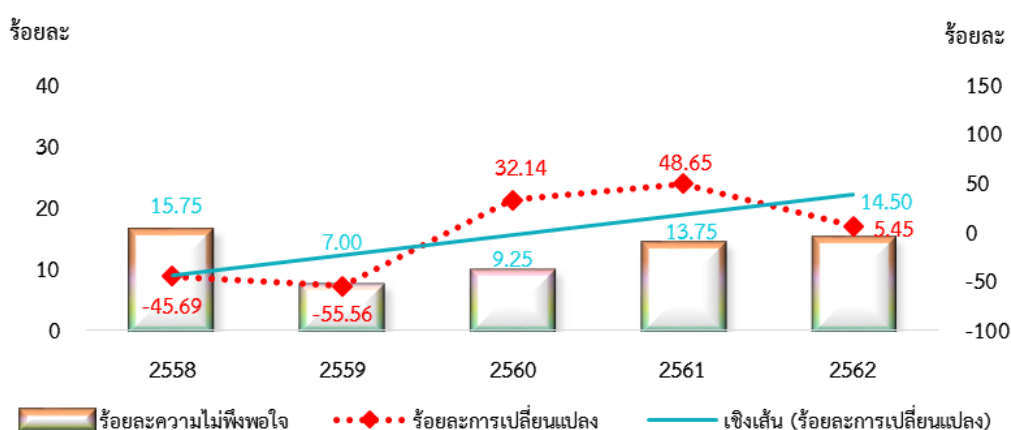
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 14.50 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 170 และตารางที่ 42

ภาพที่ 170 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 5.45 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 171

ภาพที่ 171 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

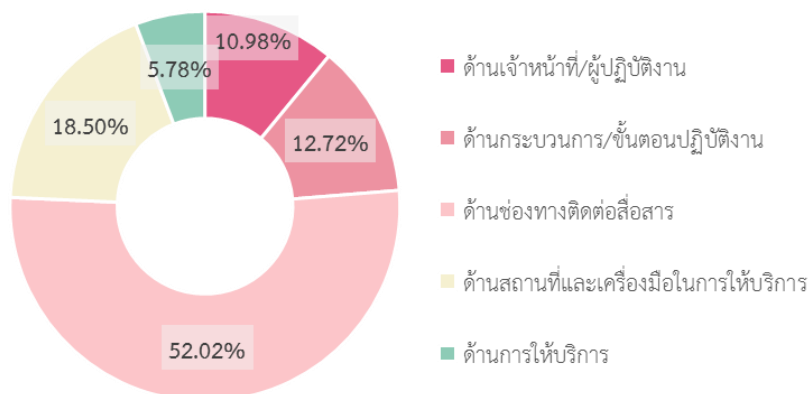


ตารางที่ 42 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน       | ร้อยละ       |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|
| <b>ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>           | <b>1.58</b> | <b>14.50</b> |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                  | <b>1.59</b> | <b>14.75</b> |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.64        | 16.00        |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.60        | 15.00        |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.54        | 13.50        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                | <b>1.55</b> | <b>13.75</b> |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.52        | 13.00        |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.56        | 14.00        |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.56        | 14.00        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                       | <b>1.67</b> | <b>16.75</b> |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.90        | 22.50        |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.57        | 14.25        |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.61        | 15.25        |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.60        | 15.00        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                         | <b>1.54</b> | <b>13.50</b> |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.56        | 14.00        |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.56        | 14.00        |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.51        | 12.75        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                               | <b>1.55</b> | <b>13.75</b> |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.54        | 13.50        |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.59        | 14.75        |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.57        | 14.25        |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.51        | 12.75        |

8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา  
แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 172

ภาพที่ 172 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา แยกตามประเด็นการสำรวจ



9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา  
แสดงตามภาพที่ 173

ภาพที่ 173 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี)  
ของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา



10. ข้อเสนอแนะ

- จัดทำคู่มือ วิธีปฏิบัติงานให้กับส่วนราชการในเรื่องบุคลากรภาครัฐ บำเหน็จบำนาญ ระบบ GFMIS เป็นต้น
- บริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) ในแต่ละกลุ่มงานของสำนักงาน คลังจังหวัด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้มีความถูกต้อง และรวดเร็วยิ่งขึ้น
- จัดเจ้าหน้าที่ประจำเพื่อให้บริการทางโทรศัพท์ตลอดเวลาราชการ และมีผู้รับสายโทรศัพท์หรือให้บริการแทนผู้รับผิดชอบเรื่องนั้น ๆ

## 2.3.2 สำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ

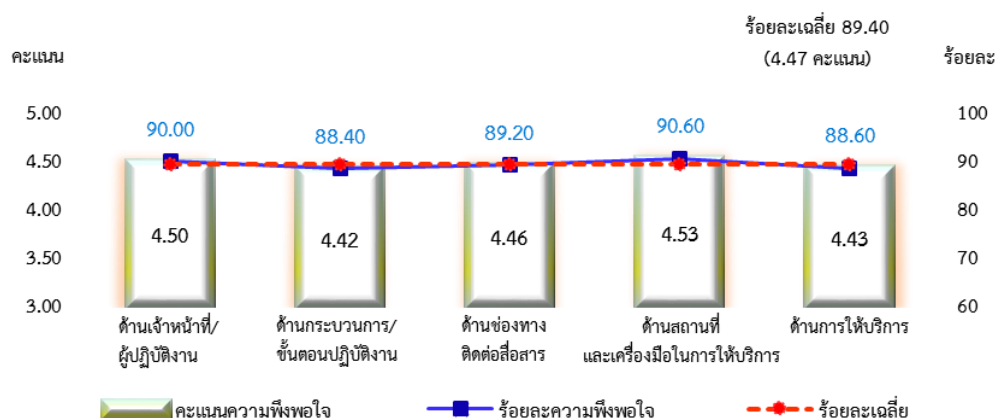
### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.31 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.10

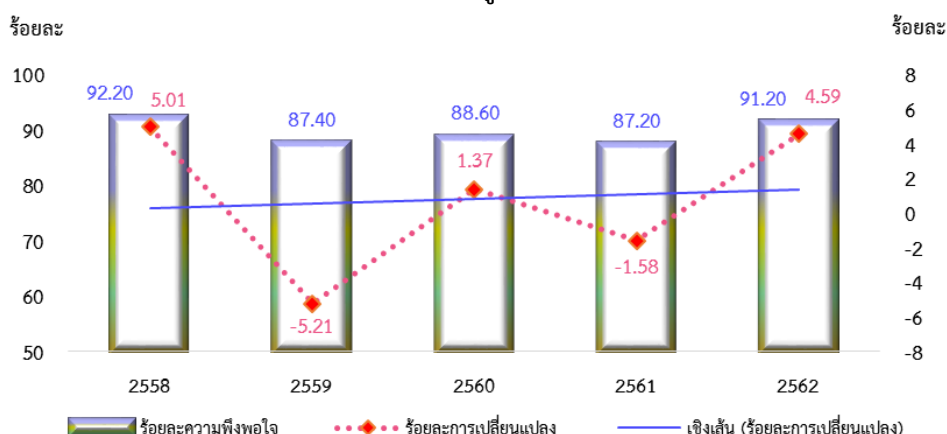
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.47 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.40 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 174 และตารางที่ 43

ภาพที่ 174 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 4.59 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 175

ภาพที่ 175 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562



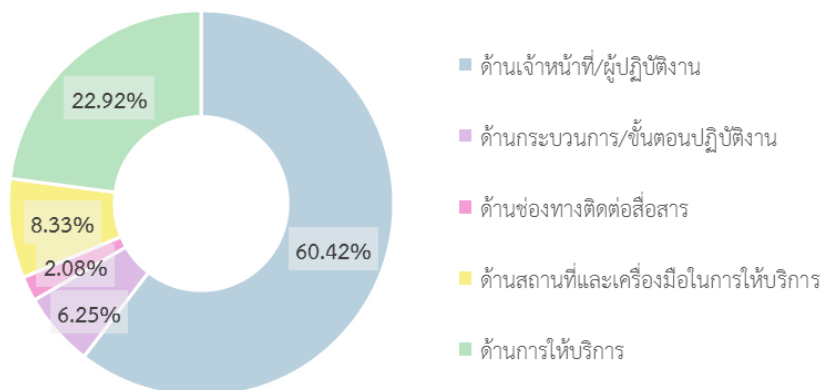


ตารางที่ 43 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                              | 4.56             | 91.20        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)                                                                                    | 9.31             | 93.10        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                    | 4.47             | 89.40        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                           | <b>4.50</b>      | <b>90.00</b> |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                                | 4.50             | 90.00        |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                           | 4.50             | 90.00        |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                           | 4.50             | 90.00        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                         | <b>4.42</b>      | <b>88.40</b> |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                  | 4.29             | 85.80        |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                       | 4.57             | 91.40        |
| 3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                                | 4.42             | 88.40        |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                        | 4.38             | 87.60        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                | <b>4.46</b>      | <b>89.20</b> |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                     | 4.56             | 91.20        |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                               | 4.30             | 86.00        |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                         | 4.36             | 87.20        |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                 | 4.63             | 92.60        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                  | <b>4.53</b>      | <b>90.60</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุตรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                           | 4.52             | 90.40        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                            | 4.53             | 90.60        |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                                | 4.55             | 91.00        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                        | <b>4.43</b>      | <b>88.60</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                         | 4.52             | 90.40        |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                | 4.38             | 87.60        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                           | 4.42             | 88.40        |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                           | 4.30             | 86.00        |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                | 4.37             | 87.40        |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                         | 4.45             | 89.00        |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                              | 4.50             | 90.00        |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                   | 4.51             | 90.20        |
| 9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                     | 4.45             | 89.00        |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.40             | 88.00        |

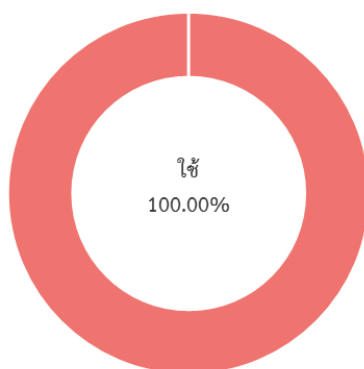
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 176

ภาพที่ 176 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ แยกตามประเด็นการสำรวจ



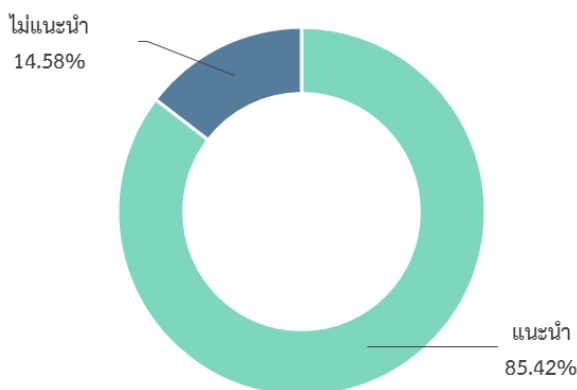
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ แสดงตามภาพที่ 177

ภาพที่ 177 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ แสดงตามภาพที่ 178

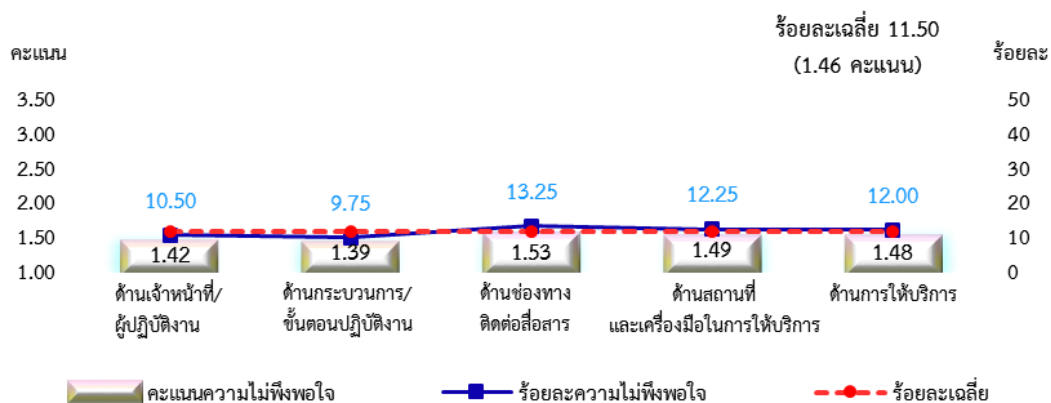
ภาพที่ 178 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ



## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

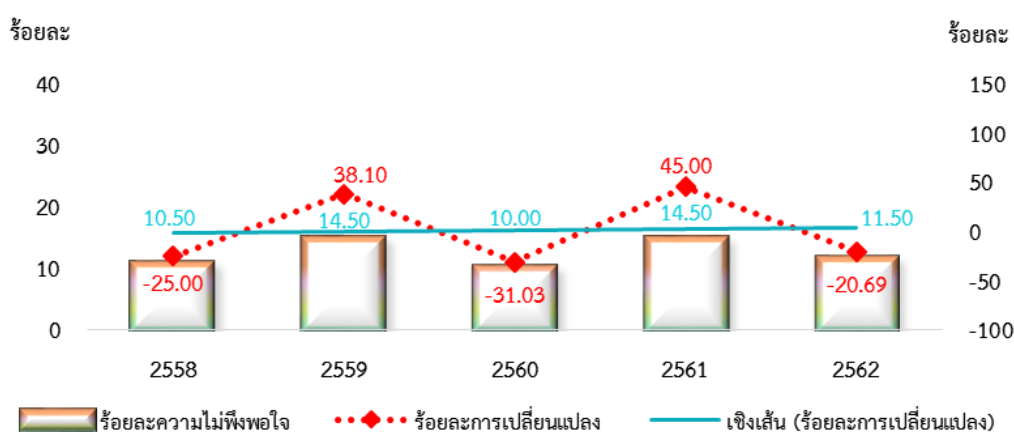
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.46 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 11.50 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 179 และตารางที่ 44

ภาพที่ 179 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 20.69 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 180

ภาพที่ 180 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

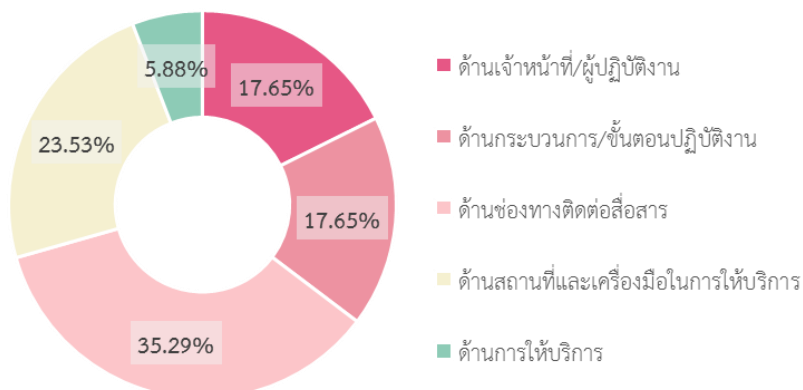


ตารางที่ 44 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน       | ร้อยละ       |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|
| <b>ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>           | <b>1.46</b> | <b>11.50</b> |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                  | <b>1.42</b> | <b>10.50</b> |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.36        | 9.00         |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.47        | 11.75        |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.44        | 11.00        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                | <b>1.39</b> | <b>9.75</b>  |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.40        | 10.00        |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.42        | 10.50        |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.36        | 9.00         |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                       | <b>1.53</b> | <b>13.25</b> |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.47        | 11.75        |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.53        | 13.25        |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.57        | 14.25        |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.53        | 13.25        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                         | <b>1.49</b> | <b>12.25</b> |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.50        | 12.50        |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.48        | 12.00        |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.48        | 12.00        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                               | <b>1.48</b> | <b>12.00</b> |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.42        | 10.50        |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.48        | 12.00        |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.53        | 13.25        |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.49        | 12.25        |

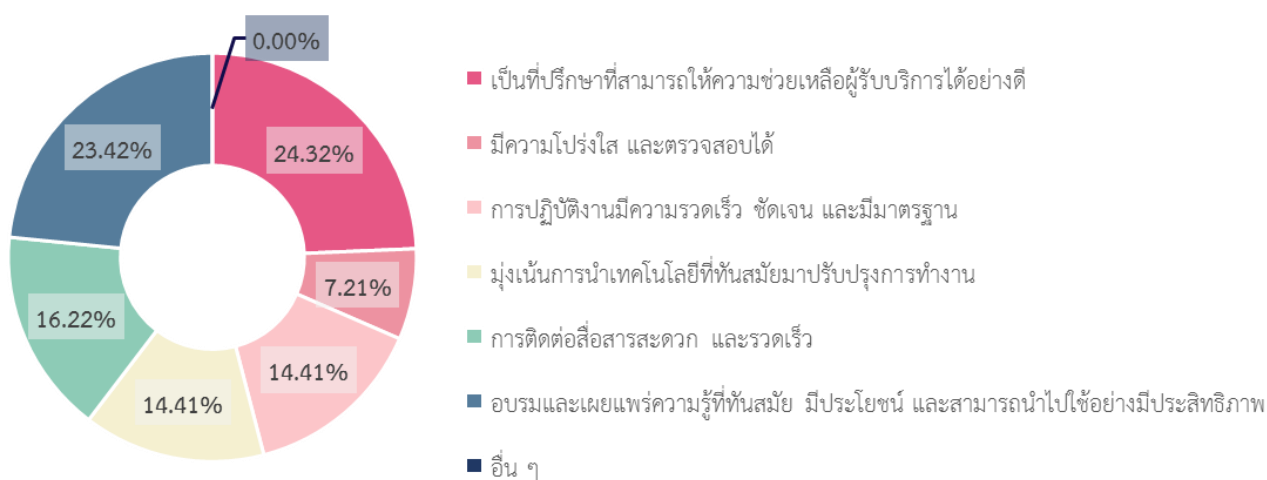
8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 181

ภาพที่ 181 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ แยกตามประเด็นการสำรวจ



9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ แสดงตามภาพที่ 182

ภาพที่ 182 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ



10. ข้อเสนอแนะ

-

### 2.3.3 สำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์

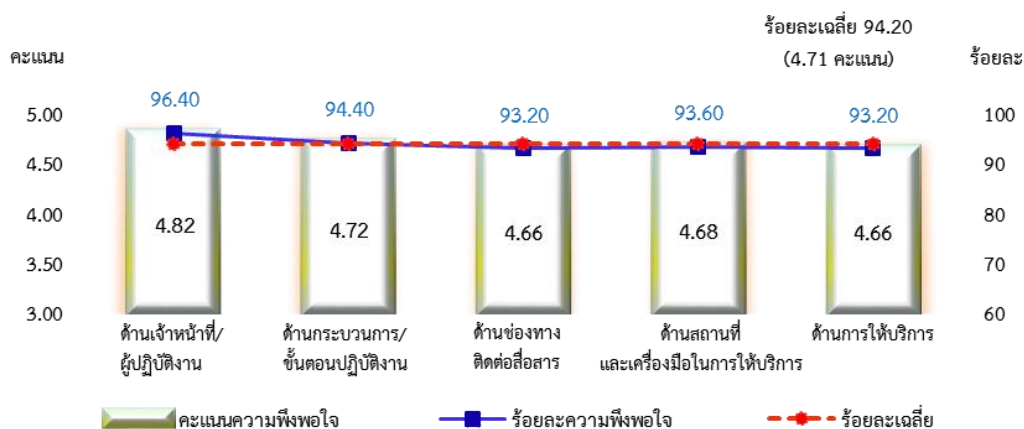
#### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.61 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.02 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.20

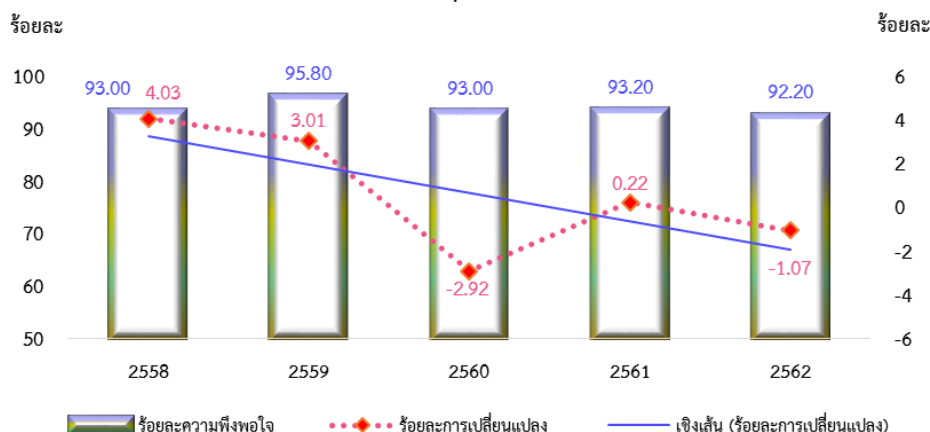
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.71 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.20 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 183 และตารางที่ 45

ภาพที่ 183 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 1.07 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 184

ภาพที่ 184 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

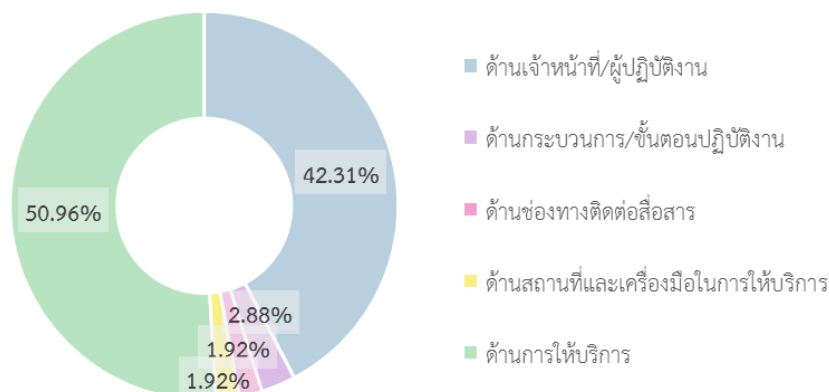


ตารางที่ 45 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|
|                                                                                                                                                | คะแนน            | ร้อยละ |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                              | 4.61             | 92.20  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)                                                                                    | 9.02             | 90.20  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                    | 4.71             | 94.20  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                                                                                                  | 4.82             | 96.40  |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                                | 4.79             | 95.80  |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                           | 4.83             | 96.60  |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                           | 4.83             | 96.60  |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                                                                                                | 4.72             | 94.40  |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                  | 4.68             | 93.60  |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                       | 4.74             | 94.80  |
| 3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                                | 4.75             | 95.00  |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                        | 4.72             | 94.40  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                                                                                                       | 4.66             | 93.20  |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                     | 4.66             | 93.20  |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                               | 4.60             | 92.00  |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                         | 4.69             | 93.80  |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                 | 4.68             | 93.60  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                                                                                         | 4.68             | 93.60  |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                          | 4.68             | 93.60  |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                            | 4.67             | 93.40  |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                                | 4.69             | 93.80  |
| ด้านการให้บริการ                                                                                                                               | 4.66             | 93.20  |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                         | 4.70             | 94.00  |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                | 4.64             | 92.80  |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                           | 4.67             | 93.40  |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                           | 4.66             | 93.20  |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                | 4.66             | 93.20  |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                         | 4.64             | 92.80  |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                              | 4.66             | 93.20  |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                   | 4.66             | 93.20  |
| 9) วิทยาการมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                    | 4.65             | 93.00  |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.64             | 92.80  |

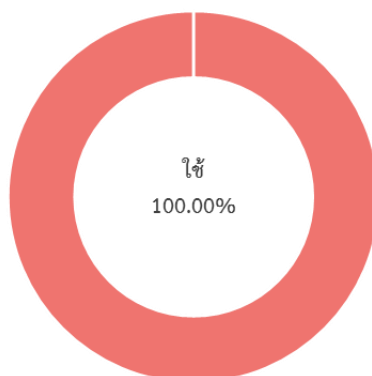
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 185

ภาพที่ 185 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ แยกตามประเด็นการสำรวจ



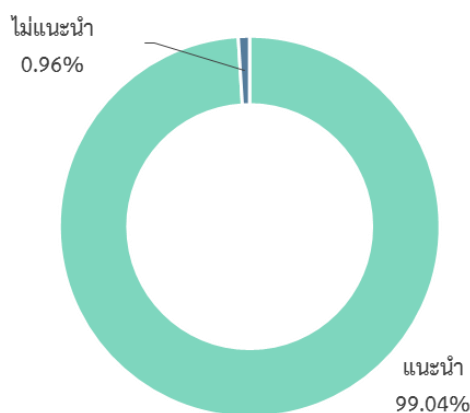
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ แสดงตามภาพที่ 186

ภาพที่ 186 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ แสดงตามภาพที่ 187

ภาพที่ 187 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์

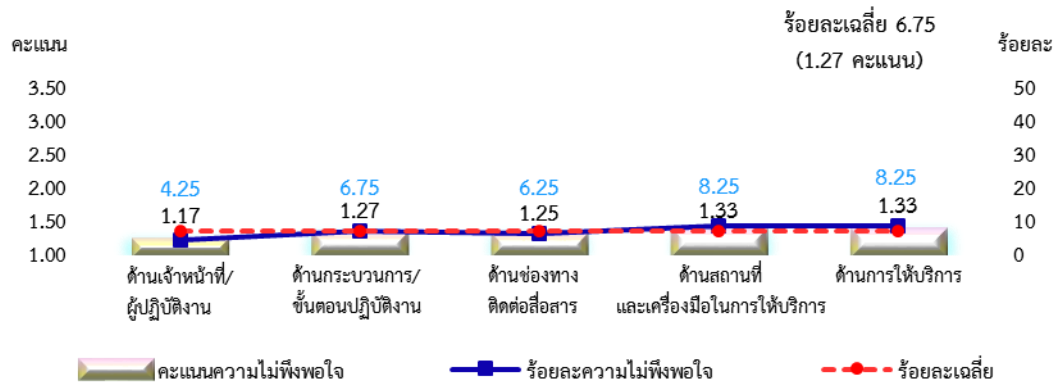




## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

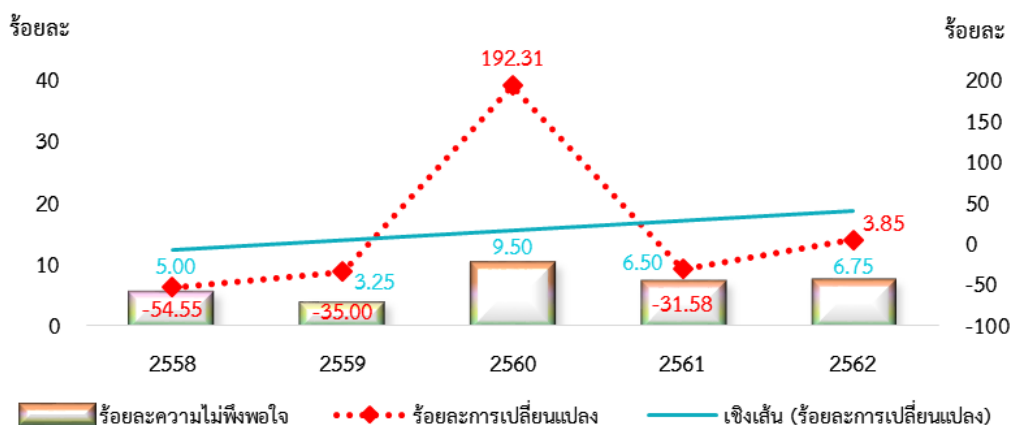
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.27 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 6.75 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 188 และตารางที่ 46

ภาพที่ 188 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 3.85 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 189

ภาพที่ 189 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

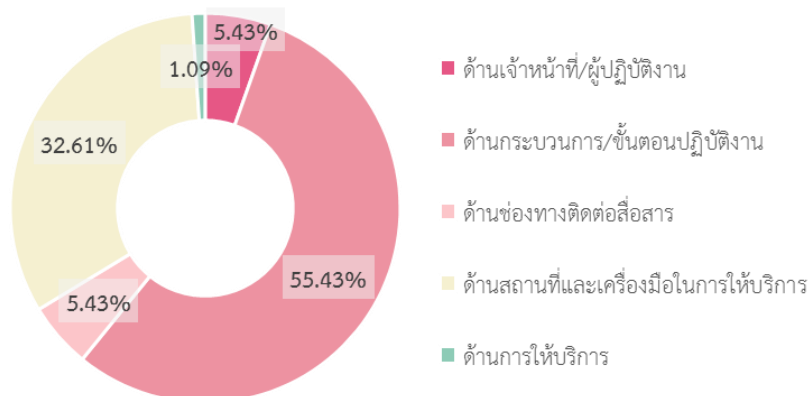


ตารางที่ 46 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน       | ร้อยละ      |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|
| <b>ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>           | <b>1.27</b> | <b>6.75</b> |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                  | <b>1.17</b> | <b>4.25</b> |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.17        | 1.24        |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.17        | 1.24        |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.17        | 1.24        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                | <b>1.27</b> | <b>6.75</b> |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.24        | 6.00        |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.31        | 7.75        |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.27        | 6.75        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                       | <b>1.25</b> | <b>6.25</b> |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.27        | 6.75        |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.23        | 5.75        |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.25        | 6.25        |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.24        | 6.00        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                         | <b>1.33</b> | <b>8.25</b> |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.37        | 9.25        |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.34        | 8.50        |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.28        | 7.00        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                               | <b>1.33</b> | <b>8.25</b> |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.32        | 8.00        |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.32        | 8.00        |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.35        | 8.75        |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.33        | 8.25        |

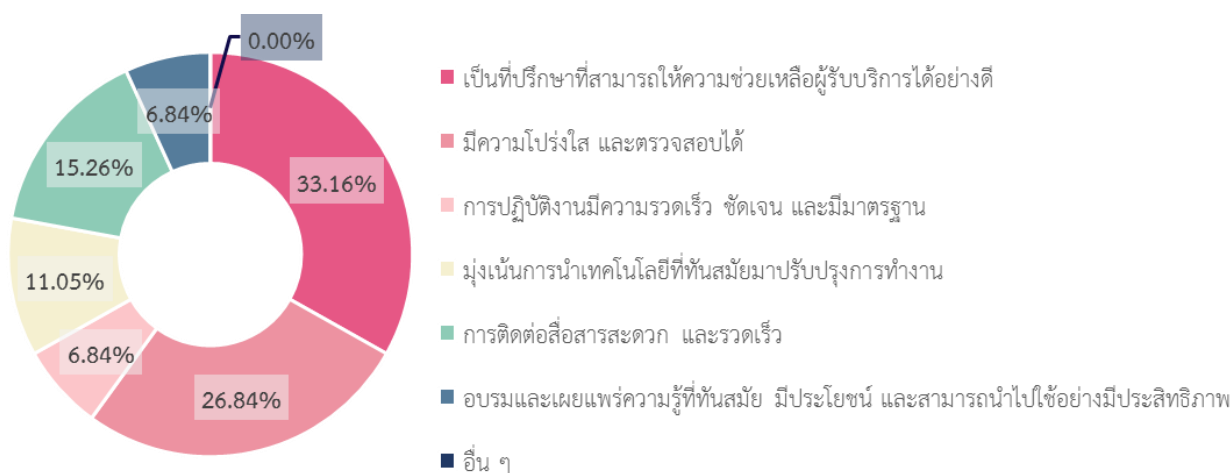
8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 190

ภาพที่ 190 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ แยกตามประเด็นการสำรวจ



9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ แสดงตามภาพที่ 191

ภาพที่ 191 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์



10. ข้อเสนอแนะ

-

## 2.3.4 สำนักงานคลังจังหวัดยโสธร

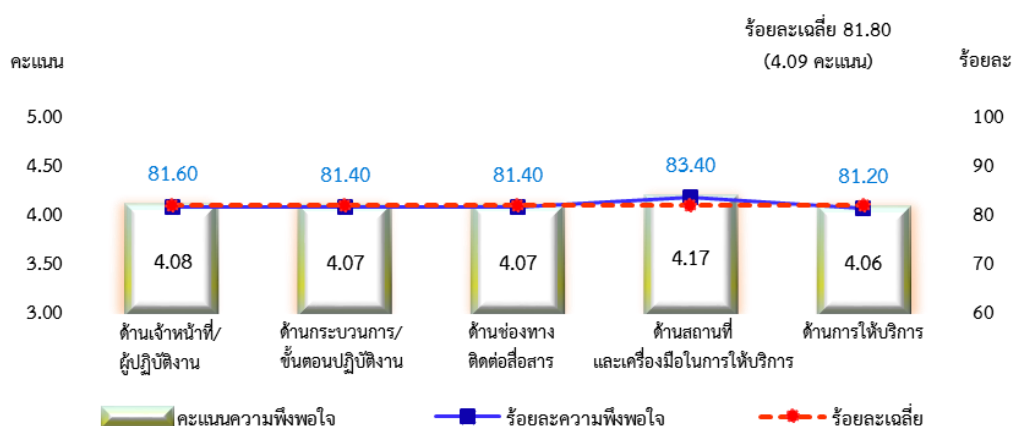
### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.17 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.40 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.48 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.80

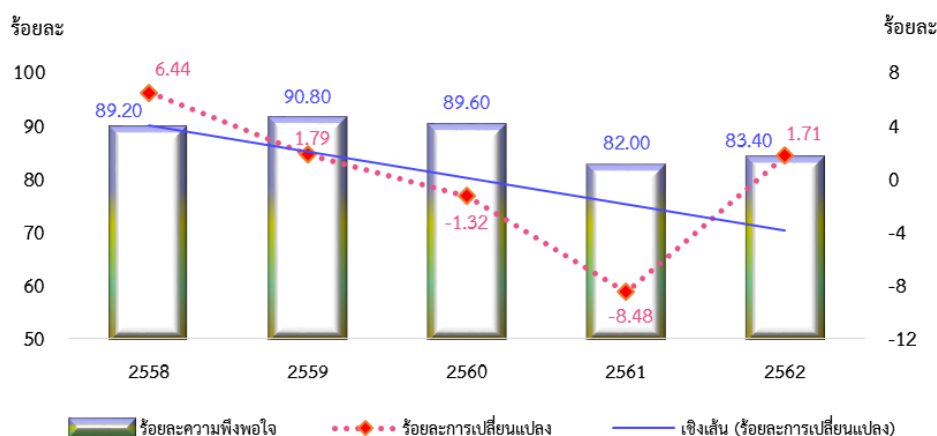
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.09 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.80 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 192 และตารางที่ 47

ภาพที่ 192 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 1.71 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 193

ภาพที่ 193 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

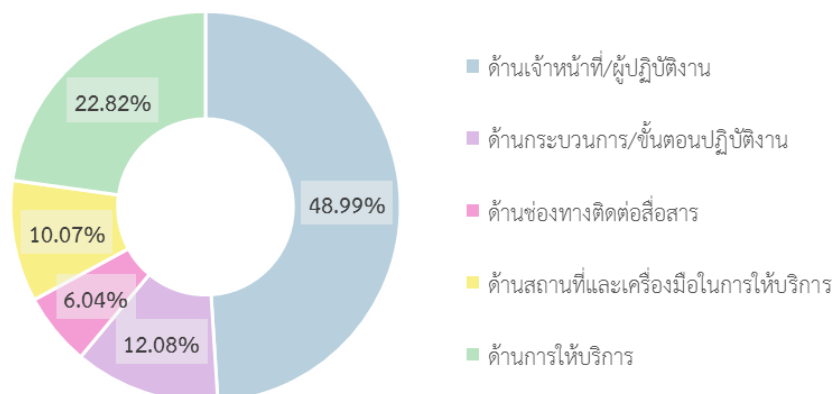


ตารางที่ 47 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|
|                                                                                                                                                | คะแนน            | ร้อยละ |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                              | 4.17             | 83.40  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)                                                                                    | 8.48             | 84.80  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                    | 4.09             | 81.80  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                                                                                                  | 4.08             | 81.60  |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                                | 4.03             | 80.60  |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                           | 4.06             | 81.20  |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                           | 4.16             | 83.20  |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                                                                                                | 4.07             | 81.40  |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                  | 3.89             | 77.80  |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                       | 4.19             | 83.80  |
| 3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                                | 4.07             | 81.40  |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                        | 4.14             | 82.80  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                                                                                                       | 4.07             | 81.40  |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                     | 4.09             | 81.80  |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                               | 3.95             | 79.00  |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                         | 4.04             | 80.80  |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                 | 4.20             | 84.00  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                                                                                         | 4.17             | 83.40  |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                          | 4.16             | 83.20  |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                            | 4.14             | 82.80  |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                                | 4.22             | 84.40  |
| ด้านการให้บริการ                                                                                                                               | 4.06             | 81.20  |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                         | 4.07             | 81.40  |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                | 4.00             | 80.00  |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                           | 4.05             | 81.00  |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                           | 4.00             | 80.00  |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                | 3.94             | 78.80  |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                         | 4.17             | 83.40  |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                              | 4.19             | 83.80  |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                   | 4.03             | 80.60  |
| 9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                     | 4.08             | 81.60  |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.10             | 82.00  |

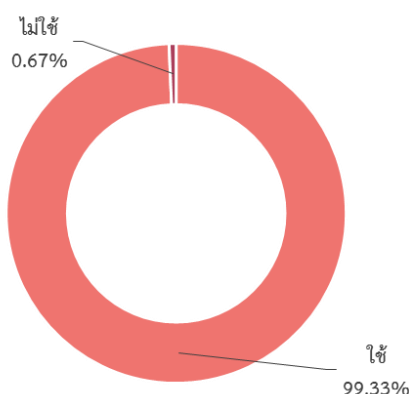
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 194

ภาพที่ 194 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร แยกตามประเด็นการสำรวจ



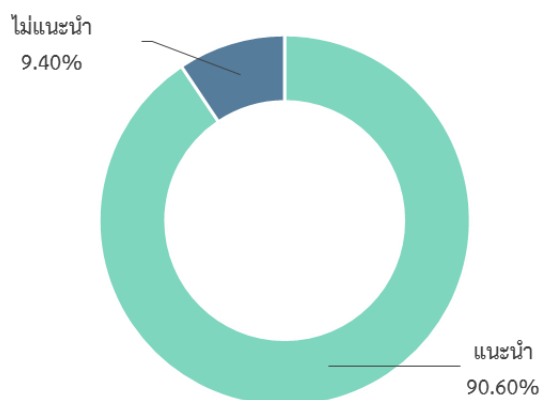
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร แสดงตามภาพที่ 195

ภาพที่ 195 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร แสดงตามภาพที่ 196

ภาพที่ 196 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร



## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

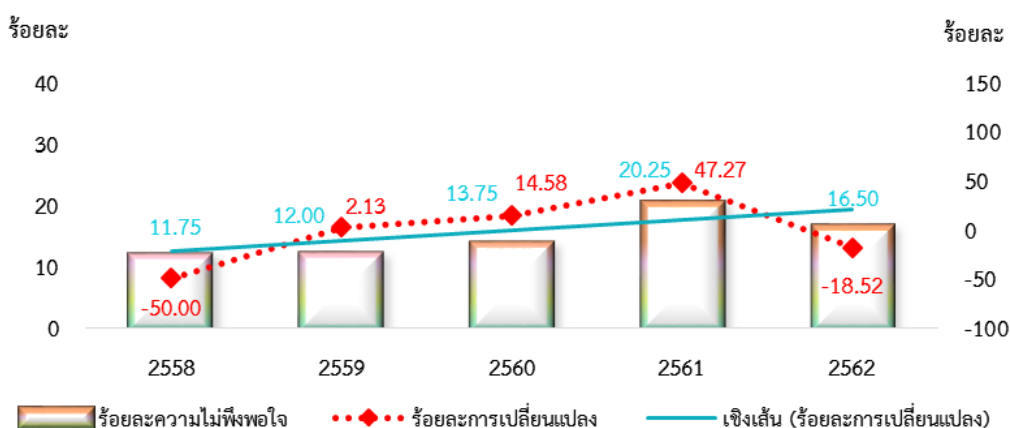
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.66 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 16.50 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 197 และตารางที่ 48

ภาพที่ 197 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 18.52 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 198

ภาพที่ 198 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562



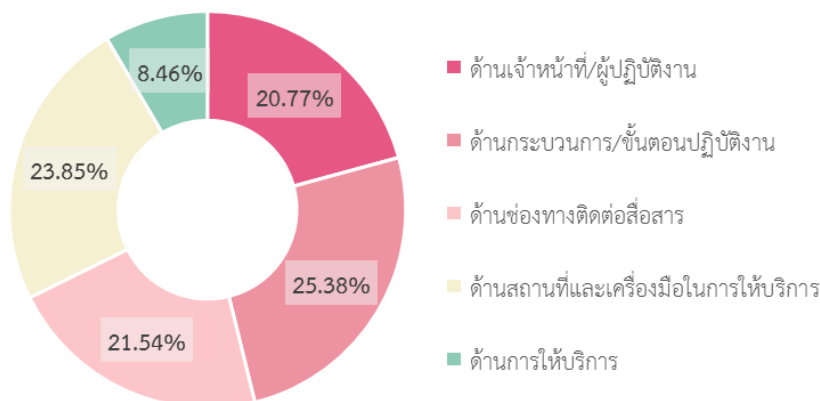
ตารางที่ 48 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน       | ร้อยละ       |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|
| <b>ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>           | <b>1.66</b> | <b>16.50</b> |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                  | <b>1.74</b> | <b>18.50</b> |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.78        | 19.50        |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.73        | 18.25        |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.70        | 17.50        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                | <b>1.71</b> | <b>17.75</b> |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.68        | 17.00        |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.71        | 17.75        |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.73        | 18.25        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                       | <b>1.60</b> | <b>15.00</b> |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.65        | 16.25        |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.58        | 14.50        |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.63        | 15.75        |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.55        | 13.75        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                         | <b>1.65</b> | <b>16.25</b> |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.69        | 17.25        |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.69        | 17.25        |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.58        | 14.50        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                               | <b>1.58</b> | <b>14.50</b> |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.59        | 14.75        |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.57        | 14.25        |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.56        | 14.00        |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.58        | 14.50        |



8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 199

ภาพที่ 199 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร แยกตามประเด็นการสำรวจ



9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร แสดงตามภาพที่ 200

ภาพที่ 200 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร



10. ข้อเสนอแนะ

-

## 2.3.5 สำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ

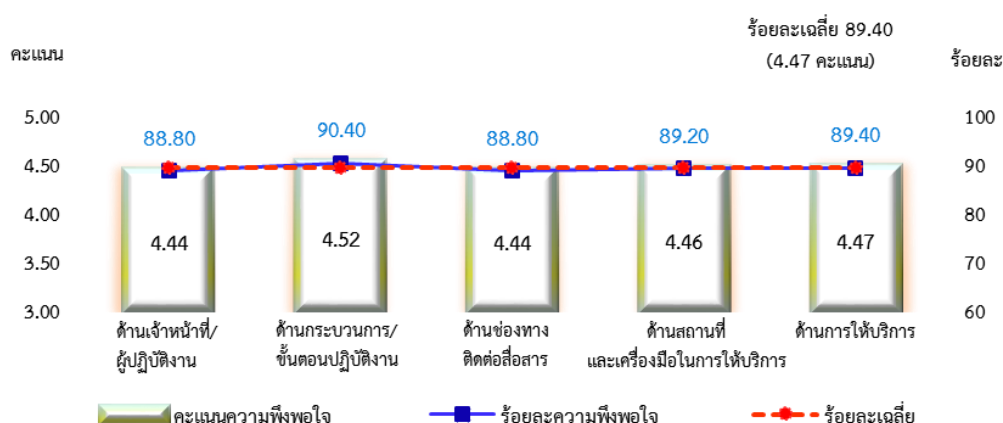
### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.54 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.21 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.10

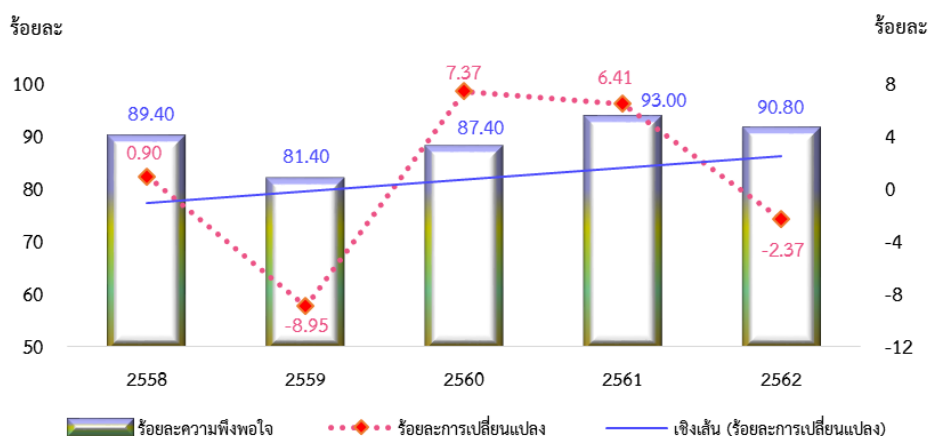
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.47 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.40 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 201 และตารางที่ 49

ภาพที่ 201 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 2.37 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 202

ภาพที่ 202 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

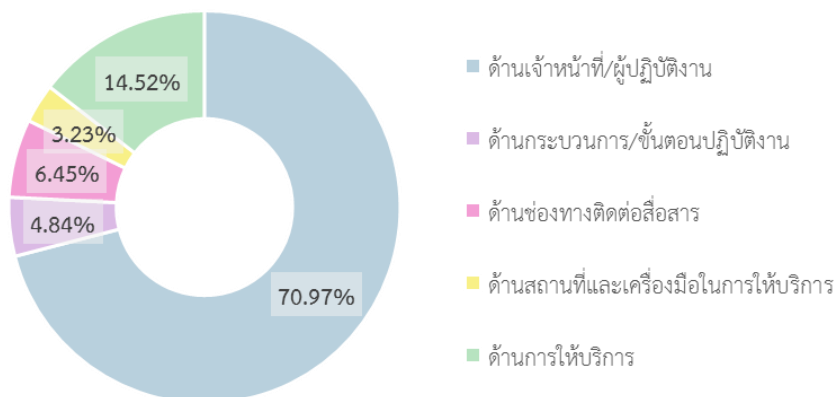


ตารางที่ 49 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|
|                                                                                                                                                | คะแนน            | ร้อยละ |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                              | 4.54             | 90.80  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)                                                                                    | 9.21             | 92.10  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                    | 4.47             | 89.40  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                                                                                                  | 4.44             | 88.80  |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                                | 4.37             | 87.40  |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                           | 4.47             | 89.40  |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                           | 4.48             | 89.60  |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                                                                                                | 4.52             | 90.40  |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                  | 4.39             | 87.80  |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                       | 4.55             | 91.00  |
| 3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                                | 4.61             | 92.20  |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                        | 4.53             | 90.60  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                                                                                                       | 4.44             | 88.80  |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                     | 4.55             | 91.00  |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                               | 4.34             | 86.80  |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                         | 4.34             | 86.80  |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                 | 4.53             | 90.60  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                                                                                         | 4.46             | 89.20  |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                          | 4.48             | 89.60  |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                            | 4.44             | 88.80  |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                                | 4.47             | 89.40  |
| ด้านการให้บริการ                                                                                                                               | 4.47             | 89.40  |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                         | 4.53             | 90.60  |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                | 4.48             | 89.60  |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                           | 4.44             | 88.80  |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                           | 4.40             | 88.00  |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                | 4.36             | 87.20  |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                         | 4.56             | 91.20  |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                              | 4.53             | 90.60  |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                   | 4.45             | 89.00  |
| 9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                     | 4.45             | 89.00  |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.52             | 90.40  |

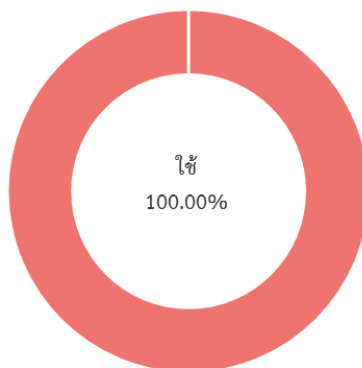
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 203

ภาพที่ 203 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ แยกตามประเด็นการสำรวจ



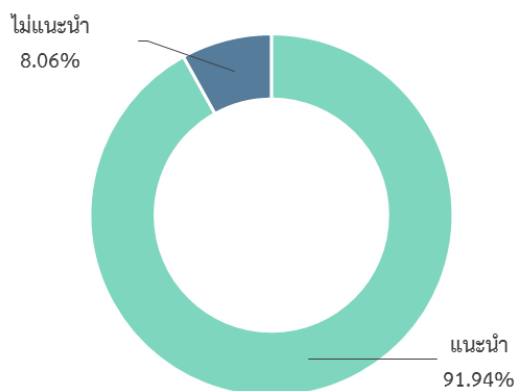
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ แสดงตามภาพที่ 204

ภาพที่ 204 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ แสดงตามภาพที่ 205

ภาพที่ 205 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ



## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

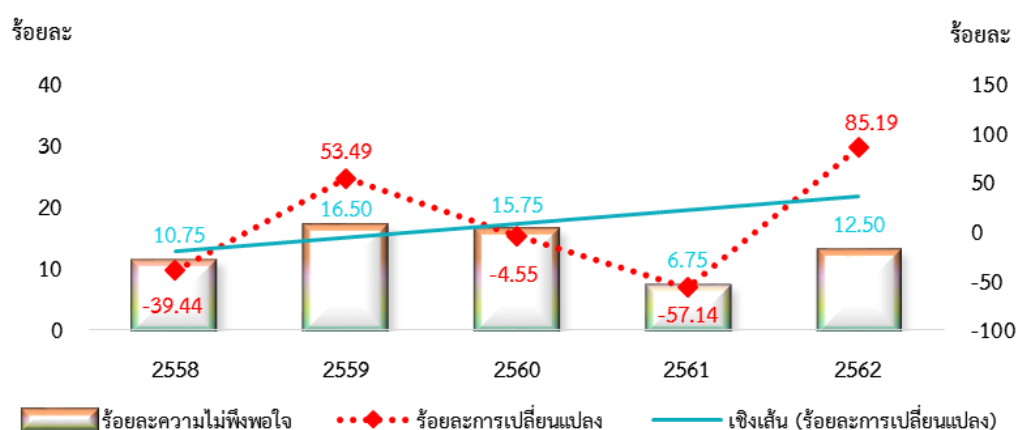
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.50 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 12.50 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 206 และตารางที่ 50

ภาพที่ 206 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 85.19 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 207

ภาพที่ 207 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

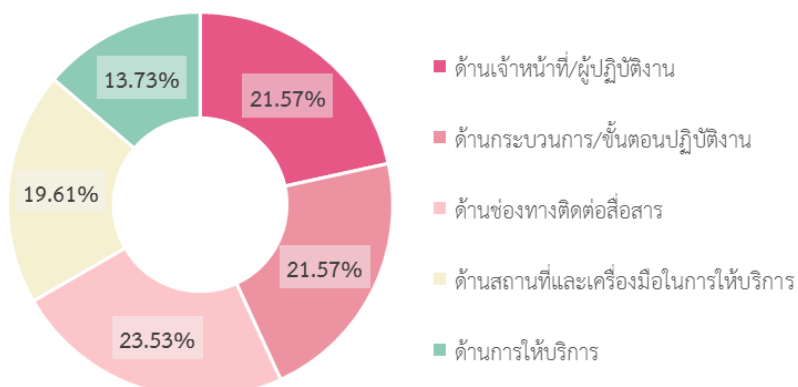


ตารางที่ 50 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน       | ร้อยละ       |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|
| <b>ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>           | <b>1.50</b> | <b>12.50</b> |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                  | <b>1.52</b> | <b>13.00</b> |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.52        | 13.00        |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.53        | 13.25        |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.50        | 12.50        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                | <b>1.49</b> | <b>12.25</b> |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.48        | 12.00        |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.51        | 12.75        |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.49        | 12.25        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                       | <b>1.51</b> | <b>12.75</b> |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.46        | 11.50        |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.51        | 12.75        |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.56        | 14.00        |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.52        | 13.00        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                         | <b>1.51</b> | <b>12.75</b> |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.54        | 13.50        |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.58        | 14.50        |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.42        | 10.50        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                               | <b>1.46</b> | <b>11.50</b> |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.44        | 11.00        |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.45        | 11.25        |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.47        | 11.75        |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.47        | 11.75        |

8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 208

ภาพที่ 208 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ แยกตามประเด็นการสำรวจ



9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ แสดงตามภาพที่ 209

ภาพที่ 209 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ



10. ข้อเสนอแนะ

มีการจัดเตรียมสถานที่ให้ความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ

## 2.3.6 สำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์

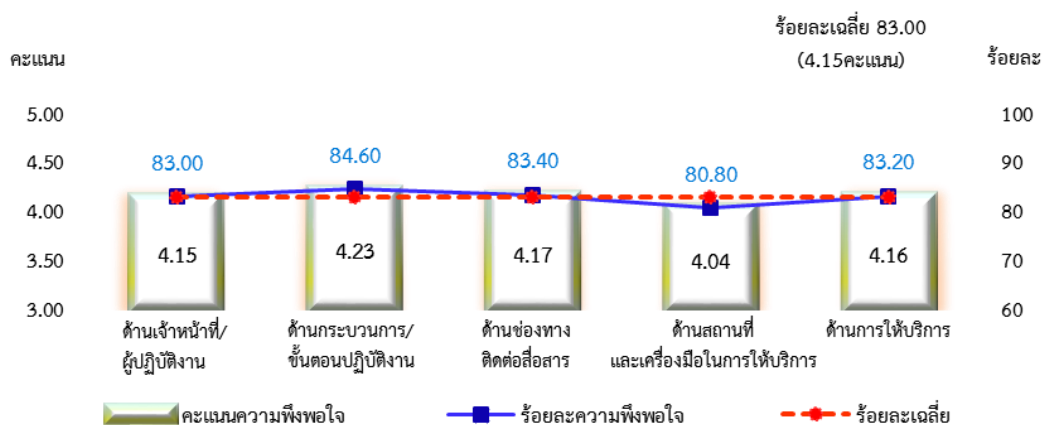
### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.24 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.50

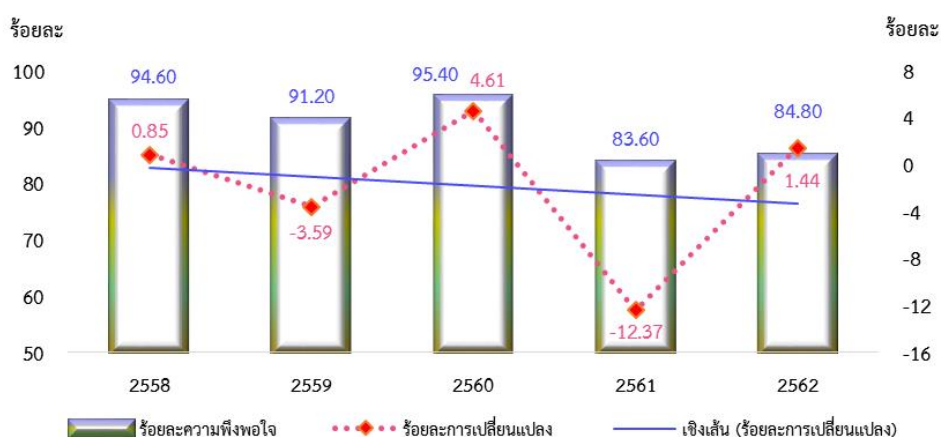
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.15 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.00 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 210 และตารางที่ 51

ภาพที่ 210 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 1.44 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 211

ภาพที่ 211 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562



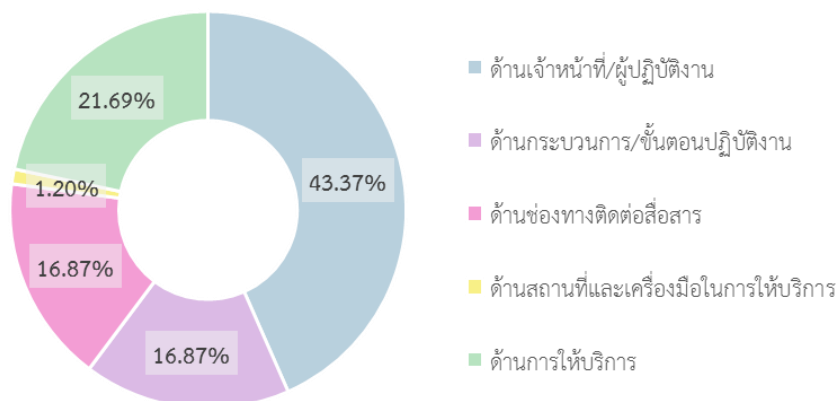


ตารางที่ 51 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|
|                                                                                                                                                | คะแนน            | ร้อยละ |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                              | 4.24             | 84.80  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)                                                                                    | 8.65             | 86.50  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                    | 4.15             | 83.00  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                                                                                                  | 4.15             | 83.00  |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                                | 4.25             | 85.00  |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                           | 4.17             | 83.40  |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                           | 4.02             | 80.40  |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                                                                                                | 4.23             | 84.60  |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                  | 4.07             | 81.40  |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                       | 4.36             | 87.20  |
| 3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                                | 4.22             | 84.40  |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                        | 4.28             | 85.60  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                                                                                                       | 4.17             | 83.40  |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                     | 4.33             | 86.60  |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                               | 4.02             | 80.40  |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                         | 4.07             | 81.40  |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                 | 4.27             | 85.40  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                                                                                         | 4.04             | 80.80  |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุตรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                           | 3.96             | 79.20  |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                            | 4.04             | 80.80  |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                                | 4.11             | 82.20  |
| ด้านการให้บริการ                                                                                                                               | 4.16             | 83.20  |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                         | 4.18             | 83.60  |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                | 4.19             | 83.80  |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                           | 4.16             | 83.20  |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                           | 4.00             | 80.00  |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                | 3.97             | 79.40  |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                         | 4.32             | 86.40  |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                              | 4.22             | 84.40  |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                   | 4.14             | 82.80  |
| 9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                     | 4.27             | 85.40  |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.12             | 82.40  |

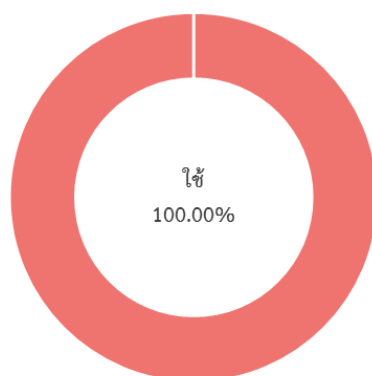
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 212

ภาพที่ 212 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ แยกตามประเด็นการสำรวจ



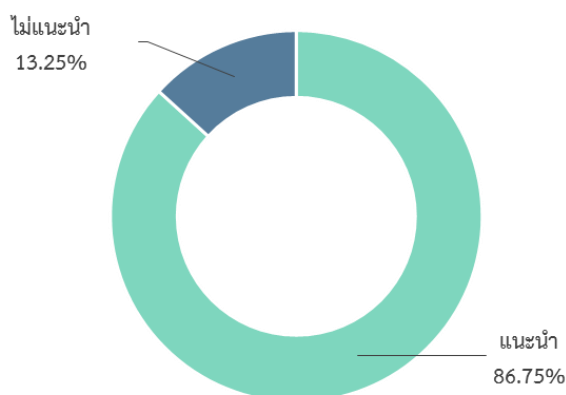
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ แสดงตามภาพที่ 213

ภาพที่ 213 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ แสดงตามภาพที่ 214

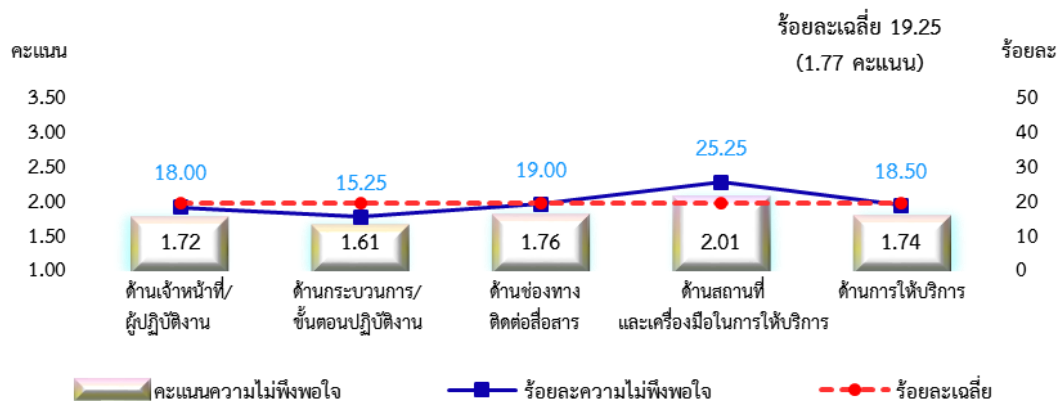
ภาพที่ 214 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์



## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

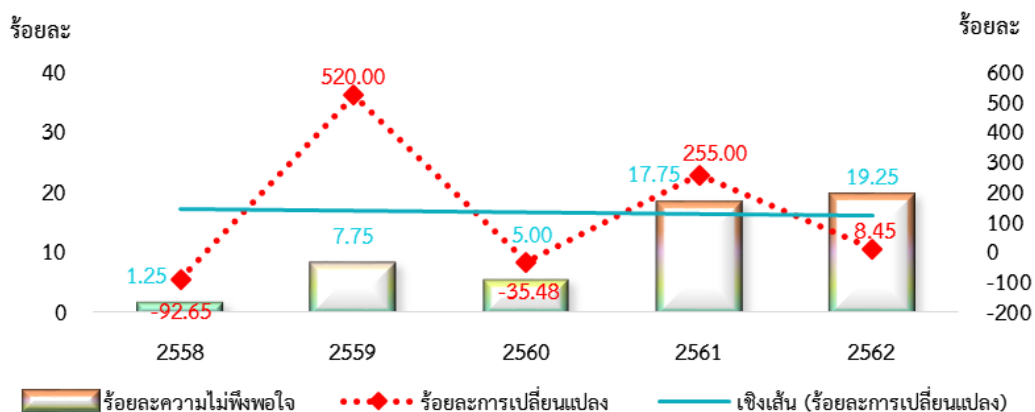
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 19.25 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 215 และตารางที่ 52

ภาพที่ 215 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 8.45 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 216

ภาพที่ 216 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

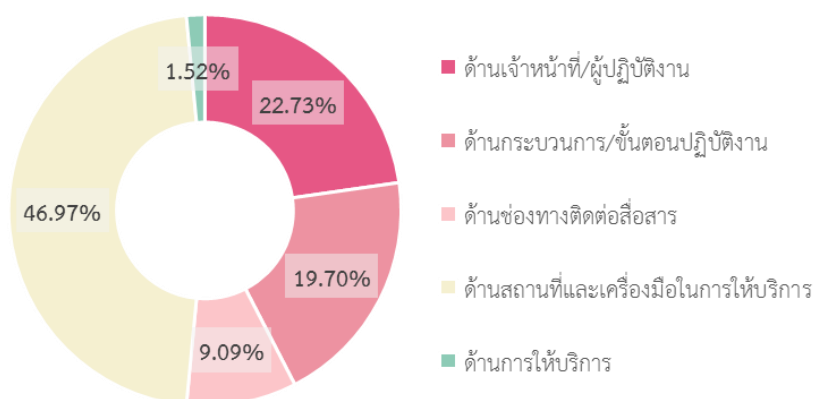


ตารางที่ 52 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน       | ร้อยละ       |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|
| <b>ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>           | <b>1.77</b> | <b>19.25</b> |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                  | <b>1.72</b> | <b>18.00</b> |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.73        | 18.25        |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.69        | 17.25        |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.73        | 18.25        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                | <b>1.61</b> | <b>15.25</b> |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.56        | 14.00        |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.64        | 16.00        |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.62        | 15.50        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                       | <b>1.76</b> | <b>19.00</b> |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.64        | 16.00        |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.78        | 19.50        |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.79        | 19.75        |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.81        | 20.25        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                         | <b>2.01</b> | <b>25.25</b> |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 2.25        | 31.25        |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.96        | 24.00        |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.83        | 20.75        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                               | <b>1.74</b> | <b>18.50</b> |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.71        | 17.75        |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.76        | 19.00        |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.76        | 19.00        |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.72        | 18.00        |

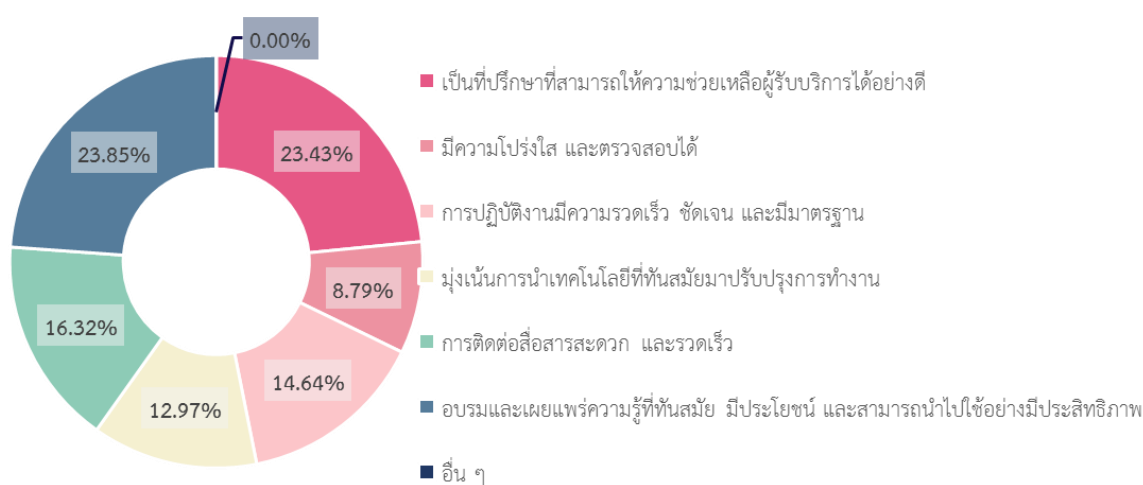
8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 217

ภาพที่ 217 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ แยกตามประเด็นการสำรวจ



9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ แสดงตามภาพที่ 218

ภาพที่ 218 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์



10. ข้อเสนอแนะ

-

## 2.3.7 สำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี

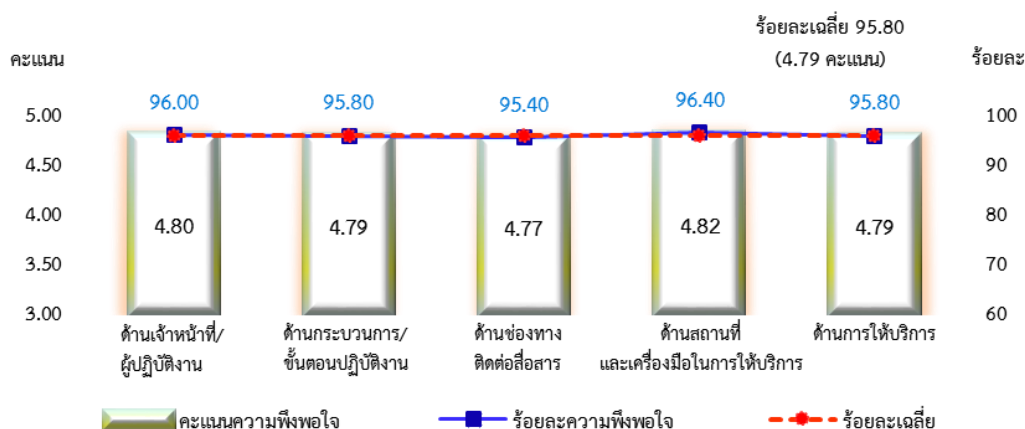
### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.75 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.42 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.20

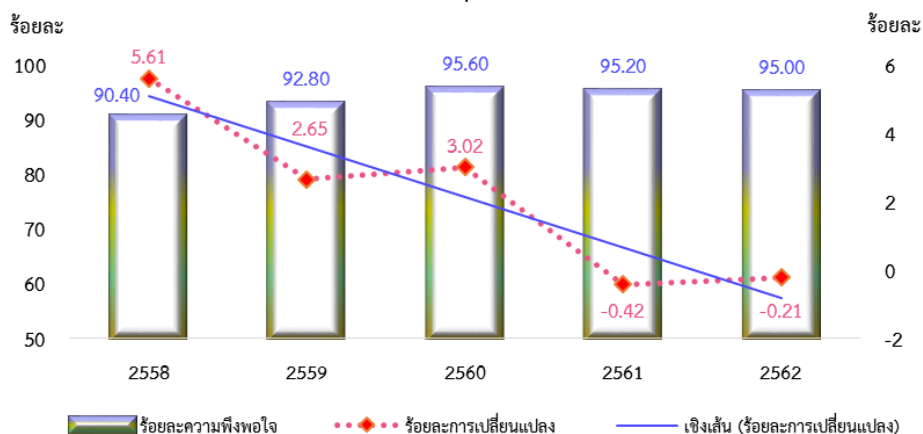
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.79 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.80 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 219 และตารางที่ 53

ภาพที่ 219 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 0.21 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 220

ภาพที่ 220 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

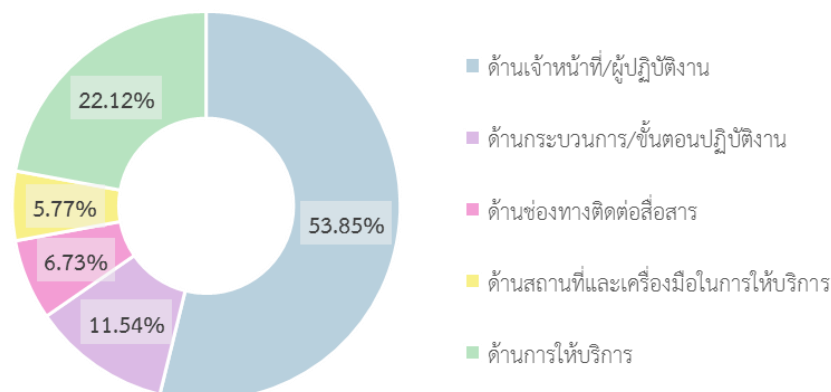


ตารางที่ 53 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                              | 4.75             | 95.00        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)                                                                                    | 9.42             | 94.20        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                    | 4.79             | 95.80        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                           | <b>4.80</b>      | <b>96.00</b> |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                                | 4.79             | 95.80        |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                           | 4.80             | 96.00        |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                           | 4.82             | 96.40        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                         | <b>4.79</b>      | <b>95.80</b> |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                  | 4.80             | 96.00        |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                       | 4.79             | 95.80        |
| 3) การจัดการบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                             | 4.79             | 95.80        |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                        | 4.77             | 95.40        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                | <b>4.77</b>      | <b>95.40</b> |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                     | 4.74             | 94.80        |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                               | 4.77             | 95.40        |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                         | 4.78             | 95.60        |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                 | 4.79             | 95.80        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                  | <b>4.82</b>      | <b>96.40</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุตรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                           | 4.82             | 96.40        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                            | 4.82             | 96.40        |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                                | 4.82             | 96.40        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                        | <b>4.79</b>      | <b>95.80</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                         | 4.80             | 96.00        |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                | 4.84             | 96.80        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                           | 4.83             | 96.60        |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                           | 4.65             | 93.00        |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                | 4.67             | 93.40        |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                         | 4.80             | 96.00        |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                              | 4.84             | 96.80        |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                   | 4.86             | 97.20        |
| 9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                     | 4.82             | 96.40        |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.82             | 96.40        |

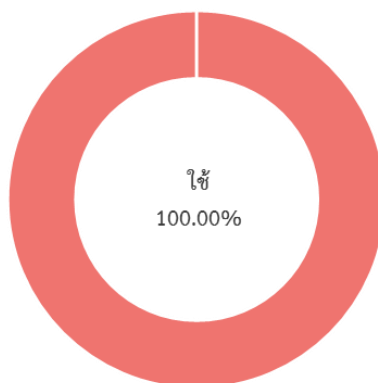
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 221

ภาพที่ 221 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี แยกตามประเด็นการสำรวจ



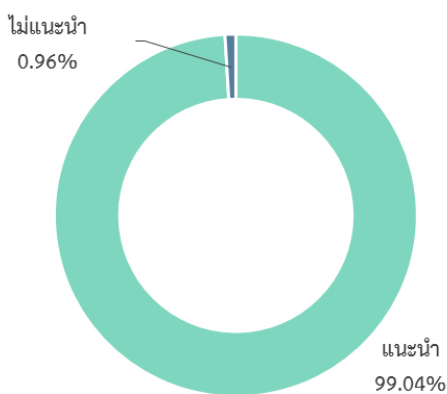
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี แสดงตามภาพที่ 222

ภาพที่ 222 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี แสดงตามภาพที่ 223

ภาพที่ 223 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี

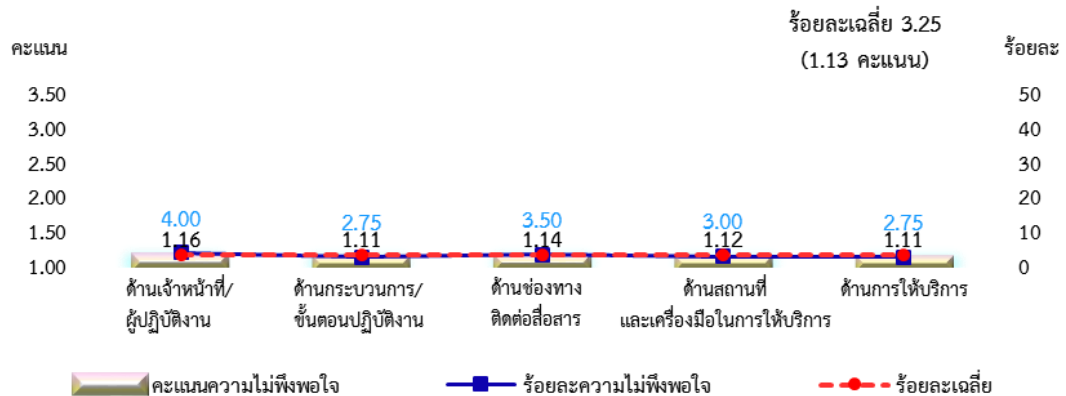




## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

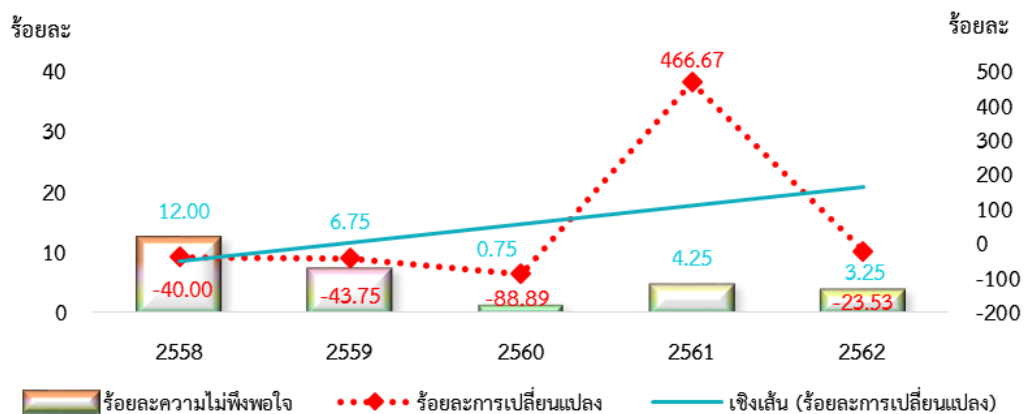
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.13 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 3.25 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 224 และตารางที่ 54

ภาพที่ 224 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 23.53 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 225

ภาพที่ 225 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

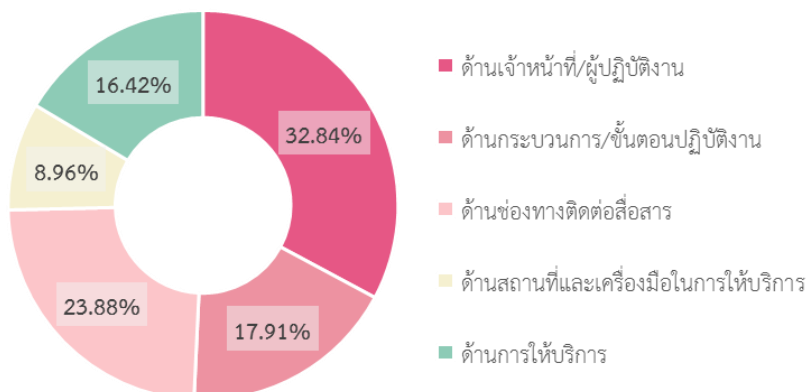


ตารางที่ 54 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน | ร้อยละ |
|-----------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                  | 1.13  | 3.25   |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                         | 1.16  | 4.00   |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.17  | 4.25   |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.15  | 3.75   |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.16  | 4.00   |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                       | 1.11  | 2.75   |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.12  | 3.00   |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.11  | 2.75   |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.11  | 2.75   |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                              | 1.14  | 3.50   |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.20  | 5.00   |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.12  | 3.00   |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.12  | 3.00   |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.13  | 3.25   |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                | 1.12  | 3.00   |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.09  | 2.25   |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.11  | 2.75   |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.15  | 3.75   |
| ด้านการให้บริการ                                                      | 1.11  | 2.75   |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.11  | 2.75   |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.20  | 5.00   |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.05  | 1.25   |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.07  | 1.75   |

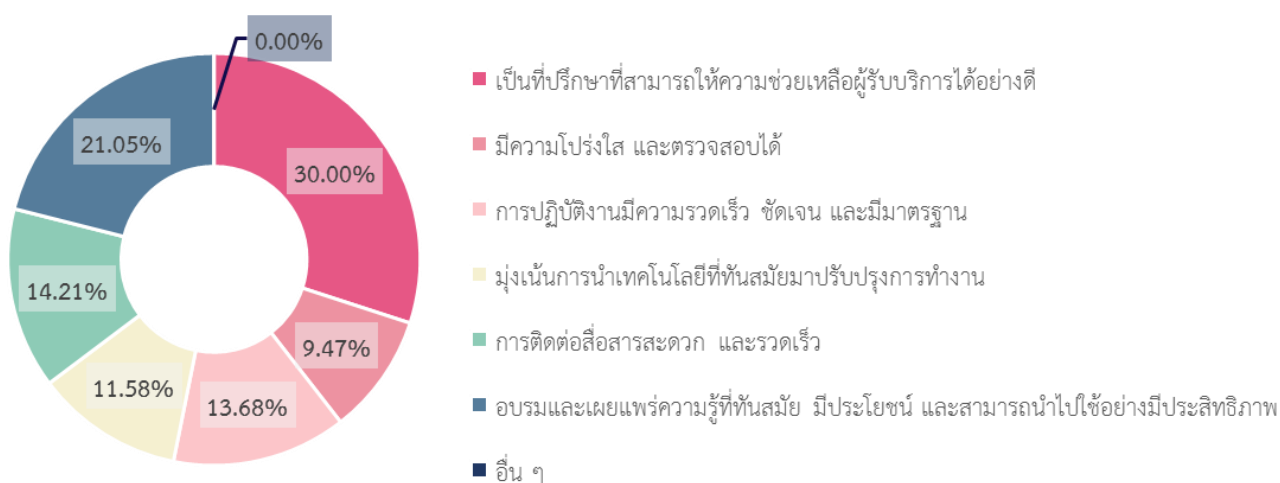
8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี  
แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 226

ภาพที่ 226 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี แยกตามประเด็นการสำรวจ



9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี  
แสดงตามภาพที่ 227

ภาพที่ 227 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี)  
ของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี



10. ข้อเสนอแนะ

-

## 2.3.8 สำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ

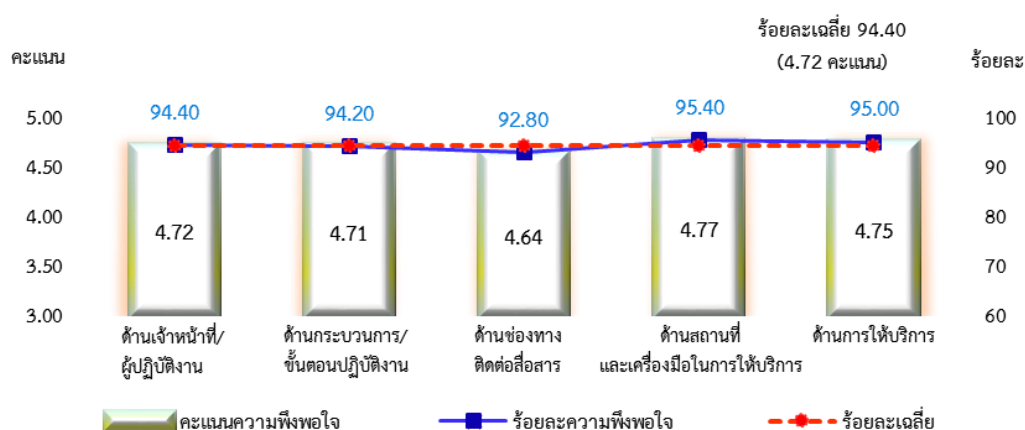
### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.72 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.40 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.42 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.20

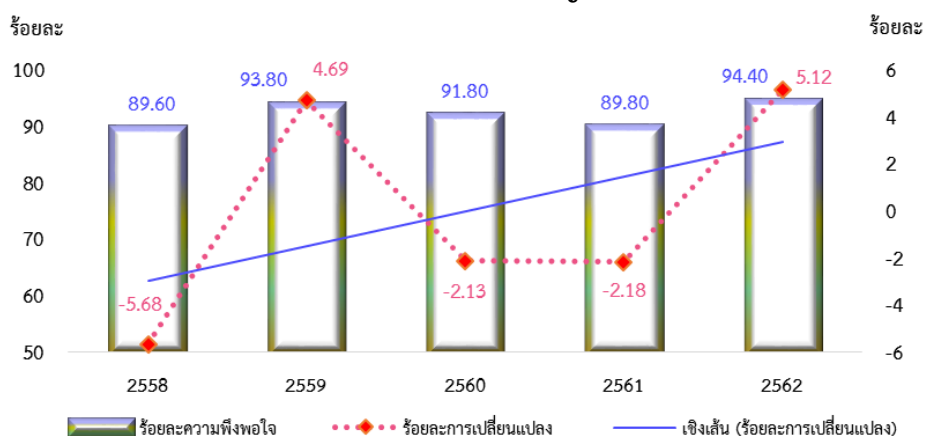
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.72 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.40 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 228 และตารางที่ 55

ภาพที่ 228 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 5.12 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 229

ภาพที่ 229 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

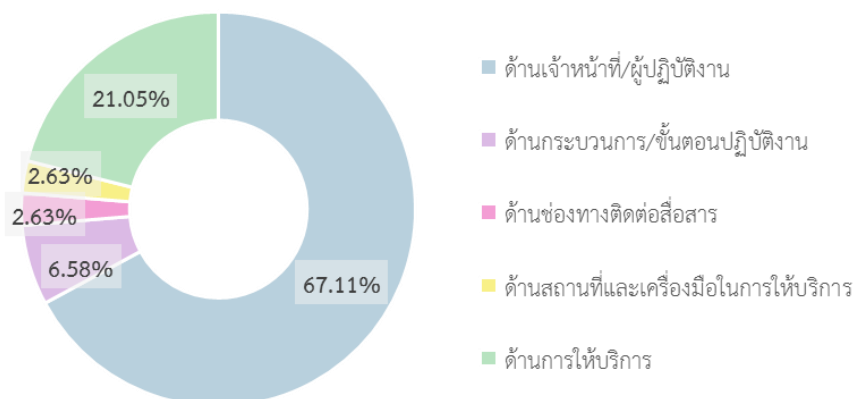


ตารางที่ 55 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                              | 4.72             | 94.40        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)                                                                                    | 9.42             | 94.20        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                    | 4.72             | 94.40        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                           | <b>4.72</b>      | <b>94.40</b> |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                                | 4.72             | 94.40        |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                           | 4.72             | 94.40        |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                           | 4.71             | 94.20        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                         | <b>4.71</b>      | <b>94.20</b> |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                  | 4.68             | 93.60        |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                       | 4.71             | 94.20        |
| 3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                                | 4.71             | 94.20        |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                        | 4.72             | 94.40        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                | <b>4.64</b>      | <b>92.80</b> |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                     | 4.68             | 93.60        |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                               | 4.57             | 91.40        |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                         | 4.59             | 91.80        |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                 | 4.70             | 94.00        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                  | <b>4.77</b>      | <b>95.40</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุตรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                           | 4.76             | 95.20        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                            | 4.74             | 94.80        |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                                | 4.80             | 96.00        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                        | <b>4.75</b>      | <b>95.00</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                         | 4.80             | 96.00        |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                | 4.69             | 93.80        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                           | 4.74             | 94.80        |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                           | 4.68             | 93.60        |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                | 4.65             | 93.00        |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                         | 4.82             | 96.40        |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                              | 4.81             | 96.20        |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                   | 4.72             | 94.40        |
| 9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                     | 4.80             | 96.00        |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.81             | 96.20        |

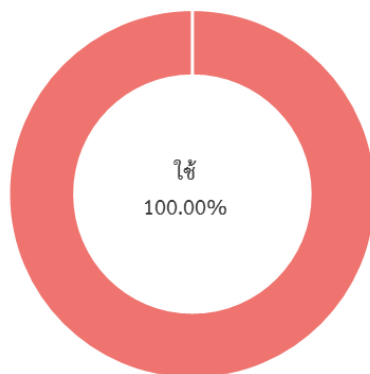
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 230

ภาพที่ 230 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ แยกตามประเด็นการสำรวจ



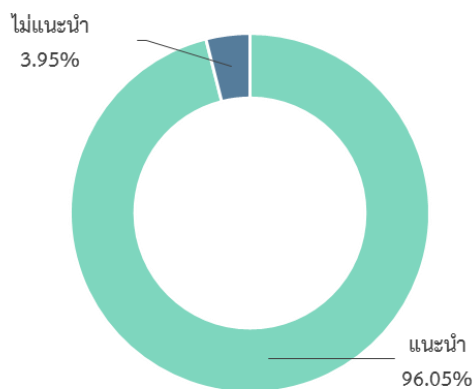
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ แสดงตามภาพที่ 231

ภาพที่ 231 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ แสดงตามภาพที่ 232

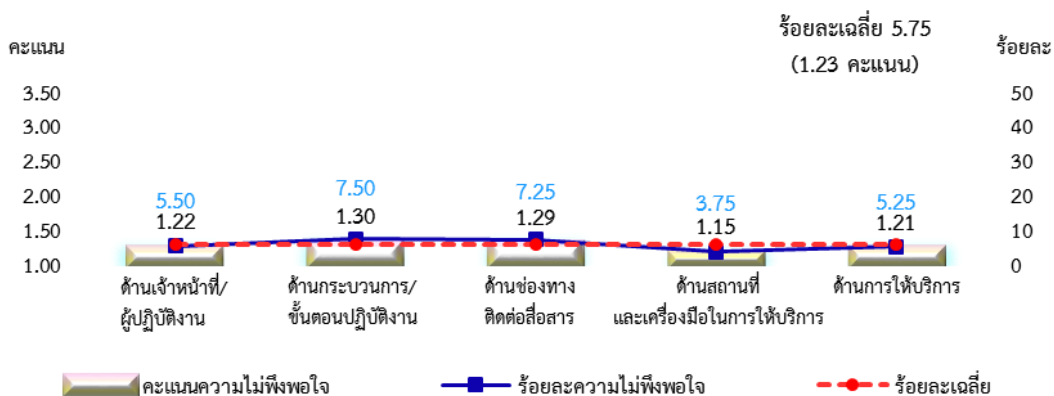
ภาพที่ 232 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ



## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

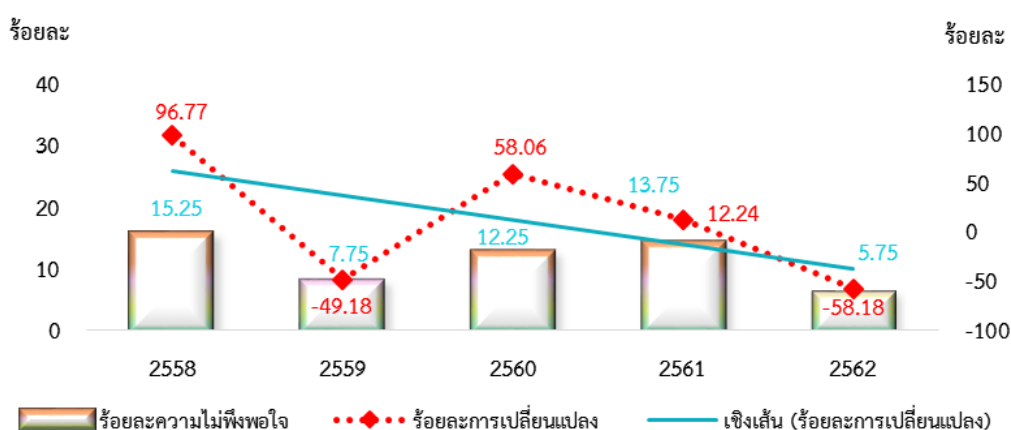
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.23 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 5.75 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 233 และตารางที่ 56

ภาพที่ 233 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 58.18 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 234

ภาพที่ 234 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562



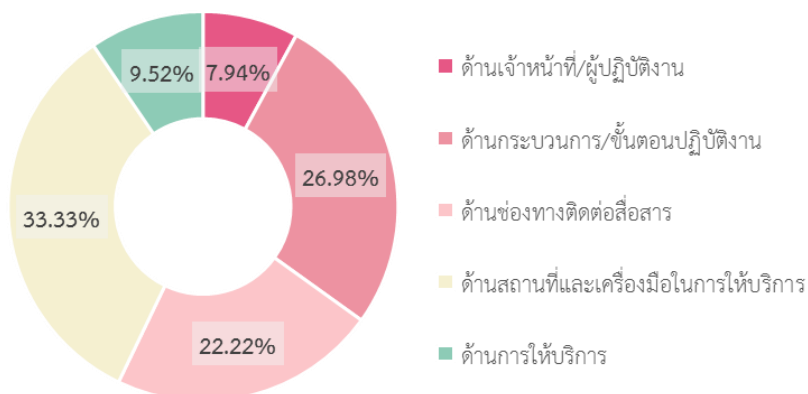
ตารางที่ 56 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน       | ร้อยละ      |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|
| <b>ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>           | <b>1.23</b> | <b>5.75</b> |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                  | <b>1.22</b> | <b>5.50</b> |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.18        | 4.50        |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.25        | 6.25        |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พุดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.24        | 6.00        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                | <b>1.30</b> | <b>7.50</b> |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.32        | 8.00        |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.32        | 8.00        |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.26        | 6.50        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                       | <b>1.29</b> | <b>7.25</b> |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.28        | 7.00        |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.28        | 7.00        |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.30        | 7.50        |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.28        | 7.00        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                         | <b>1.15</b> | <b>3.75</b> |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.12        | 3.00        |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.20        | 5.00        |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.12        | 3.00        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                               | <b>1.21</b> | <b>5.25</b> |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.23        | 5.75        |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.24        | 6.00        |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.18        | 4.50        |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.19        | 4.75        |



8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ  
แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 235

ภาพที่ 235 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ แยกตามประเด็นการสำรวจ



9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ  
แสดงตามภาพที่ 236

ภาพที่ 236 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี)  
ของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ



10. ข้อเสนอแนะ

-

## 2.4 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 4

### 2.4.1 สำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี

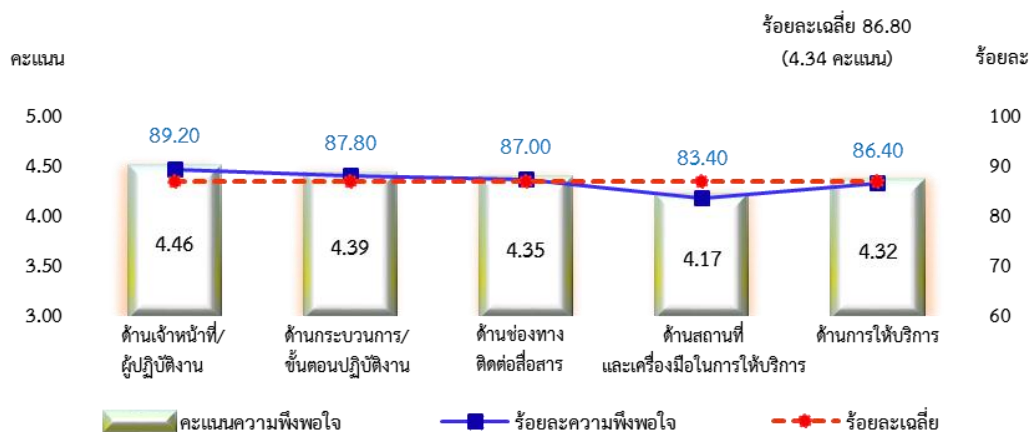
#### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.42 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.40 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.00 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.00

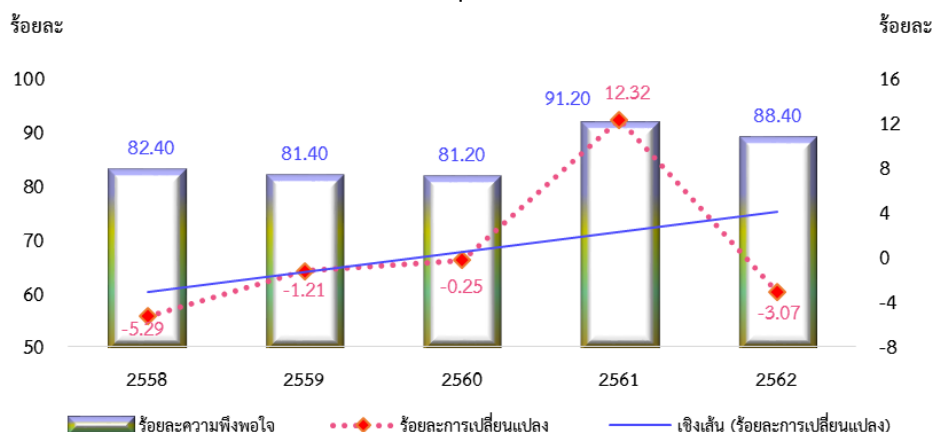
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.34 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.80 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 237 และตารางที่ 57

ภาพที่ 237 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 3.07 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 238

ภาพที่ 238 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

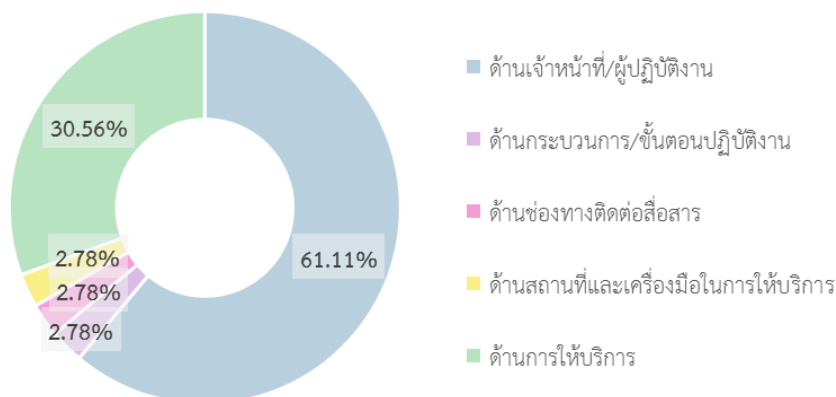


ตารางที่ 57 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                              | 4.42             | 88.40        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)                                                                                    | 9.00             | 90.00        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                    | 4.34             | 86.80        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                           | <b>4.46</b>      | <b>89.20</b> |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                                | 4.39             | 87.80        |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                           | 4.42             | 88.40        |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                           | 4.58             | 91.60        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                         | <b>4.39</b>      | <b>87.80</b> |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                  | 4.31             | 86.20        |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                       | 4.44             | 88.80        |
| 3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                                | 4.42             | 88.40        |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                        | 4.39             | 87.80        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                | <b>4.35</b>      | <b>87.00</b> |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                     | 4.39             | 87.80        |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                               | 4.28             | 85.60        |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                         | 4.26             | 85.20        |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                 | 4.47             | 89.40        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                  | <b>4.17</b>      | <b>83.40</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุโปร่ง ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                         | 4.08             | 81.60        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                            | 4.17             | 83.40        |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                                | 4.25             | 85.00        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                        | <b>4.32</b>      | <b>86.40</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                         | 4.33             | 86.60        |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั้งถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                               | 4.44             | 88.80        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                           | 4.31             | 86.20        |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                           | 4.24             | 84.80        |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางการเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                             | 4.32             | 86.40        |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                         | 4.43             | 88.60        |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                              | 4.33             | 86.60        |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                   | 4.09             | 81.80        |
| 9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                     | 4.39             | 87.80        |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.36             | 87.20        |

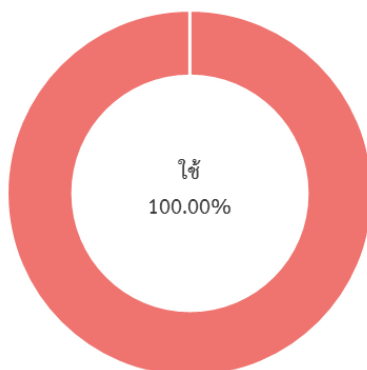
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 239

ภาพที่ 239 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี แยกตามประเด็นการสำรวจ



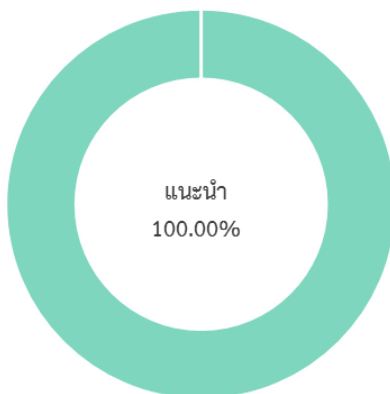
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี แสดงตามภาพที่ 240

ภาพที่ 240 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี แสดงตามภาพที่ 241

ภาพที่ 241 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี



## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

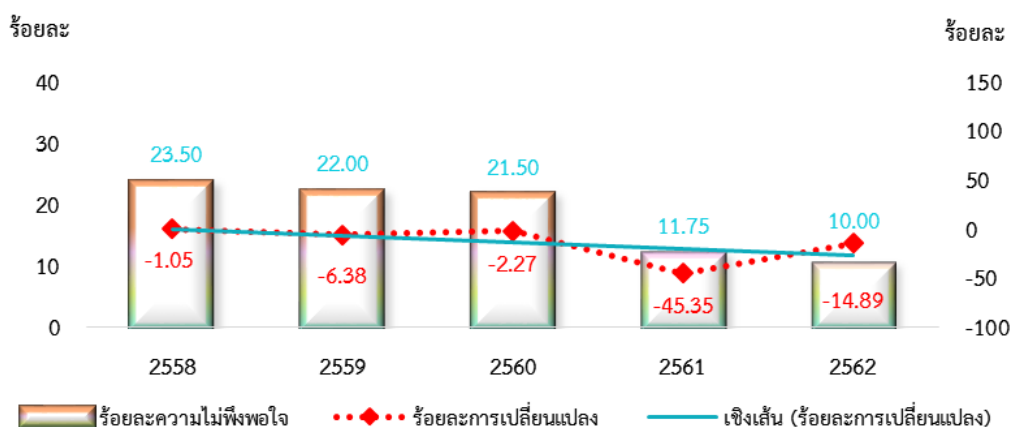
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.40 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 10.00 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 242 และตารางที่ 58

ภาพที่ 242 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 14.89 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 243

ภาพที่ 243 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

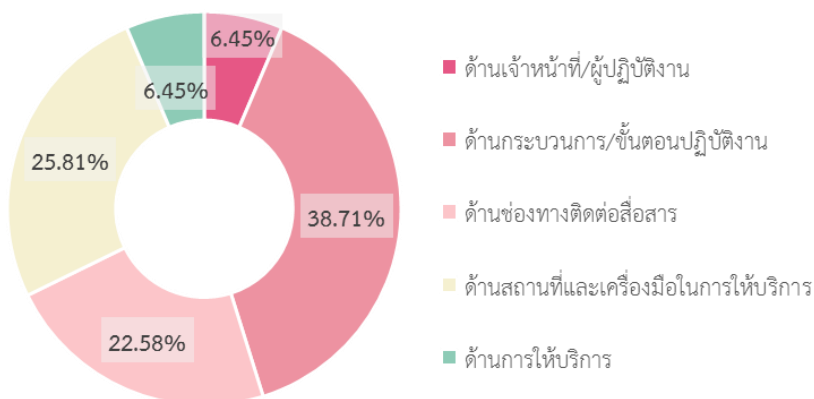


ตารางที่ 58 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน       | ร้อยละ       |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|
| <b>ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมๆ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>           | <b>1.40</b> | <b>10.00</b> |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                  | <b>1.43</b> | <b>10.75</b> |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.46        | 11.50        |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.42        | 10.50        |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.42        | 10.50        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                | <b>1.44</b> | <b>11.00</b> |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.39        | 9.75         |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.47        | 11.75        |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.47        | 11.75        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                       | <b>1.34</b> | <b>8.50</b>  |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.42        | 10.50        |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.37        | 9.25         |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.26        | 6.50         |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.31        | 7.75         |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                         | <b>1.46</b> | <b>11.50</b> |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.50        | 12.50        |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.50        | 12.50        |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.39        | 9.75         |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                               | <b>1.31</b> | <b>7.75</b>  |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.42        | 10.50        |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.29        | 7.25         |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.28        | 7.00         |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.25        | 6.25         |

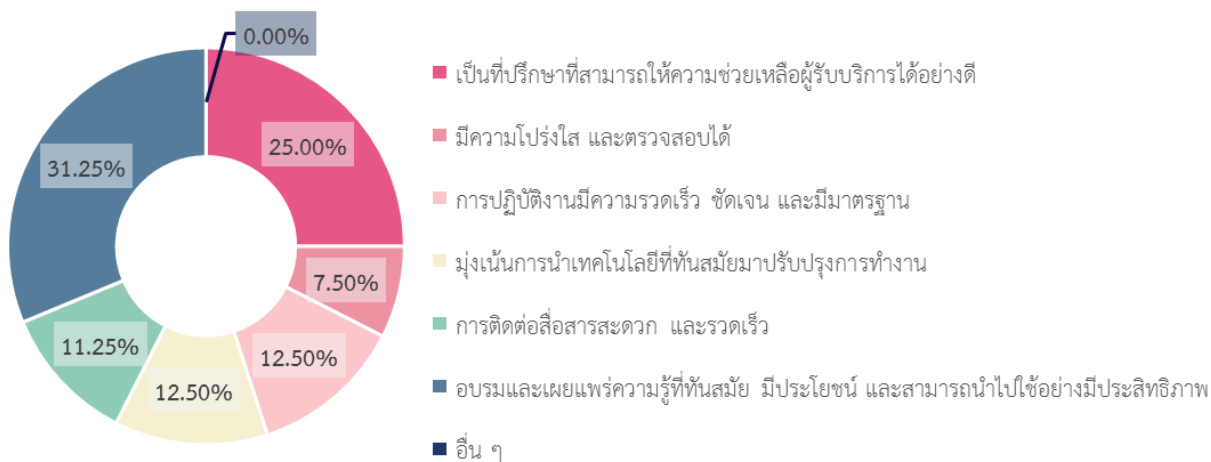
8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 244

ภาพที่ 244 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี แยกตามประเด็นการสำรวจ



9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี แสดงตามภาพที่ 245

ภาพที่ 245 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี



10. ข้อเสนอแนะ

-

## 2.4.2 สำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์

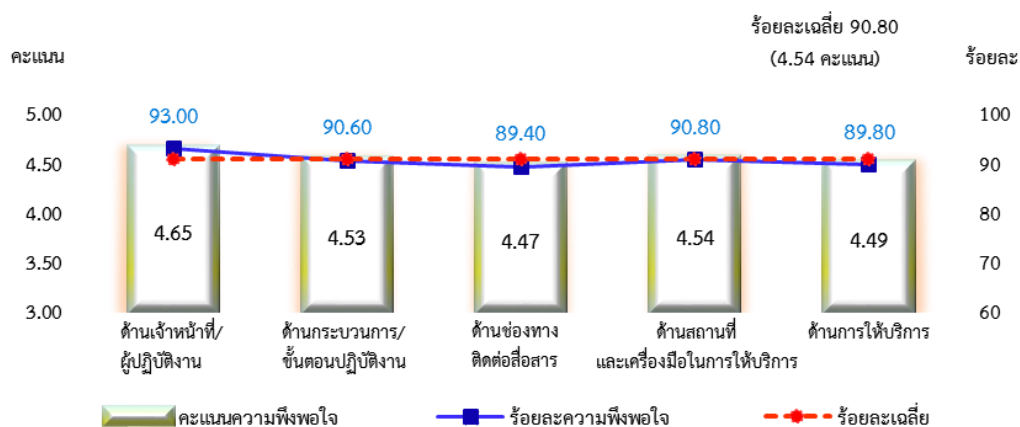
### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.60 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.23 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.30

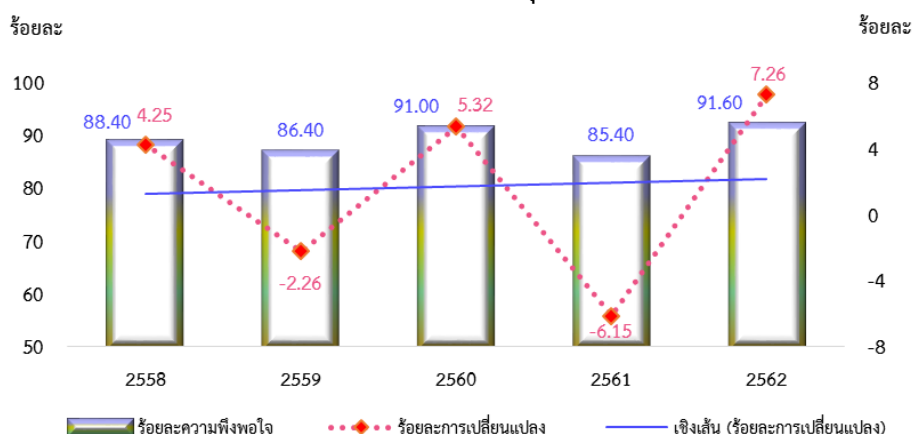
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.54 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.80 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 246 และตารางที่ 59

ภาพที่ 246 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 7.26 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 247

ภาพที่ 247 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562



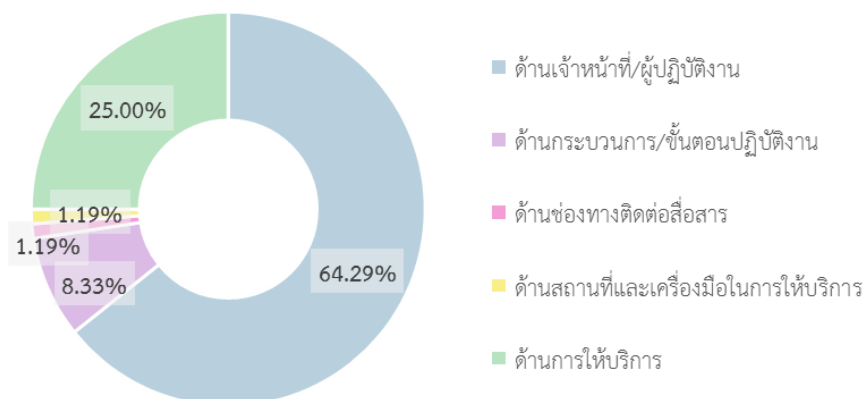


ตารางที่ 59 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                              | 4.58             | 91.60        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)                                                                                    | 9.23             | 92.30        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                    | 4.54             | 90.80        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                           | <b>4.65</b>      | <b>93.00</b> |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                                | 4.60             | 92.00        |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                           | 4.66             | 93.20        |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                           | 4.70             | 94.00        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                         | <b>4.53</b>      | <b>90.60</b> |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                  | 4.49             | 89.80        |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                       | 4.54             | 90.80        |
| 3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                                | 4.57             | 91.40        |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                        | 4.52             | 90.40        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                | <b>4.47</b>      | <b>89.40</b> |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                     | 4.48             | 89.60        |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                               | 4.43             | 88.60        |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                         | 4.43             | 88.60        |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                 | 4.55             | 91.00        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                  | <b>4.54</b>      | <b>90.80</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุตรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                           | 4.54             | 90.80        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                            | 4.52             | 90.40        |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                                | 4.55             | 91.00        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                        | <b>4.49</b>      | <b>89.80</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                         | 4.57             | 91.40        |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                | 4.52             | 90.40        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                           | 4.54             | 90.80        |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                           | 4.46             | 89.20        |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                | 4.42             | 88.40        |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                         | 4.48             | 89.60        |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                              | 4.53             | 90.60        |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                   | 4.44             | 88.80        |
| 9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                     | 4.50             | 90.00        |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.44             | 88.80        |

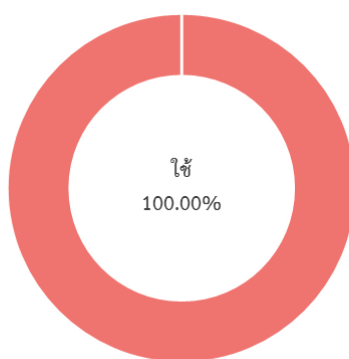
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 248

ภาพที่ 248 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ แยกตามประเด็นการสำรวจ



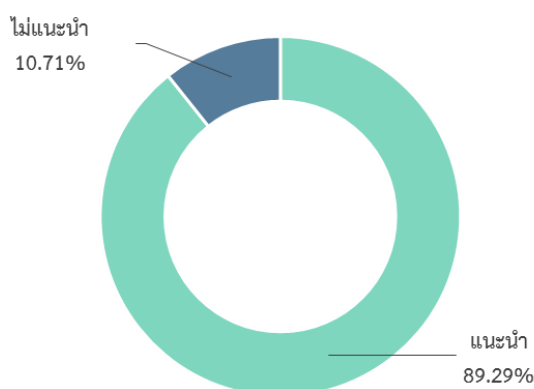
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ แสดงตามภาพที่ 249

ภาพที่ 249 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ แสดงตามภาพที่ 250

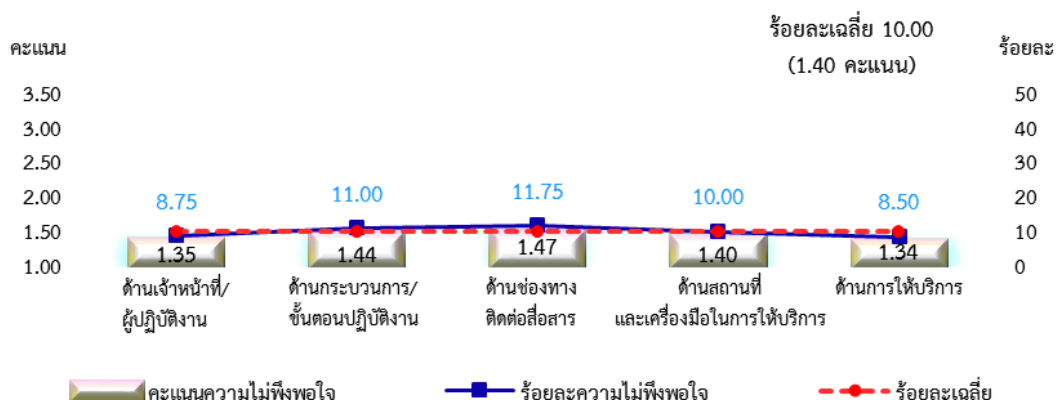
ภาพที่ 250 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์



## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

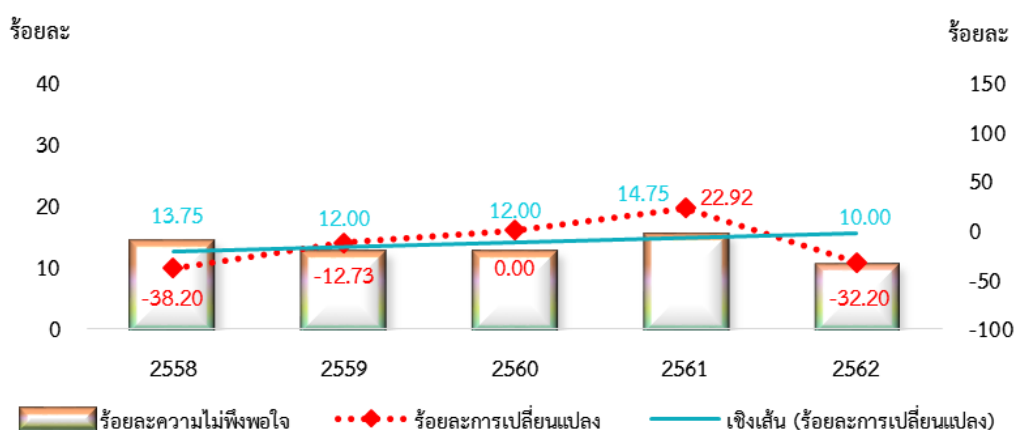
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.40 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 10.00 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 251 และตารางที่ 60

ภาพที่ 251 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 32.20 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 252

ภาพที่ 252 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

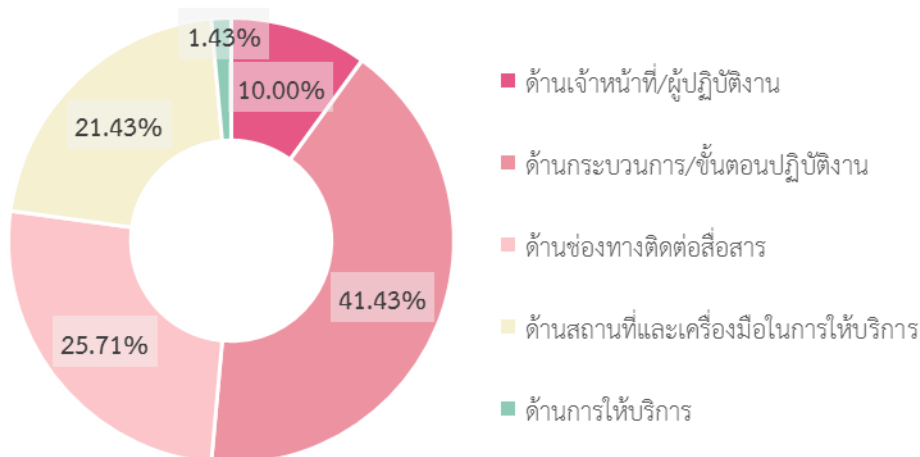


ตารางที่ 60 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน       | ร้อยละ       |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|
| <b>ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมๆ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>           | <b>1.40</b> | <b>10.00</b> |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                  | <b>1.35</b> | <b>8.75</b>  |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.41        | 10.25        |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.34        | 8.50         |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.29        | 7.25         |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                | <b>1.44</b> | <b>11.00</b> |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.43        | 10.75        |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.47        | 11.75        |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.43        | 10.75        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                       | <b>1.47</b> | <b>11.75</b> |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.60        | 15.00        |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.45        | 11.25        |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.46        | 11.50        |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.37        | 9.25         |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                         | <b>1.40</b> | <b>10.00</b> |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.41        | 10.25        |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.43        | 10.75        |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.37        | 9.25         |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                               | <b>1.34</b> | <b>8.50</b>  |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.27        | 6.75         |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.34        | 8.50         |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.39        | 9.75         |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.35        | 8.75         |

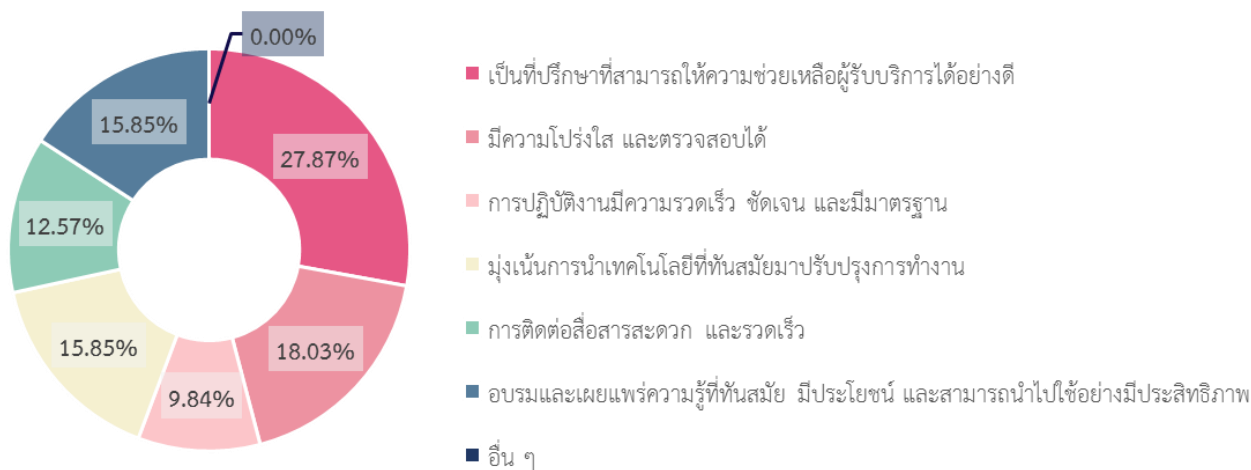
8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 253

ภาพที่ 253 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ แยกตามประเด็นการสำรวจ



9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ แสดงตามภาพที่ 254

ภาพที่ 254 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์



10. ข้อเสนอแนะ

-

## 2.4.3 สำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น

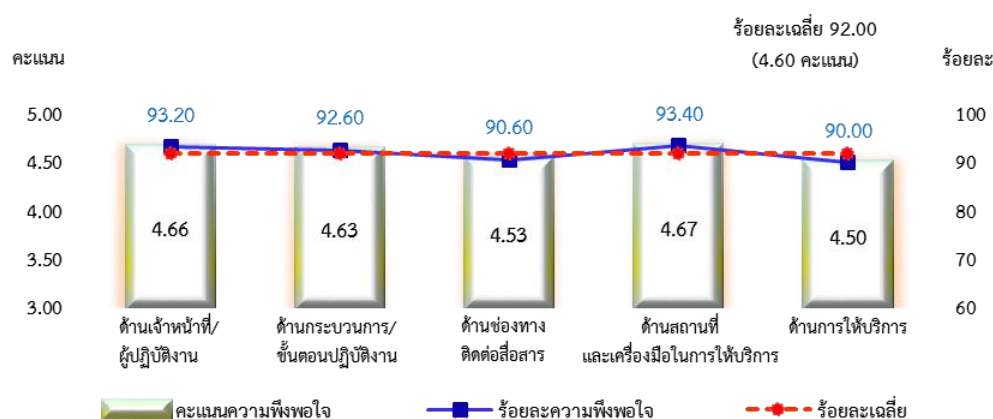
### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.60 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.32 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.20

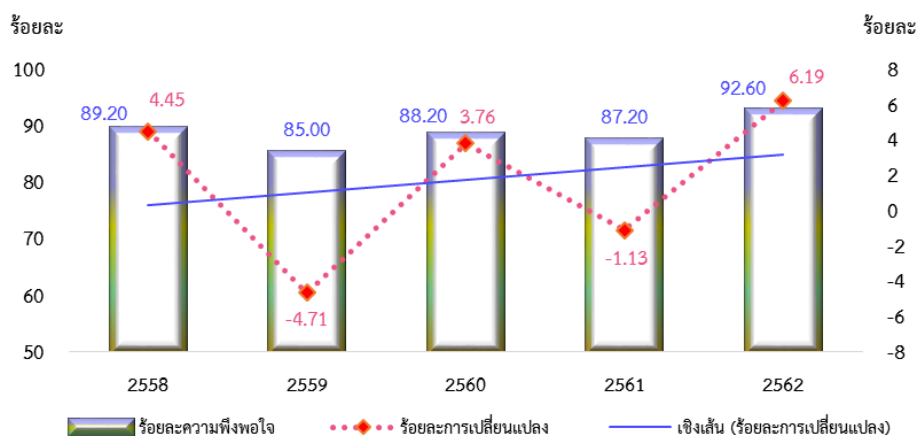
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.00 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 255 และตารางที่ 61

ภาพที่ 255 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 6.19 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 256

ภาพที่ 256 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

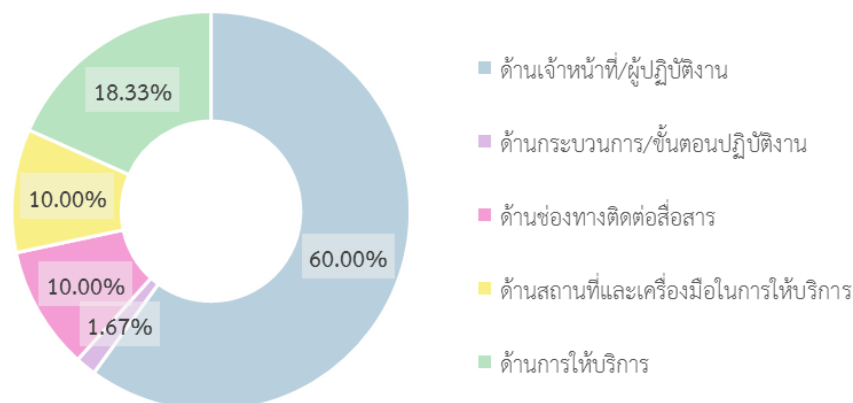


ตารางที่ 61 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                              | 4.63             | 92.60        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)                                                                                    | 9.32             | 93.20        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                    | 4.60             | 92.00        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                           | <b>4.66</b>      | <b>93.20</b> |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                                | 4.57             | 91.40        |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                           | 4.63             | 92.60        |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                           | 4.77             | 95.40        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                         | <b>4.63</b>      | <b>92.60</b> |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                  | 4.55             | 91.00        |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                       | 4.67             | 93.40        |
| 3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                                | 4.63             | 92.60        |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                        | 4.67             | 93.40        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                | <b>4.53</b>      | <b>90.60</b> |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                     | 4.63             | 92.60        |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                               | 4.45             | 89.00        |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                         | 4.40             | 88.00        |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                 | 4.62             | 92.40        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                  | <b>4.67</b>      | <b>93.40</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุตรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                           | 4.64             | 92.80        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                            | 4.68             | 93.60        |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                                | 4.68             | 93.60        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                        | <b>4.50</b>      | <b>90.00</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                         | 4.57             | 91.40        |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                | 4.53             | 90.60        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                           | 4.53             | 90.60        |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                           | 4.37             | 87.40        |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                | 4.31             | 86.20        |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                         | 4.61             | 92.20        |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                              | 4.68             | 93.60        |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                   | 4.51             | 90.20        |
| 9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                     | 4.45             | 89.00        |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.40             | 88.00        |

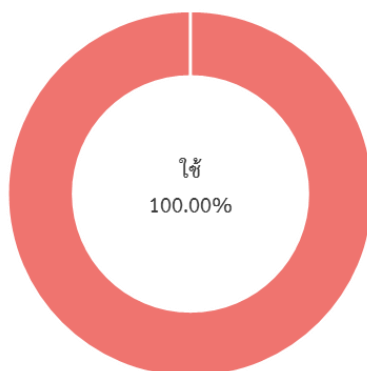
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 257

ภาพที่ 257 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น แยกตามประเด็นการสำรวจ



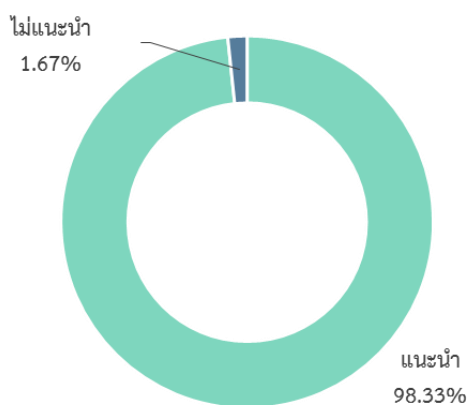
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น แสดงตามภาพที่ 258

ภาพที่ 258 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น แสดงตามภาพที่ 259

ภาพที่ 259 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น

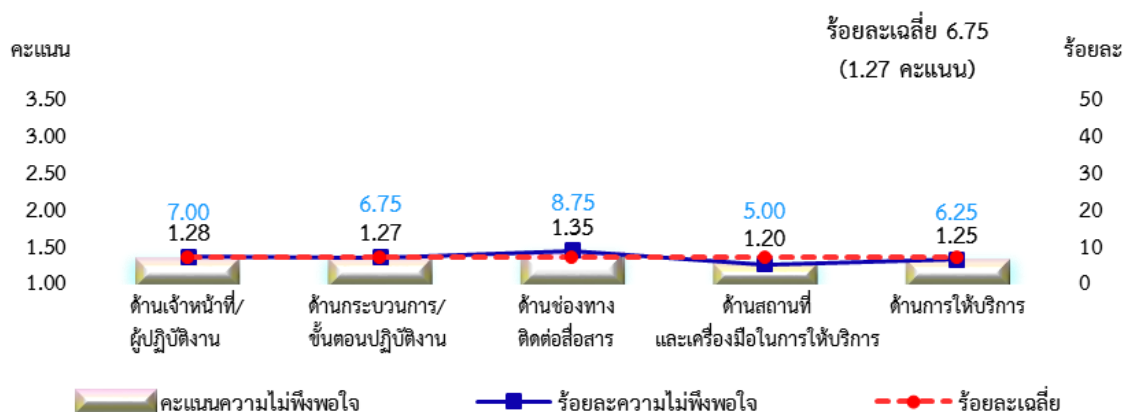




## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

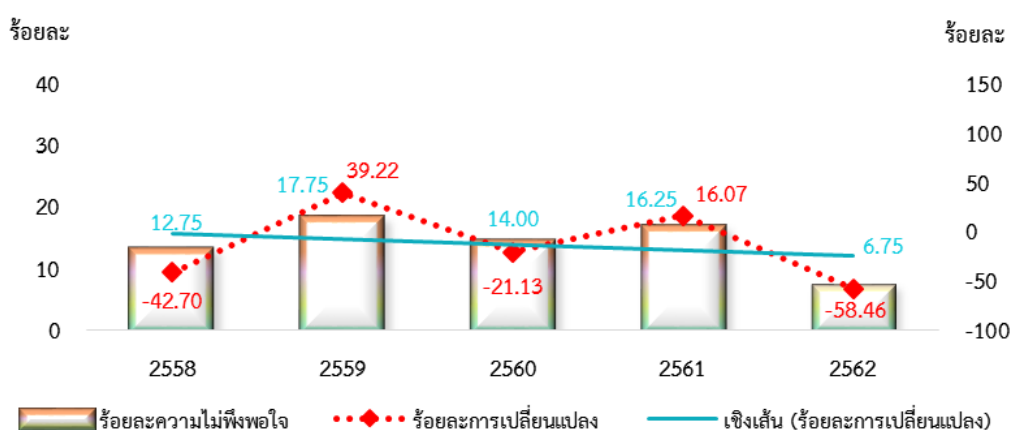
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.27 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 6.75 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 260 และตารางที่ 62

ภาพที่ 260 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 58.46 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 261

ภาพที่ 261 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

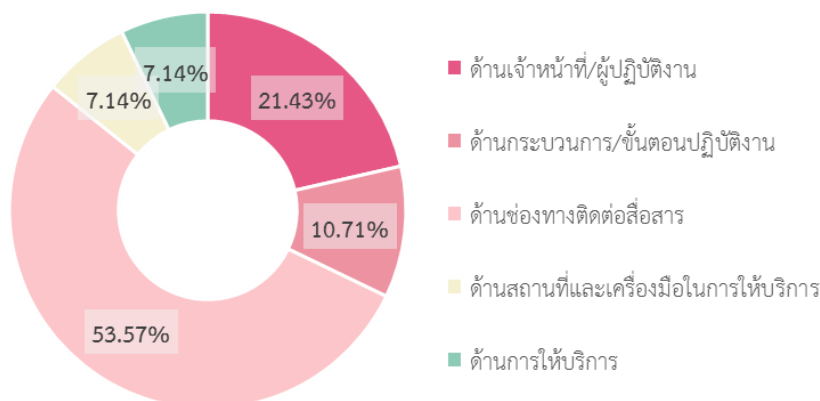


ตารางที่ 62 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน       | ร้อยละ      |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|
| <b>ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>           | <b>1.27</b> | <b>6.75</b> |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                  | <b>1.28</b> | <b>7.00</b> |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.31        | 7.75        |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.33        | 8.25        |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.20        | 5.00        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                | <b>1.27</b> | <b>6.75</b> |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.24        | 6.00        |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.27        | 6.75        |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.30        | 7.50        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                       | <b>1.35</b> | <b>8.75</b> |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.47        | 11.75       |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.32        | 8.00        |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.36        | 9.00        |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.25        | 6.25        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                         | <b>1.20</b> | <b>5.00</b> |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.24        | 6.00        |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.18        | 4.50        |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.18        | 4.50        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                               | <b>1.25</b> | <b>6.25</b> |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.22        | 5.50        |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.24        | 6.00        |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.30        | 7.50        |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.22        | 5.50        |

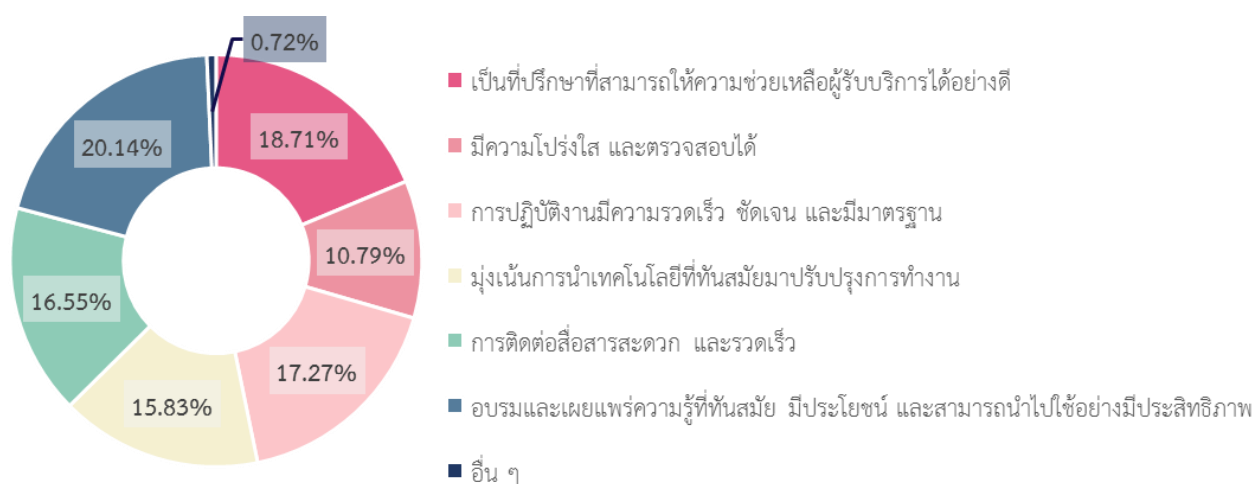
8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 262

ภาพที่ 262 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น แยกตามประเด็นการสำรวจ



9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น แสดงตามภาพที่ 263

ภาพที่ 263 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น



10. ข้อเสนอแนะ

จัดให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้เรื่องเบิกจ่าย พัสดุ บัญชี และระเบียบต่าง ๆ ของทางราชการที่ต้องถือปฏิบัติให้กับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในองค์กรอิสระ หน่วยเบิกจ่าย และศูนย์ต้นทุนที่ไม่ใช่หน่วยงานเบิกจ่ายรวมทั้งเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการที่มารับหน้าที่ใหม่

## 2.4.4 สำนักงานคลังจังหวัดนครพนม

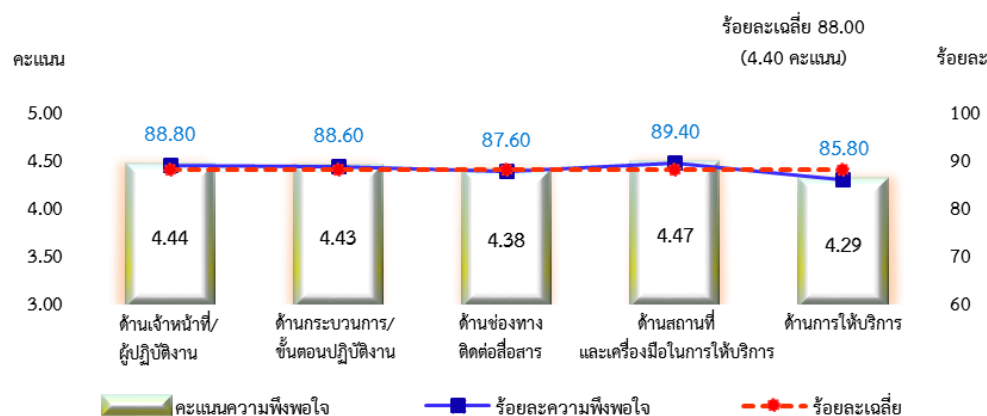
### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.94 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.40

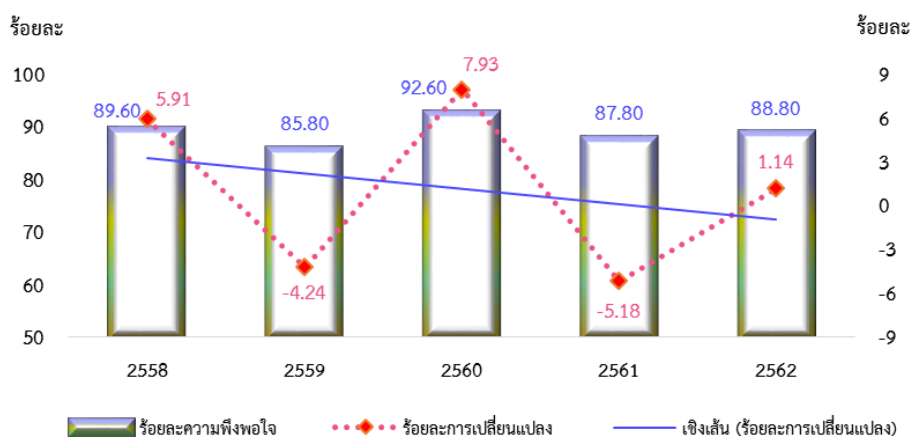
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.40 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.00 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 264 และตารางที่ 63

ภาพที่ 264 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 1.14 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 265

ภาพที่ 265 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

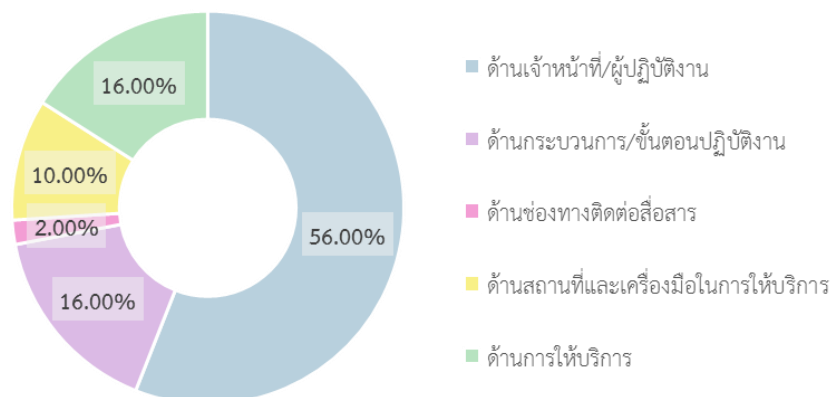


ตารางที่ 63 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                              | 4.44             | 88.80        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)                                                                                    | 8.94             | 89.40        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                    | 4.40             | 88.00        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                           | <b>4.44</b>      | <b>88.80</b> |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                                | 4.42             | 88.40        |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                           | 4.38             | 87.60        |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                           | 4.52             | 90.40        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                         | <b>4.43</b>      | <b>88.60</b> |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                  | 4.38             | 87.60        |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                       | 4.50             | 90.00        |
| 3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                                | 4.36             | 87.20        |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                        | 4.46             | 89.20        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                | <b>4.38</b>      | <b>87.60</b> |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                     | 4.42             | 88.40        |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                               | 4.39             | 87.80        |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                         | 4.30             | 86.00        |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                 | 4.42             | 88.40        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                  | <b>4.47</b>      | <b>89.40</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุตรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                           | 4.46             | 89.20        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                            | 4.44             | 88.80        |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                                | 4.52             | 90.40        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                        | <b>4.29</b>      | <b>85.80</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                         | 4.46             | 89.20        |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                | 4.26             | 85.20        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                           | 4.30             | 86.00        |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                           | 4.24             | 84.80        |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                | 4.24             | 84.80        |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                         | 4.30             | 86.00        |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                              | 4.43             | 88.60        |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                   | 4.26             | 85.20        |
| 9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                     | 4.28             | 85.60        |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.11             | 82.20        |

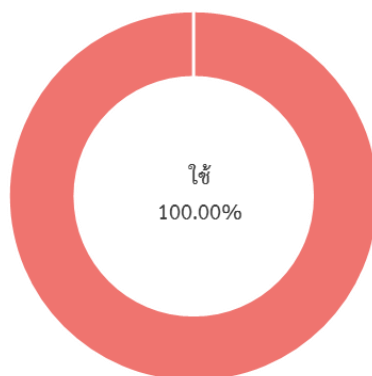
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 266

ภาพที่ 266 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม แยกตามประเด็นการสำรวจ



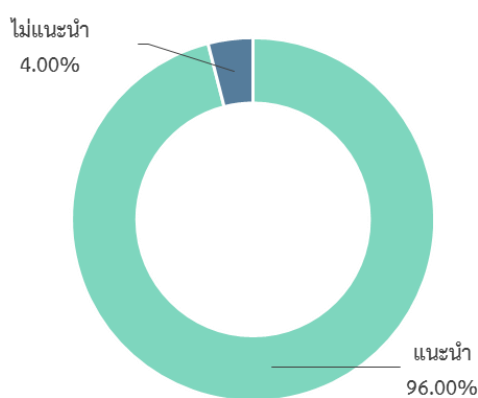
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม แสดงตามภาพที่ 267

ภาพที่ 267 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม แสดงตามภาพที่ 268

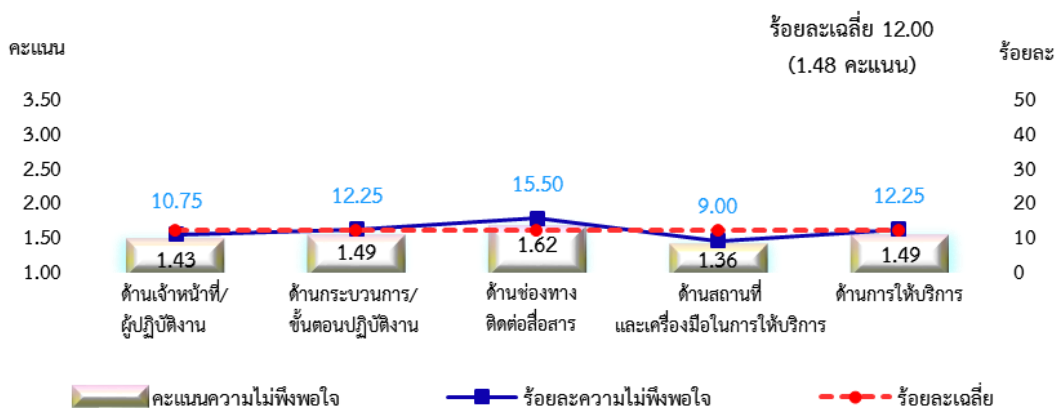
ภาพที่ 268 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม



## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

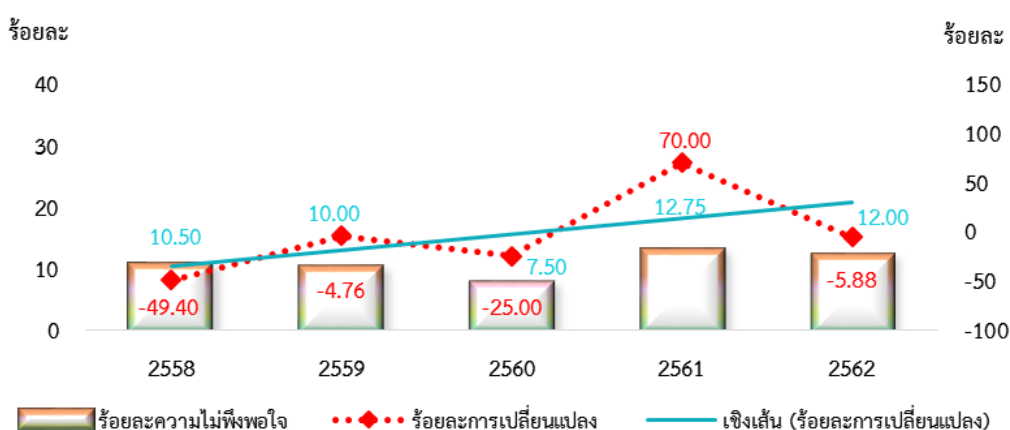
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.48 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 12.00 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 269 และตารางที่ 64

ภาพที่ 269 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 5.88 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 270

ภาพที่ 270 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562



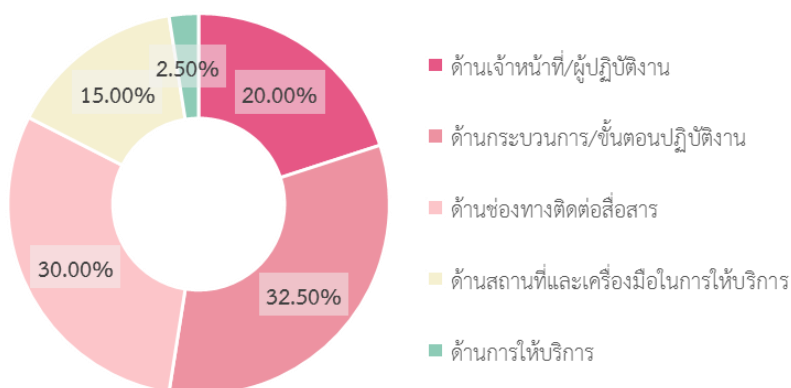
ตารางที่ 64 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน       | ร้อยละ       |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|
| <b>ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมๆ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>           | <b>1.48</b> | <b>12.00</b> |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                  | <b>1.43</b> | <b>10.75</b> |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.42        | 10.50        |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.48        | 12.00        |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.38        | 9.50         |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                | <b>1.49</b> | <b>12.25</b> |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.54        | 13.50        |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.46        | 11.50        |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.48        | 12.00        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                       | <b>1.62</b> | <b>15.50</b> |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.64        | 16.00        |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.50        | 12.50        |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.70        | 17.50        |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.62        | 15.50        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                         | <b>1.36</b> | <b>9.00</b>  |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.30        | 7.50         |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.42        | 10.50        |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.36        | 9.00         |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                               | <b>1.49</b> | <b>12.25</b> |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.40        | 10.00        |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.52        | 13.00        |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.54        | 13.50        |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.50        | 12.50        |



8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 271

ภาพที่ 271 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม แยกตามประเด็นการสำรวจ



9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม แสดงตามภาพที่ 272

ภาพที่ 272 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม



10. ข้อเสนอแนะ

-

## 2.4.5 สำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม

### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

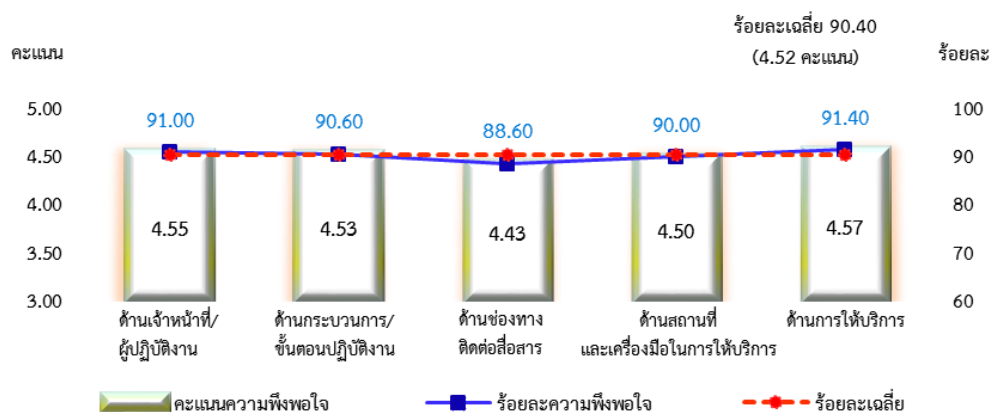
ผลสำรวจความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.60 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.07 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.70

1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 273 และตารางที่ 65

ภาพที่ 273 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน

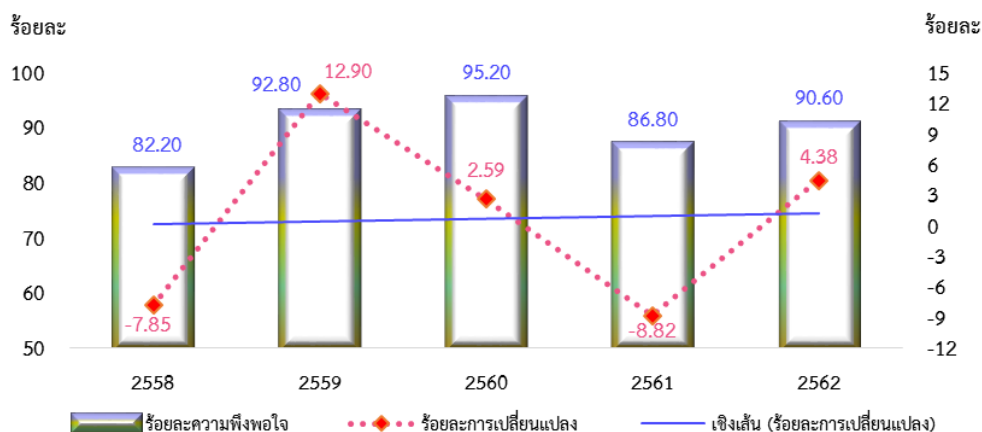
ของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 4.38 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 274

ภาพที่ 274 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน

ของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

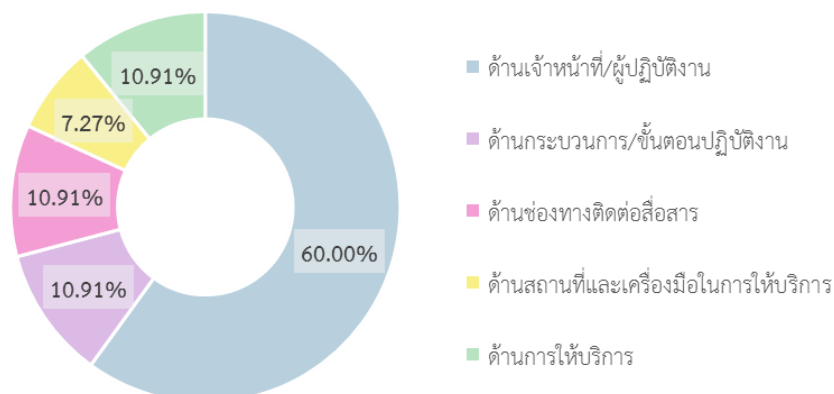


ตารางที่ 65 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                              | 4.53             | 90.60        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)                                                                                    | 9.07             | 90.70        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                    | 4.52             | 90.40        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                           | <b>4.55</b>      | <b>91.00</b> |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                                | 4.51             | 90.20        |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                           | 4.51             | 90.20        |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                           | 4.64             | 92.80        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                         | <b>4.53</b>      | <b>90.60</b> |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                  | 4.42             | 88.40        |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                       | 4.55             | 91.00        |
| 3) การจัดการบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                             | 4.58             | 91.60        |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                        | 4.58             | 91.60        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                | <b>4.43</b>      | <b>88.60</b> |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                     | 4.44             | 88.80        |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                               | 4.33             | 86.60        |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                         | 4.40             | 88.00        |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                 | 4.56             | 91.20        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                  | <b>4.50</b>      | <b>90.00</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุตรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                           | 4.44             | 88.80        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                            | 4.51             | 90.20        |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                                | 4.55             | 91.00        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                        | <b>4.57</b>      | <b>91.40</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                         | 4.56             | 91.20        |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                | 4.65             | 93.00        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                           | 4.65             | 93.00        |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                           | 4.49             | 89.80        |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                | 4.44             | 88.80        |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                         | 4.64             | 92.80        |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                              | 4.60             | 92.00        |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                   | 4.54             | 90.80        |
| 9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                     | 4.64             | 92.80        |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.51             | 90.20        |

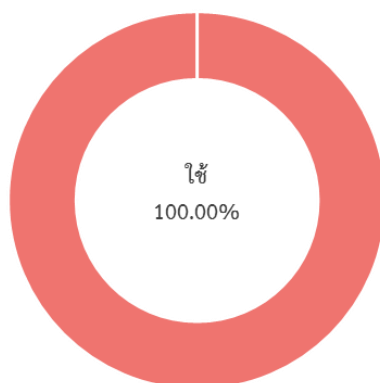
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 275

ภาพที่ 275 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม แยกตามประเด็นการสำรวจ



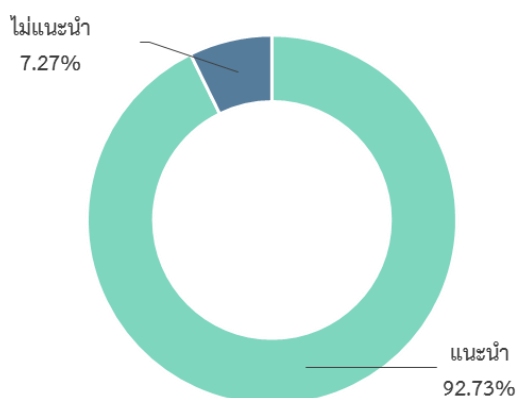
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม แสดงตามภาพที่ 276

ภาพที่ 276 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม แสดงตามภาพที่ 277

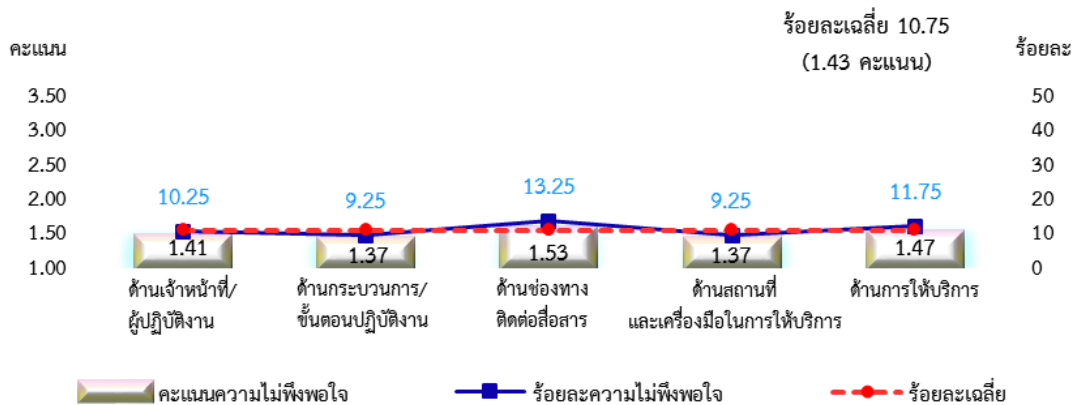
ภาพที่ 277 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม



## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

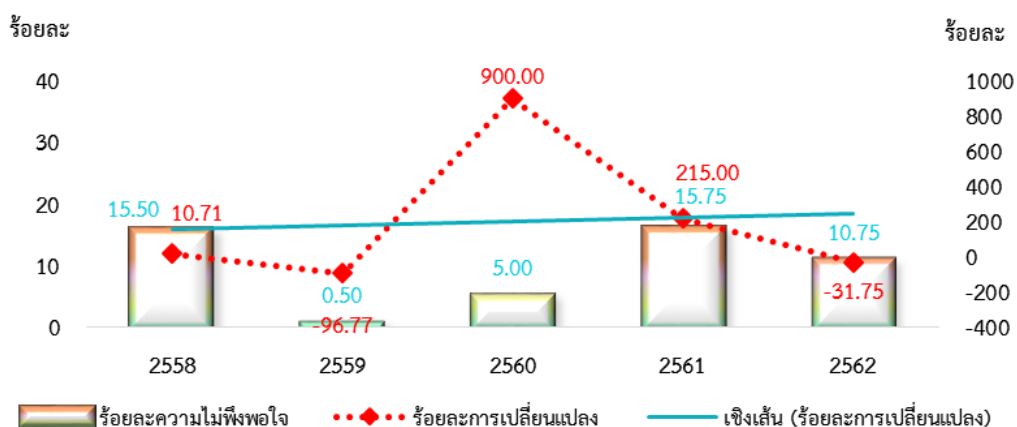
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.43 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 10.75 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 278 และตารางที่ 66

ภาพที่ 278 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 31.75 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 279

ภาพที่ 279 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

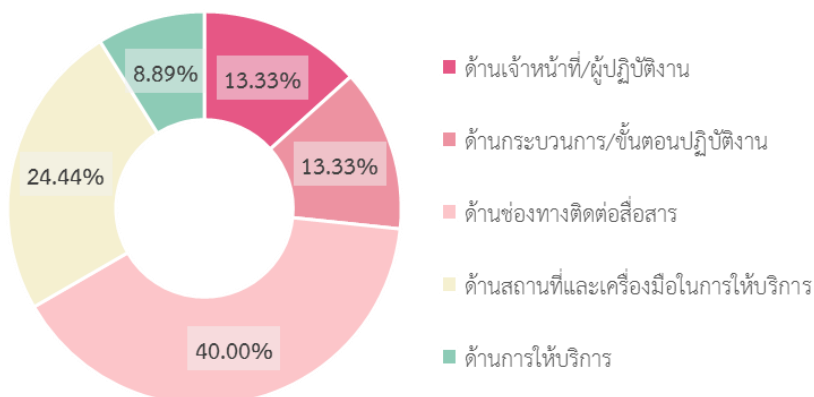


ตารางที่ 66 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน       | ร้อยละ       |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|
| <b>ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>           | <b>1.43</b> | <b>10.75</b> |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                  | <b>1.41</b> | <b>10.25</b> |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.49        | 12.25        |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.38        | 9.50         |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.36        | 9.00         |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                | <b>1.37</b> | <b>9.25</b>  |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.38        | 9.50         |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.36        | 9.00         |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.38        | 9.50         |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                       | <b>1.53</b> | <b>13.25</b> |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.65        | 16.25        |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.46        | 11.50        |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.54        | 13.50        |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.46        | 11.50        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                         | <b>1.37</b> | <b>9.25</b>  |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.38        | 9.50         |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.36        | 9.00         |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.36        | 9.00         |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                               | <b>1.47</b> | <b>11.75</b> |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.47        | 11.75        |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.50        | 12.50        |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.47        | 11.75        |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.45        | 11.25        |

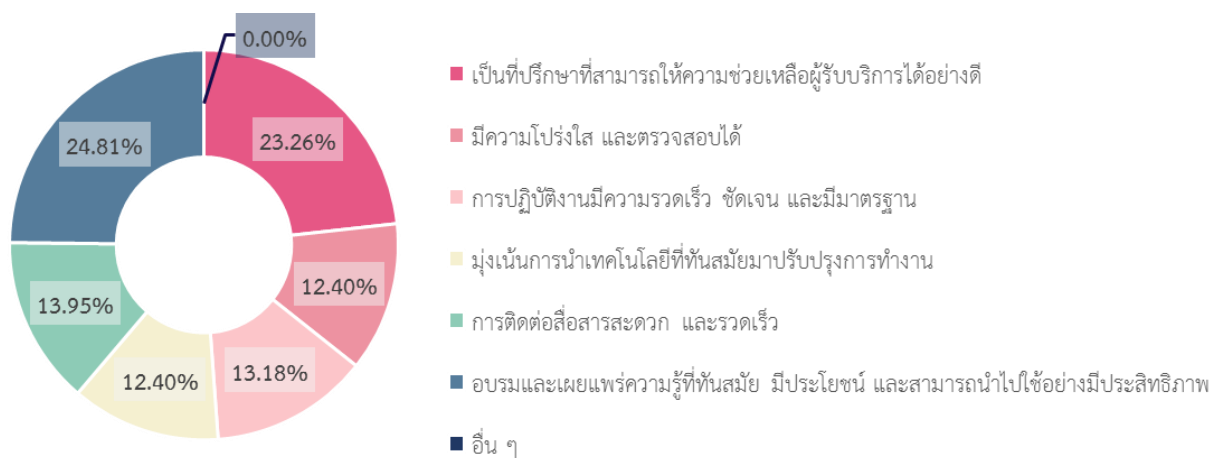
8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม  
แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 280

ภาพที่ 280 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม แยกตามประเด็นการสำรวจ



9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม  
แสดงตามภาพที่ 281

ภาพที่ 281 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี)  
ของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม



10. ข้อเสนอแนะ

-

## 2.4.6 สำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร

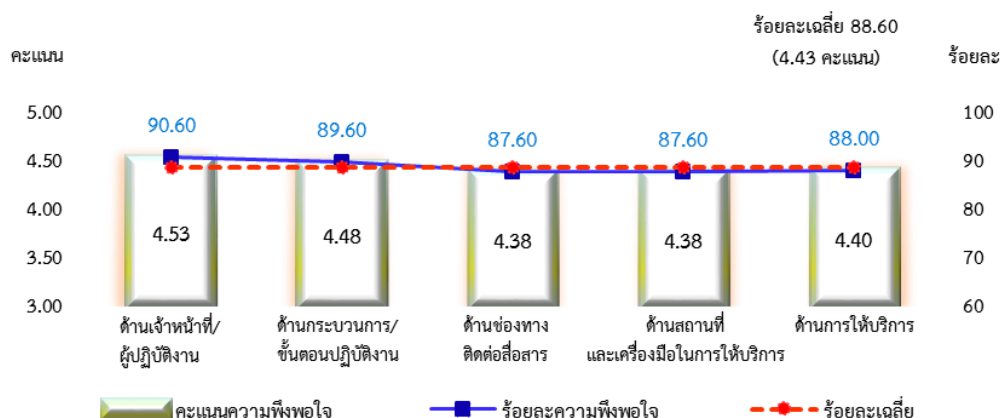
### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.54 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.31 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.10

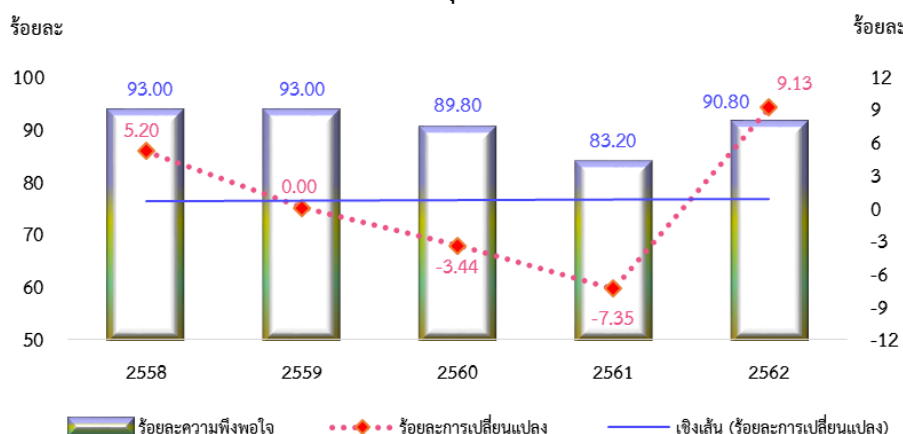
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.43 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.60 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 282 และตารางที่ 67

ภาพที่ 282 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 9.13 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 283

ภาพที่ 283 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562



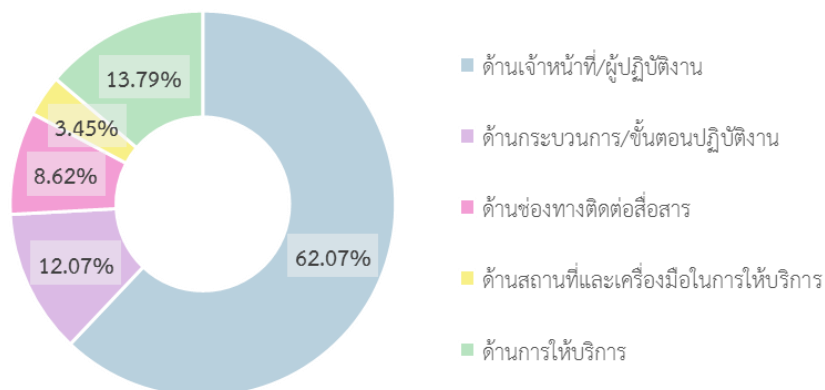


ตารางที่ 67 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                              | 4.54             | 90.80        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)                                                                                    | 9.31             | 93.10        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                    | 4.43             | 88.60        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                           | <b>4.53</b>      | <b>90.60</b> |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                                | 4.53             | 90.60        |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                           | 4.49             | 89.80        |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                           | 4.56             | 91.20        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                         | <b>4.48</b>      | <b>89.60</b> |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                  | 4.37             | 87.40        |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                       | 4.54             | 90.80        |
| 3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                                | 4.47             | 89.40        |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                        | 4.53             | 90.60        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                | <b>4.38</b>      | <b>87.60</b> |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                     | 4.45             | 89.00        |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                               | 4.24             | 84.80        |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                         | 4.33             | 86.60        |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                 | 4.50             | 90.00        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                  | <b>4.38</b>      | <b>87.60</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุตรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                           | 4.33             | 86.60        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                            | 4.32             | 86.40        |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                                | 4.48             | 89.60        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                        | <b>4.40</b>      | <b>88.00</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                         | 4.44             | 88.80        |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                | 4.44             | 88.80        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                           | 4.38             | 87.60        |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                           | 4.36             | 87.20        |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                | 4.33             | 86.60        |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                         | 4.54             | 90.80        |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                              | 4.46             | 89.20        |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                   | 4.27             | 85.40        |
| 9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                     | 4.40             | 88.00        |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.36             | 87.20        |

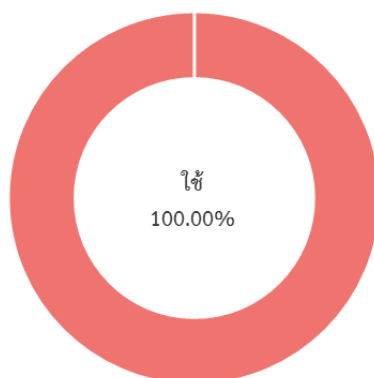
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 284

ภาพที่ 284 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร แยกตามประเด็นการสำรวจ



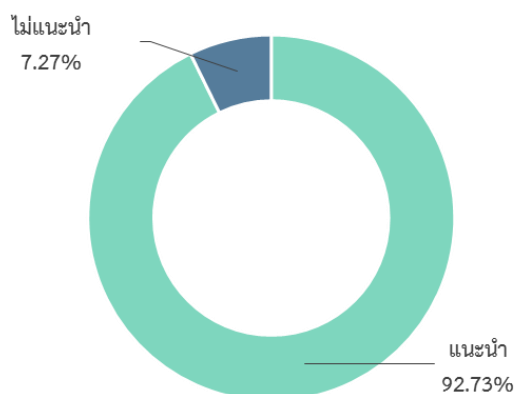
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร แสดงตามภาพที่ 285

ภาพที่ 285 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร แสดงตามภาพที่ 286

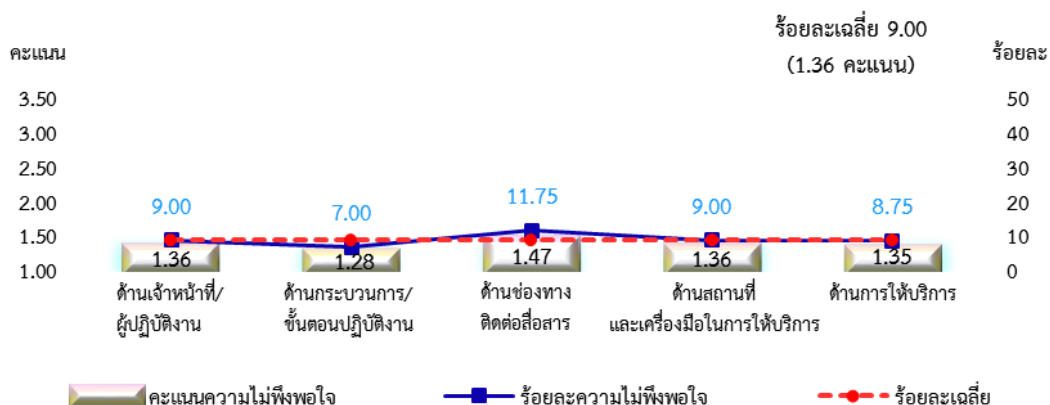
ภาพที่ 286 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร



## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

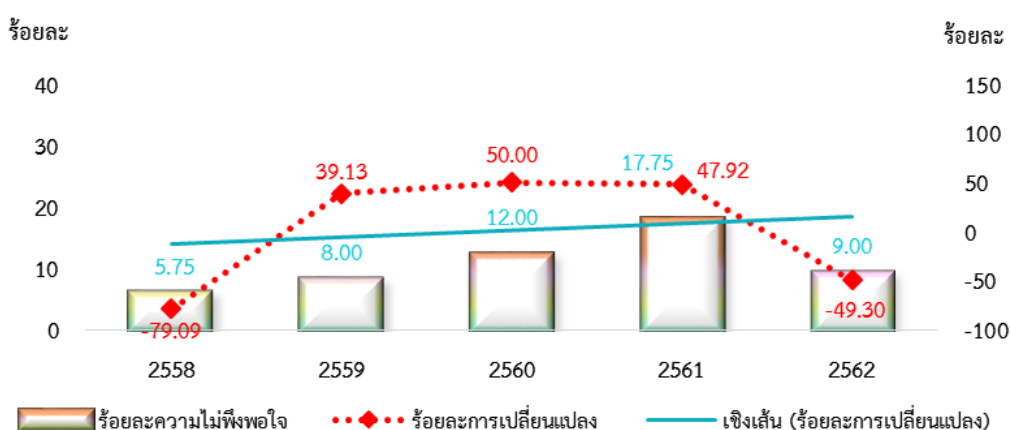
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.36 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 9.00 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 287 และตารางที่ 68

ภาพที่ 287 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 49.30 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 288

ภาพที่ 288 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

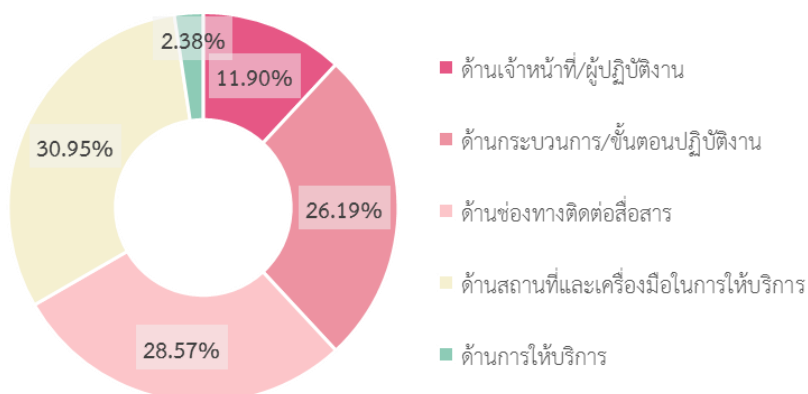


ตารางที่ 68 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน       | ร้อยละ       |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|
| <b>ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>           | <b>1.36</b> | <b>9.00</b>  |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                  | <b>1.36</b> | <b>9.00</b>  |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.44        | 11.00        |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.35        | 8.75         |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.30        | 7.50         |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                | <b>1.28</b> | <b>7.00</b>  |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.26        | 6.50         |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.26        | 6.50         |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.33        | 8.25         |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                       | <b>1.47</b> | <b>11.75</b> |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.51        | 12.75        |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.43        | 10.75        |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.52        | 13.00        |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.41        | 10.25        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                         | <b>1.36</b> | <b>9.00</b>  |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.32        | 8.00         |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.38        | 9.50         |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.38        | 9.50         |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                               | <b>1.35</b> | <b>8.75</b>  |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.33        | 8.25         |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.31        | 7.75         |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.41        | 10.25        |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.35        | 8.75         |

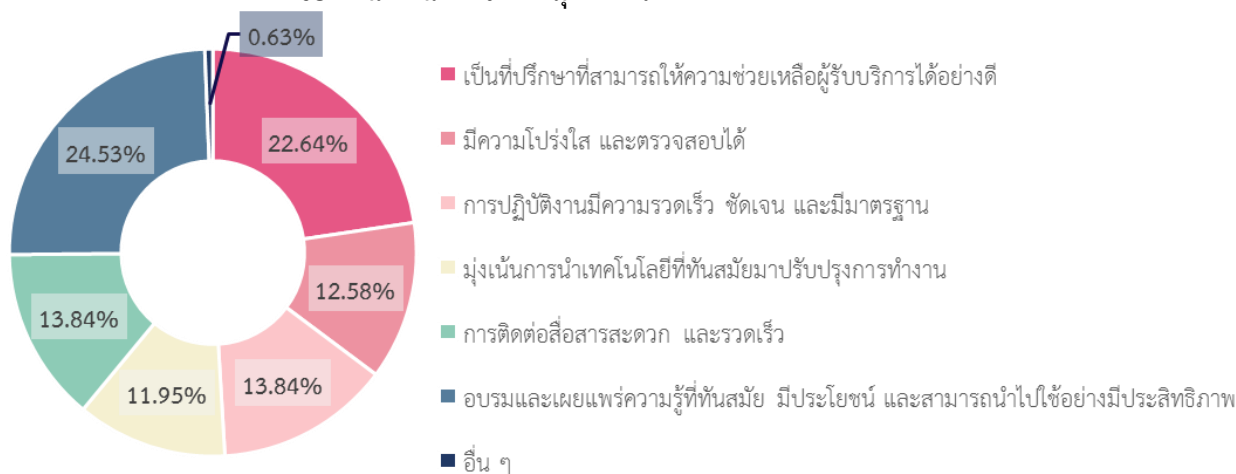
8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 289

ภาพที่ 289 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร แยกตามประเด็นการสำรวจ



9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร แสดงตามภาพที่ 290

ภาพที่ 290 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร



10. ข้อเสนอแนะ

เพิ่มระยะเวลาการฝึกอบรมให้มากขึ้น

## 2.4.7 สำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด

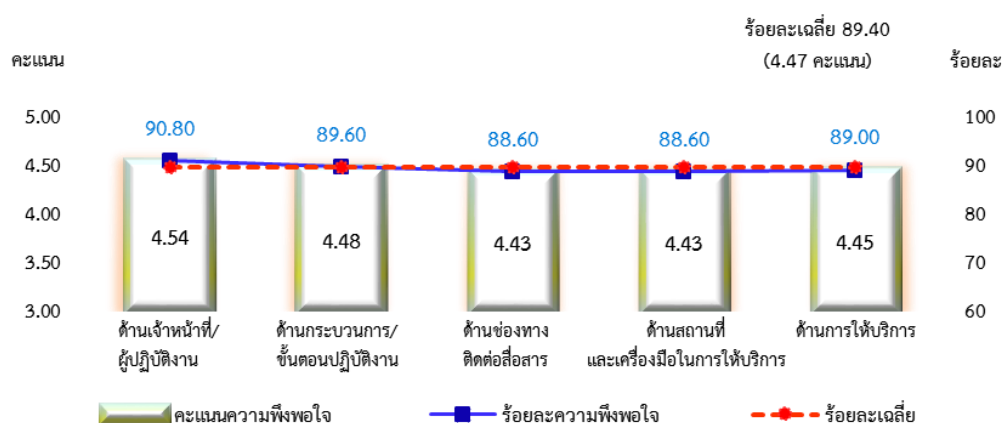
### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.29 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.90

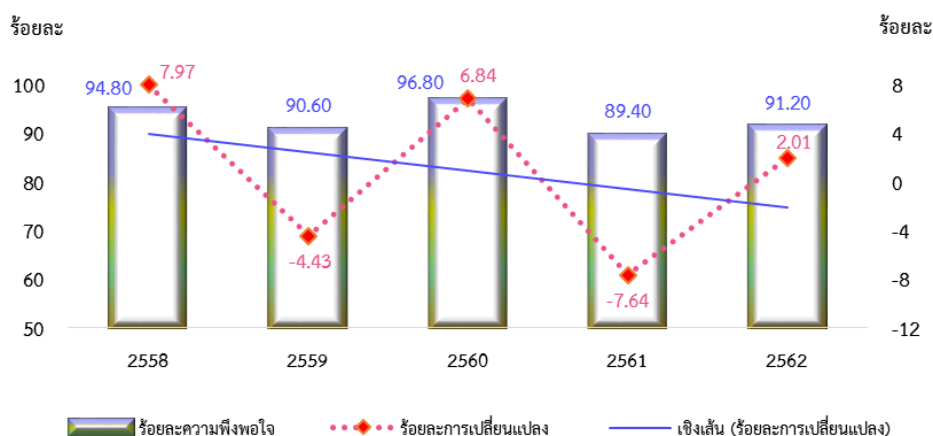
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.47 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.40 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 291 และตารางที่ 69

ภาพที่ 291 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 2.01 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 292

ภาพที่ 292 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

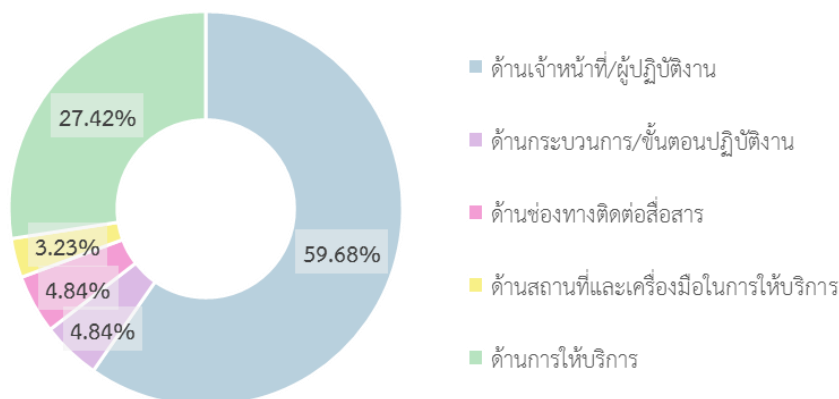


ตารางที่ 69 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|
|                                                                                                                                                | คะแนน            | ร้อยละ |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                              | 4.56             | 91.20  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)                                                                                    | 9.29             | 92.90  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                    | 4.47             | 89.40  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                                                                                                  | 4.54             | 90.80  |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                                | 4.55             | 91.00  |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                           | 4.50             | 90.00  |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                           | 4.56             | 91.20  |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                                                                                                | 4.48             | 89.60  |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                  | 4.44             | 88.80  |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                       | 4.52             | 90.40  |
| 3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                                | 4.44             | 88.80  |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                        | 4.52             | 90.40  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                                                                                                       | 4.43             | 88.60  |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                     | 4.46             | 89.20  |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                               | 4.33             | 86.60  |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                         | 4.39             | 87.80  |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                 | 4.52             | 90.40  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                                                                                         | 4.43             | 88.60  |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุตรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                           | 4.45             | 89.00  |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                            | 4.35             | 87.00  |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                                | 4.48             | 89.60  |
| ด้านการให้บริการ                                                                                                                               | 4.45             | 89.00  |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                         | 4.53             | 90.60  |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                | 4.39             | 87.80  |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                           | 4.39             | 87.80  |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                           | 4.42             | 88.40  |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                | 4.33             | 86.60  |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                         | 4.49             | 89.80  |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                              | 4.48             | 89.60  |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                   | 4.46             | 89.20  |
| 9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                     | 4.54             | 90.80  |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.46             | 89.20  |

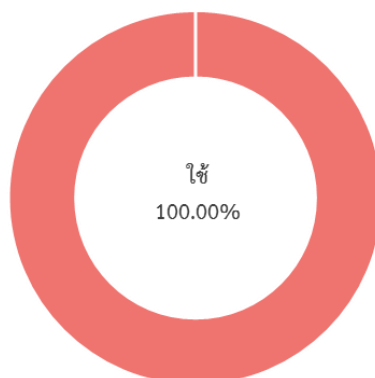
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 293

ภาพที่ 293 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด แยกตามประเด็นการสำรวจ



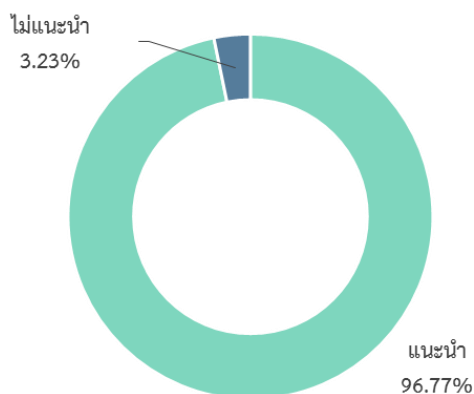
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด แสดงตามภาพที่ 294

ภาพที่ 294 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด แสดงตามภาพที่ 295

ภาพที่ 295 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด

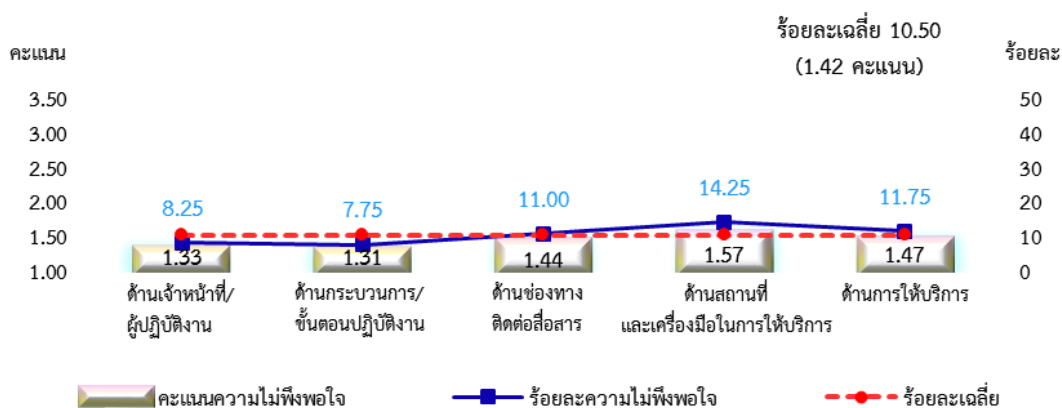




## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

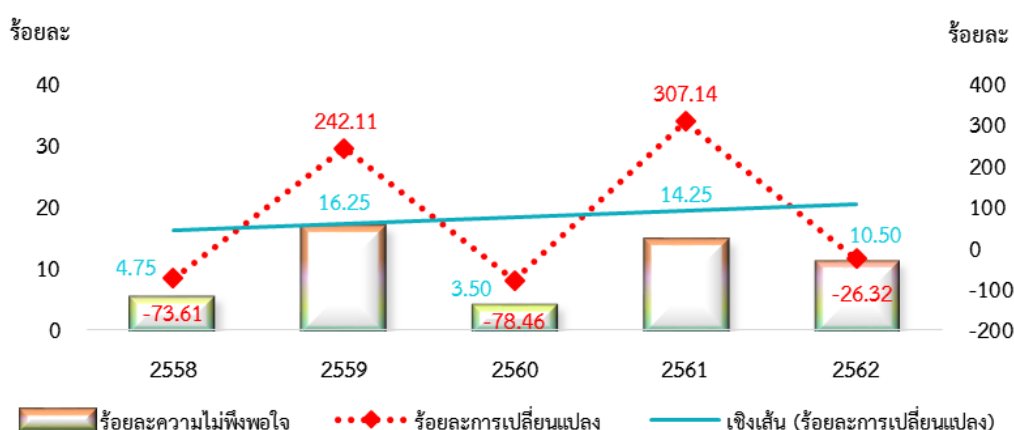
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.42 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 10.50 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 296 และตารางที่ 70

ภาพที่ 296 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 26.32 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 297

ภาพที่ 297 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

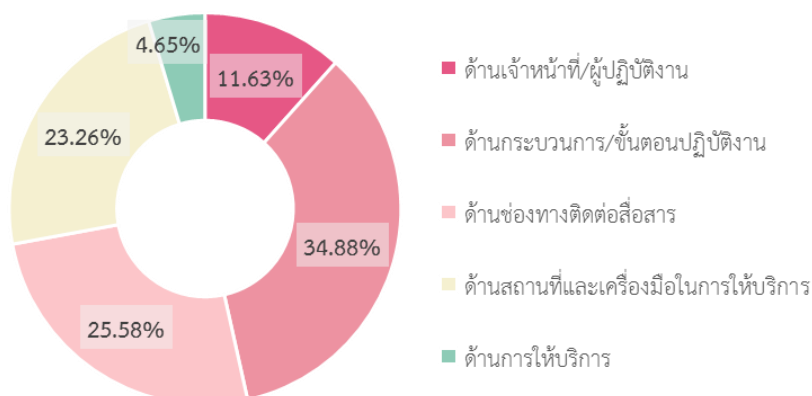


ตารางที่ 70 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน       | ร้อยละ       |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|
| <b>ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>           | <b>1.42</b> | <b>10.50</b> |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                  | <b>1.33</b> | <b>8.25</b>  |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.39        | 9.75         |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.34        | 8.50         |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.25        | 6.25         |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                | <b>1.31</b> | <b>7.75</b>  |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.32        | 8.00         |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.33        | 8.25         |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.28        | 7.00         |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                       | <b>1.44</b> | <b>11.00</b> |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.49        | 12.25        |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.44        | 11.00        |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.47        | 11.75        |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.37        | 9.25         |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                         | <b>1.57</b> | <b>14.25</b> |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.62        | 15.50        |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.59        | 14.75        |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.51        | 12.75        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                               | <b>1.47</b> | <b>11.75</b> |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.35        | 8.75         |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.47        | 11.75        |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.56        | 14.00        |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.51        | 12.75        |

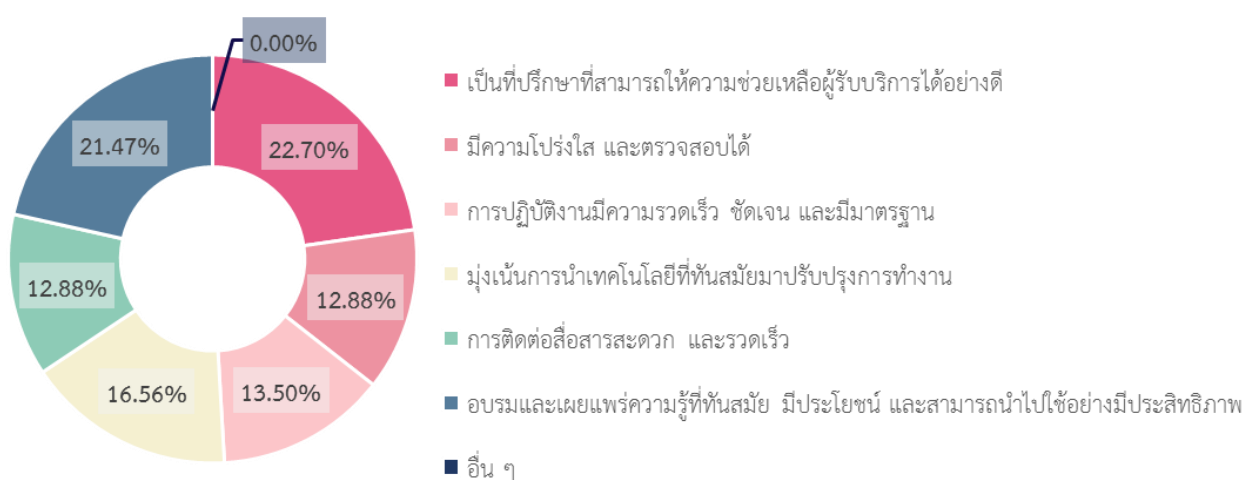
8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 298

ภาพที่ 298 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด แยกตามประเด็นการสำรวจ



9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด แสดงตามภาพที่ 299

ภาพที่ 299 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด



10. ข้อเสนอแนะ

-

## 2.4.8 สำนักงานคลังจังหวัดเลย

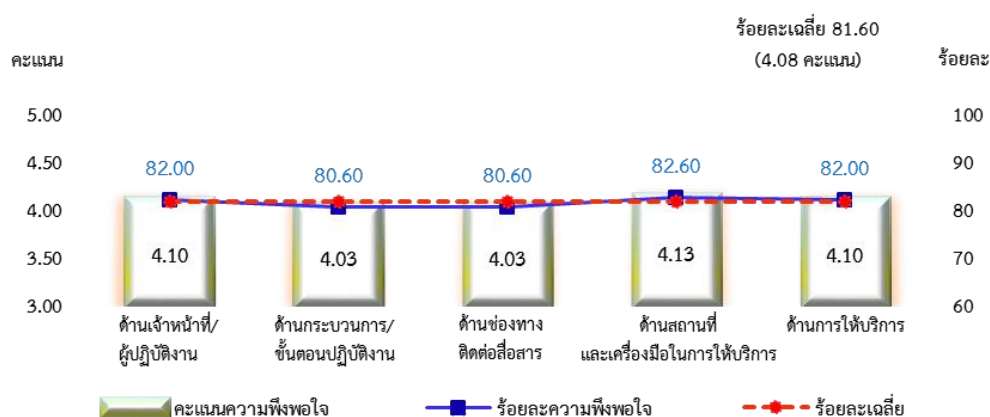
### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเลย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.14 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.40 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.00

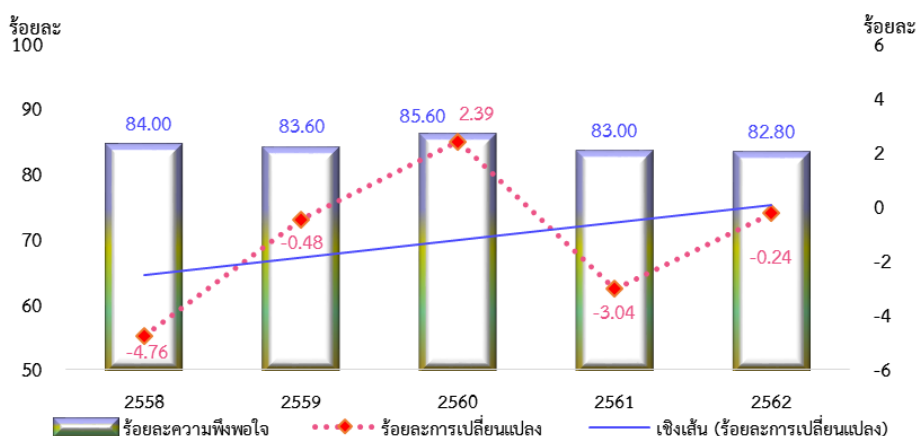
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.08 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.60 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 300 และตารางที่ 71

ภาพที่ 300 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเลย แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเลย ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 0.24 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 301

ภาพที่ 301 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเลย ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

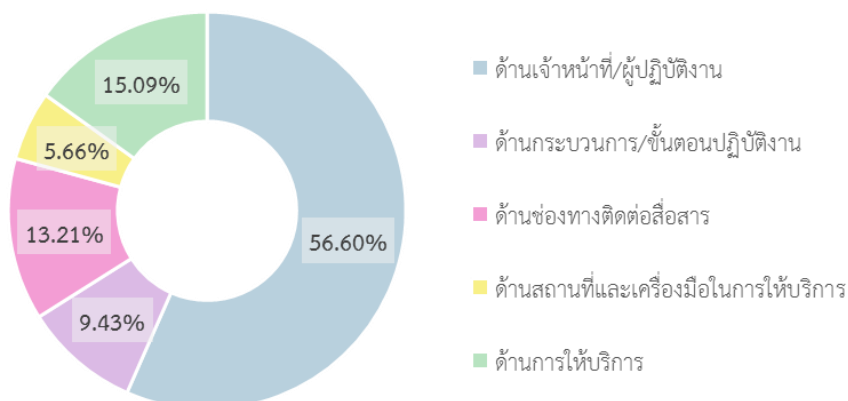


ตารางที่ 71 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดเลย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|
|                                                                                                                                                | คะแนน            | ร้อยละ |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                              | 4.14             | 82.80  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)                                                                                    | 8.40             | 84.00  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                    | 4.08             | 81.60  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                                                                                                  | 4.10             | 82.00  |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                                | 4.09             | 81.80  |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                           | 4.13             | 82.60  |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                           | 4.09             | 81.80  |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                                                                                                | 4.03             | 80.60  |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                  | 4.00             | 80.00  |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                       | 4.08             | 81.60  |
| 3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                                | 4.00             | 80.00  |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                        | 4.04             | 80.80  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                                                                                                       | 4.03             | 80.60  |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                     | 4.06             | 81.20  |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                               | 3.83             | 76.60  |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                         | 4.11             | 82.20  |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                 | 4.11             | 82.20  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                                                                                         | 4.13             | 82.60  |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุตรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                           | 4.15             | 83.00  |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                            | 4.12             | 82.40  |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                                | 4.11             | 82.20  |
| ด้านการให้บริการ                                                                                                                               | 4.10             | 82.00  |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                         | 4.13             | 82.60  |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                | 4.08             | 81.60  |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                           | 4.11             | 82.20  |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                           | 4.04             | 80.80  |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                | 4.00             | 80.00  |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                         | 4.17             | 83.40  |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                              | 4.23             | 84.60  |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                   | 4.04             | 80.80  |
| 9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                     | 4.09             | 81.80  |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.08             | 81.60  |

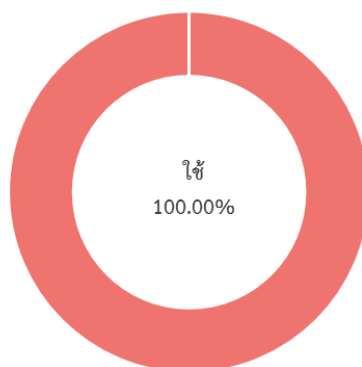
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเลย แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 302

ภาพที่ 302 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเลย แยกตามประเด็นการสำรวจ



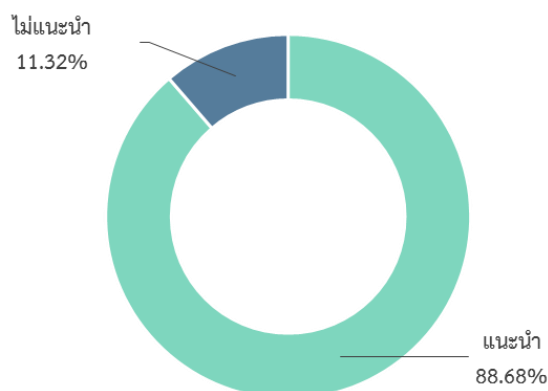
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเลย แสดงตามภาพที่ 303

ภาพที่ 303 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเลย



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดเลย แสดงตามภาพที่ 304

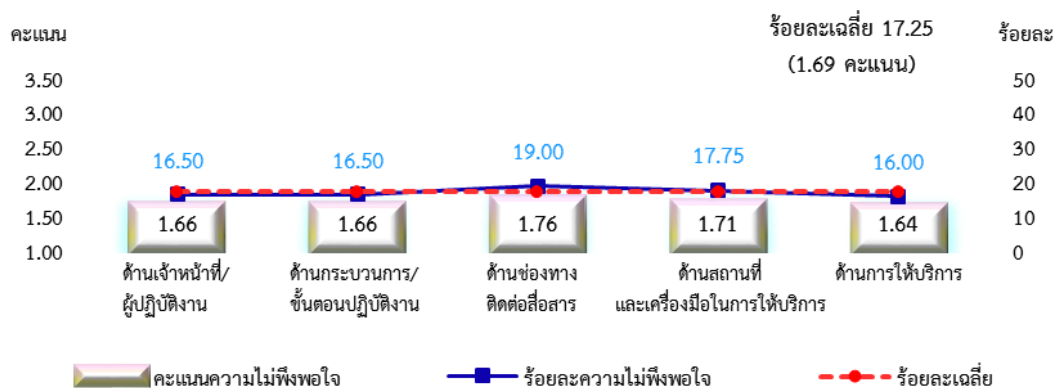
ภาพที่ 304 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดเลย



## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

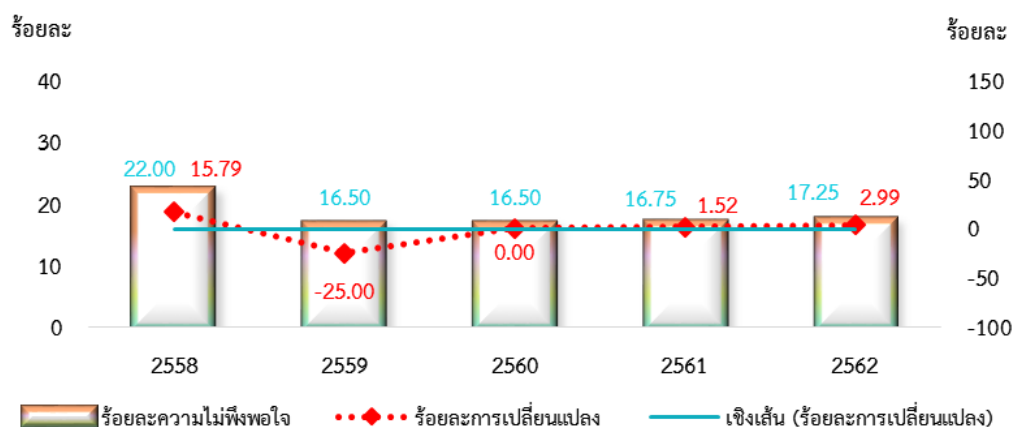
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเลย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 17.25 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 305 และตารางที่ 72

ภาพที่ 305 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเลย แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเลย ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 2.99 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 306

ภาพที่ 306 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเลย ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562



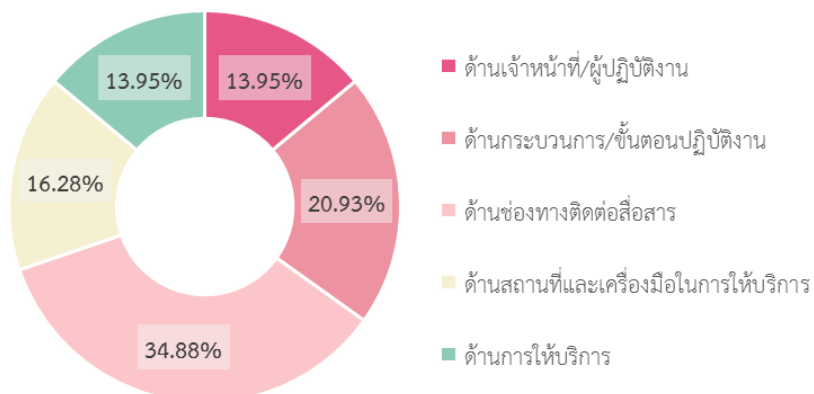
ตารางที่ 72 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดเลย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน | ร้อยละ |
|-----------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                  | 1.69  | 17.25  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                         | 1.66  | 16.50  |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.70  | 17.50  |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.70  | 17.50  |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พุดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.58  | 14.50  |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                       | 1.66  | 16.50  |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.65  | 16.25  |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.66  | 16.50  |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.68  | 17.00  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                              | 1.76  | 19.00  |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.85  | 21.25  |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.74  | 18.50  |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.70  | 17.50  |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.74  | 18.50  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                | 1.71  | 17.75  |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.75  | 18.75  |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.71  | 17.75  |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.67  | 16.75  |
| ด้านการให้บริการ                                                      | 1.64  | 16.00  |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.64  | 16.00  |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.62  | 15.50  |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.64  | 16.00  |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.64  | 16.00  |



8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเลย แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 307

ภาพที่ 307 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเลย แยกตามประเด็นการสำรวจ



9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดเลย แสดงตามภาพที่ 308

ภาพที่ 308 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดเลย



10. ข้อเสนอแนะ

-

## 2.4.9 สำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร

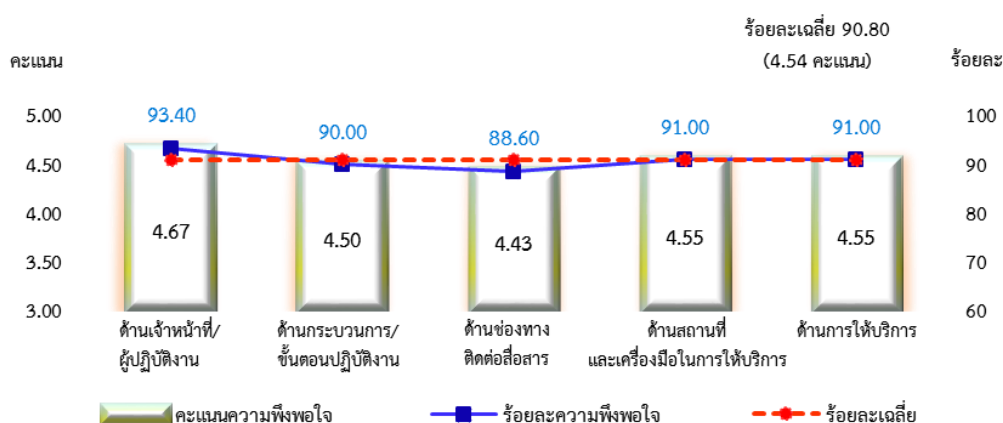
### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.60 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.25 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.50

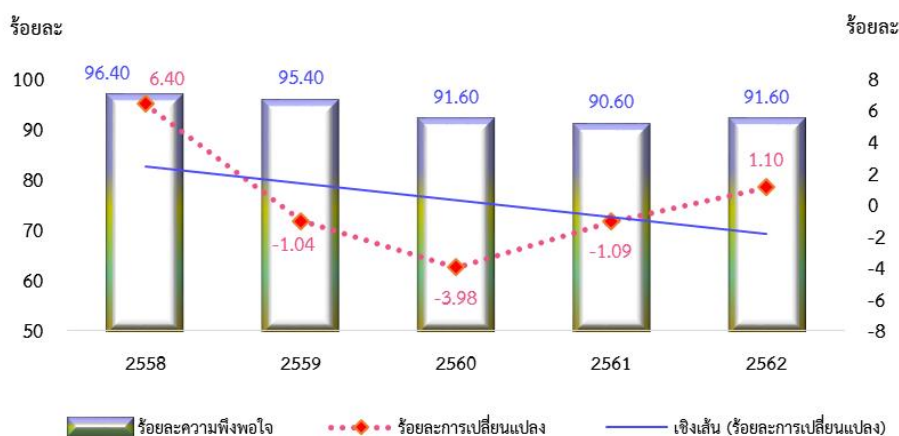
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.54 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.80 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 309 และตารางที่ 73

ภาพที่ 309 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 1.10 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 310

ภาพที่ 310 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

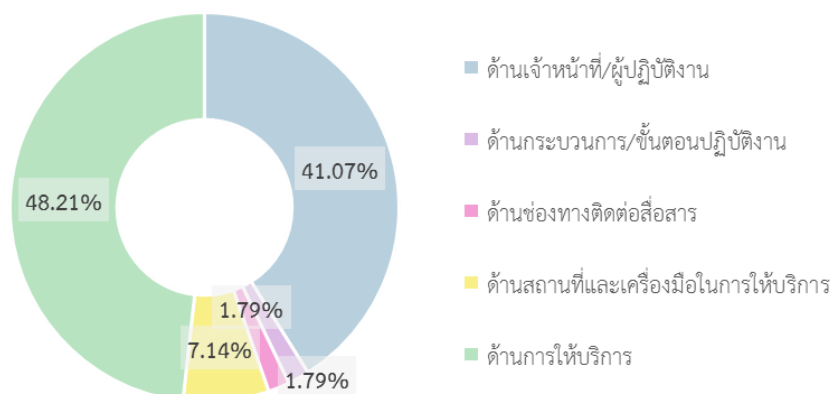


ตารางที่ 73 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                              | 4.58             | 91.60        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)                                                                                    | 9.25             | 92.50        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                    | 4.54             | 90.80        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                           | <b>4.67</b>      | <b>93.40</b> |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                                | 4.64             | 92.80        |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                           | 4.64             | 92.80        |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                           | 4.73             | 94.60        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                         | <b>4.50</b>      | <b>90.00</b> |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                  | 4.39             | 87.80        |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                       | 4.57             | 91.40        |
| 3) การจัดการบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                             | 4.55             | 91.00        |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                        | 4.50             | 90.00        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                | <b>4.43</b>      | <b>88.60</b> |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                     | 4.46             | 89.20        |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                               | 4.36             | 87.20        |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                         | 4.43             | 88.60        |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                 | 4.46             | 89.20        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                  | <b>4.55</b>      | <b>91.00</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุตรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                           | 4.55             | 91.00        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                            | 4.52             | 90.40        |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                                | 4.57             | 91.40        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                        | <b>4.55</b>      | <b>91.00</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                         | 4.54             | 90.80        |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                | 4.52             | 90.40        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                           | 4.52             | 90.40        |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                           | 4.50             | 90.00        |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                | 4.41             | 88.20        |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                         | 4.64             | 92.80        |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                              | 4.61             | 92.20        |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                   | 4.57             | 91.40        |
| 9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                     | 4.55             | 91.00        |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.59             | 91.80        |

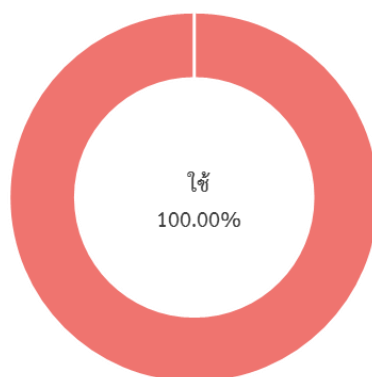
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 311

ภาพที่ 311 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร แยกตามประเด็นการสำรวจ



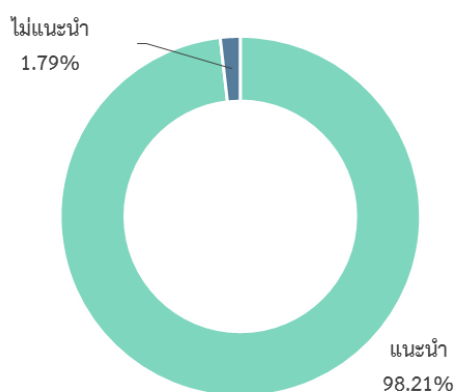
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร แสดงตามภาพที่ 312

ภาพที่ 312 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร แสดงตามภาพที่ 313

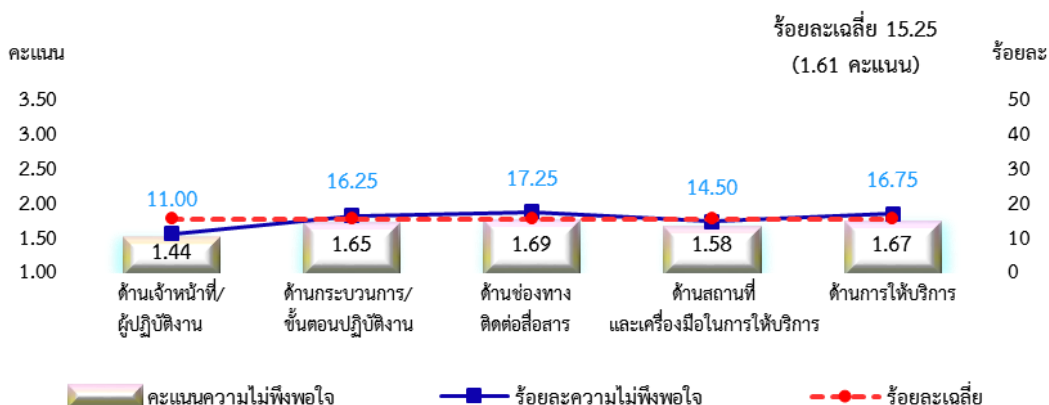
ภาพที่ 313 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร



## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

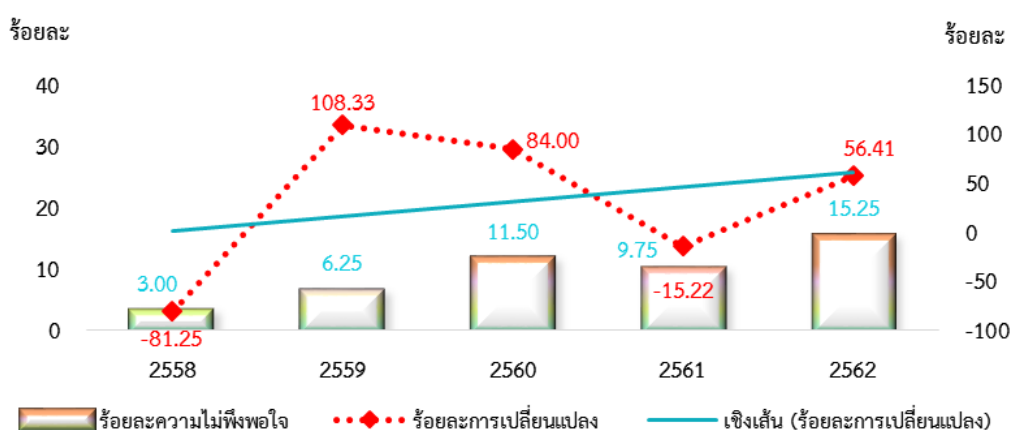
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.61 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 15.25 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 314 และตารางที่ 74

ภาพที่ 314 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 56.41 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 315

ภาพที่ 315 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

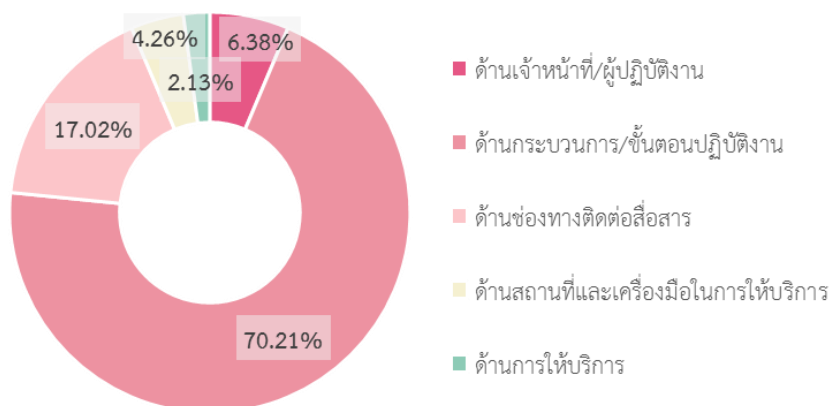


ตารางที่ 74 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน | ร้อยละ |
|-----------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                  | 1.61  | 15.25  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                         | 1.44  | 11.00  |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.42  | 10.50  |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.48  | 12.00  |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พุดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.41  | 10.25  |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                       | 1.65  | 16.25  |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.64  | 16.00  |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.64  | 16.00  |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.68  | 17.00  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                              | 1.69  | 17.25  |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.70  | 17.50  |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.63  | 15.75  |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.72  | 18.00  |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.69  | 17.25  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                | 1.58  | 14.50  |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.57  | 14.25  |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.58  | 14.50  |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.58  | 14.50  |
| ด้านการให้บริการ                                                      | 1.67  | 16.75  |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.64  | 16.00  |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.66  | 16.50  |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.70  | 17.50  |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.66  | 16.50  |

8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 316

ภาพที่ 316 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร แยกตามประเด็นการสำรวจ



9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร แสดงตามภาพที่ 317

ภาพที่ 317 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร



10. ข้อเสนอแนะ

-

## 2.4.10 สำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย

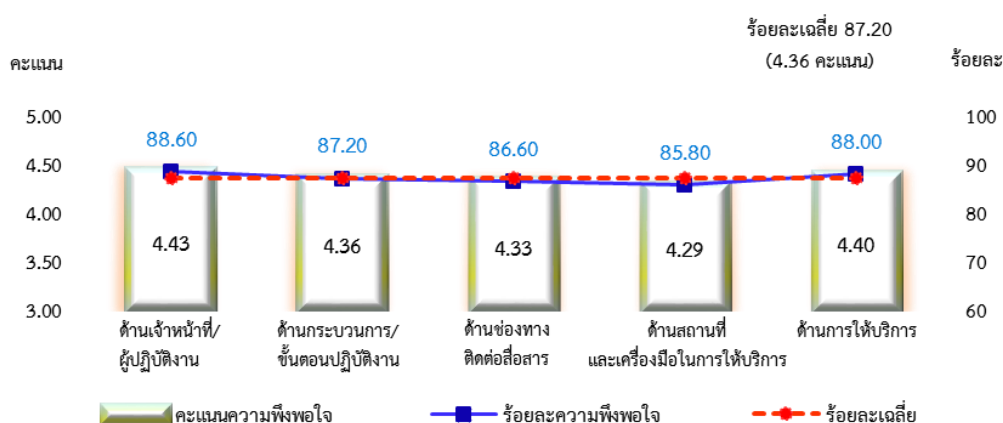
### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.45 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.07 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.70

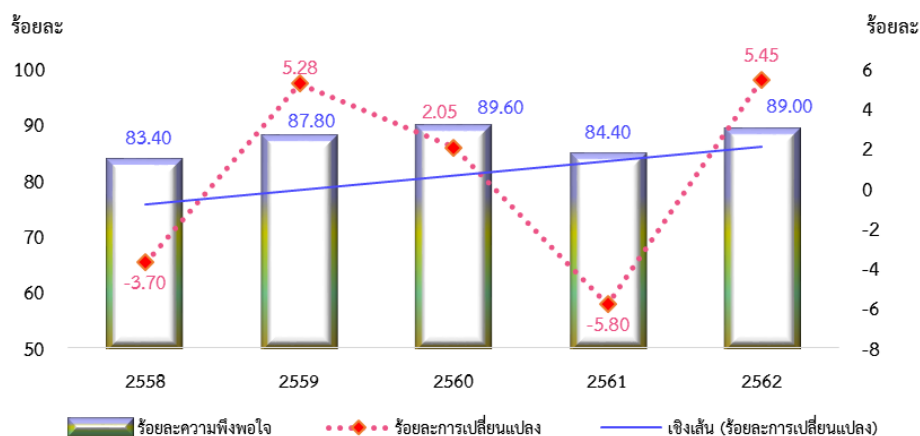
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.36 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.20 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 318 และตารางที่ 75

ภาพที่ 318 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 5.45 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 319

ภาพที่ 319 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562



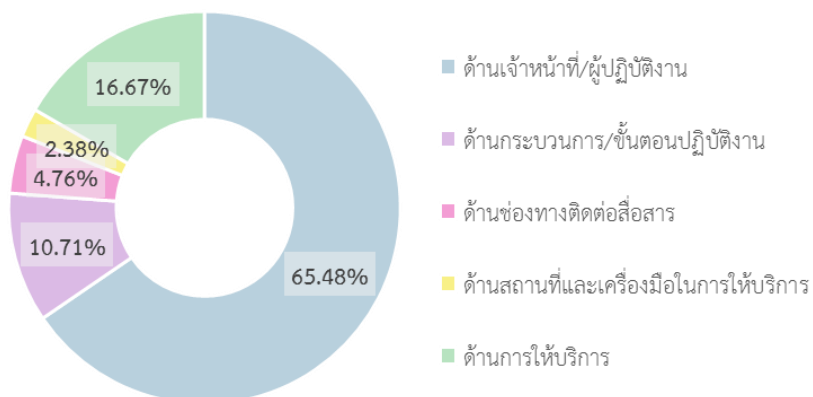


ตารางที่ 75 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                              | 4.45             | 89.00        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)                                                                                    | 9.07             | 90.70        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                    | 4.36             | 87.20        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                           | <b>4.43</b>      | <b>88.60</b> |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                                | 4.39             | 87.80        |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                           | 4.43             | 88.60        |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                           | 4.48             | 89.60        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                         | <b>4.36</b>      | <b>87.20</b> |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                  | 4.26             | 85.20        |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                       | 4.43             | 88.60        |
| 3) การจัดการบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                             | 4.34             | 86.80        |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                        | 4.42             | 88.40        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                | <b>4.33</b>      | <b>86.60</b> |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                     | 4.33             | 86.60        |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                               | 4.23             | 84.60        |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                         | 4.29             | 85.80        |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                 | 4.45             | 89.00        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                  | <b>4.29</b>      | <b>85.80</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุตรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                           | 4.30             | 86.00        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                            | 4.24             | 84.80        |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                                | 4.33             | 86.60        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                        | <b>4.40</b>      | <b>88.00</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                         | 4.37             | 87.40        |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                | 4.51             | 90.20        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                           | 4.40             | 88.00        |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                           | 4.26             | 85.20        |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                | 4.26             | 85.20        |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                         | 4.46             | 89.20        |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                              | 4.51             | 90.20        |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                   | 4.28             | 85.60        |
| 9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                     | 4.52             | 90.40        |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.38             | 87.60        |

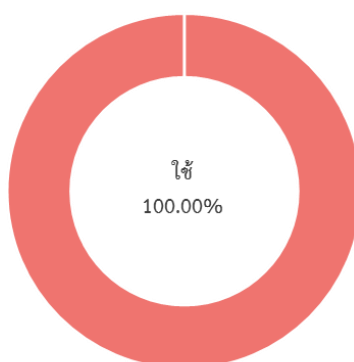
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 320

ภาพที่ 320 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย แยกตามประเด็นการสำรวจ



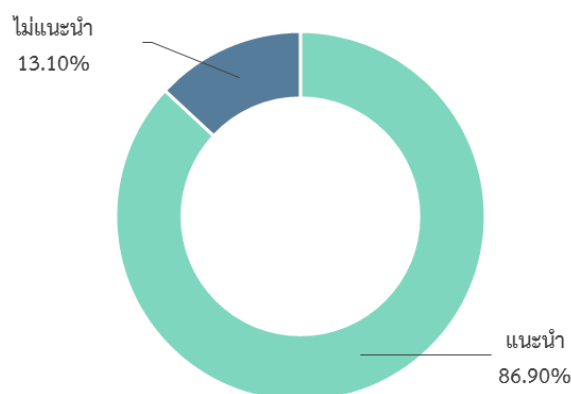
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย แสดงตามภาพที่ 321

ภาพที่ 321 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย แสดงตามภาพที่ 322

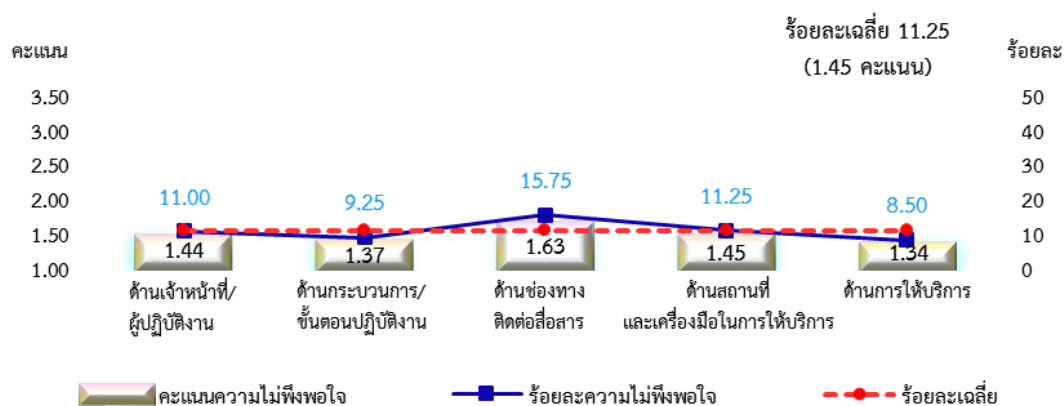
ภาพที่ 322 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย



## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

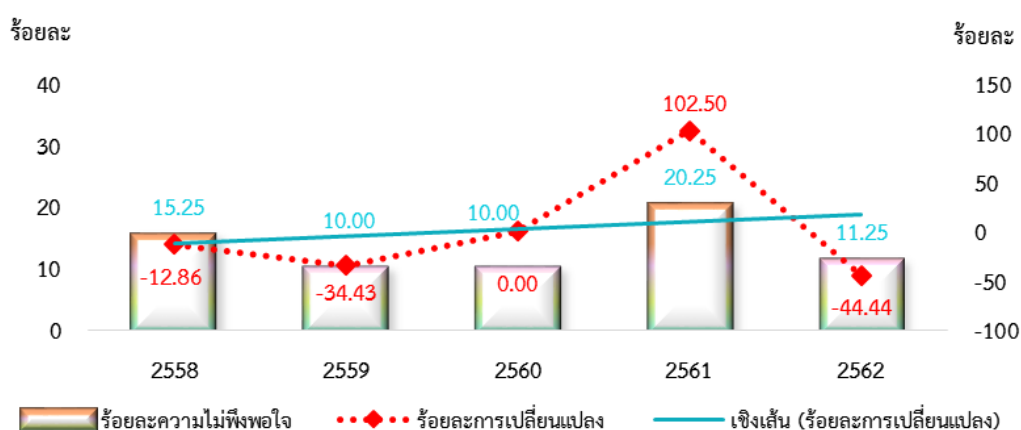
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.45 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 11.25 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 323 และตารางที่ 76

ภาพที่ 323 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 44.44 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 324

ภาพที่ 324 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

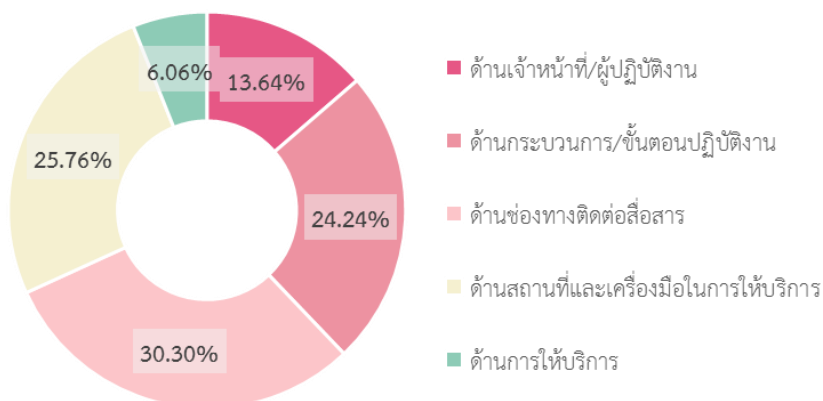


ตารางที่ 76 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน | ร้อยละ |
|-----------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                  | 1.45  | 11.25  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                         | 1.44  | 11.00  |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.49  | 12.25  |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.46  | 11.50  |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พุดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.37  | 9.25   |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                       | 1.37  | 9.25   |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.30  | 7.50   |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.42  | 10.50  |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.39  | 9.75   |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                              | 1.63  | 15.75  |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.75  | 18.75  |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.62  | 15.50  |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.61  | 15.25  |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.54  | 13.50  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                | 1.45  | 11.25  |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.51  | 12.75  |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.45  | 11.25  |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.40  | 10.00  |
| ด้านการให้บริการ                                                      | 1.34  | 8.50   |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.38  | 9.50   |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.38  | 9.50   |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.31  | 7.75   |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.29  | 7.25   |

8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย  
แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 325

ภาพที่ 325 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย  
แยกตามประเด็นการสำรวจ



9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย  
แสดงตามภาพที่ 326

ภาพที่ 326 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี)  
ของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย



10. ข้อเสนอแนะ

-

## 2.4.11 สำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู

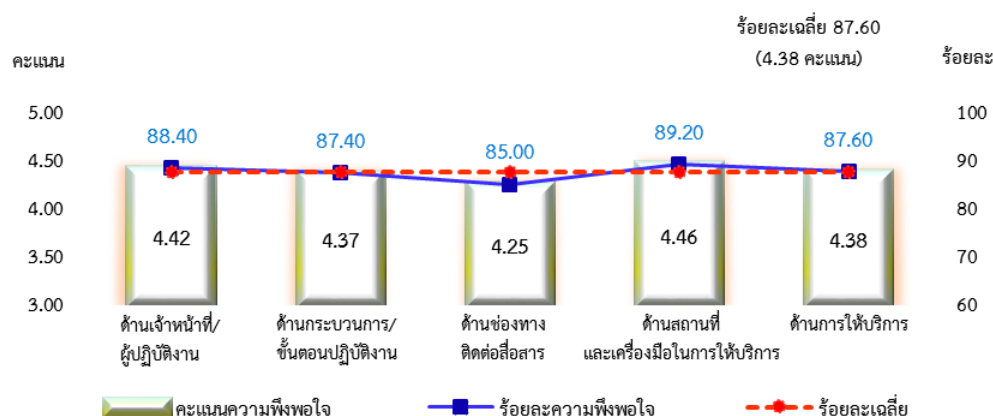
### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.00 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.00

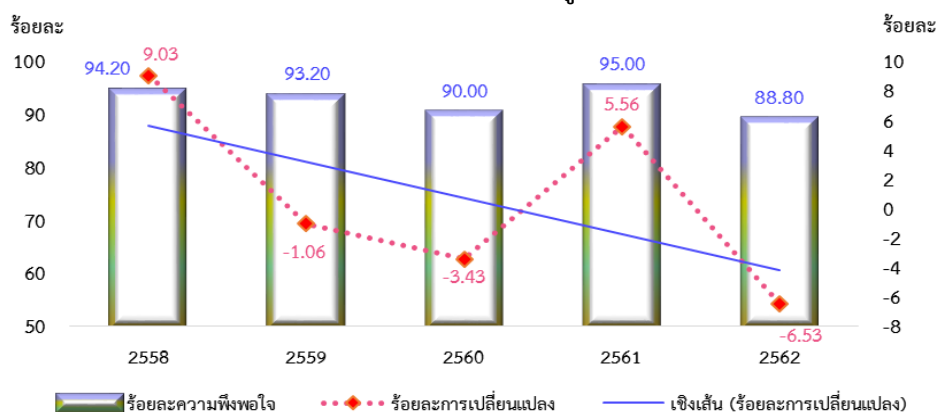
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.38 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.60 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 327 และตารางที่ 77

ภาพที่ 327 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 6.53 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 328

ภาพที่ 328 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

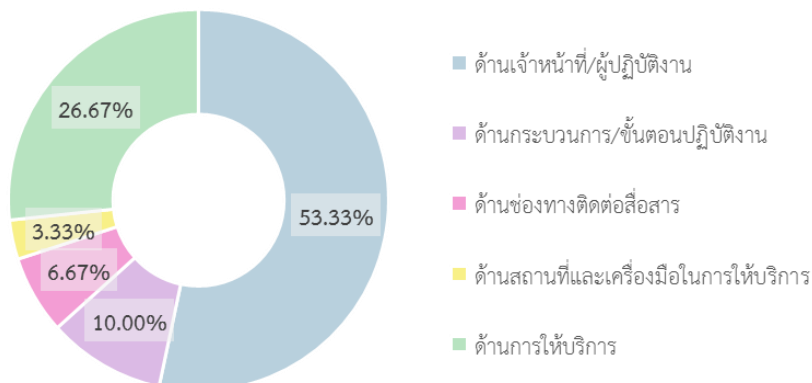


ตารางที่ 77 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                              | 4.44             | 88.80        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)                                                                                    | 9.00             | 90.00        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                    | 4.38             | 87.60        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                           | <b>4.42</b>      | <b>88.40</b> |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                                | 4.40             | 88.00        |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                           | 4.39             | 87.80        |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                           | 4.47             | 89.40        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                         | <b>4.37</b>      | <b>87.40</b> |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                  | 4.33             | 86.60        |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                       | 4.39             | 87.80        |
| 3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                                | 4.36             | 87.20        |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                        | 4.40             | 88.00        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                | <b>4.25</b>      | <b>85.00</b> |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                     | 4.22             | 84.40        |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                               | 4.21             | 84.20        |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                         | 4.20             | 84.00        |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                 | 4.38             | 87.60        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                  | <b>4.46</b>      | <b>89.20</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุตรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                           | 4.45             | 89.00        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                            | 4.44             | 88.80        |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                                | 4.48             | 89.60        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                        | <b>4.38</b>      | <b>87.60</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                         | 4.43             | 88.60        |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                | 4.41             | 88.20        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                           | 4.33             | 86.60        |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                           | 4.26             | 85.20        |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                | 4.25             | 85.00        |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                         | 4.54             | 90.80        |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                              | 4.48             | 89.60        |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                   | 4.35             | 87.00        |
| 9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                     | 4.34             | 86.80        |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.37             | 87.40        |

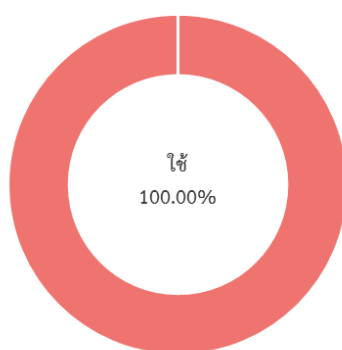
### 3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 329

ภาพที่ 329 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู แยกตามประเด็นการสำรวจ



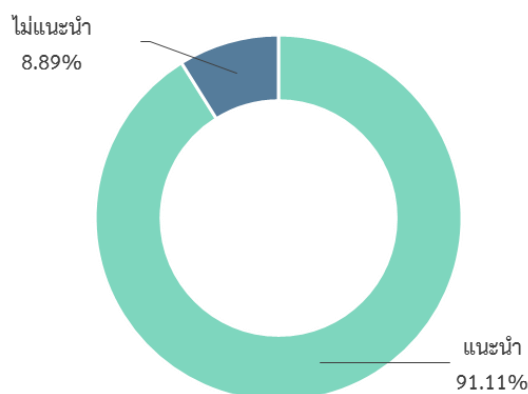
### 4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู แสดงตามภาพที่ 330

ภาพที่ 330 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู



### 5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู แสดงตามภาพที่ 331

ภาพที่ 331 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู

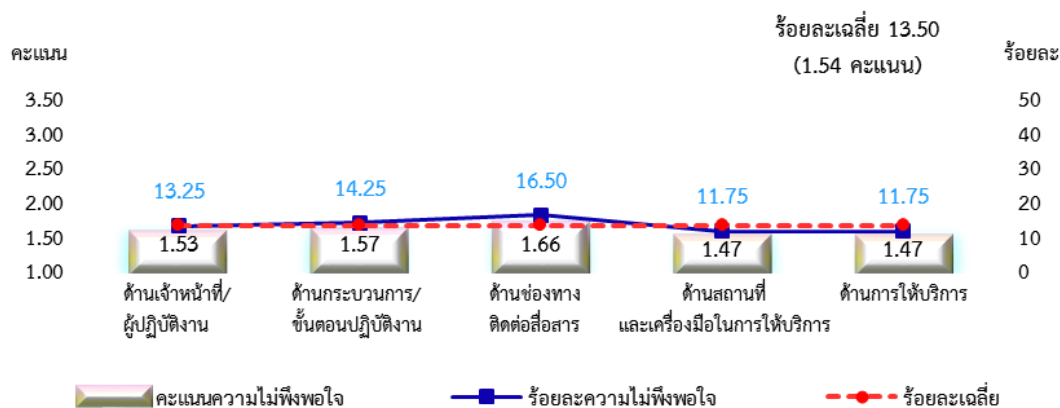




## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

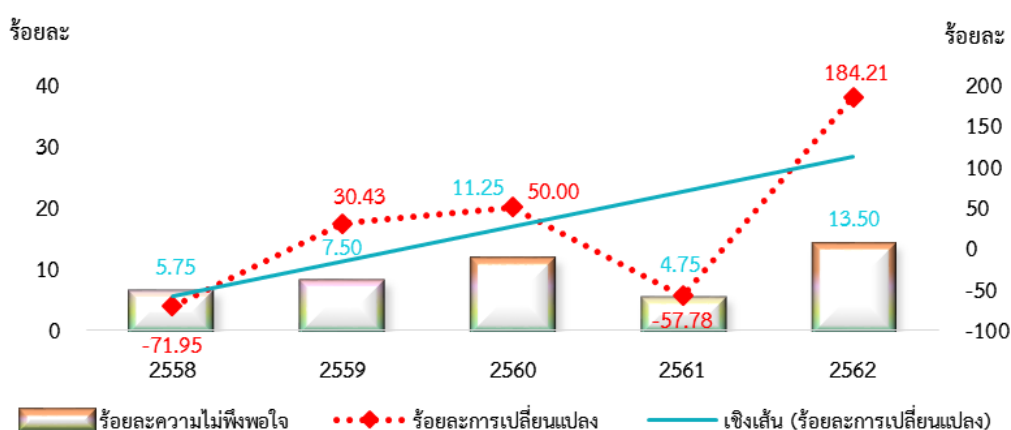
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.54 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 13.50 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 332 และตารางที่ 78

ภาพที่ 332 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 184.21 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 333

ภาพที่ 333 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

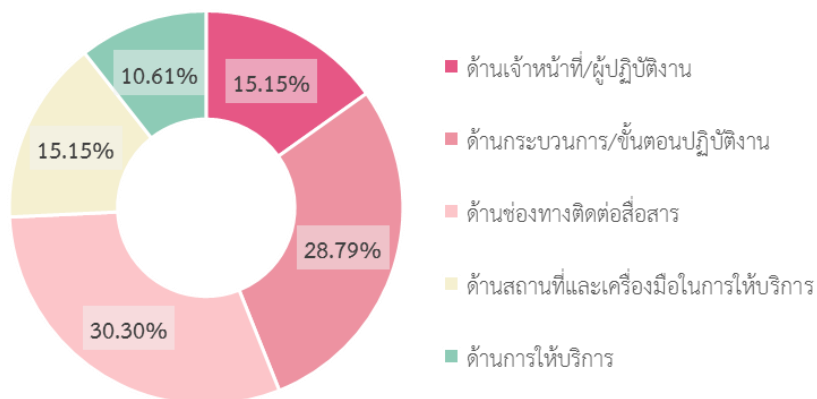


ตารางที่ 78 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน | ร้อยละ |
|-----------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                  | 1.54  | 13.50  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                         | 1.53  | 13.25  |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.49  | 12.25  |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.62  | 15.50  |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.47  | 11.75  |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                       | 1.57  | 14.25  |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.50  | 12.50  |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.59  | 14.75  |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.61  | 15.25  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                              | 1.66  | 16.50  |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.77  | 19.25  |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.62  | 15.50  |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.69  | 17.25  |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.56  | 14.00  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                | 1.47  | 11.75  |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.48  | 12.00  |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.49  | 12.25  |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.44  | 11.00  |
| ด้านการให้บริการ                                                      | 1.47  | 11.75  |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.45  | 11.25  |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.48  | 12.00  |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.49  | 12.25  |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.47  | 11.75  |

8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู  
แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 334

ภาพที่ 334 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู แยกตามประเด็นการสำรวจ



9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู  
แสดงตามภาพที่ 335

ภาพที่ 335 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี)  
ของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู



10. ข้อเสนอแนะ

-

## 2.4.12 สำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ

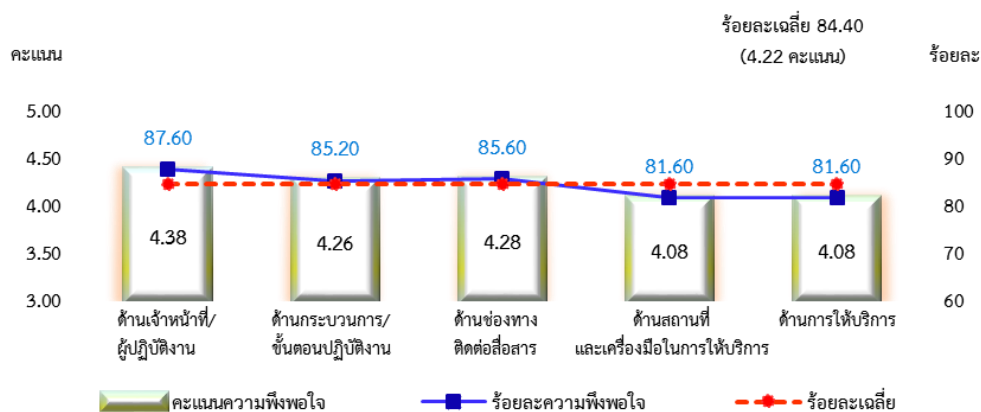
### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.31 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.80 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.00

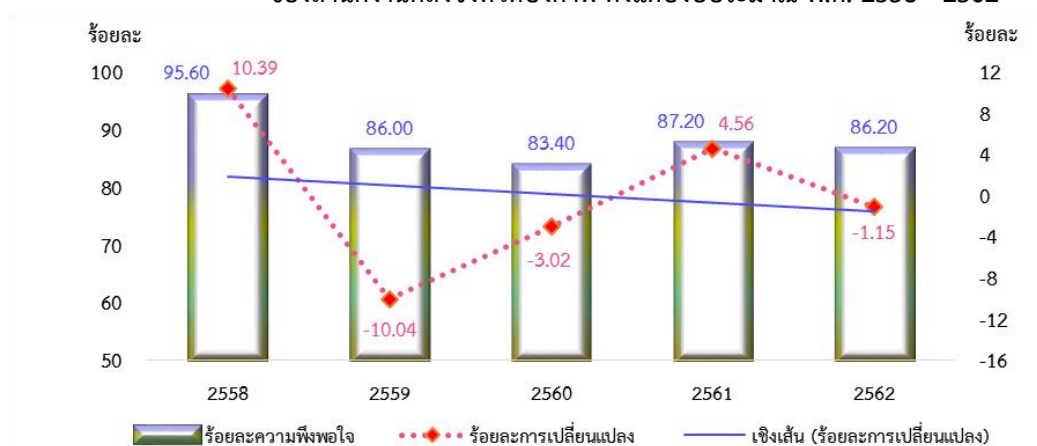
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.22 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.40 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 336 และตารางที่ 79

ภาพที่ 336 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 1.15 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 337

ภาพที่ 337 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

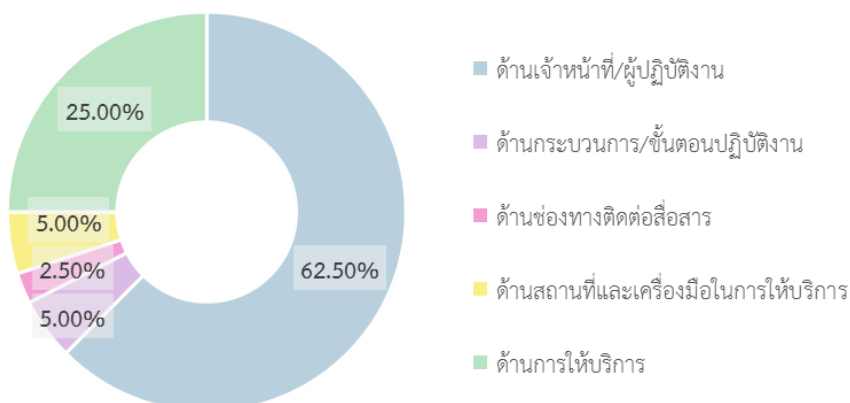


ตารางที่ 79 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                              | 4.31             | 86.20        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)                                                                                    | 8.80             | 88.00        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                    | 4.22             | 84.40        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                           | <b>4.38</b>      | <b>87.60</b> |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                                | 4.25             | 85.00        |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                           | 4.35             | 87.00        |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                           | 4.53             | 90.60        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                         | <b>4.26</b>      | <b>85.20</b> |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                  | 4.15             | 83.00        |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                       | 4.38             | 87.60        |
| 3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                                | 4.20             | 84.00        |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                        | 4.30             | 86.00        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                | <b>4.28</b>      | <b>85.60</b> |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                     | 4.35             | 87.00        |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                               | 4.25             | 85.00        |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                         | 4.13             | 82.60        |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                 | 4.38             | 87.60        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                  | <b>4.08</b>      | <b>81.60</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุตรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                           | 4.03             | 80.60        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                            | 4.08             | 81.60        |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                                | 4.13             | 82.60        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                        | <b>4.08</b>      | <b>81.60</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                         | 4.13             | 82.60        |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                | 4.05             | 81.00        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                           | 4.03             | 80.60        |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                           | 3.95             | 79.00        |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                | 3.93             | 78.60        |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                         | 4.28             | 85.60        |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                              | 4.13             | 82.60        |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                   | 4.08             | 81.60        |
| 9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                     | 4.10             | 82.00        |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.15             | 83.00        |

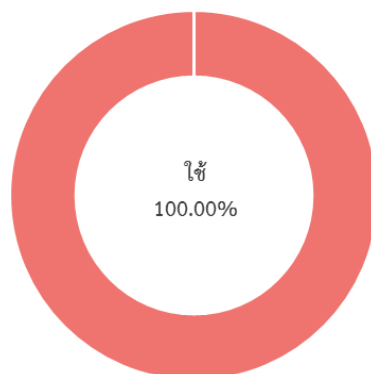
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 338

ภาพที่ 338 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ แยกตามประเด็นการสำรวจ



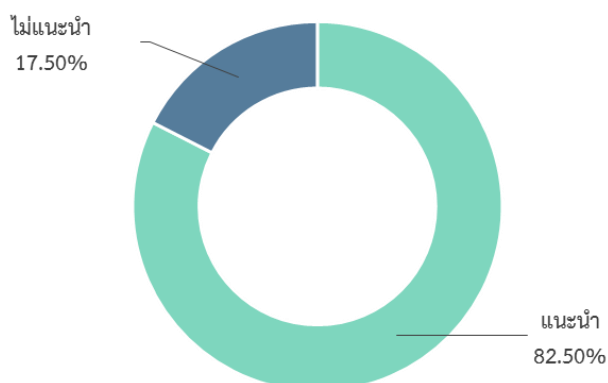
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ แสดงตามภาพที่ 339

ภาพที่ 339 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ แสดงตามภาพที่ 340

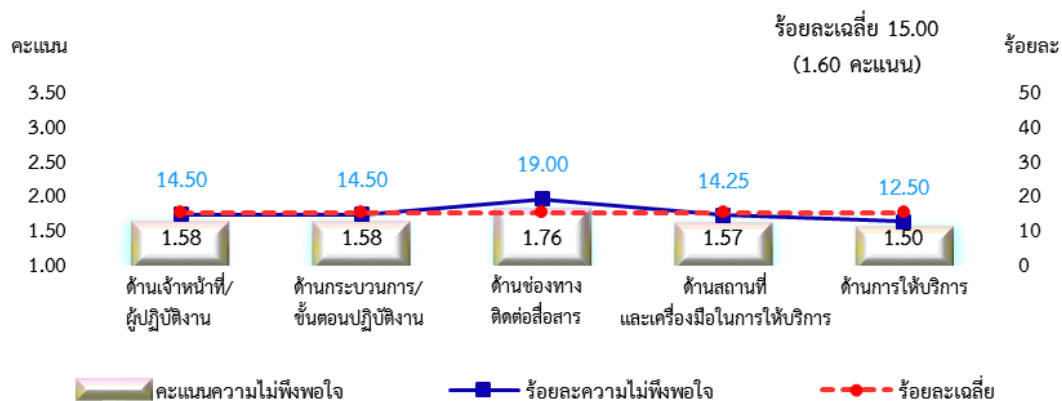
ภาพที่ 340 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ



## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

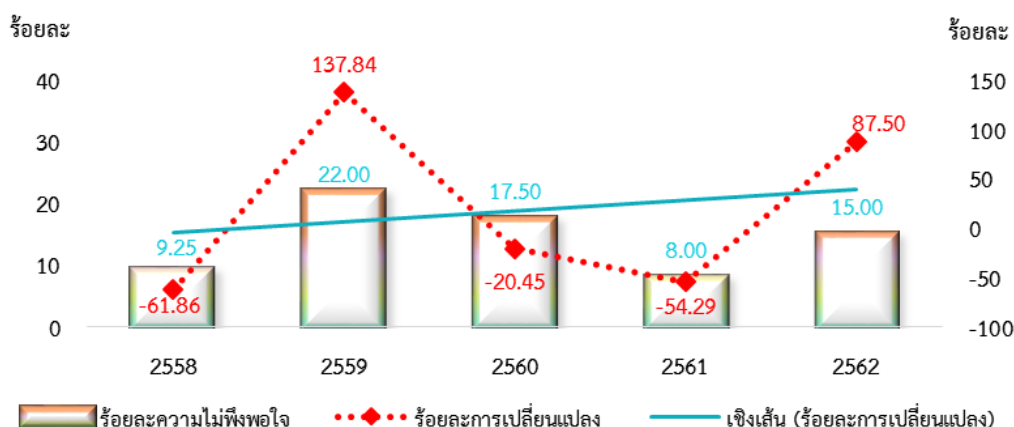
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 15.00 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 341 และตารางที่ 80

ภาพที่ 341 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 87.50 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 342

ภาพที่ 342 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562



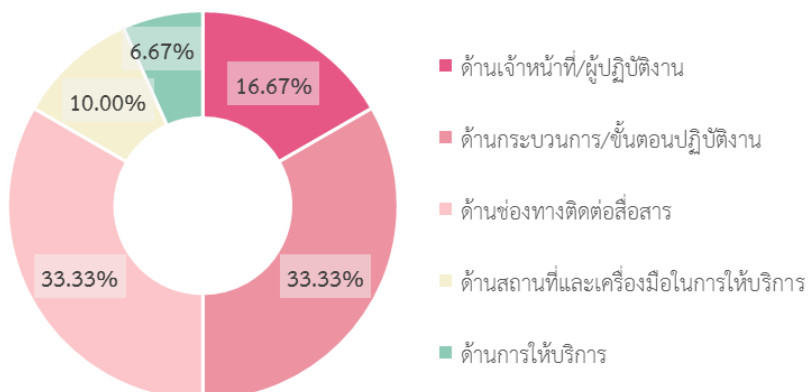
ตารางที่ 80 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน | ร้อยละ |
|-----------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                  | 1.60  | 15.00  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                         | 1.58  | 14.50  |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.64  | 16.00  |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.60  | 15.00  |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พุดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.51  | 12.75  |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                       | 1.58  | 14.50  |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.53  | 13.25  |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.58  | 14.50  |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.63  | 15.75  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                              | 1.76  | 19.00  |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.65  | 16.25  |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.79  | 19.75  |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.82  | 20.50  |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.79  | 19.75  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                | 1.57  | 14.25  |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.54  | 13.50  |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.64  | 16.00  |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.54  | 13.50  |
| ด้านการให้บริการ                                                      | 1.50  | 12.50  |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.51  | 12.75  |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.54  | 13.50  |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.44  | 11.00  |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.49  | 12.25  |



8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 343

ภาพที่ 343 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ แยกตามประเด็นการสำรวจ



9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ แสดงตามภาพที่ 344

ภาพที่ 344 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ



10. ข้อเสนอแนะ

-

## 2.5 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 5

### 2.5.1 สำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่

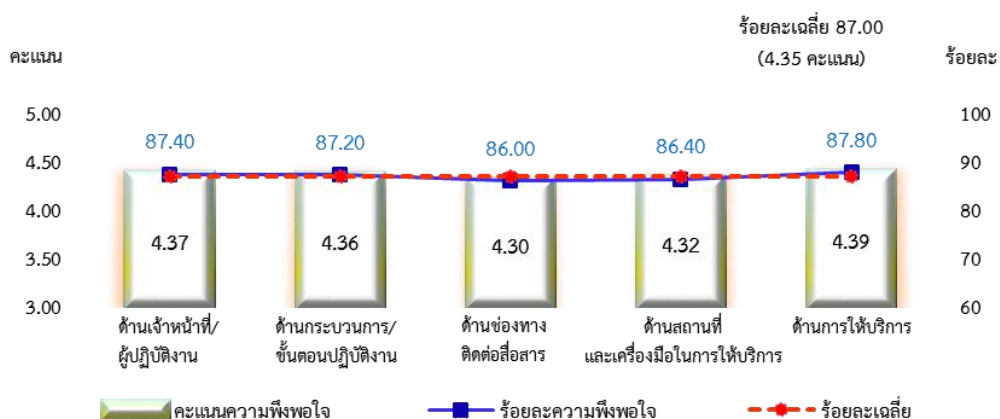
#### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.05 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.50

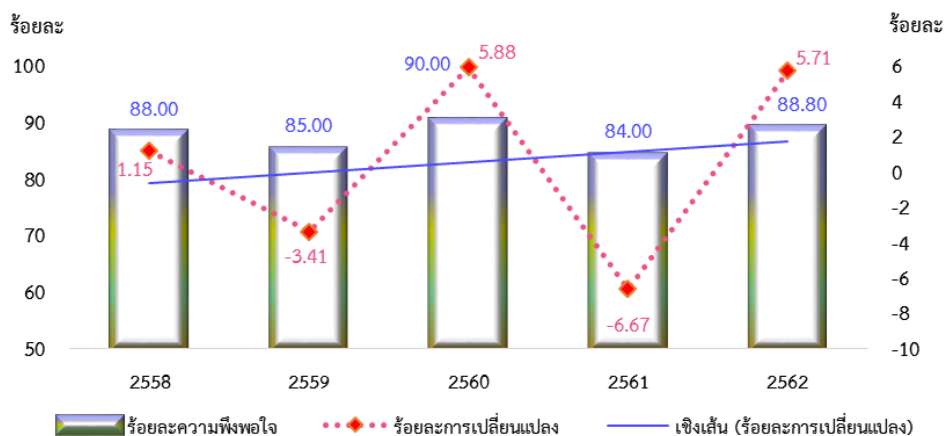
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.35 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.00 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 345 และตารางที่ 81

ภาพที่ 345 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 5.71 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 346

ภาพที่ 346 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

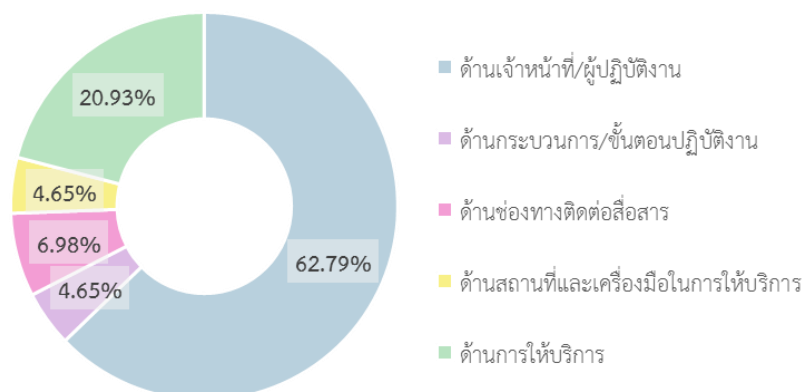


ตารางที่ 81 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                              | 4.44             | 88.80        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)                                                                                    | 9.05             | 90.50        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                    | 4.35             | 87.00        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                           | <b>4.37</b>      | <b>87.40</b> |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                                | 4.37             | 87.40        |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                           | 4.30             | 86.00        |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                           | 4.44             | 88.80        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                         | <b>4.36</b>      | <b>87.20</b> |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                  | 4.28             | 85.60        |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                       | 4.42             | 88.40        |
| 3) การจัดการบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                             | 4.37             | 87.40        |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                        | 4.37             | 87.40        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                | <b>4.30</b>      | <b>86.00</b> |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                     | 4.33             | 86.60        |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                               | 4.26             | 85.20        |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                         | 4.26             | 85.20        |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                 | 4.33             | 86.60        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                  | <b>4.32</b>      | <b>86.40</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุตรอบ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                          | 4.40             | 88.00        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                            | 4.26             | 85.20        |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                                | 4.30             | 86.00        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                        | <b>4.39</b>      | <b>87.80</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                         | 4.35             | 87.00        |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                | 4.37             | 87.40        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                           | 4.44             | 88.80        |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                           | 4.24             | 84.80        |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                | 4.27             | 85.40        |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                         | 4.43             | 88.60        |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                              | 4.43             | 88.60        |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                   | 4.48             | 89.60        |
| 9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                     | 4.40             | 88.00        |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.44             | 88.80        |

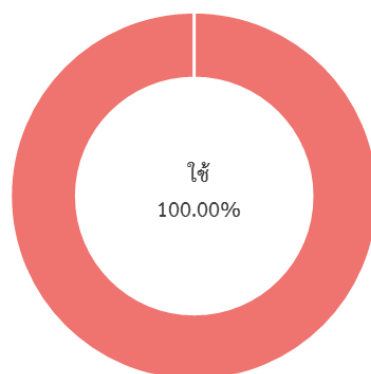
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 347

ภาพที่ 347 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ แยกตามประเด็นการสำรวจ



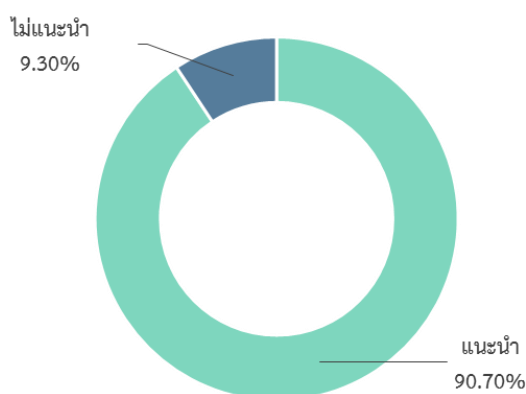
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ แสดงตามภาพที่ 348

ภาพที่ 348 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ แสดงตามภาพที่ 349

ภาพที่ 349 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่



## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

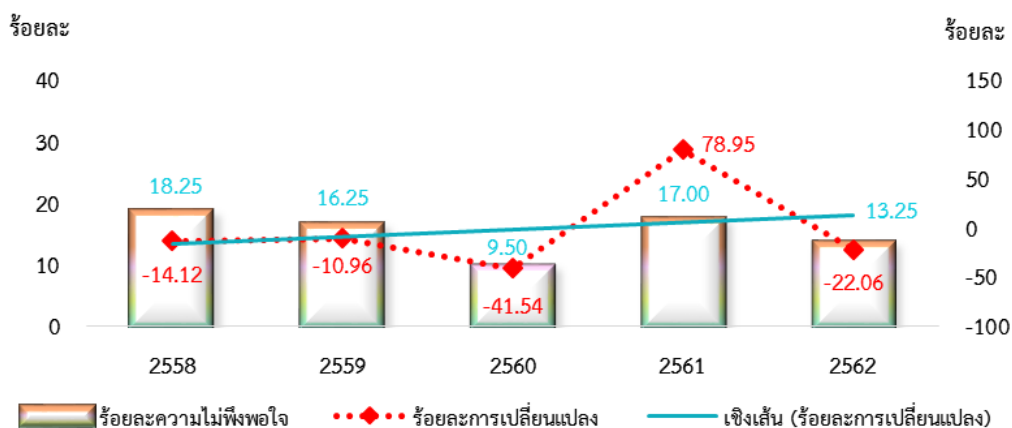
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 13.25 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 350 และตารางที่ 82

ภาพที่ 350 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 22.06 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 351

ภาพที่ 351 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

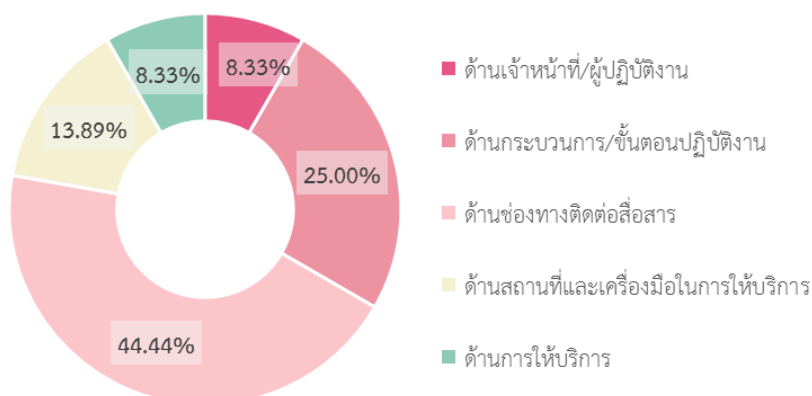


ตารางที่ 82 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน       | ร้อยละ       |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|
| <b>ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมๆ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>           | <b>1.53</b> | <b>13.25</b> |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                  | <b>1.51</b> | <b>12.75</b> |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.56        | 14.00        |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.56        | 14.00        |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.41        | 10.25        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                | <b>1.51</b> | <b>12.75</b> |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.54        | 13.50        |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.49        | 12.25        |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.51        | 12.75        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                       | <b>1.61</b> | <b>15.25</b> |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.71        | 17.75        |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.56        | 14.00        |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.54        | 13.50        |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.63        | 15.75        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                         | <b>1.48</b> | <b>12.00</b> |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.51        | 12.75        |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.49        | 12.25        |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.44        | 11.00        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                               | <b>1.54</b> | <b>13.50</b> |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.56        | 14.00        |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.54        | 13.50        |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.56        | 14.00        |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.49        | 12.25        |

8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 352

ภาพที่ 352 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ แยกตามประเด็นการสำรวจ



9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ แสดงตามภาพที่ 353

ภาพที่ 353 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่



10. ข้อเสนอแนะ

-

## 2.5.2 สำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย

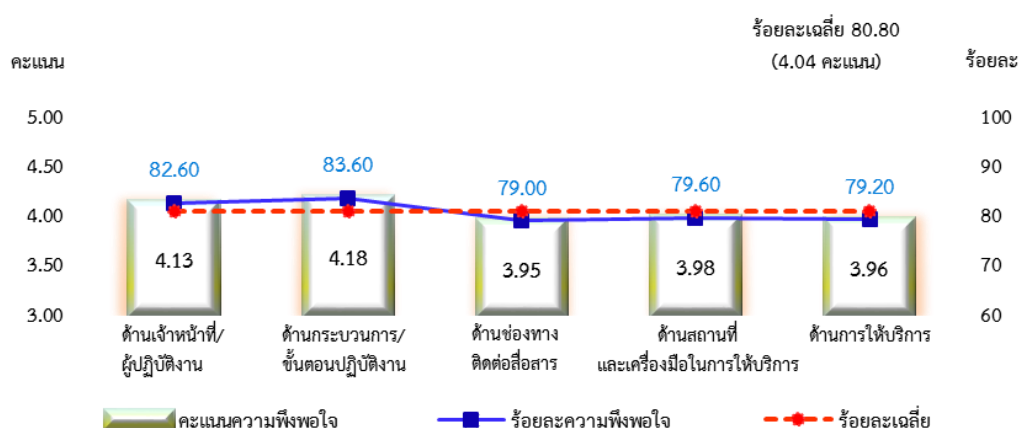
### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.16 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.57 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.70

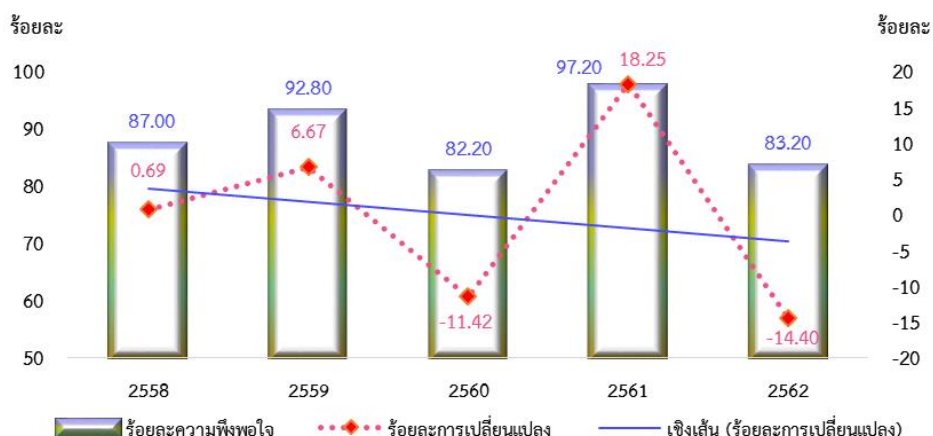
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.04 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 80.80 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 354 และตารางที่ 83

ภาพที่ 354 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 14.40 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 355

ภาพที่ 355 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562



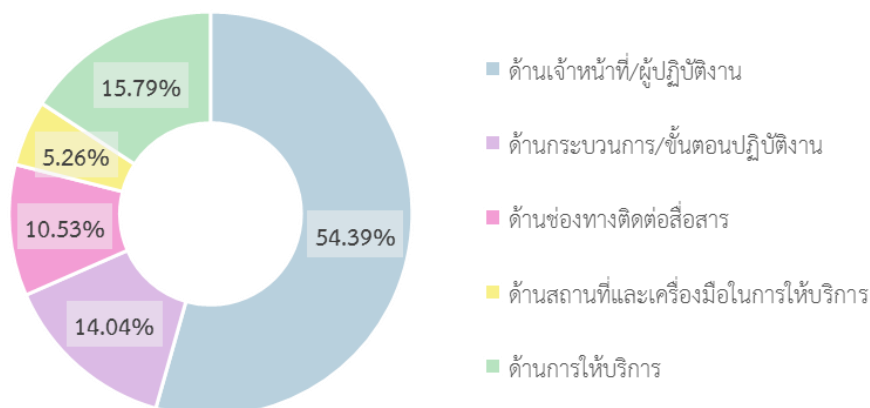


**ตารางที่ 83 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562**

| ประเด็น                                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                | คะแนน            | ร้อยละ       |
| <b>ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>                                                                                       | <b>4.16</b>      | <b>83.20</b> |
| <b>ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)</b>                                                                             | <b>8.57</b>      | <b>85.70</b> |
| <b>ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>                                                                             | <b>4.04</b>      | <b>80.80</b> |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                           | <b>4.13</b>      | <b>82.60</b> |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                                | 4.16             | 83.20        |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                           | 4.05             | 81.00        |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                           | 4.19             | 83.80        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                         | <b>4.18</b>      | <b>83.60</b> |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                  | 4.01             | 80.20        |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                       | 4.30             | 86.00        |
| 3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                                | 4.18             | 83.60        |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                        | 4.21             | 84.20        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                | <b>3.95</b>      | <b>79.00</b> |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                     | 3.89             | 77.80        |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                               | 3.82             | 76.40        |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                         | 3.96             | 79.20        |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                 | 4.11             | 82.20        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                  | <b>3.98</b>      | <b>79.60</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุตรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                           | 4.00             | 80.00        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                            | 3.96             | 79.20        |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                                | 3.99             | 79.80        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                        | <b>3.96</b>      | <b>79.20</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                         | 4.04             | 80.80        |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                | 3.97             | 79.40        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                           | 3.98             | 79.60        |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                           | 3.85             | 77.00        |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                | 3.80             | 76.00        |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                         | 4.08             | 81.60        |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                              | 4.05             | 81.00        |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                   | 3.91             | 78.20        |
| 9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                     | 4.06             | 81.20        |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 3.90             | 78.00        |

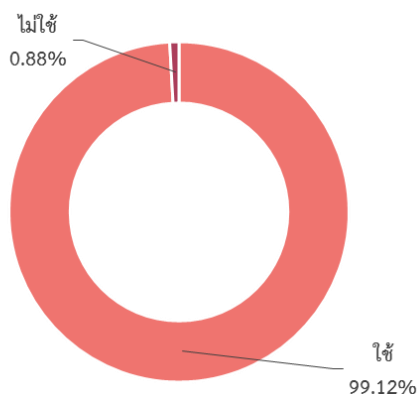
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 356

ภาพที่ 356 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย แยกตามประเด็นการสำรวจ



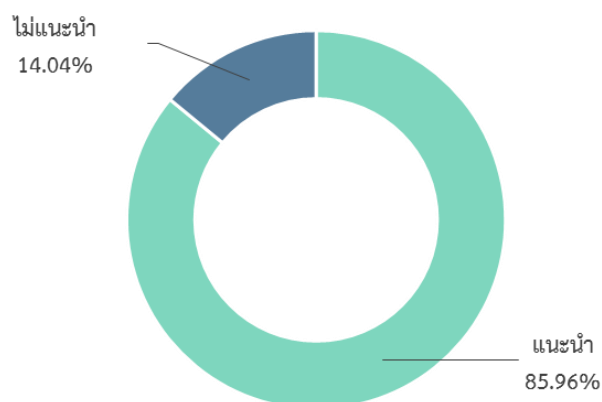
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย แสดงตามภาพที่ 357

ภาพที่ 357 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย แสดงตามภาพที่ 358

ภาพที่ 358 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย



## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

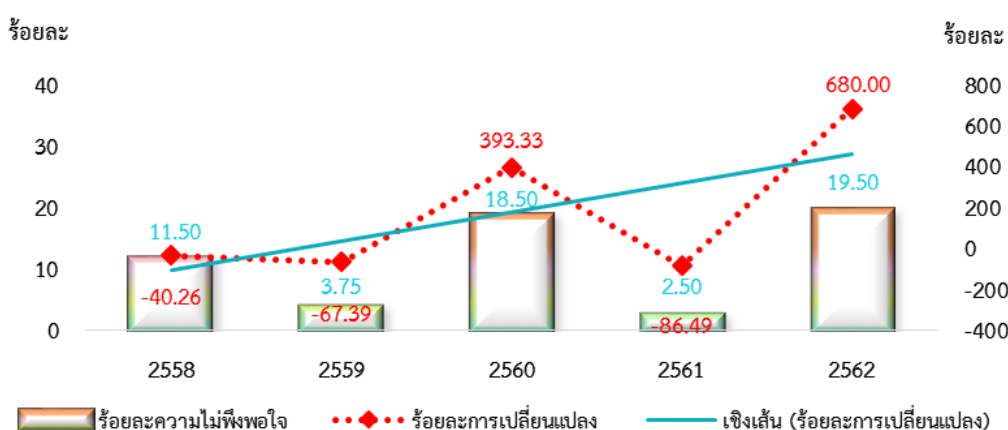
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 19.50 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 359 และตารางที่ 84

ภาพที่ 359 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 680.00 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 360

ภาพที่ 360 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

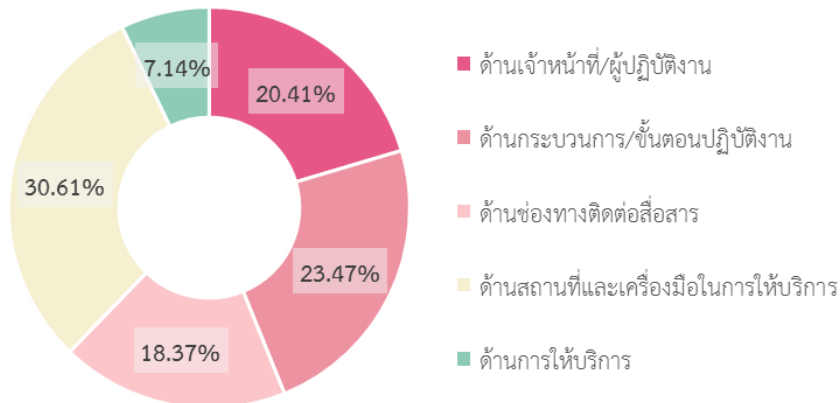


ตารางที่ 84 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน       | ร้อยละ       |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|
| <b>ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมๆ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>           | <b>1.78</b> | <b>19.50</b> |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                  | <b>1.72</b> | <b>18.00</b> |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.75        | 18.75        |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.77        | 19.25        |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.64        | 16.00        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                | <b>1.76</b> | <b>19.00</b> |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.68        | 17.00        |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.81        | 20.25        |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.80        | 20.00        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                       | <b>1.82</b> | <b>20.50</b> |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.91        | 22.75        |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.84        | 21.00        |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.78        | 19.50        |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.74        | 18.50        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                         | <b>1.78</b> | <b>19.50</b> |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.81        | 20.25        |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.80        | 20.00        |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.73        | 18.25        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                               | <b>1.84</b> | <b>21.00</b> |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.85        | 21.25        |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.80        | 20.00        |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.90        | 22.50        |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.80        | 20.00        |

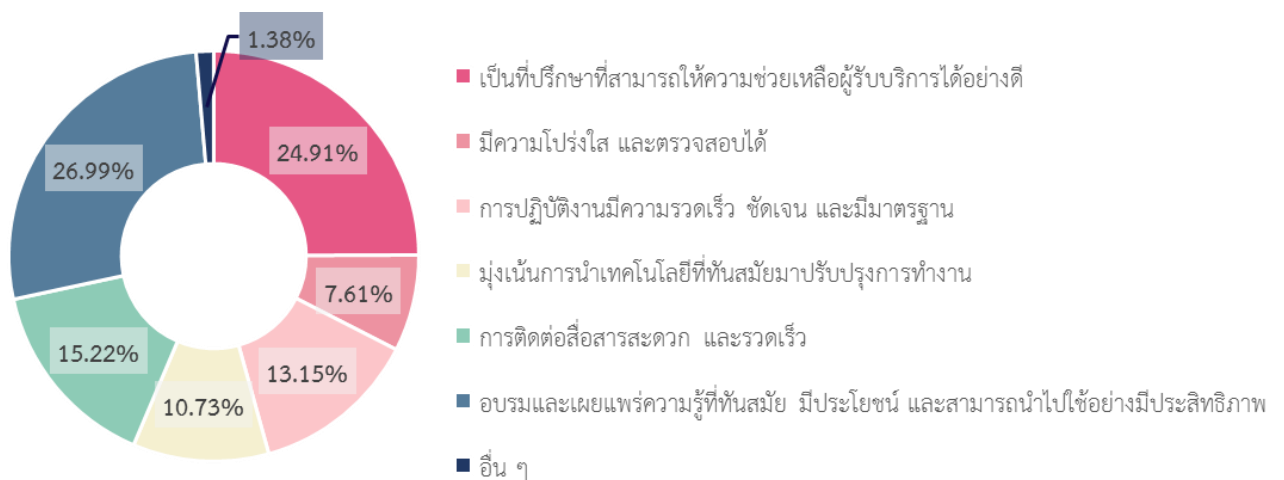
8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 361

ภาพที่ 361 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย แยกตามประเด็นการสำรวจ



9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย แสดงตามภาพที่ 362

ภาพที่ 362 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย



10. ข้อเสนอแนะ

- ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาด้านต่าง ๆ แก่หน่วยงานของรัฐ โดยเฉพาะด้านพัสดุ
- ควรเพิ่มวิทยากรด้านพัสดุ
- จัดเจ้าหน้าที่ประจำเพื่อให้บริการทางโทรศัพท์ตลอดเวลาราชการ และมีผู้รับสายโทรศัพท์หรือให้บริการแทนผู้รับผิดชอบเรื่องนั้น ๆ

## 2.5.3 สำนักงานคลังจังหวัดน่าน

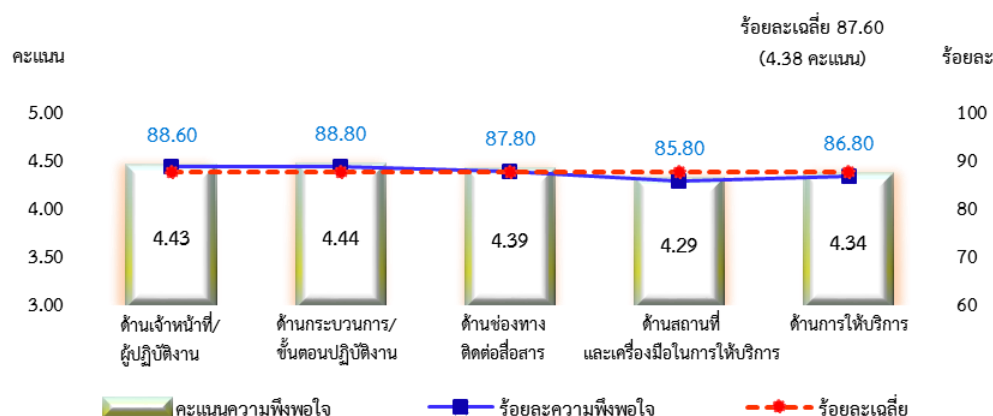
### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.00 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.00

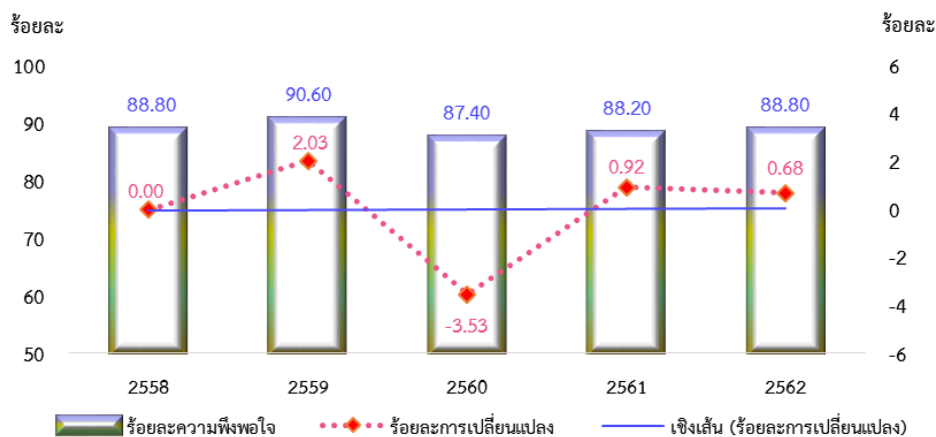
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.38 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.60 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 363 และตารางที่ 85

ภาพที่ 363 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 0.68 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 364

ภาพที่ 364 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

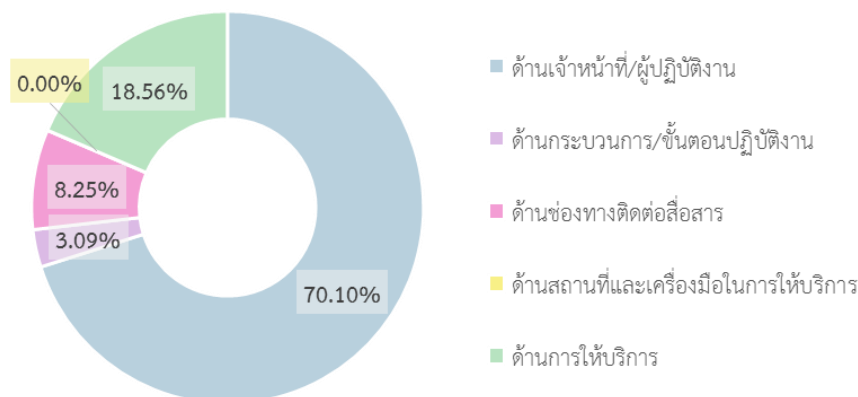


ตารางที่ 85 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                              | 4.44             | 88.80        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)                                                                                    | 9.00             | 90.00        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                    | 4.38             | 87.60        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                           | <b>4.43</b>      | <b>88.60</b> |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                                | 4.40             | 88.00        |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                           | 4.42             | 88.40        |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                           | 4.48             | 89.60        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                         | <b>4.44</b>      | <b>88.80</b> |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                  | 4.31             | 86.20        |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                       | 4.49             | 89.80        |
| 3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                                | 4.43             | 88.60        |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                        | 4.51             | 90.20        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                | <b>4.39</b>      | <b>87.80</b> |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                     | 4.45             | 89.00        |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                               | 4.33             | 86.60        |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                         | 4.28             | 85.60        |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                 | 4.51             | 90.20        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                  | <b>4.29</b>      | <b>85.80</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุตรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                           | 4.27             | 85.40        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                            | 4.23             | 84.60        |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                                | 4.36             | 87.20        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                        | <b>4.34</b>      | <b>86.80</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                         | 4.44             | 88.80        |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                | 4.37             | 87.40        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                           | 4.35             | 87.00        |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                           | 4.27             | 85.40        |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                | 4.16             | 83.20        |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                         | 4.45             | 89.00        |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                              | 4.34             | 86.80        |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                   | 4.28             | 85.60        |
| 9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                     | 4.33             | 86.60        |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.39             | 87.80        |

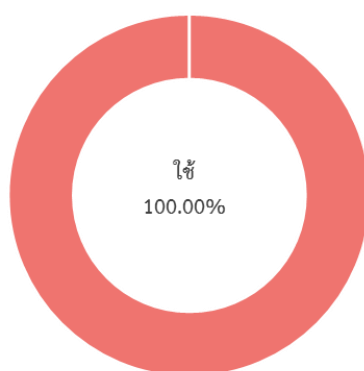
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 365

ภาพที่ 365 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน แยกตามประเด็นการสำรวจ



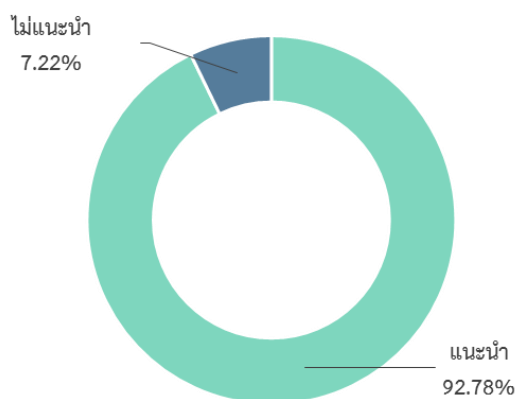
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน แสดงตามภาพที่ 366

ภาพที่ 366 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน แสดงตามภาพที่ 367

ภาพที่ 367 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน





## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

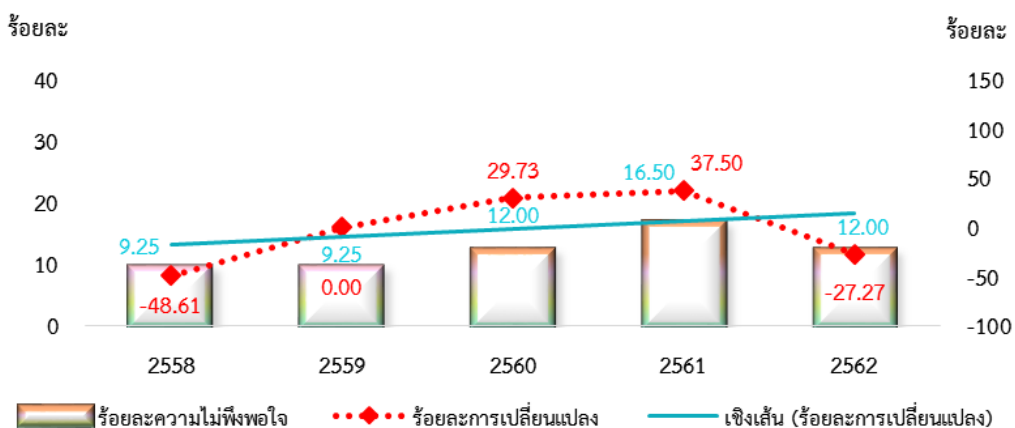
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.48 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 12.00 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 368 และตารางที่ 86

ภาพที่ 368 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 27.27 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 369

ภาพที่ 369 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

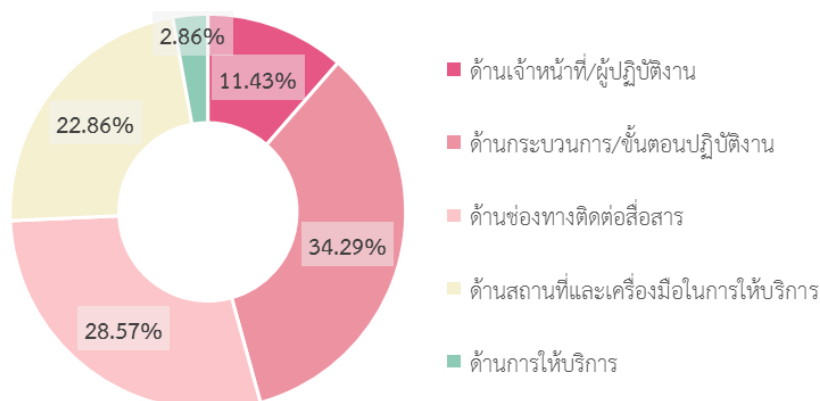


ตารางที่ 86 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน | ร้อยละ |
|-----------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                  | 1.48  | 12.00  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                         | 1.47  | 11.75  |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.54  | 13.50  |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.51  | 12.75  |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.35  | 8.75   |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                       | 1.47  | 11.75  |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.39  | 9.75   |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.50  | 12.50  |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.52  | 13.00  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                              | 1.53  | 13.25  |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.52  | 13.00  |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.53  | 13.25  |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.57  | 14.25  |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.51  | 12.75  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                | 1.47  | 11.75  |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.46  | 11.50  |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.46  | 11.50  |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.48  | 12.00  |
| ด้านการให้บริการ                                                      | 1.48  | 12.00  |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.49  | 12.25  |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.53  | 13.25  |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.48  | 12.00  |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.43  | 10.75  |

8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 370

ภาพที่ 370 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน แยกตามประเด็นการสำรวจ



9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน แสดงตามภาพที่ 371

ภาพที่ 371 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน



10. ข้อเสนอแนะ

ควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส ใช้คำพูด และกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสมต่อผู้รับบริการ โดยมีจิตให้บริการที่ดี (Service Mind)

## 2.5.4 สำนักงานคลังจังหวัดพะเยา

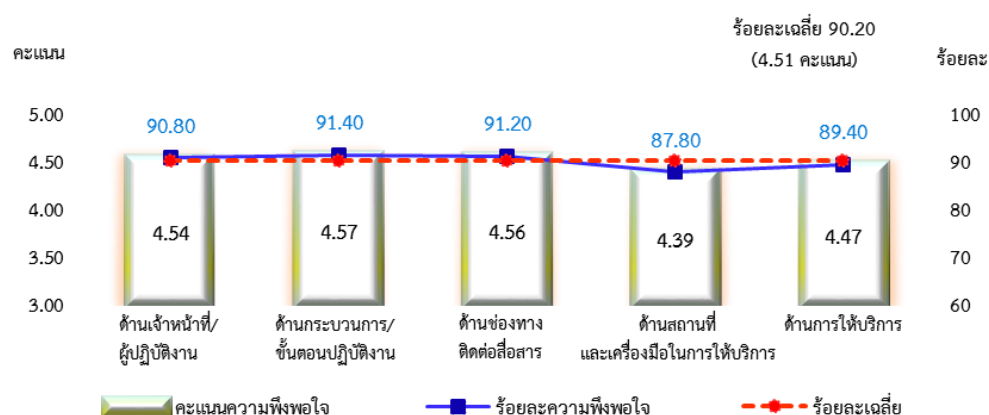
### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.22 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.20

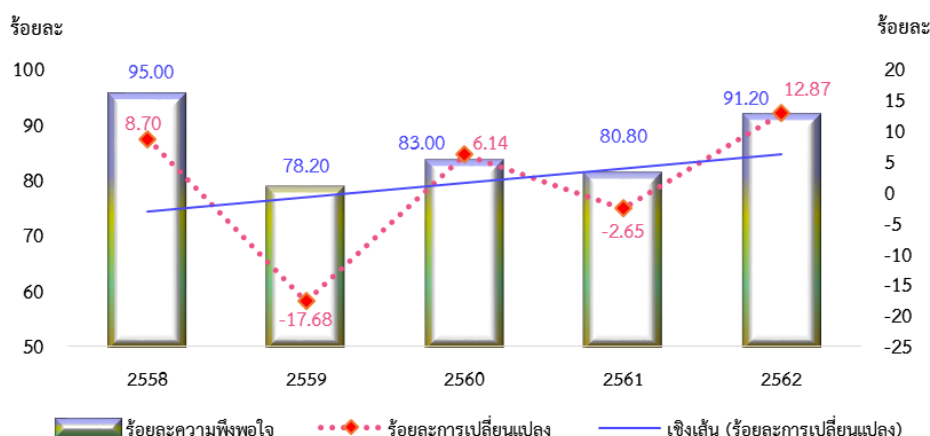
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.51 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.20 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 372 และตารางที่ 87

ภาพที่ 372 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 12.87 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 373

ภาพที่ 373 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

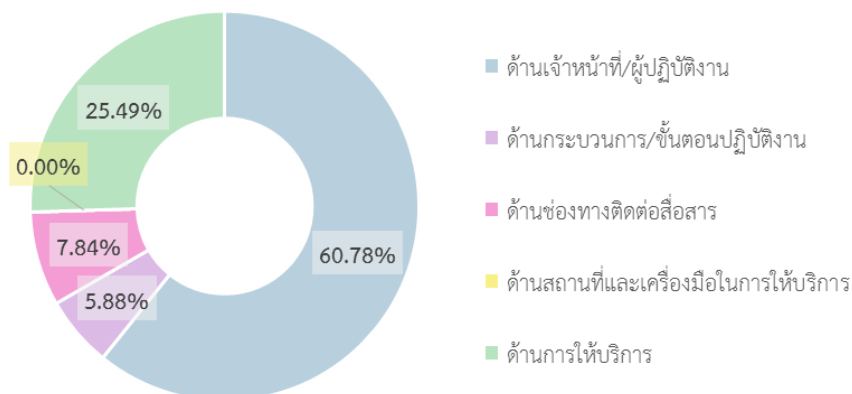


ตารางที่ 87 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|
|                                                                                                                                                | คะแนน            | ร้อยละ |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                              | 4.56             | 91.20  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)                                                                                    | 9.22             | 92.20  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                    | 4.51             | 90.20  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                                                                                                  | 4.54             | 90.80  |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                                | 4.53             | 90.60  |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                           | 4.49             | 89.80  |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                           | 4.61             | 92.20  |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                                                                                                | 4.57             | 91.40  |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                  | 4.45             | 89.00  |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                       | 4.71             | 94.20  |
| 3) การจัดการบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                             | 4.57             | 91.40  |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                        | 4.55             | 91.00  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                                                                                                       | 4.56             | 91.20  |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                     | 4.56             | 91.20  |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                               | 4.47             | 89.40  |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                         | 4.57             | 91.40  |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                 | 4.65             | 93.00  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                                                                                         | 4.39             | 87.80  |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุตรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                           | 4.44             | 88.80  |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                            | 4.32             | 86.40  |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                                | 4.42             | 88.40  |
| ด้านการให้บริการ                                                                                                                               | 4.47             | 89.40  |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                         | 4.47             | 89.40  |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                | 4.37             | 87.40  |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                           | 4.55             | 91.00  |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                           | 4.46             | 89.20  |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                | 4.44             | 88.80  |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                         | 4.50             | 90.00  |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                              | 4.51             | 90.20  |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                   | 4.50             | 90.00  |
| 9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                     | 4.51             | 90.20  |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.37             | 87.40  |

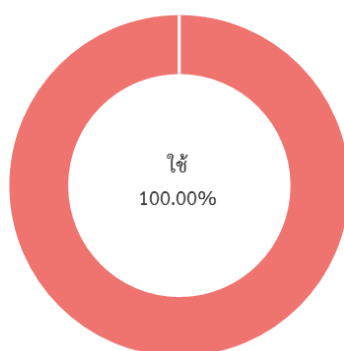
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 374

ภาพที่ 374 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา แยกตามประเด็นการสำรวจ



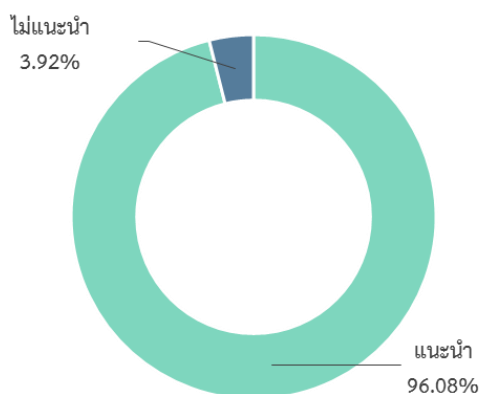
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา แสดงตามภาพที่ 375

ภาพที่ 375 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา แสดงตามภาพที่ 376

ภาพที่ 376 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา



## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

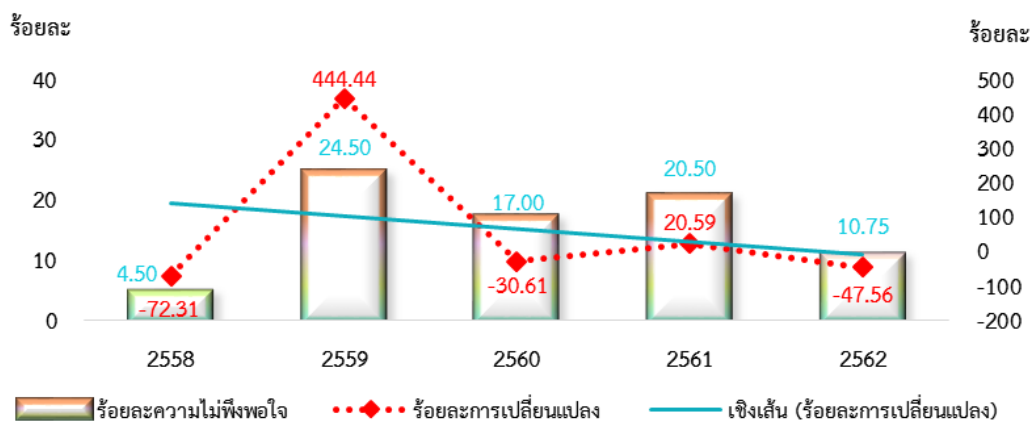
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.43 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 10.75 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 377 และตารางที่ 88

ภาพที่ 377 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 47.56 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 378

ภาพที่ 378 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562



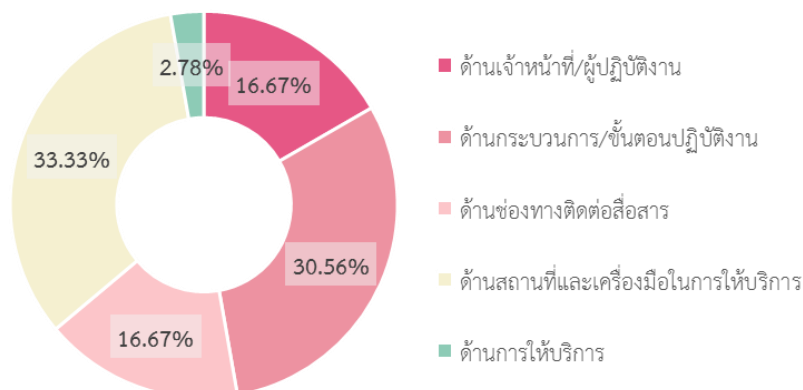
ตารางที่ 88 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน | ร้อยละ |
|-----------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                  | 1.43  | 10.75  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                         | 1.35  | 8.75   |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.39  | 9.75   |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.37  | 9.25   |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.29  | 7.25   |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                       | 1.44  | 11.00  |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.37  | 9.25   |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.47  | 11.75  |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.47  | 11.75  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                              | 1.48  | 12.00  |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.52  | 13.00  |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.41  | 10.25  |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.49  | 12.25  |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.49  | 12.25  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                | 1.48  | 12.00  |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.38  | 9.50   |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.76  | 19.00  |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.30  | 7.50   |
| ด้านการให้บริการ                                                      | 1.38  | 9.50   |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.37  | 9.25   |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.31  | 7.75   |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.41  | 10.25  |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.43  | 10.75  |



8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 379

ภาพที่ 379 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา แยกตามประเด็นการสำรวจ



9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา แสดงตามภาพที่ 380

ภาพที่ 380 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา



10. ข้อเสนอแนะ

ควรมีการปรับปรุงหรือปรับลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการให้ได้รับการบริการที่รวดเร็วยิ่งขึ้น

## 2.5.5 สำนักงานคลังจังหวัดแพร่

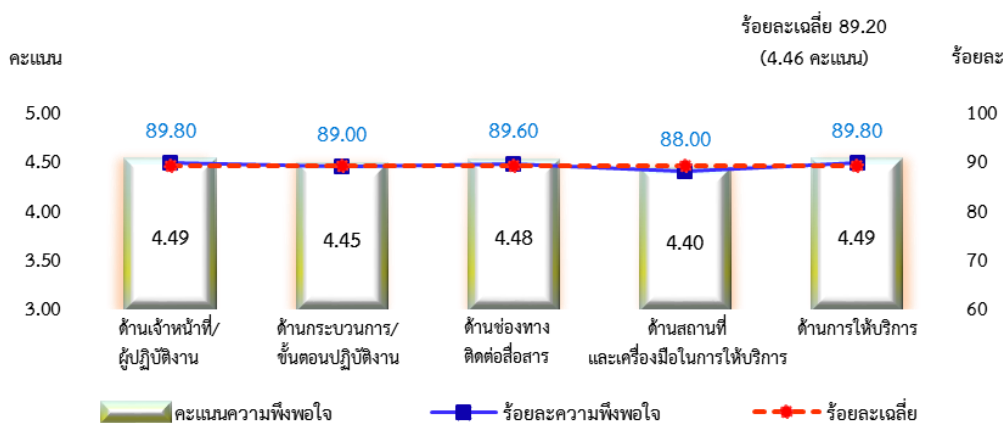
### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.33 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.30

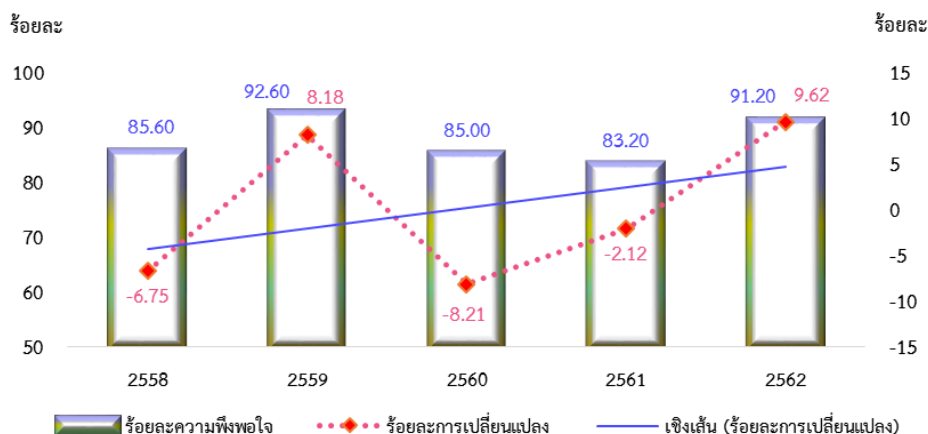
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.46 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.20 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 381 และตารางที่ 89

ภาพที่ 381 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 9.62 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 382

ภาพที่ 382 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

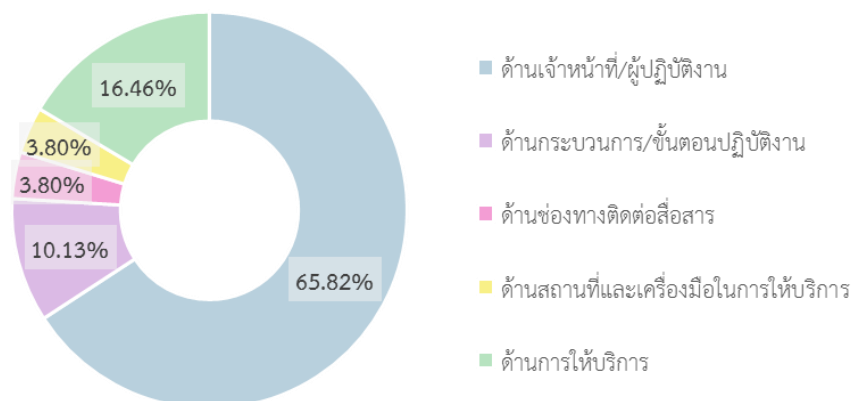


ตารางที่ 89 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                              | 4.56             | 91.20        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)                                                                                    | 9.33             | 93.30        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                    | 4.46             | 89.20        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                           | <b>4.49</b>      | <b>89.80</b> |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                                | 4.49             | 89.80        |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                           | 4.46             | 89.20        |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                           | 4.53             | 90.60        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                         | <b>4.45</b>      | <b>89.00</b> |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                  | 4.35             | 87.00        |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                       | 4.52             | 90.40        |
| 3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                                | 4.42             | 88.40        |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                        | 4.49             | 89.80        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                | <b>4.48</b>      | <b>89.60</b> |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                     | 4.51             | 90.20        |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                               | 4.35             | 87.00        |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                         | 4.47             | 89.40        |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                 | 4.58             | 91.60        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                  | <b>4.40</b>      | <b>88.00</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุตรอบ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                          | 4.44             | 88.80        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                            | 4.33             | 86.60        |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                                | 4.43             | 88.60        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                        | <b>4.49</b>      | <b>89.80</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                         | 4.53             | 90.60        |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                | 4.54             | 90.80        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                           | 4.51             | 90.20        |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                           | 4.38             | 87.60        |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                | 4.32             | 86.40        |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                         | 4.63             | 92.60        |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                              | 4.49             | 89.80        |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                   | 4.39             | 87.80        |
| 9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                     | 4.50             | 90.00        |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.57             | 91.40        |

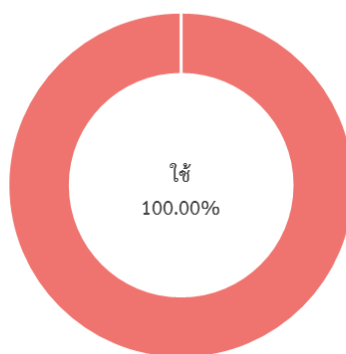
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 383

ภาพที่ 383 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ แยกตามประเด็นการสำรวจ



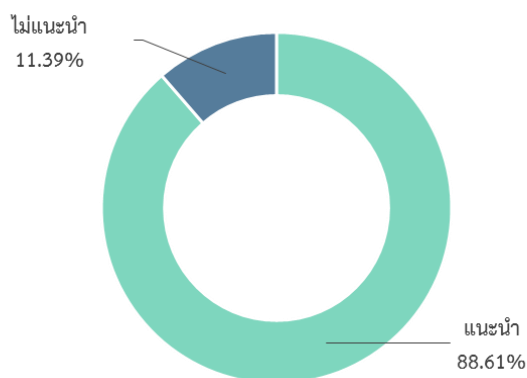
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ แสดงตามภาพที่ 384

ภาพที่ 384 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ แสดงตามภาพที่ 385

ภาพที่ 385 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่



## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

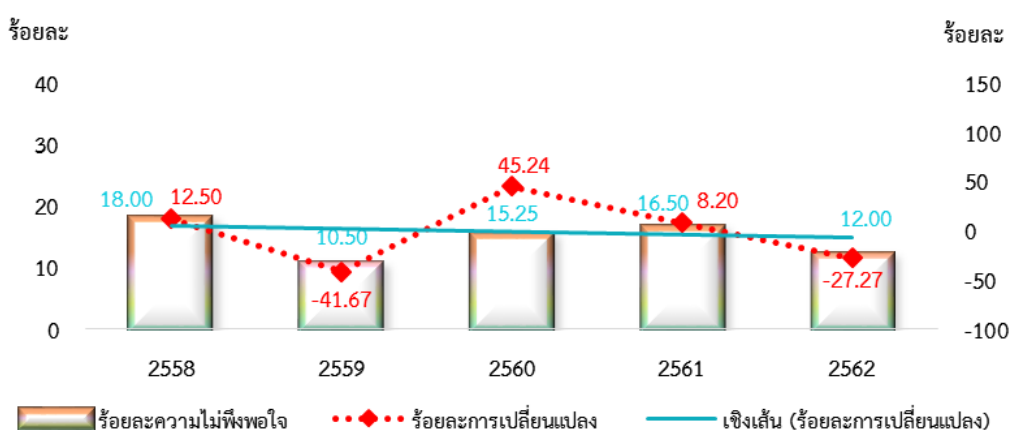
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.48 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 12.00 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 386 และตารางที่ 90

ภาพที่ 386 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 27.27 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 387

ภาพที่ 387 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

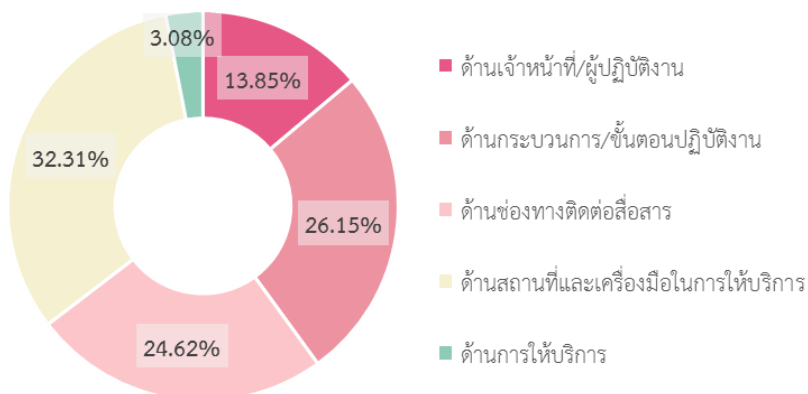


ตารางที่ 90 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน | ร้อยละ |
|-----------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                  | 1.48  | 12.00  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                         | 1.39  | 9.75   |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.49  | 12.25  |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.37  | 9.25   |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พุดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.31  | 7.75   |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                       | 1.45  | 11.25  |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.42  | 10.50  |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.47  | 11.75  |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.47  | 11.75  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                              | 1.58  | 14.50  |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.62  | 15.50  |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.56  | 14.00  |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.56  | 14.00  |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.56  | 14.00  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                | 1.57  | 14.25  |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.61  | 15.25  |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.60  | 15.00  |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.51  | 12.75  |
| ด้านการให้บริการ                                                      | 1.41  | 10.25  |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.37  | 9.25   |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.49  | 12.25  |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.40  | 10.00  |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.36  | 9.00   |

8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 388

ภาพที่ 388 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ แยกตามประเด็นการสำรวจ



9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ แสดงตามภาพที่ 389

ภาพที่ 389 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่



10. ข้อเสนอแนะ

จัดให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้เรื่องเบิกจ่าย พัสดุ บัญชี และระเบียบต่าง ๆ ของทางราชการที่ต้องถือปฏิบัติให้กับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในองค์กรอิสระ หน่วยเบิกจ่าย และศูนย์ต้นทุนที่ไม่ใช่หน่วยงานเบิกจ่าย รวมทั้งเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการที่มารับหน้าที่ใหม่

## 2.5.6 สำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน

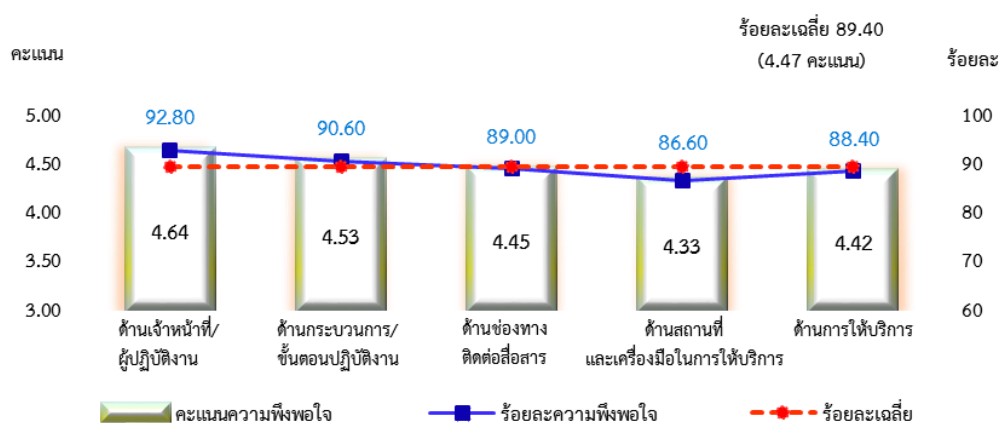
### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.14 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.40

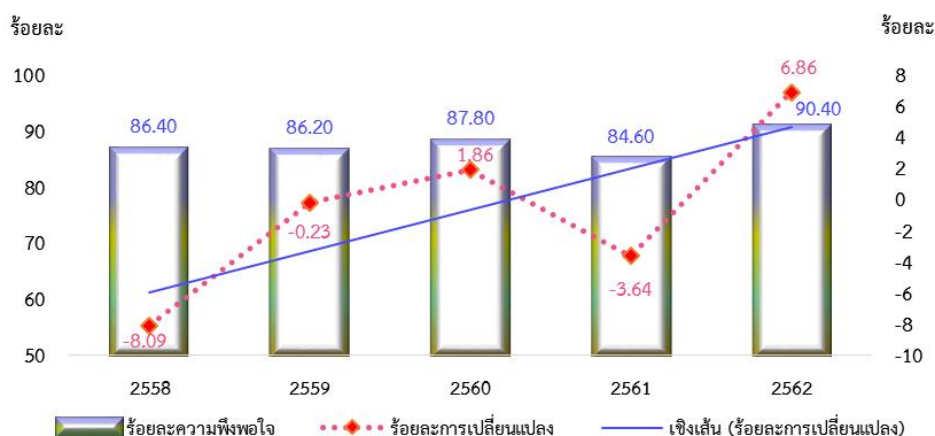
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.47 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.40 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 390 และตารางที่ 91

ภาพที่ 390 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 6.86 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 391

ภาพที่ 391 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562



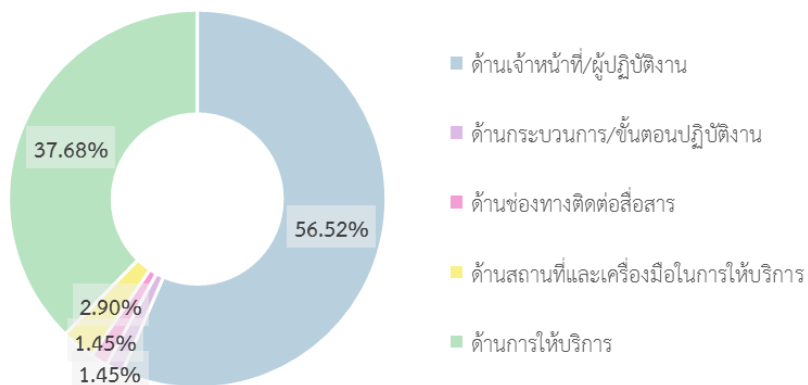


**ตารางที่ 91 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562**

| ประเด็น                                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                | คะแนน            | ร้อยละ       |
| <b>ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>                                                                                       | <b>4.52</b>      | <b>90.40</b> |
| <b>ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)</b>                                                                             | <b>9.14</b>      | <b>91.40</b> |
| <b>ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>                                                                             | <b>4.47</b>      | <b>89.40</b> |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                           | <b>4.64</b>      | <b>92.80</b> |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                                | 4.59             | 91.80        |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                           | 4.62             | 92.40        |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                           | 4.72             | 94.40        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                         | <b>4.53</b>      | <b>90.60</b> |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                  | 4.45             | 89.00        |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                       | 4.60             | 92.00        |
| 3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                                | 4.54             | 90.80        |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                        | 4.51             | 90.20        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                | <b>4.45</b>      | <b>89.00</b> |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                     | 4.42             | 88.40        |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                               | 4.47             | 89.40        |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                         | 4.43             | 88.60        |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                 | 4.49             | 89.80        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                  | <b>4.33</b>      | <b>86.60</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุตรอบ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                          | 4.35             | 87.00        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                            | 4.32             | 86.40        |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                                | 4.32             | 86.40        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                        | <b>4.42</b>      | <b>88.40</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                         | 4.43             | 88.60        |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                | 4.41             | 88.20        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                           | 4.43             | 88.60        |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                           | 4.37             | 87.40        |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                | 4.39             | 87.80        |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                         | 4.45             | 89.00        |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                              | 4.45             | 89.00        |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                   | 4.49             | 89.80        |
| 9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                     | 4.40             | 88.00        |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.38             | 87.60        |

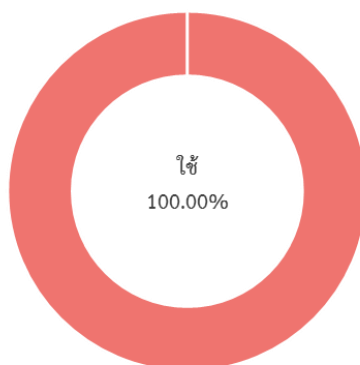
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 392

ภาพที่ 392 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน แยกตามประเด็นการสำรวจ



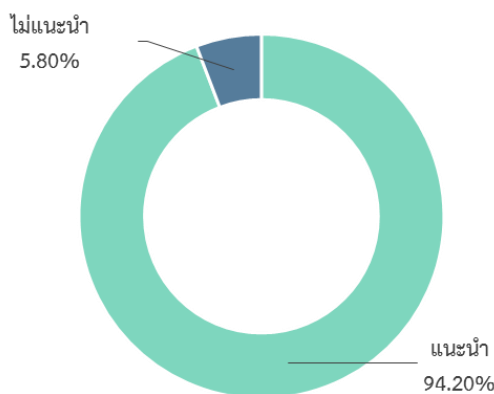
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน แสดงตามภาพที่ 393

ภาพที่ 393 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน แสดงตามภาพที่ 394

ภาพที่ 394 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน



## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

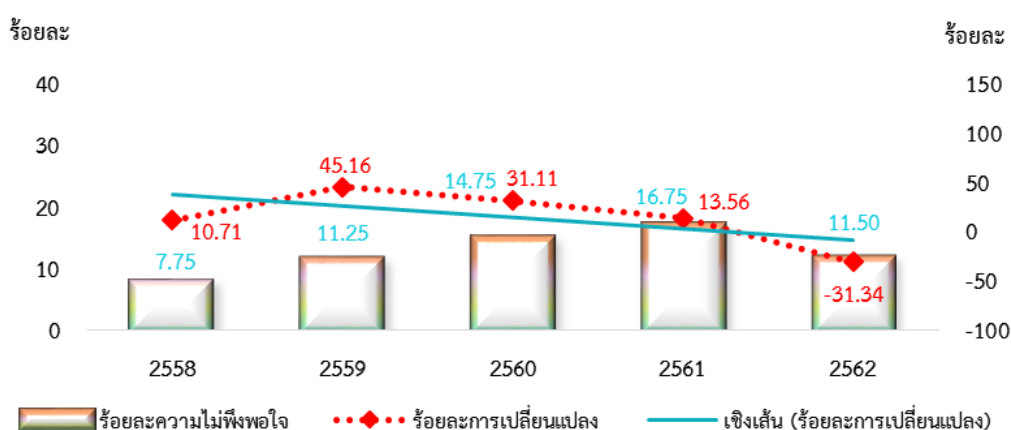
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.46 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 11.50 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 395 และตารางที่ 92

ภาพที่ 395 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 31.34 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 396

ภาพที่ 396 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

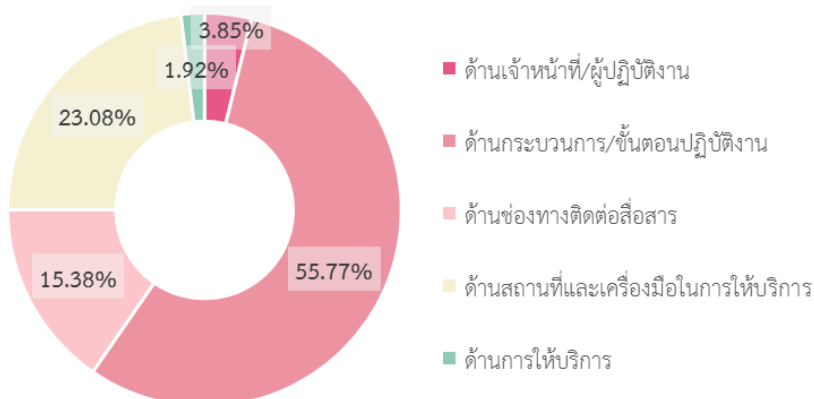


ตารางที่ 92 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน | ร้อยละ |
|-----------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                  | 1.46  | 11.50  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                         | 1.38  | 9.50   |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.34  | 8.50   |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.49  | 12.25  |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.32  | 8.00   |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                       | 1.45  | 11.25  |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.47  | 11.75  |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.45  | 11.25  |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.44  | 11.00  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                              | 1.51  | 12.75  |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.53  | 13.25  |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.51  | 12.75  |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.53  | 13.25  |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.48  | 12.00  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                | 1.48  | 12.00  |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.49  | 12.25  |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.55  | 13.75  |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.41  | 10.25  |
| ด้านการให้บริการ                                                      | 1.46  | 11.50  |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.48  | 12.00  |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.48  | 12.00  |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.43  | 10.75  |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.45  | 11.25  |

## 8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 397

ภาพที่ 397 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน แยกตามประเด็นการสำรวจ



## 9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน แสดงตามภาพที่ 398

ภาพที่ 398 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี)  
ของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน



## 10. ข้อเสนอแนะ

-

## 2.5.7 สำนักงานคลังจังหวัดลำพูน

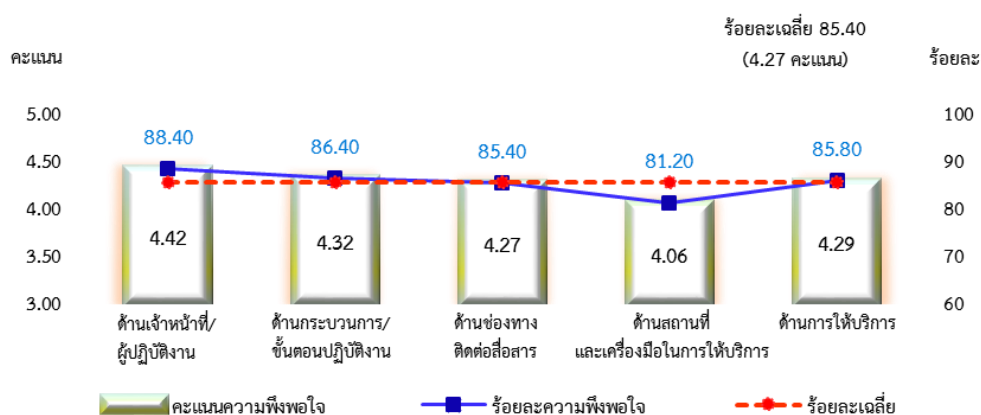
### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.38 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.60 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.97 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.70

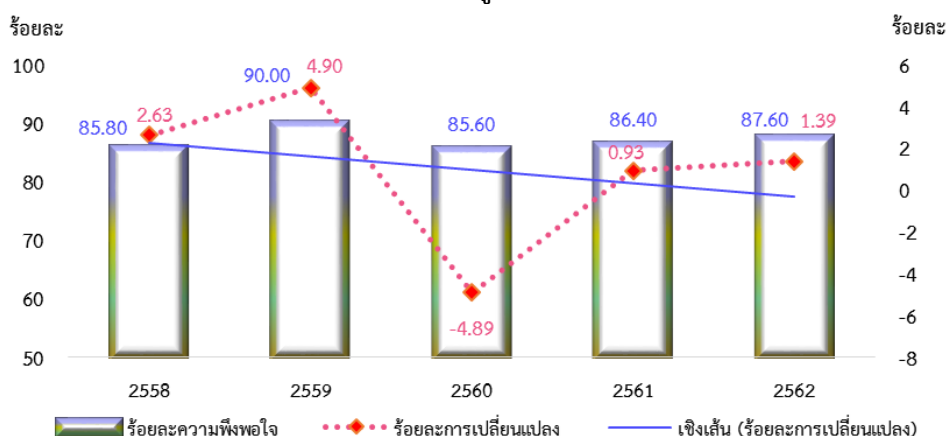
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.27 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.40 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 399 และตารางที่ 93

ภาพที่ 399 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 1.39 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 400

ภาพที่ 400 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

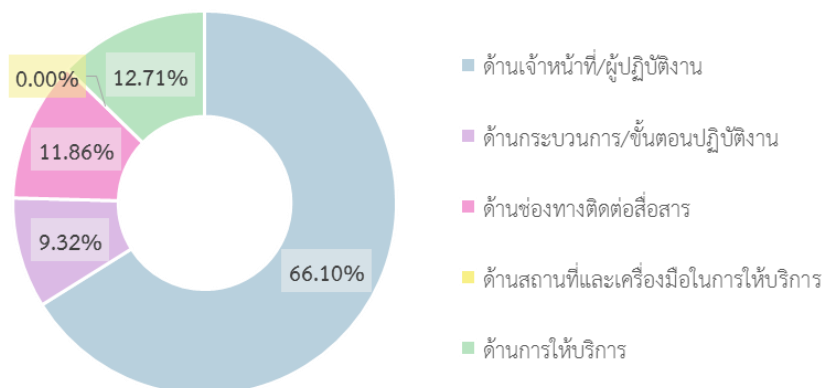


ตารางที่ 93 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                              | 4.38             | 87.60        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)                                                                                    | 8.97             | 89.70        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                    | 4.27             | 85.40        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                           | <b>4.42</b>      | <b>88.40</b> |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                                | 4.41             | 88.20        |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                           | 4.39             | 87.80        |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                           | 4.47             | 89.40        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                         | <b>4.32</b>      | <b>86.40</b> |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                  | 4.23             | 84.60        |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                       | 4.42             | 88.40        |
| 3) การจัดการบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                             | 4.28             | 85.60        |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                        | 4.34             | 86.80        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                | <b>4.27</b>      | <b>85.40</b> |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                     | 4.30             | 86.00        |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                               | 4.09             | 81.80        |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                         | 4.24             | 84.80        |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                 | 4.44             | 88.80        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                  | <b>4.06</b>      | <b>81.20</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุตรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                           | 4.01             | 80.20        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                            | 4.04             | 80.80        |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                                | 4.13             | 82.60        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                        | <b>4.29</b>      | <b>85.80</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                         | 4.37             | 87.40        |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                | 4.30             | 86.00        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                           | 4.27             | 85.40        |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                           | 4.13             | 82.60        |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                | 4.14             | 82.80        |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                         | 4.41             | 88.20        |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                              | 4.36             | 87.20        |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                   | 4.21             | 84.20        |
| 9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                     | 4.36             | 87.20        |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.33             | 86.60        |

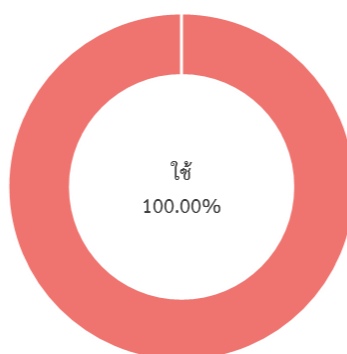
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 401

ภาพที่ 401 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน แยกตามประเด็นการสำรวจ



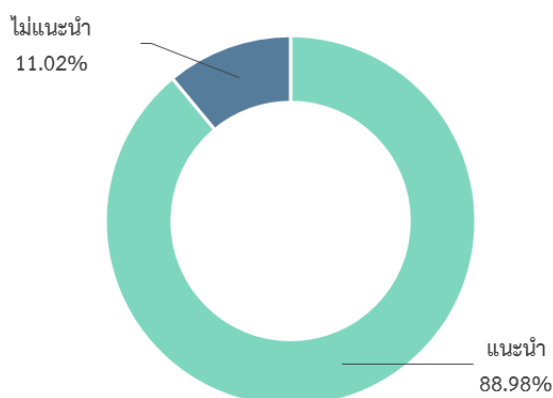
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน แสดงตามภาพที่ 402

ภาพที่ 402 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน แสดงตามภาพที่ 403

ภาพที่ 403 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน





## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

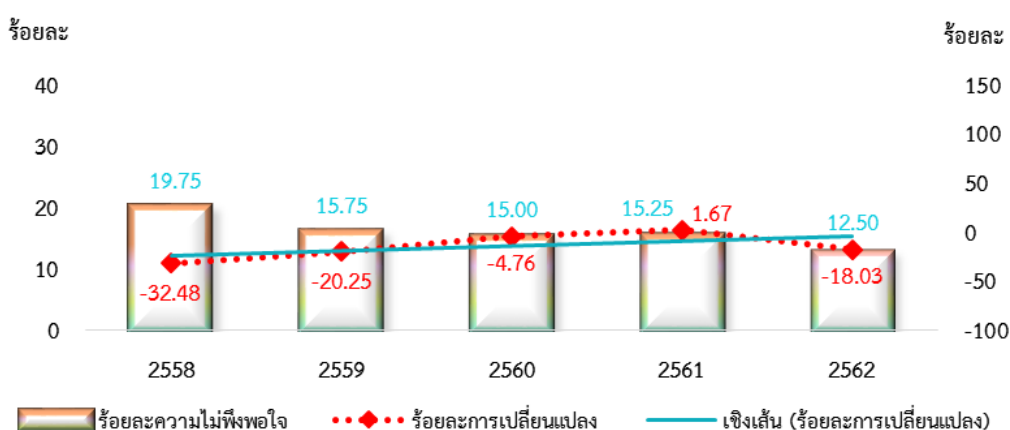
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.50 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 12.50 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 404 และตารางที่ 94

ภาพที่ 404 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 18.03 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 405

ภาพที่ 405 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

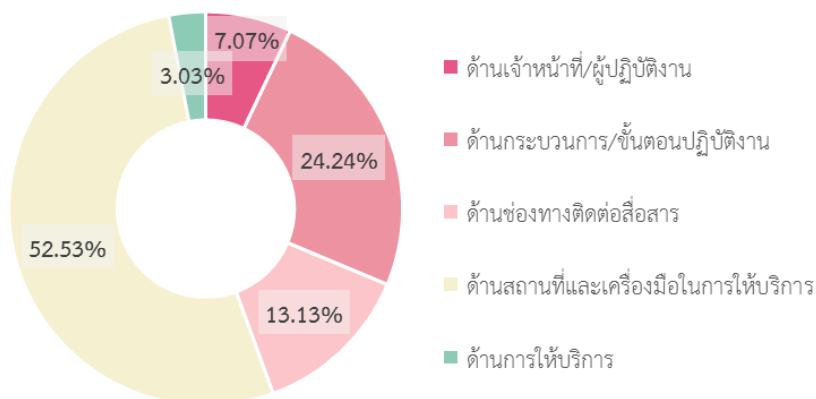


ตารางที่ 94 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน       | ร้อยละ       |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|
| ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                  | 1.50        | 12.50        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                  | <b>1.43</b> | <b>10.75</b> |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.57        | 14.25        |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.40        | 10.00        |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พุดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.31        | 7.75         |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                | <b>1.41</b> | <b>10.25</b> |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.38        | 9.50         |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.44        | 11.00        |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.42        | 10.50        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                       | <b>1.53</b> | <b>13.25</b> |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.59        | 14.75        |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.51        | 12.75        |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.51        | 12.75        |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.50        | 12.50        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                         | <b>1.65</b> | <b>16.25</b> |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.75        | 18.75        |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.61        | 15.25        |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.58        | 14.50        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                               | <b>1.47</b> | <b>11.75</b> |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.42        | 10.50        |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.50        | 12.50        |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.52        | 13.00        |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.45        | 11.25        |

8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 406

ภาพที่ 406 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน แยกตามประเด็นการสำรวจ



9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน แสดงตามภาพที่ 407

ภาพที่ 407 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน



10. ข้อเสนอแนะ

มอบหมายวิทยากรที่มีความรู้ ความเข้าใจ หรือความเชี่ยวชาญในเรื่องนั้น ๆ เป็นผู้ถ่ายทอดข้อมูลให้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรม

## 2.5.8 สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง

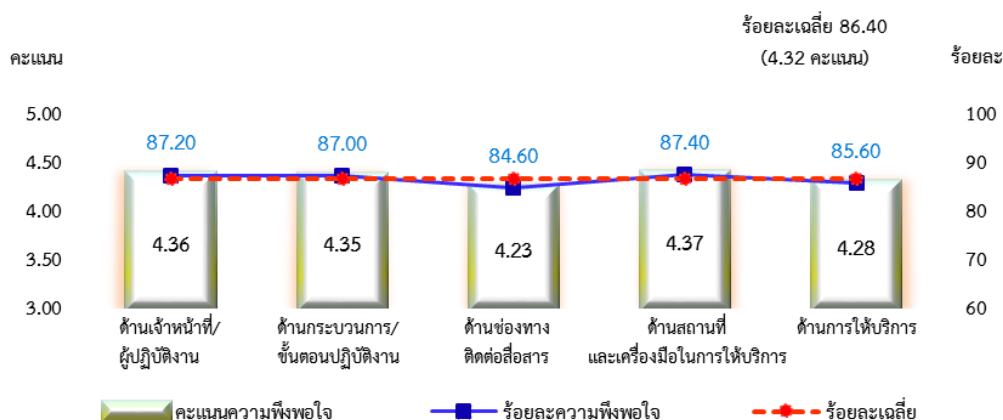
### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.40 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.96 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.60

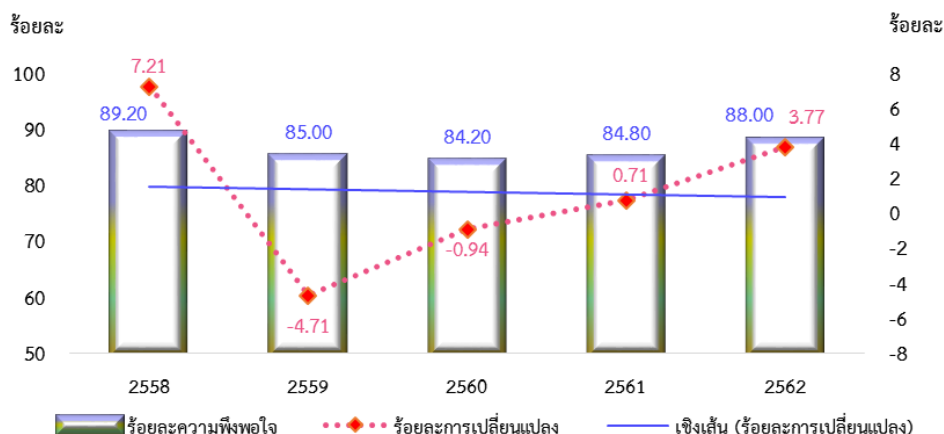
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.32 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.40 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 408 และ ตารางที่ 95

ภาพที่ 408 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 3.77 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 409

ภาพที่ 409 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

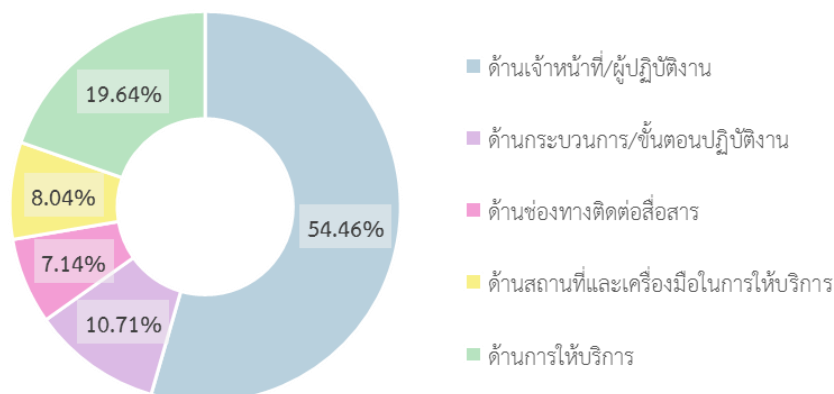


ตารางที่ 95 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|
|                                                                                                                                                | คะแนน            | ร้อยละ |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                              | 4.40             | 88.00  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)                                                                                    | 8.96             | 89.60  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                    | 4.32             | 86.40  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                                                                                                  | 4.36             | 87.20  |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                                | 4.35             | 87.00  |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                           | 4.32             | 86.40  |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                           | 4.41             | 88.20  |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                                                                                                | 4.35             | 87.00  |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                  | 4.24             | 84.80  |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                       | 4.43             | 88.60  |
| 3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                                | 4.36             | 87.20  |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                        | 4.36             | 87.20  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                                                                                                       | 4.23             | 84.60  |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                     | 4.25             | 85.00  |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                               | 4.13             | 82.60  |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                         | 4.21             | 84.20  |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                 | 4.32             | 86.40  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                                                                                         | 4.37             | 87.40  |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                          | 4.39             | 87.80  |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                            | 4.34             | 86.80  |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                                | 4.38             | 87.60  |
| ด้านการให้บริการ                                                                                                                               | 4.28             | 85.60  |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                         | 4.37             | 87.40  |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                | 4.35             | 87.00  |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                           | 4.26             | 85.20  |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                           | 4.14             | 82.80  |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                | 4.14             | 82.80  |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                         | 4.39             | 87.80  |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                              | 4.28             | 85.60  |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                   | 4.24             | 84.80  |
| 9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                     | 4.35             | 87.00  |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.28             | 85.60  |

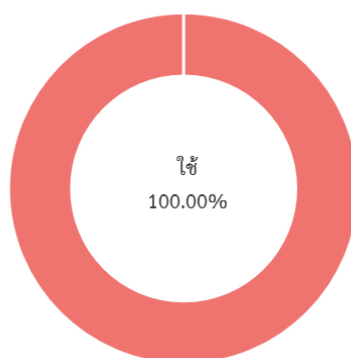
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 410

ภาพที่ 410 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง แยกตามประเด็นการสำรวจ



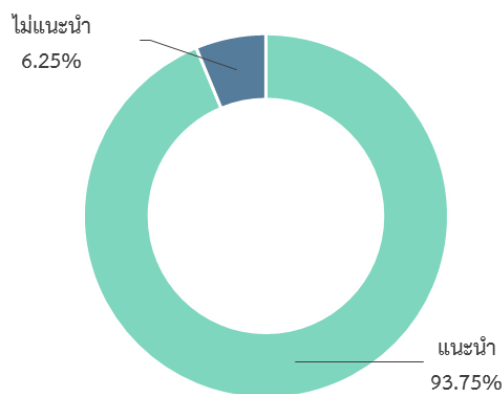
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง แสดงตามภาพที่ 411

ภาพที่ 411 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง แสดงตามภาพที่ 412

ภาพที่ 412 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง



## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

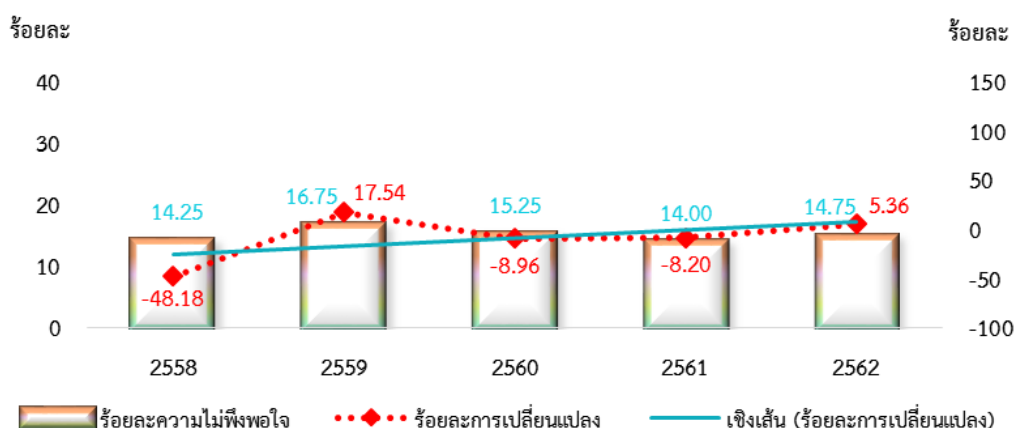
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.59 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 14.75 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 413 และตารางที่ 96

ภาพที่ 413 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 5.36 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 414

ภาพที่ 414 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562



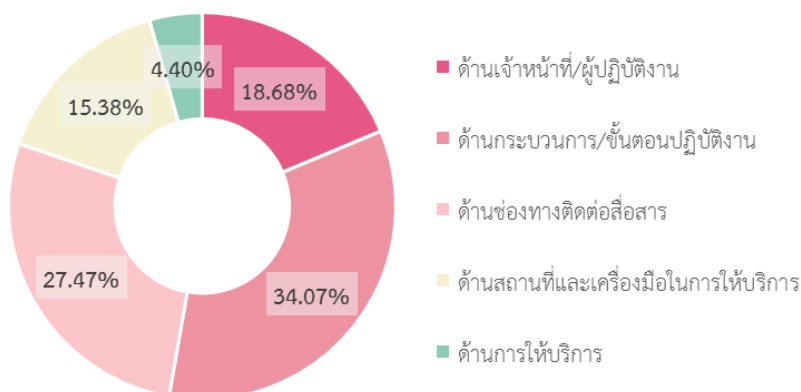
ตารางที่ 96 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน       | ร้อยละ       |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|
| <b>ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>           | <b>1.59</b> | <b>14.75</b> |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                  | <b>1.61</b> | <b>15.25</b> |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.64        | 16.00        |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.67        | 16.75        |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.51        | 12.75        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                | <b>1.56</b> | <b>14.00</b> |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.62        | 15.50        |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.56        | 14.00        |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.51        | 12.75        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                       | <b>1.71</b> | <b>17.75</b> |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.75        | 18.75        |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.71        | 17.75        |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.75        | 18.75        |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.61        | 15.25        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                         | <b>1.47</b> | <b>11.75</b> |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.45        | 11.25        |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.50        | 12.50        |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.46        | 11.50        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                               | <b>1.58</b> | <b>14.50</b> |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.59        | 14.75        |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.65        | 16.25        |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.56        | 14.00        |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.52        | 13.00        |



8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 415

ภาพที่ 415 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง แยกตามประเด็นการสำรวจ



9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง แสดงตามภาพที่ 416

ภาพที่ 416 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง



10. ข้อเสนอแนะ

ควรเพิ่มจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้แต่ละส่วนราชการมากกว่า 1 คน

## 2.6 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 6

### 2.6.1 สำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก

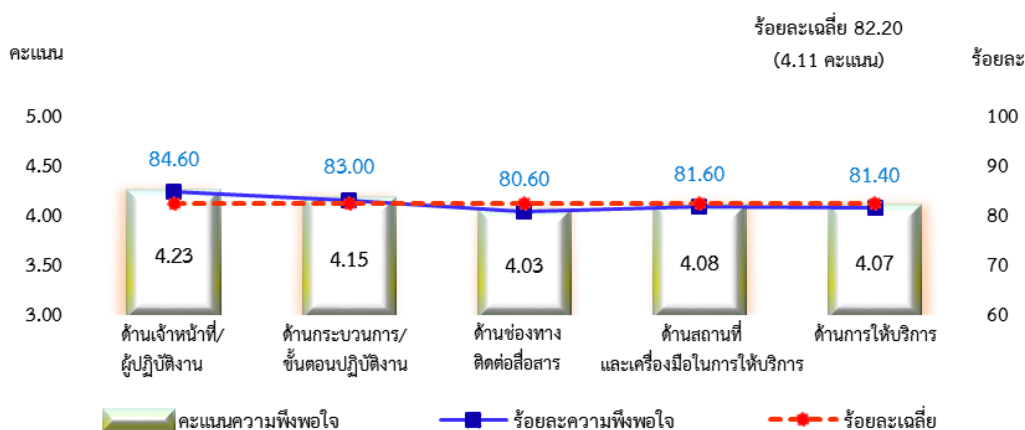
#### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.18 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.60 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.90

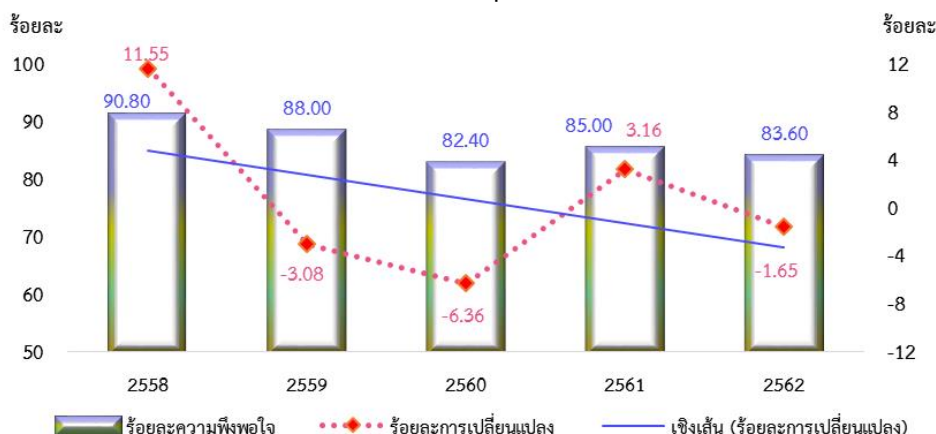
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.11 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.20 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 417 และตารางที่ 97

ภาพที่ 417 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 1.65 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 418

ภาพที่ 418 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

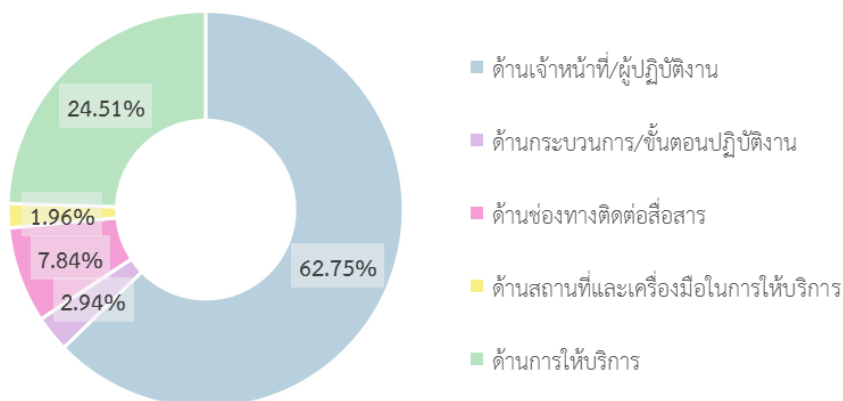


ตารางที่ 97 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|
|                                                                                                                                                | คะแนน            | ร้อยละ |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                              | 4.18             | 83.60  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)                                                                                    | 8.49             | 84.90  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                    | 4.11             | 82.20  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                                                                                                  | 4.23             | 84.60  |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                                | 4.23             | 84.60  |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                           | 4.18             | 83.60  |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                           | 4.28             | 85.60  |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                                                                                                | 4.15             | 83.00  |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                  | 4.06             | 81.20  |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                       | 4.23             | 84.60  |
| 3) การจัดการบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                             | 4.16             | 83.20  |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                        | 4.13             | 82.60  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                                                                                                       | 4.03             | 80.60  |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                     | 4.13             | 82.60  |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                               | 3.94             | 78.80  |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                         | 3.96             | 79.20  |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                 | 4.09             | 81.80  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                                                                                         | 4.08             | 81.60  |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                          | 4.14             | 82.80  |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                            | 4.06             | 81.20  |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                                | 4.03             | 80.60  |
| ด้านการให้บริการ                                                                                                                               | 4.07             | 81.40  |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                         | 4.12             | 82.40  |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                | 4.02             | 80.40  |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                           | 4.09             | 81.80  |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                           | 3.99             | 79.80  |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                | 4.01             | 80.20  |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                         | 4.18             | 83.60  |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                              | 4.04             | 80.80  |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                   | 4.13             | 82.60  |
| 9) วิทยาการมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                    | 4.14             | 82.80  |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.01             | 80.20  |

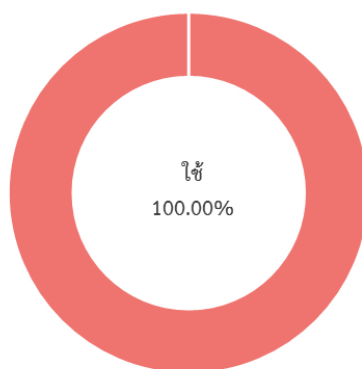
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 419

ภาพที่ 419 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก แยกตามประเด็นการสำรวจ



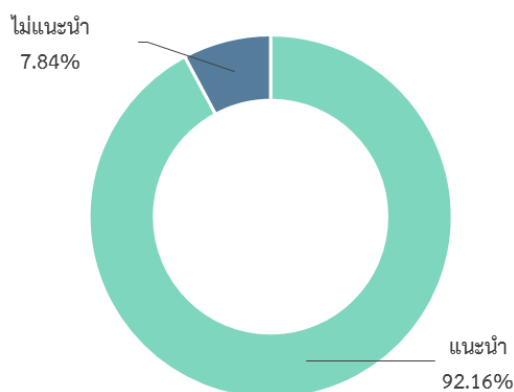
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก แสดงตามภาพที่ 420

ภาพที่ 420 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก แสดงตามภาพที่ 421

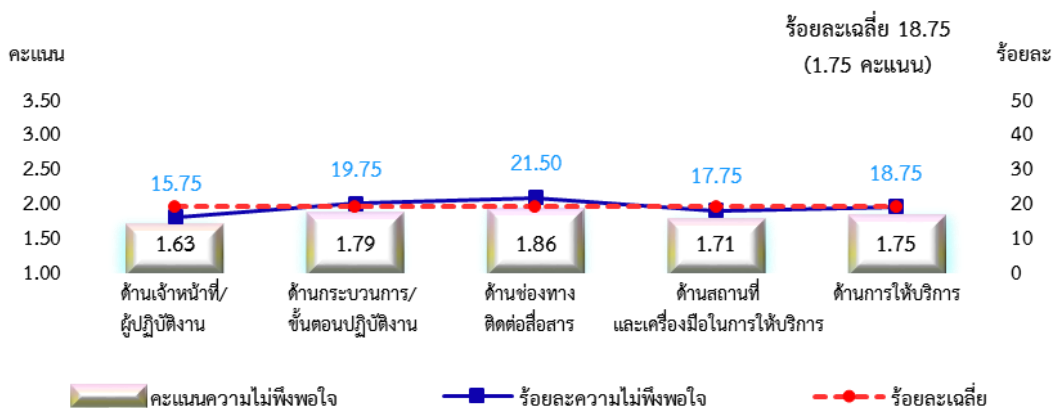
ภาพที่ 421 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก



## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

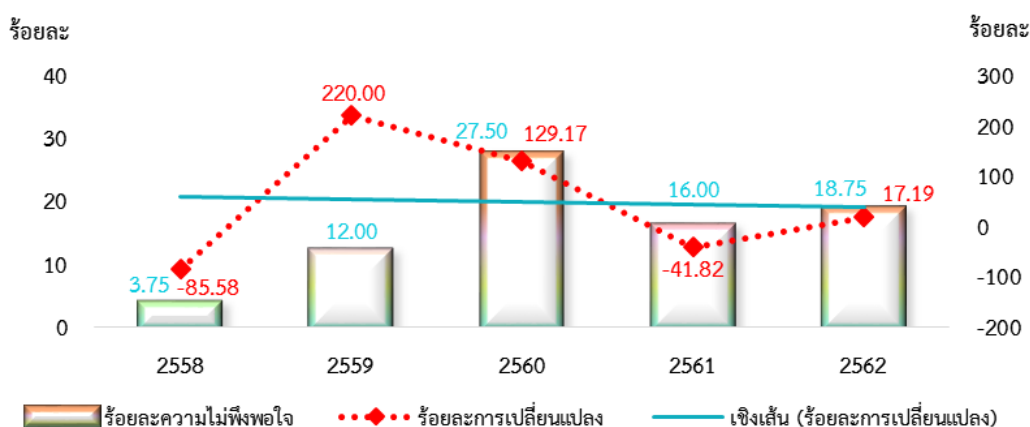
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.75 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 18.75 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 422 และตารางที่ 98

ภาพที่ 422 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 17.19 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 423

ภาพที่ 423 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

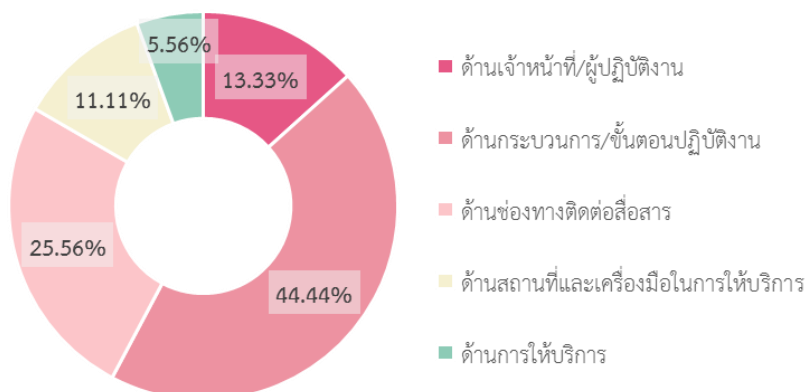


ตารางที่ 98 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน | ร้อยละ |
|-----------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                  | 1.75  | 18.75  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                         | 1.63  | 15.75  |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.68  | 17.00  |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.62  | 15.50  |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.58  | 14.50  |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                       | 1.79  | 19.75  |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.79  | 19.75  |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.80  | 20.00  |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.79  | 19.75  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                              | 1.86  | 21.50  |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.87  | 21.75  |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.84  | 21.00  |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.88  | 22.00  |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.85  | 21.25  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                | 1.71  | 17.75  |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.70  | 17.50  |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.75  | 18.75  |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.69  | 17.25  |
| ด้านการให้บริการ                                                      | 1.75  | 18.75  |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.67  | 16.75  |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.82  | 20.50  |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.81  | 20.25  |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.69  | 17.25  |

8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 424

ภาพที่ 424 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก แยกตามประเด็นการสำรวจ



9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก แสดงตามภาพที่ 425

ภาพที่ 425 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก



10. ข้อเสนอแนะ

จัดให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้เรื่องเบิกจ่าย พัสดุ บัญชี และระเบียบต่าง ๆ ของทางราชการที่ต้องถือปฏิบัติให้กับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในองค์กรอิสระ หน่วยเบิกจ่าย และศูนย์ต้นทุนที่ไม่ใช่หน่วยงานเบิกจ่ายรวมทั้งเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการที่มารับหน้าที่ใหม่

## 2.6.2 สำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร

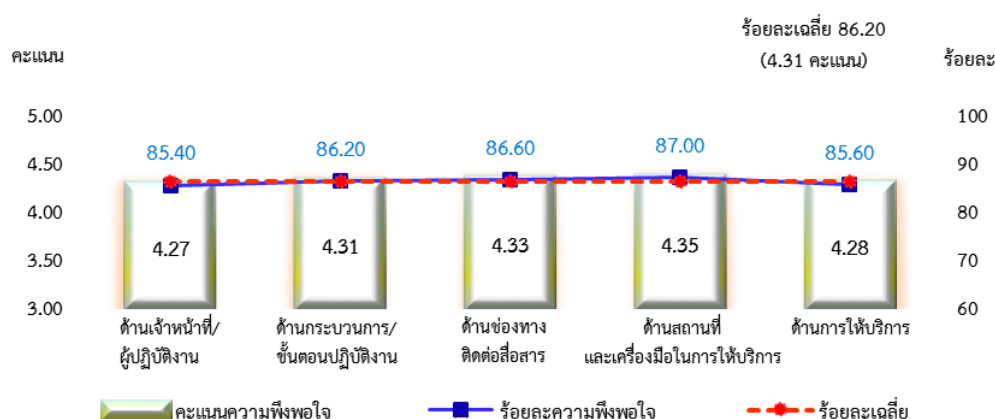
### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.41 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.00 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.00

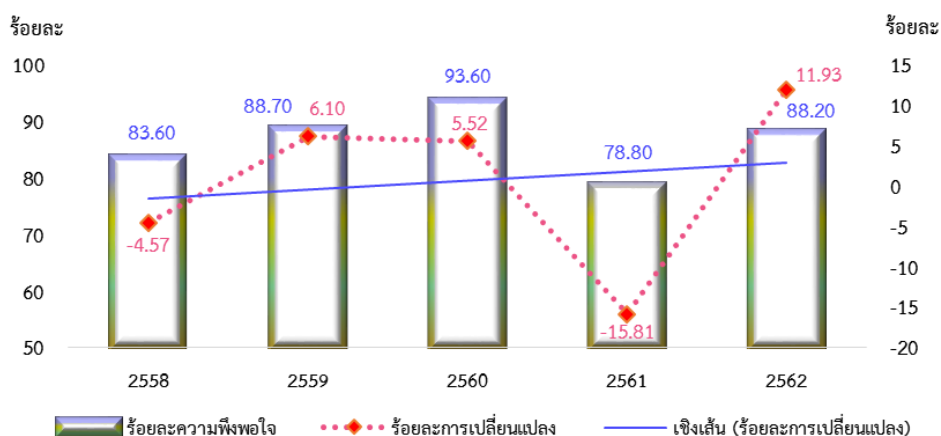
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.31 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.20 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 426 และตารางที่ 99

ภาพที่ 426 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 11.93 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 427

ภาพที่ 427 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562



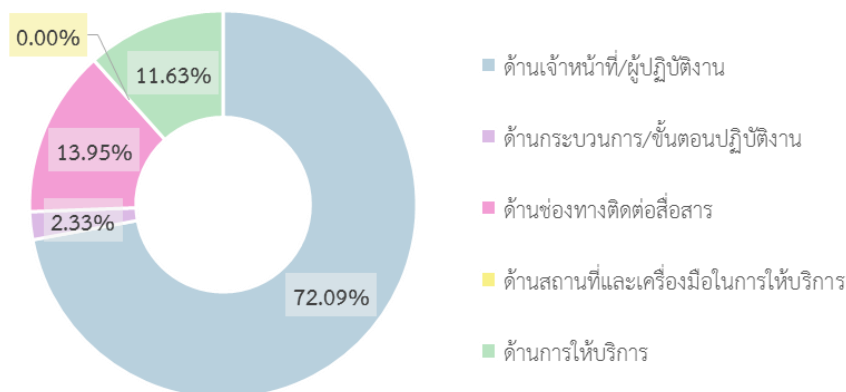


**ตารางที่ 99 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562**

| ประเด็น                                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                | คะแนน            | ร้อยละ       |
| <b>ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>                                                                                       | <b>4.41</b>      | <b>88.20</b> |
| <b>ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)</b>                                                                             | <b>9.00</b>      | <b>90.00</b> |
| <b>ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>                                                                             | <b>4.31</b>      | <b>86.20</b> |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                           | <b>4.27</b>      | <b>85.40</b> |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                                | 4.29             | 85.80        |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                           | 4.21             | 84.20        |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                           | 4.31             | 86.20        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                         | <b>4.31</b>      | <b>86.20</b> |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                  | 4.19             | 83.80        |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                       | 4.33             | 86.60        |
| 3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                                | 4.33             | 86.60        |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                        | 4.40             | 88.00        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                | <b>4.33</b>      | <b>86.60</b> |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                     | 4.28             | 85.60        |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                               | 4.23             | 84.60        |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                         | 4.30             | 86.00        |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                 | 4.50             | 90.00        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                  | <b>4.35</b>      | <b>87.00</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุตรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                           | 4.38             | 87.60        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                            | 4.30             | 86.00        |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                                | 4.37             | 87.40        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                        | <b>4.28</b>      | <b>85.60</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                         | 4.37             | 87.40        |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                | 4.35             | 87.00        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                           | 4.26             | 85.20        |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                           | 4.28             | 85.60        |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                | 4.21             | 84.20        |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                         | 4.30             | 86.00        |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                              | 4.26             | 85.20        |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                   | 4.21             | 84.20        |
| 9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                     | 4.30             | 86.00        |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.22             | 84.40        |

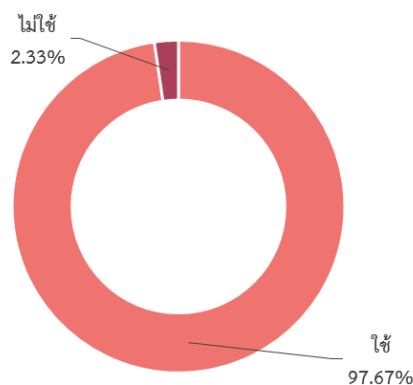
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 428

ภาพที่ 428 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร แยกตามประเด็นการสำรวจ



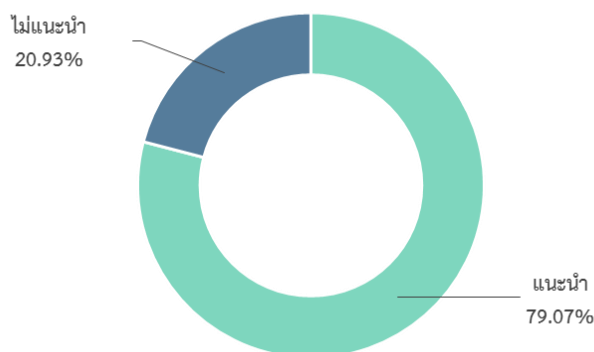
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร แสดงตามภาพที่ 429

ภาพที่ 429 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร แสดงตามภาพที่ 430

ภาพที่ 430 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร



## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

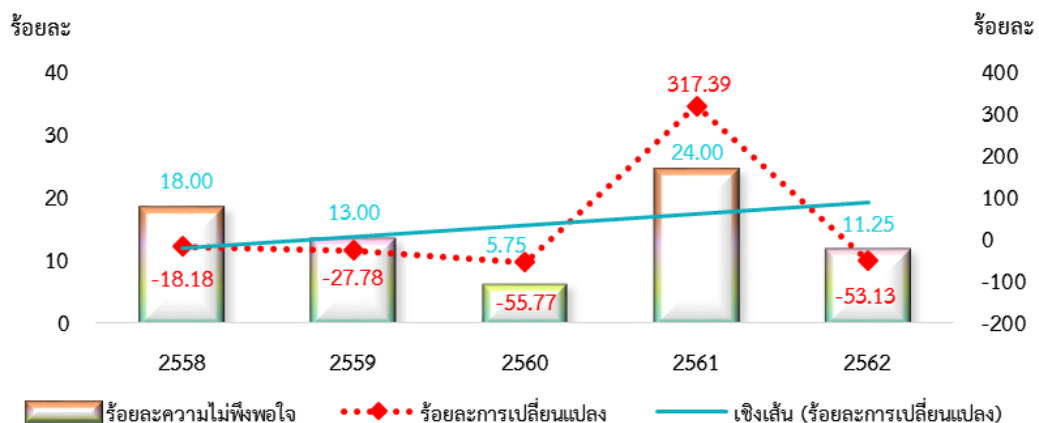
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.45 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 11.25 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 431 และตารางที่ 100

ภาพที่ 431 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 53.13 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 432

ภาพที่ 432 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

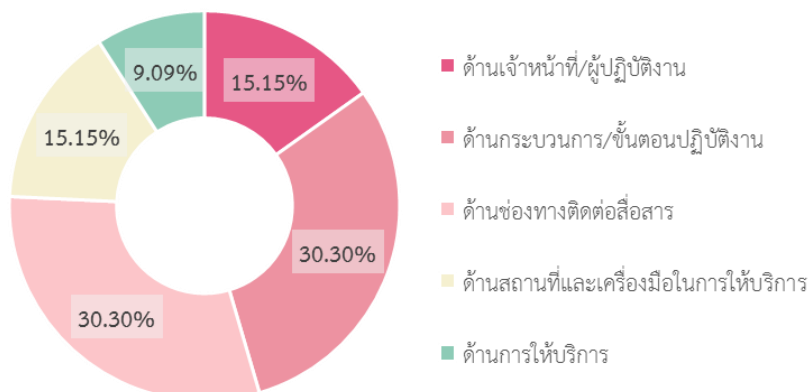


ตารางที่ 100 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน       | ร้อยละ       |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|
| <b>ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>           | <b>1.45</b> | <b>11.25</b> |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                  | <b>1.50</b> | <b>12.50</b> |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.46        | 11.50        |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.61        | 15.25        |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.44        | 11.00        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                | <b>1.45</b> | <b>11.25</b> |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.41        | 10.25        |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.44        | 11.00        |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.51        | 12.75        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                       | <b>1.38</b> | <b>9.50</b>  |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.44        | 11.00        |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.33        | 8.25         |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.34        | 8.50         |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.41        | 10.25        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                         | <b>1.46</b> | <b>11.50</b> |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.49        | 12.25        |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.49        | 12.25        |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.39        | 9.75         |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                               | <b>1.45</b> | <b>11.25</b> |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.45        | 11.25        |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.48        | 12.00        |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.45        | 11.25        |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.43        | 10.75        |

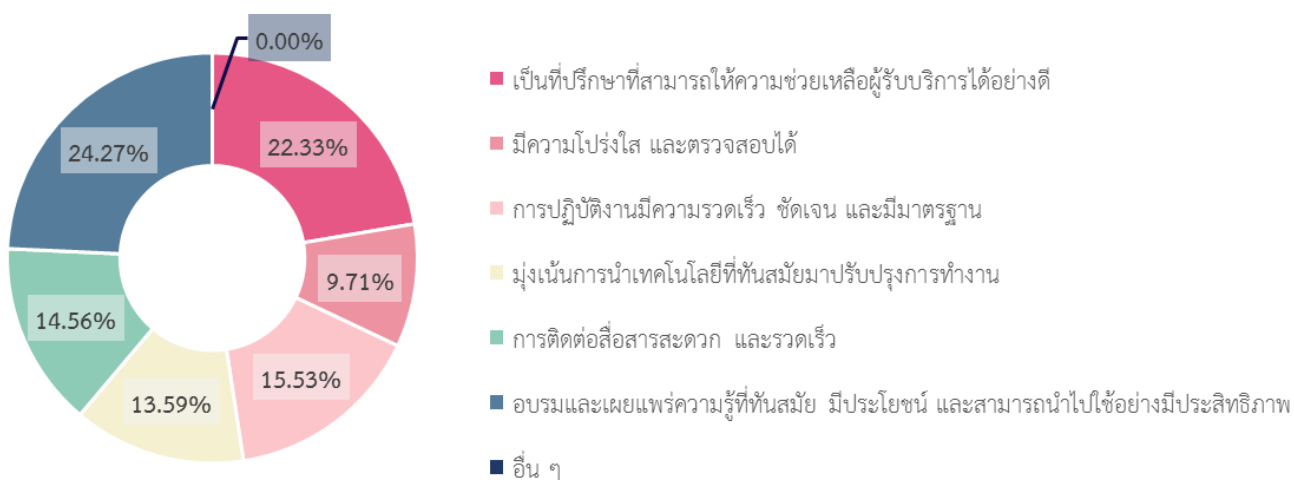
8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร  
แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 433

ภาพที่ 433 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร แยกตามประเด็นการสำรวจ



9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร  
แสดงตามภาพที่ 434

ภาพที่ 434 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี)  
ของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร



10. ข้อเสนอแนะ

-

## 2.6.3 สำนักงานคลังจังหวัดตาก

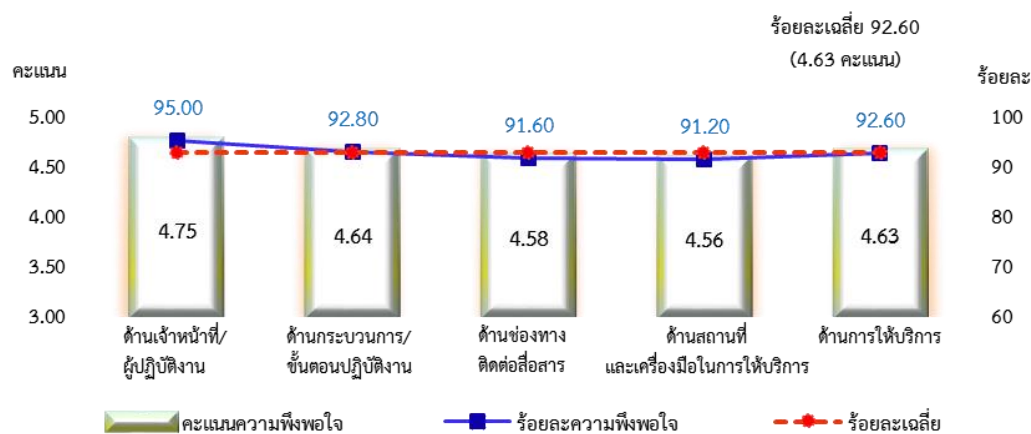
### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.30

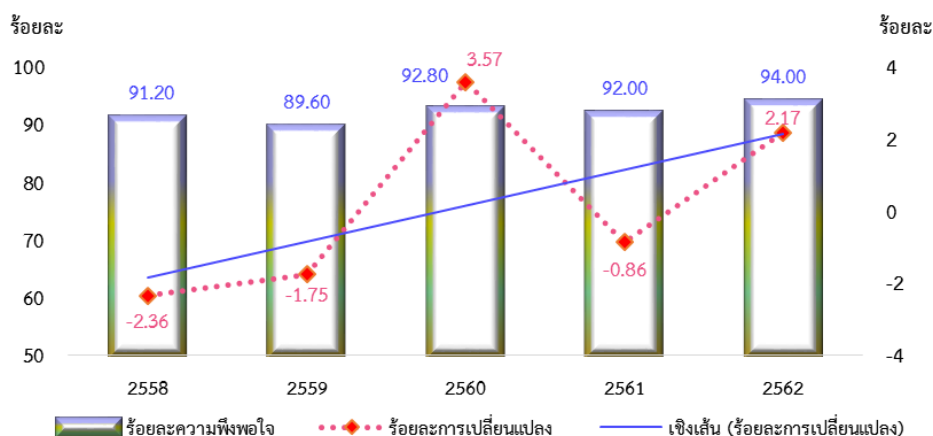
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.60 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 435 และตารางที่ 101

ภาพที่ 435 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตาก แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตาก ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 2.17 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 436

ภาพที่ 436 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตาก ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

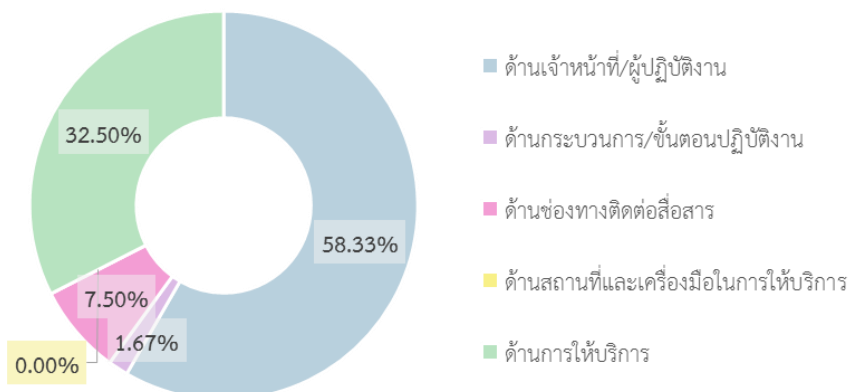


**ตารางที่ 101 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562**

| ประเด็น                                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                | คะแนน            | ร้อยละ       |
| <b>ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>                                                                                       | <b>4.70</b>      | <b>94.00</b> |
| <b>ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)</b>                                                                             | <b>9.53</b>      | <b>95.30</b> |
| <b>ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>                                                                             | <b>4.63</b>      | <b>92.60</b> |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                           | <b>4.75</b>      | <b>95.00</b> |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                                | 4.71             | 94.20        |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                           | 4.75             | 95.00        |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                           | 4.78             | 95.60        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                         | <b>4.64</b>      | <b>92.80</b> |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                  | 4.58             | 91.60        |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                       | 4.65             | 93.00        |
| 3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                                | 4.65             | 93.00        |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                        | 4.66             | 93.20        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                | <b>4.58</b>      | <b>91.60</b> |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                     | 4.58             | 91.60        |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                               | 4.50             | 90.00        |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                         | 4.57             | 91.40        |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                 | 4.67             | 93.40        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                  | <b>4.56</b>      | <b>91.20</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุတ်รอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                          | 4.58             | 91.60        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                            | 4.50             | 90.00        |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                                | 4.61             | 92.20        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                        | <b>4.63</b>      | <b>92.60</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                         | 4.67             | 93.40        |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                | 4.63             | 92.60        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                           | 4.62             | 92.40        |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                           | 4.59             | 91.80        |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                | 4.57             | 91.40        |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                         | 4.69             | 93.80        |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                              | 4.67             | 93.40        |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                   | 4.55             | 91.00        |
| 9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                     | 4.68             | 93.60        |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.60             | 92.00        |

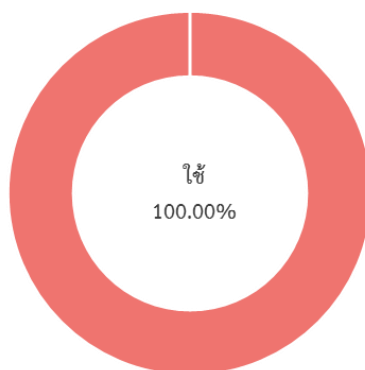
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตาก แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 437

ภาพที่ 437 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตาก แยกตามประเด็นการสำรวจ



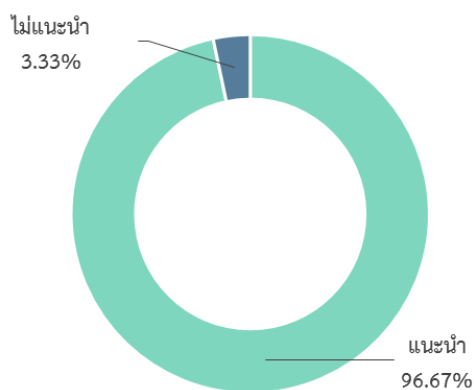
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก แสดงตามภาพที่ 438

ภาพที่ 438 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก แสดงตามภาพที่ 439

ภาพที่ 439 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก

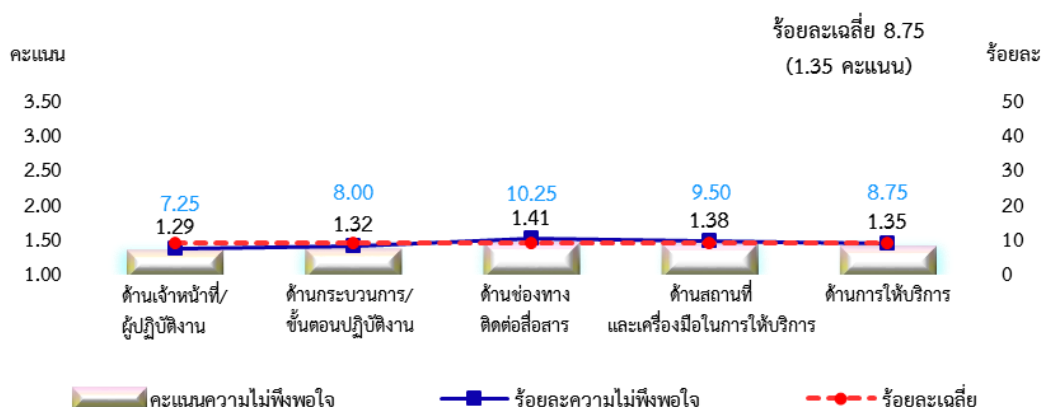




## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

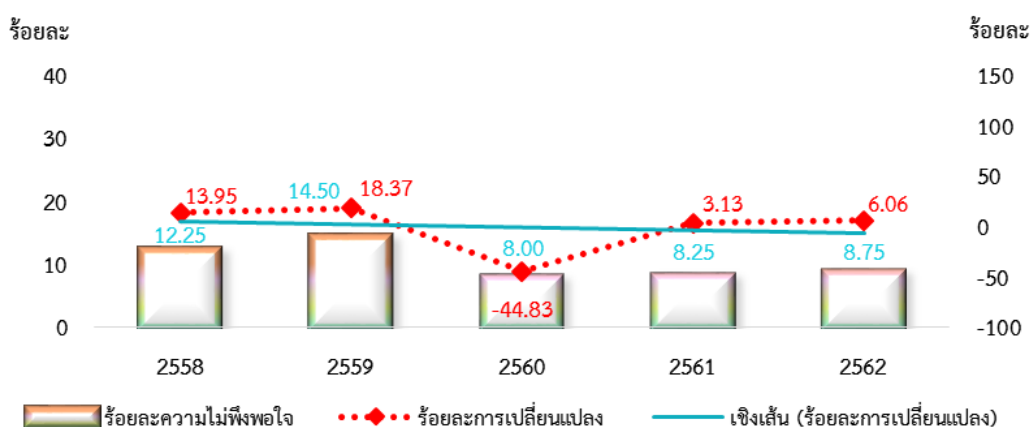
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.35 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 8.75 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 440 และตารางที่ 102

ภาพที่ 440 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตาก แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตาก ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 6.06 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 441

ภาพที่ 441 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตาก ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

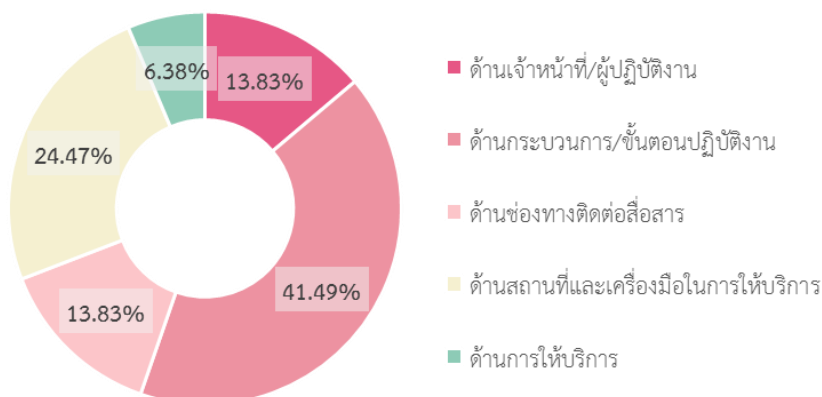


ตารางที่ 102 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน | ร้อยละ |
|-----------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                  | 1.35  | 8.75   |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                         | 1.29  | 7.25   |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.37  | 9.25   |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.33  | 8.25   |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พุดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.18  | 4.50   |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                       | 1.32  | 8.00   |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.31  | 7.75   |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.34  | 8.50   |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.30  | 7.50   |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                              | 1.41  | 10.25  |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.44  | 11.00  |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.39  | 9.75   |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.40  | 10.00  |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.39  | 9.75   |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                | 1.38  | 9.50   |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.34  | 8.50   |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.42  | 10.50  |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.38  | 9.50   |
| ด้านการให้บริการ                                                      | 1.35  | 8.75   |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.32  | 8.00   |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.37  | 9.25   |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.35  | 8.75   |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.34  | 8.50   |

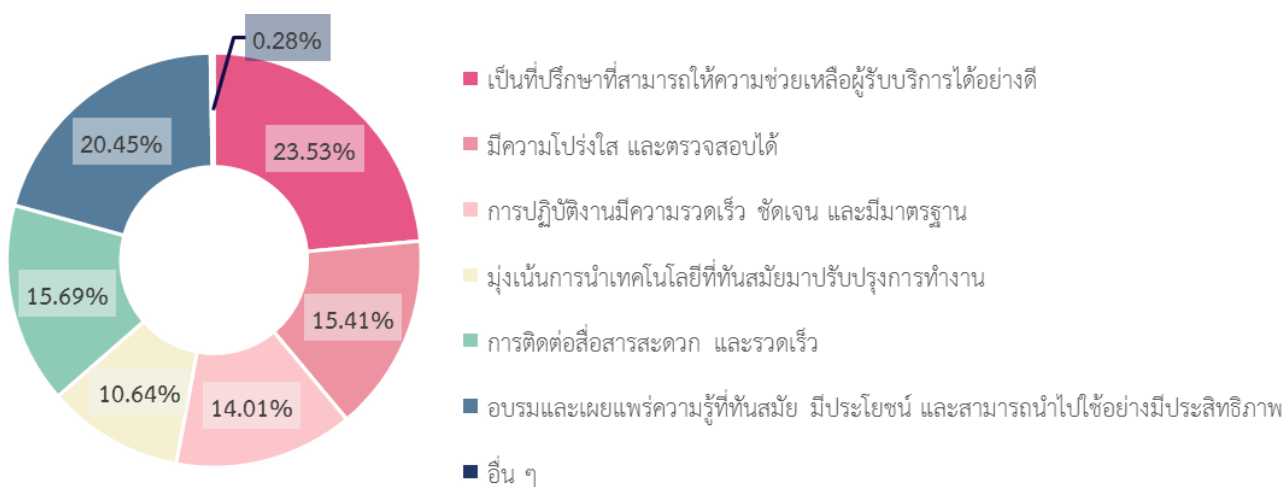
8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตาก แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 442

ภาพที่ 442 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตาก แยกตามประเด็นการสำรวจ



9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดตาก แสดงตามภาพที่ 443

ภาพที่ 443 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดตาก



10. ข้อเสนอแนะ

เพิ่มระยะเวลาการฝึกอบรมให้มากขึ้น

## 2.6.4 สำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์

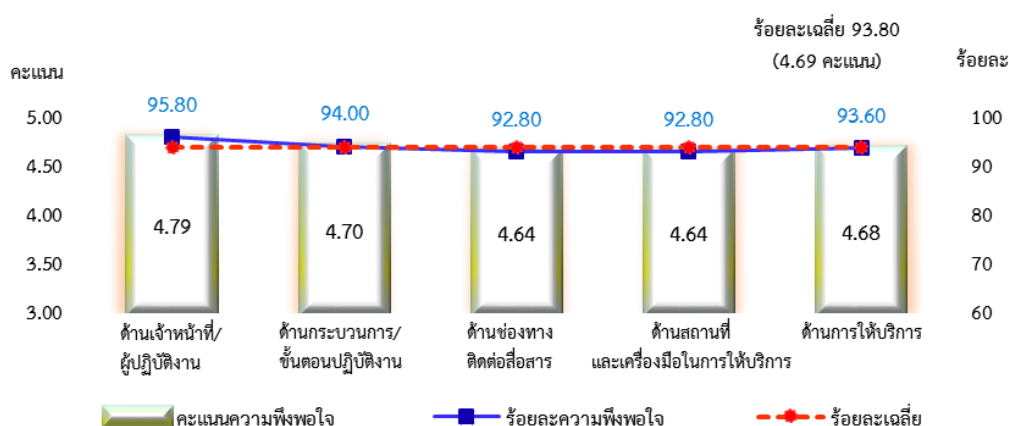
### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.60 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.54 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.40

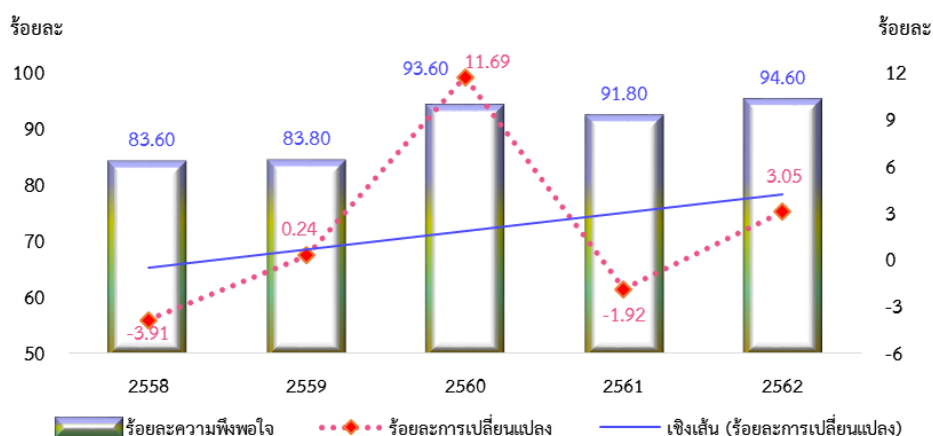
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.80 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 444 และตารางที่ 103

ภาพที่ 444 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 3.05 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 445

ภาพที่ 445 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

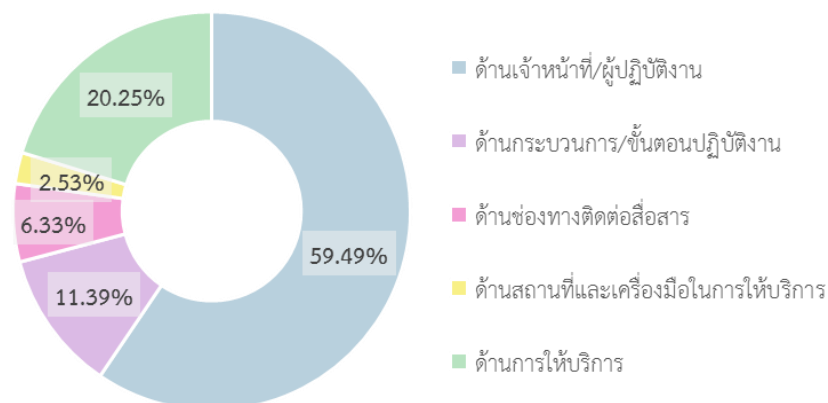


ตารางที่ 103 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|
|                                                                                                                                                | คะแนน            | ร้อยละ |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                              | 4.73             | 94.60  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)                                                                                    | 9.54             | 95.40  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                    | 4.69             | 93.80  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                                                                                                  | 4.79             | 95.80  |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                                | 4.77             | 95.40  |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                           | 4.77             | 95.40  |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                           | 4.84             | 96.80  |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                                                                                                | 4.70             | 94.00  |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                  | 4.63             | 92.60  |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                       | 4.72             | 94.40  |
| 3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                                | 4.72             | 94.40  |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                        | 4.71             | 94.20  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                                                                                                       | 4.64             | 92.80  |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                     | 4.59             | 91.80  |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                               | 4.65             | 93.00  |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                         | 4.62             | 92.40  |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                 | 4.71             | 94.20  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                                                                                         | 4.64             | 92.80  |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                          | 4.68             | 93.60  |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                            | 4.59             | 91.80  |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                                | 4.66             | 93.20  |
| ด้านการให้บริการ                                                                                                                               | 4.68             | 93.60  |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                         | 4.73             | 94.60  |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                | 4.72             | 94.40  |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                           | 4.68             | 93.60  |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                           | 4.59             | 91.80  |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                | 4.59             | 91.80  |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                         | 4.72             | 94.40  |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                              | 4.71             | 94.20  |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                   | 4.71             | 94.20  |
| 9) วิทยาการมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                    | 4.75             | 95.00  |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.64             | 92.80  |

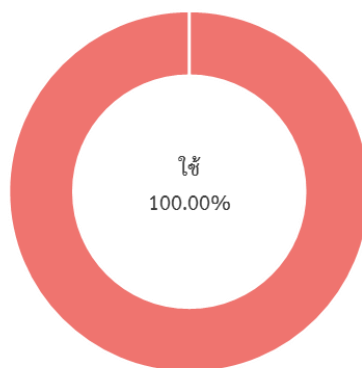
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 446

ภาพที่ 446 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ แยกตามประเด็นการสำรวจ



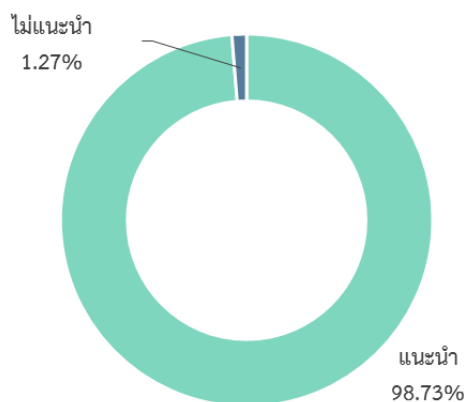
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ แสดงตามภาพที่ 447

ภาพที่ 447 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ แสดงตามภาพที่ 448

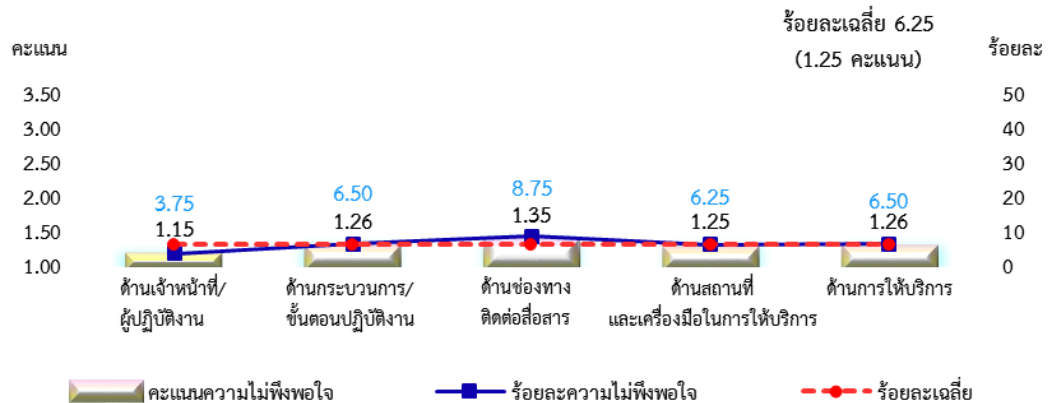
ภาพที่ 448 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์



## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

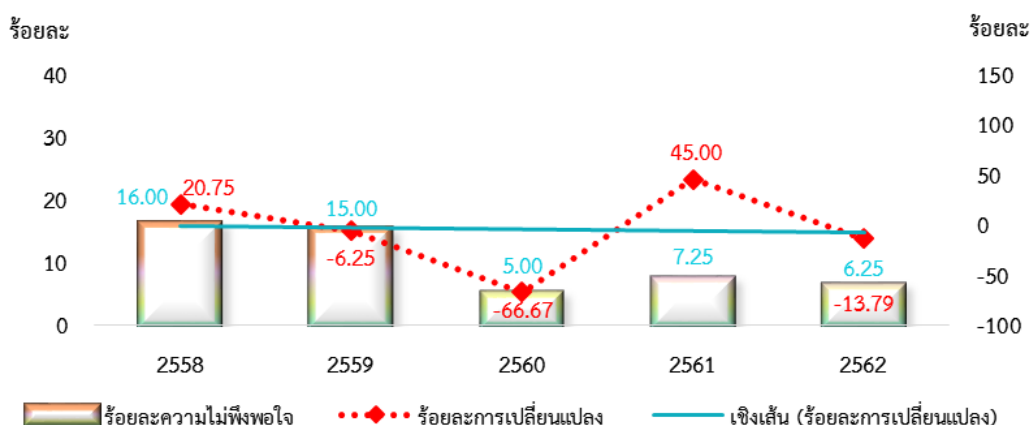
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.25 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 6.25 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 449 และตารางที่ 104

ภาพที่ 449 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 13.79 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 450

ภาพที่ 450 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562



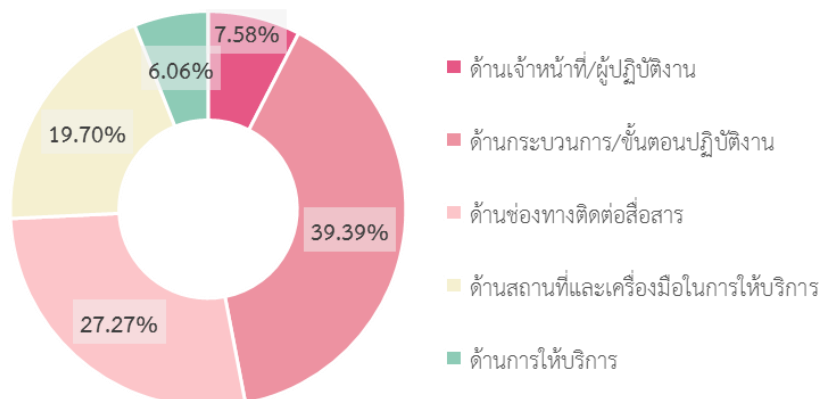
ตารางที่ 104 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน       | ร้อยละ      |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|
| ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                  | 1.25        | 6.25        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                  | <b>1.15</b> | <b>3.75</b> |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.15        | 3.75        |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.24        | 6.00        |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.06        | 1.50        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                | <b>1.26</b> | <b>6.50</b> |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.22        | 5.50        |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.23        | 5.75        |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.32        | 8.00        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                       | <b>1.35</b> | <b>8.75</b> |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.35        | 8.75        |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.39        | 9.75        |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.37        | 9.25        |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.30        | 7.50        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                         | <b>1.25</b> | <b>6.25</b> |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.22        | 5.50        |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.28        | 7.00        |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.25        | 6.25        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                               | <b>1.26</b> | <b>6.50</b> |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.28        | 7.00        |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.28        | 7.00        |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.23        | 5.75        |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.23        | 5.75        |



## 8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 451

ภาพที่ 451 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ แยกตามประเด็นการสำรวจ



## 9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ แสดงตามภาพที่ 452

ภาพที่ 452 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี)  
ของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์



## 10. ข้อเสนอแนะ

มีการจัดเตรียมสถานที่ให้ความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ

## 2.6.5 สำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร

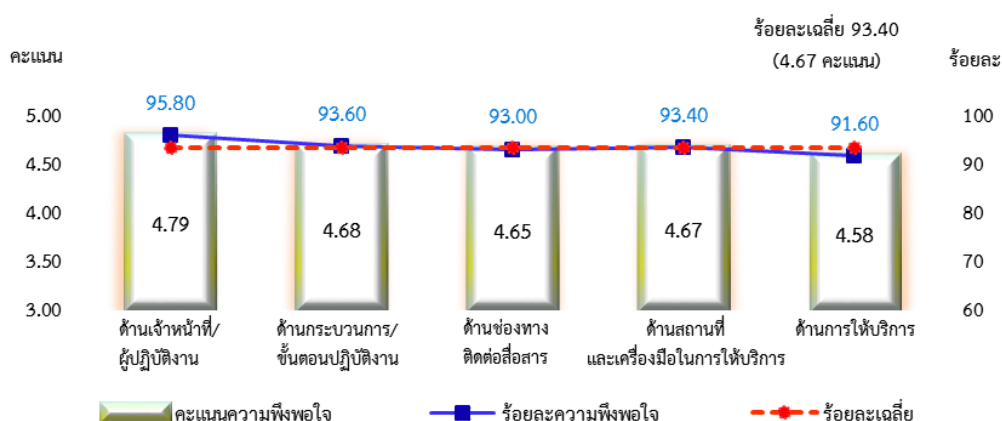
### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.66 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.28 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.80

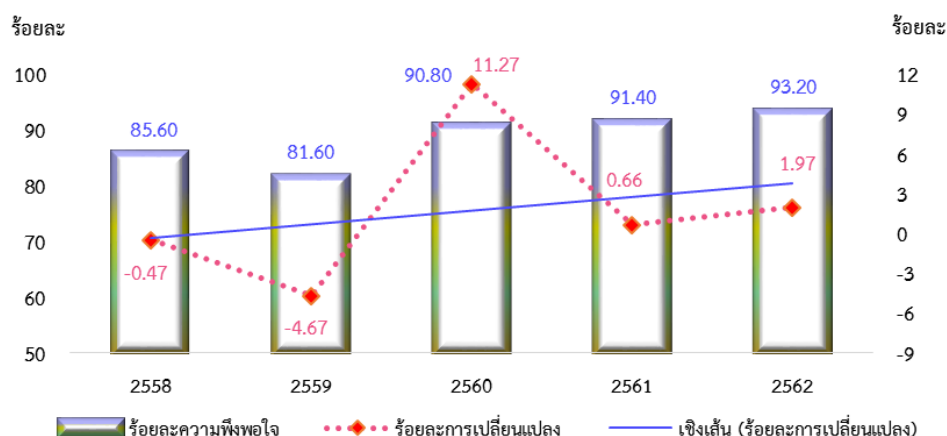
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 453 และตารางที่ 105

ภาพที่ 453 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 1.97 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 454

ภาพที่ 454 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

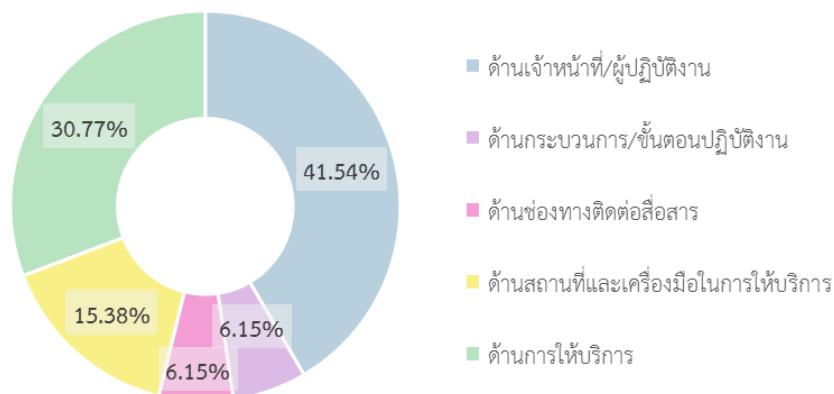


**ตารางที่ 105 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562**

| ประเด็น                                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                | คะแนน            | ร้อยละ       |
| <b>ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>                                                                                       | <b>4.66</b>      | <b>93.20</b> |
| <b>ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)</b>                                                                             | <b>9.28</b>      | <b>92.80</b> |
| <b>ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>                                                                             | <b>4.67</b>      | <b>93.40</b> |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                           | <b>4.79</b>      | <b>95.80</b> |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                                | 4.78             | 95.60        |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                           | 4.78             | 95.60        |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                           | 4.80             | 96.00        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                         | <b>4.68</b>      | <b>93.60</b> |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                  | 4.68             | 93.60        |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                       | 4.69             | 93.80        |
| 3) การจัดการบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                             | 4.68             | 93.60        |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                        | 4.66             | 93.20        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                | <b>4.65</b>      | <b>93.00</b> |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                     | 4.62             | 92.40        |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                               | 4.65             | 93.00        |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                         | 4.68             | 93.60        |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                 | 4.63             | 92.60        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                  | <b>4.67</b>      | <b>93.40</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุตรอบ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                          | 4.69             | 93.80        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                            | 4.66             | 93.20        |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                                | 4.66             | 93.20        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                        | <b>4.58</b>      | <b>91.60</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                         | 4.60             | 92.00        |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                | 4.59             | 91.80        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                           | 4.57             | 91.40        |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                           | 4.53             | 90.60        |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                | 4.57             | 91.40        |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                         | 4.59             | 91.80        |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                              | 4.57             | 91.40        |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                   | 4.61             | 92.20        |
| 9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                     | 4.60             | 92.00        |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.60             | 92.00        |

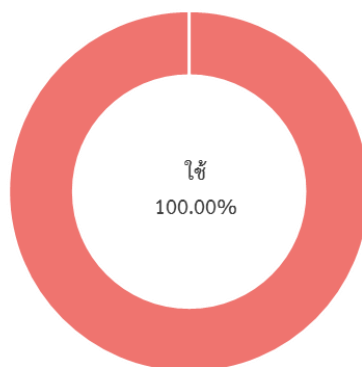
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 455

ภาพที่ 455 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร แยกตามประเด็นการสำรวจ



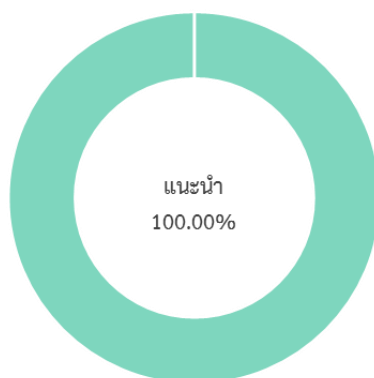
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร แสดงตามภาพที่ 456

ภาพที่ 456 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร แสดงตามภาพที่ 457

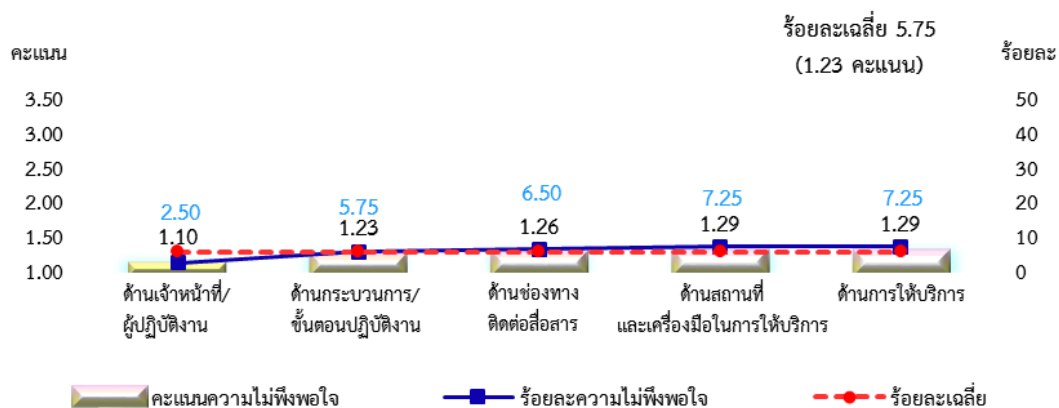
ภาพที่ 457 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร



## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

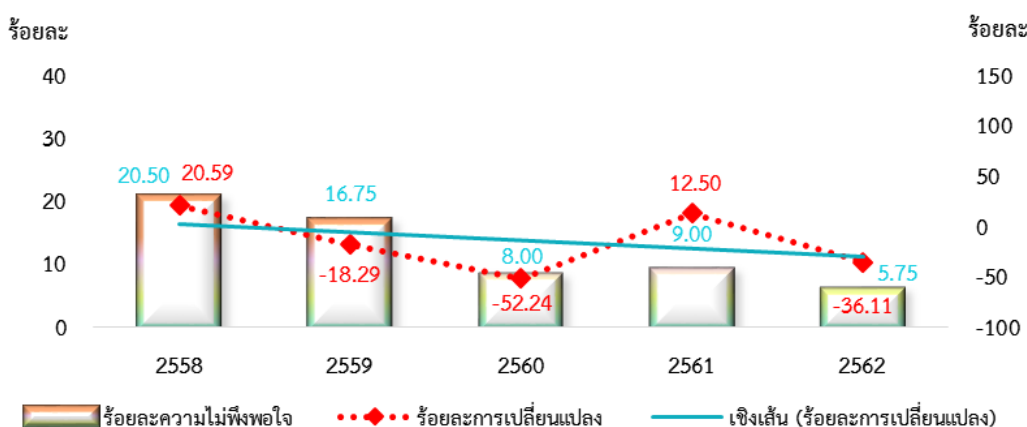
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.23 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 5.75 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 458 และตารางที่ 106

ภาพที่ 458 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 36.11 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 459

ภาพที่ 459 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

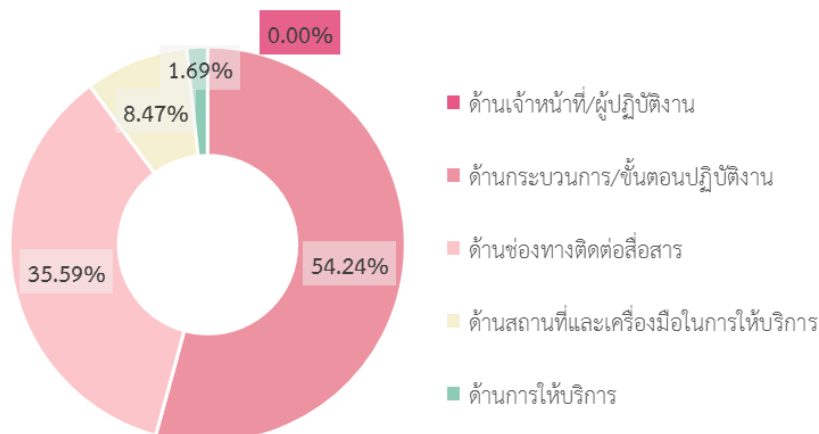


ตารางที่ 106 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน | ร้อยละ |
|-----------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                  | 1.23  | 5.75   |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                         | 1.10  | 2.50   |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.11  | 2.75   |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.12  | 3.00   |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.08  | 2.00   |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                       | 1.23  | 5.75   |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.23  | 5.75   |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.22  | 5.50   |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.23  | 5.75   |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                              | 1.26  | 6.50   |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.31  | 7.75   |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.25  | 6.25   |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.23  | 5.75   |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.25  | 6.25   |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                | 1.29  | 7.25   |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.29  | 7.25   |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.28  | 7.00   |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.31  | 7.75   |
| ด้านการให้บริการ                                                      | 1.29  | 7.25   |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.31  | 7.75   |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.28  | 7.00   |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.30  | 7.50   |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.28  | 7.00   |

8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 460

ภาพที่ 460 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร แยกตามประเด็นการสำรวจ



9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร แสดงตามภาพที่ 461

ภาพที่ 461 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร



10. ข้อเสนอแนะ

-

## 2.6.6 สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์

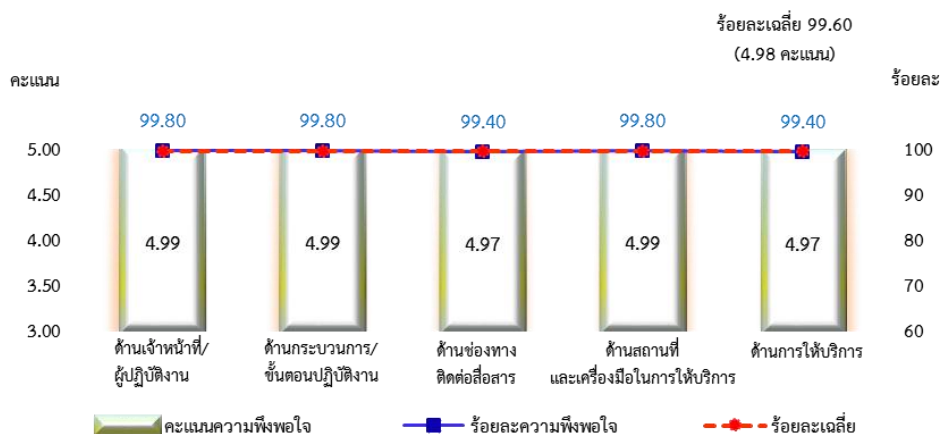
### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.99 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.98 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.80

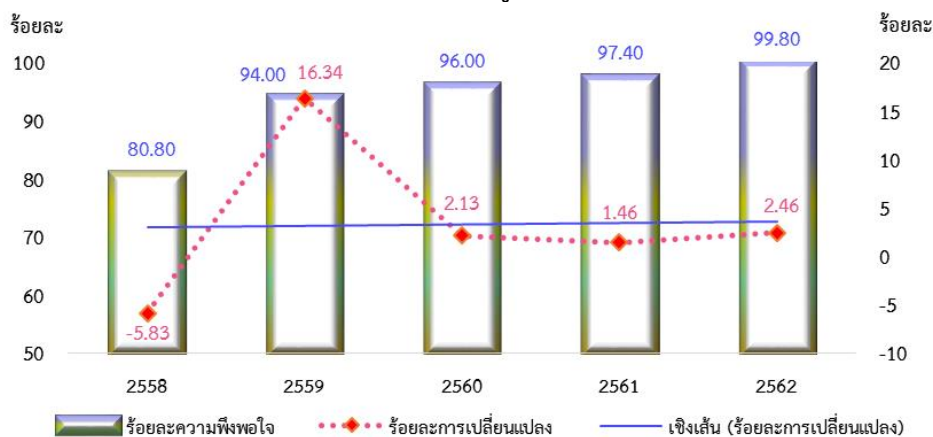
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.98 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.60 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 462 และตารางที่ 107

ภาพที่ 462 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 2.46 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 463

ภาพที่ 463 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562



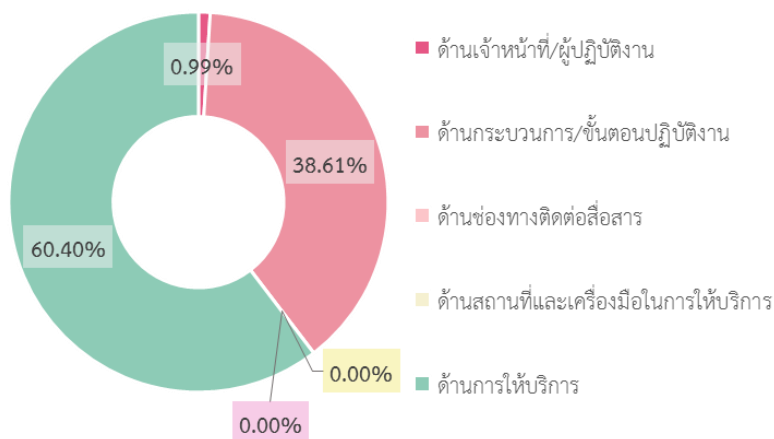


**ตารางที่ 107 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562**

| ประเด็น                                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                | คะแนน            | ร้อยละ       |
| <b>ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>                                                                                       | <b>4.99</b>      | <b>99.80</b> |
| <b>ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)</b>                                                                             | <b>9.98</b>      | <b>99.80</b> |
| <b>ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>                                                                             | <b>4.98</b>      | <b>99.60</b> |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                           | <b>4.99</b>      | <b>99.80</b> |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                                | 4.99             | 99.80        |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                           | 4.99             | 99.80        |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                           | 4.99             | 99.80        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                         | <b>4.99</b>      | <b>99.80</b> |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                  | 4.98             | 99.60        |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                       | 4.99             | 99.80        |
| 3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                                | 4.99             | 99.80        |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                        | 4.99             | 99.80        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                | <b>4.97</b>      | <b>99.40</b> |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                     | 4.96             | 99.20        |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                               | 4.98             | 99.60        |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                         | 4.98             | 99.60        |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                 | 4.96             | 99.20        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                  | <b>4.99</b>      | <b>99.80</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                          | 4.99             | 99.80        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                            | 4.99             | 99.80        |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                                | 4.99             | 99.80        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                        | <b>4.97</b>      | <b>99.40</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                         | 4.98             | 99.60        |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                | 4.98             | 99.60        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                           | 4.98             | 99.60        |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                           | 4.97             | 99.40        |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                | 4.97             | 99.40        |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                         | 4.97             | 99.40        |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                              | 4.97             | 99.40        |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                   | 4.97             | 99.40        |
| 9) วิทยาการมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                    | 4.97             | 99.40        |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.97             | 99.40        |

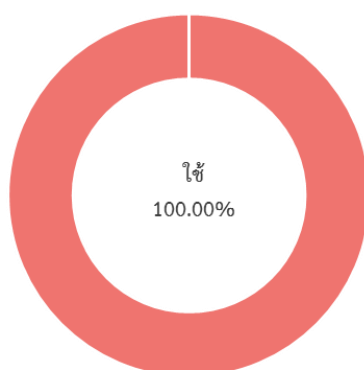
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 464

ภาพที่ 464 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ แยกตามประเด็นการสำรวจ



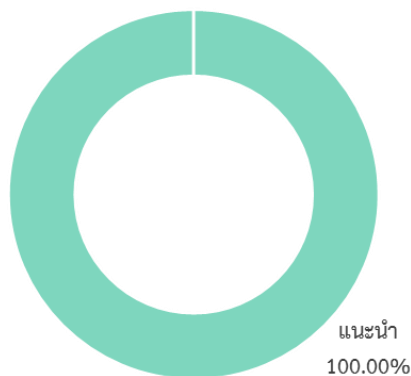
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ แสดงตามภาพที่ 465

ภาพที่ 465 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ แสดงตามภาพที่ 466

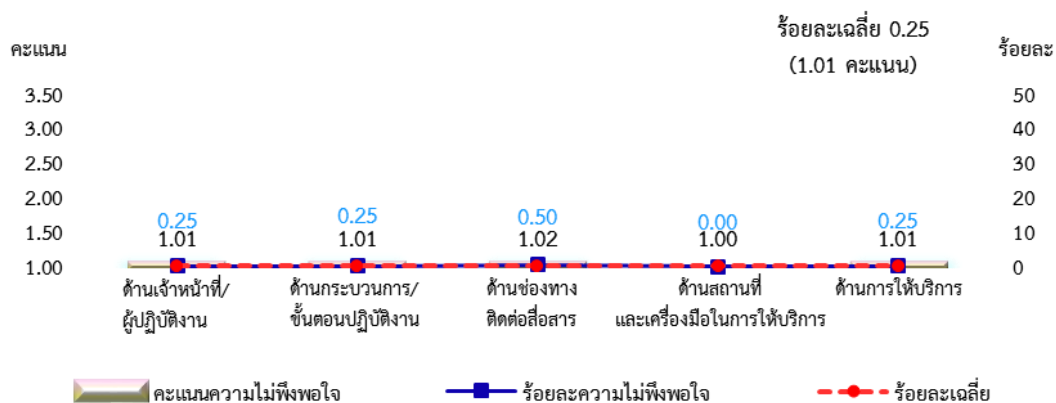
ภาพที่ 466 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์



## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

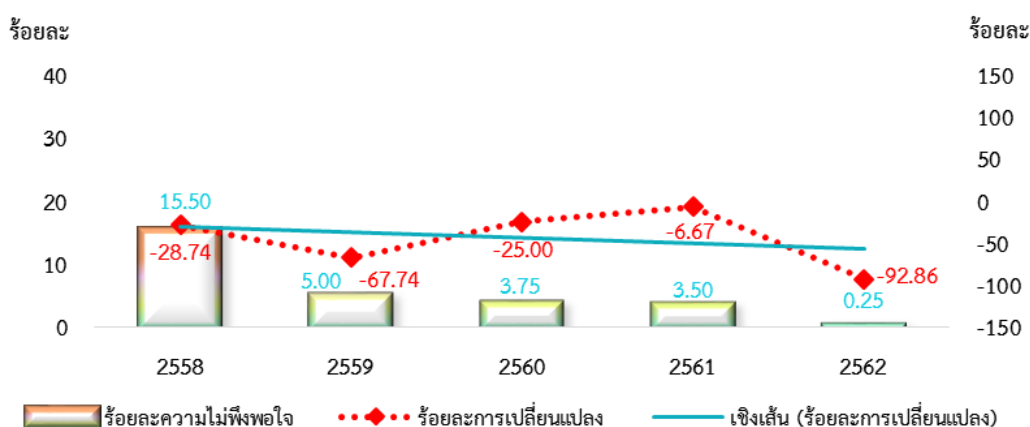
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.01 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 0.25 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 467 และตารางที่ 108

ภาพที่ 467 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 92.86 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 468

ภาพที่ 468 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

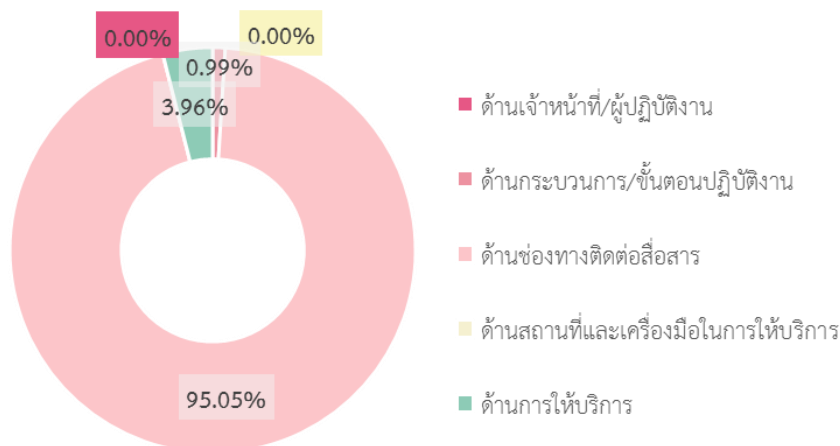


ตารางที่ 108 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน       | ร้อยละ      |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|
| <b>ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>           | <b>1.01</b> | <b>0.25</b> |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                  | <b>1.01</b> | <b>0.25</b> |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.01        | 0.25        |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.01        | 0.25        |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.00        | -           |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                | <b>1.01</b> | <b>0.25</b> |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.01        | 0.25        |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.01        | 0.25        |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.01        | 0.25        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                       | <b>1.02</b> | <b>0.50</b> |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.02        | 0.50        |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.02        | 0.50        |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.02        | 0.50        |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.02        | 0.50        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                         | <b>1.00</b> | <b>-</b>    |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.00        | -           |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.00        | -           |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.00        | -           |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                               | <b>1.01</b> | <b>0.25</b> |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.01        | 0.25        |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.02        | 0.50        |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.01        | 0.25        |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.01        | 0.25        |

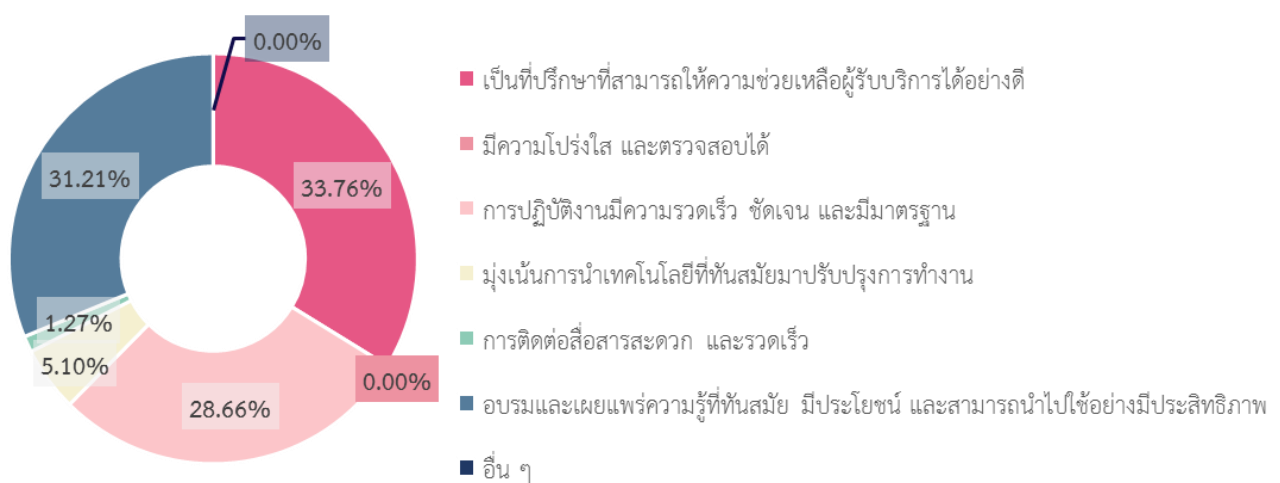
8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์  
แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 469

ภาพที่ 469 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ แยกตามประเด็นการสำรวจ



9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์  
แสดงตามภาพที่ 470

ภาพที่ 470 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี)  
ของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์



10. ข้อเสนอแนะ

-

## 2.6.7 สำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย

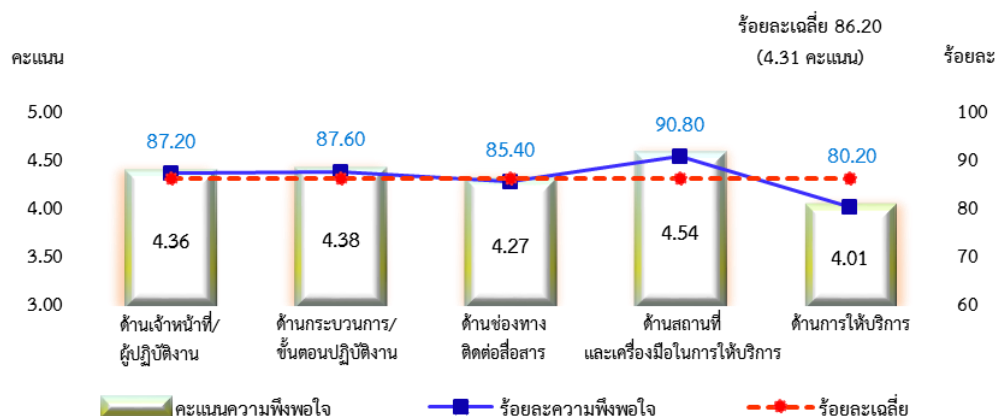
### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.46 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.21 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.10

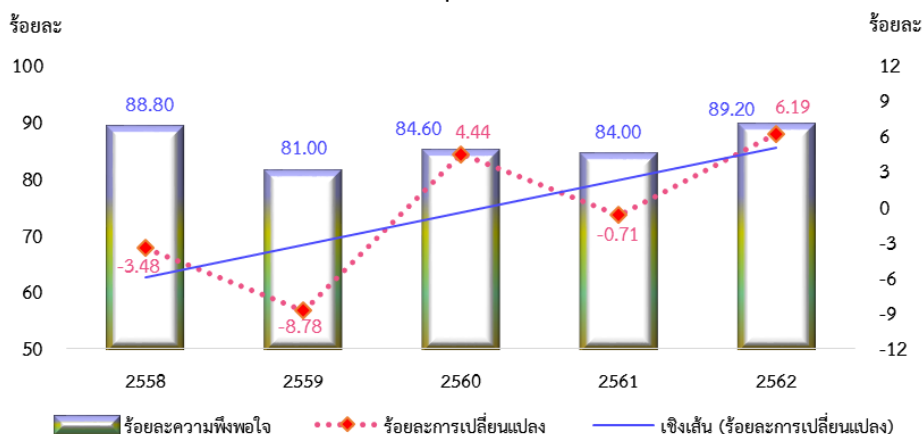
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.31 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.20 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 471 และตารางที่ 109

ภาพที่ 471 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 6.19 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 472

ภาพที่ 472 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

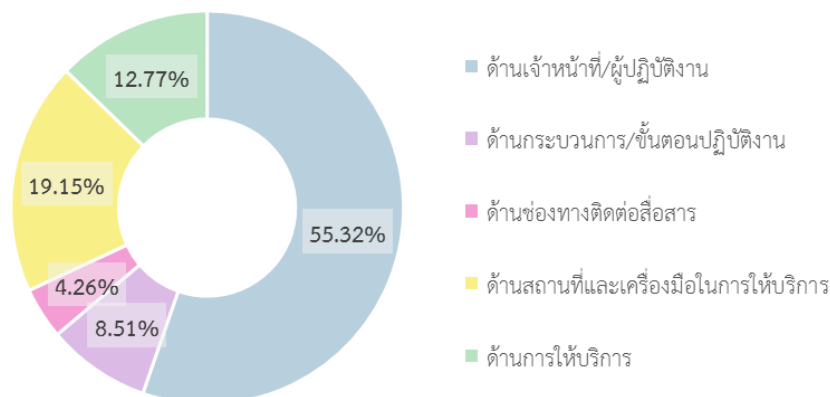


ตารางที่ 109 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|
|                                                                                                                                                | คะแนน            | ร้อยละ |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                              | 4.46             | 89.20  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)                                                                                    | 9.21             | 92.10  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                    | 4.31             | 86.20  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                                                                                                  | 4.36             | 87.20  |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                                | 4.35             | 87.00  |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                           | 4.37             | 87.40  |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                           | 4.37             | 87.40  |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                                                                                                | 4.38             | 87.60  |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                  | 4.33             | 86.60  |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                       | 4.43             | 88.60  |
| 3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                                | 4.37             | 87.40  |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                        | 4.39             | 87.80  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                                                                                                       | 4.27             | 85.40  |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                     | 4.04             | 80.80  |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                               | 4.28             | 85.60  |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                         | 4.33             | 86.60  |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                 | 4.43             | 88.60  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                                                                                         | 4.54             | 90.80  |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                          | 4.52             | 90.40  |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                            | 4.50             | 90.00  |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                                | 4.59             | 91.80  |
| ด้านการให้บริการ                                                                                                                               | 4.01             | 80.20  |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                         | 4.20             | 84.00  |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                | 4.09             | 81.80  |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                           | 4.13             | 82.60  |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                           | 3.76             | 75.20  |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                | 3.76             | 75.20  |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                         | 4.33             | 86.60  |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                              | 3.89             | 77.80  |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                   | 3.89             | 77.80  |
| 9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                     | 4.11             | 82.20  |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 3.89             | 77.80  |

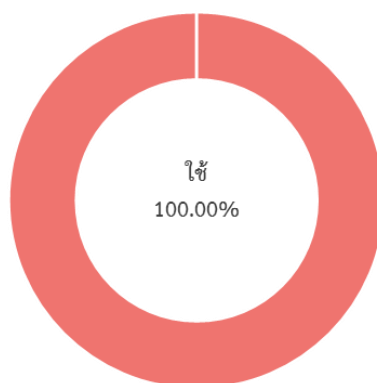
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 473

ภาพที่ 473 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย แยกตามประเด็นการสำรวจ



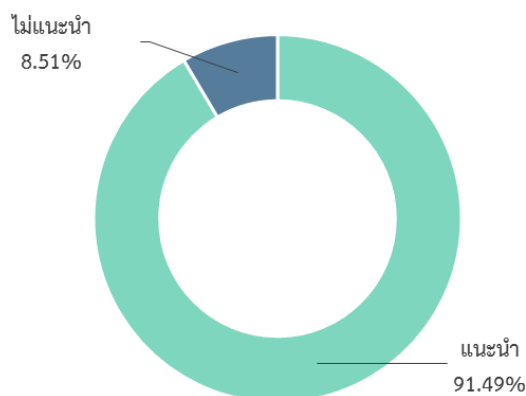
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย แสดงตามภาพที่ 474

ภาพที่ 474 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย แสดงตามภาพที่ 475

ภาพที่ 475 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย

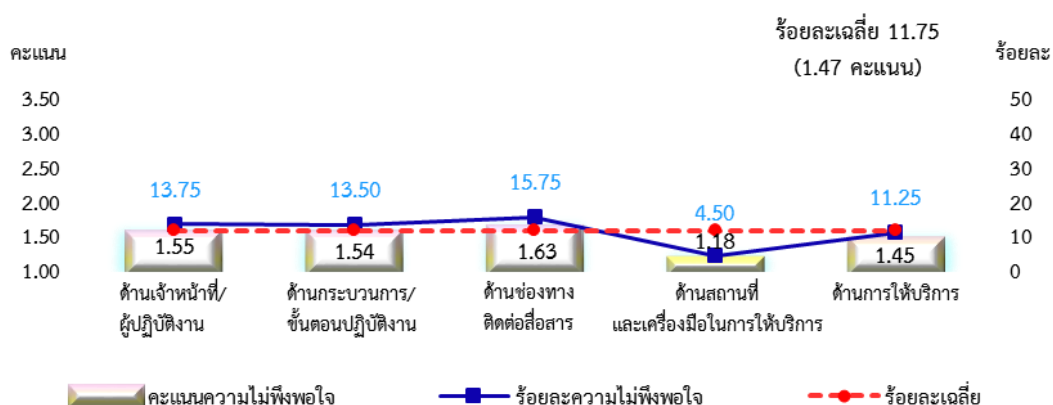




## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

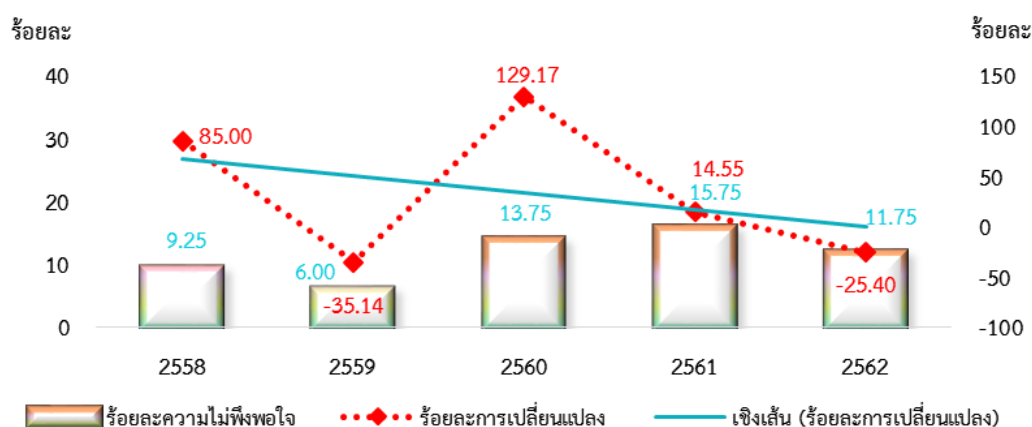
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.47 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 11.75 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 476 และตารางที่ 110

ภาพที่ 476 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 25.40 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 477

ภาพที่ 477 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

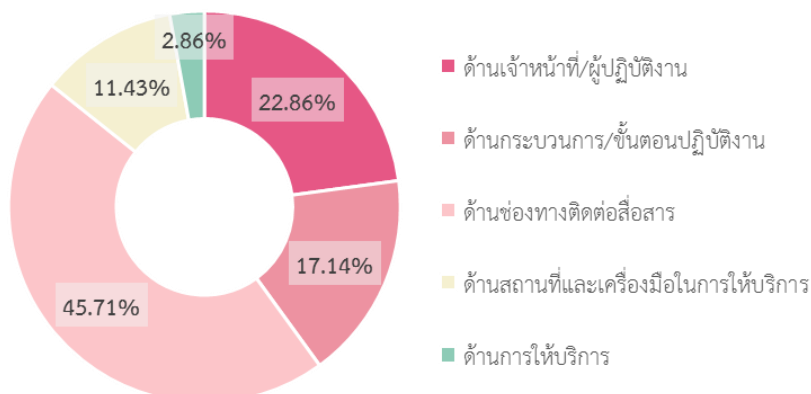


ตารางที่ 110 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน | ร้อยละ |
|-----------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                  | 1.47  | 11.75  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                         | 1.55  | 13.75  |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.60  | 15.00  |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.57  | 14.25  |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.49  | 12.25  |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                       | 1.54  | 13.50  |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.55  | 13.75  |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.55  | 13.75  |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.53  | 13.25  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                              | 1.63  | 15.75  |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.91  | 22.75  |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.64  | 16.00  |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.60  | 15.00  |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.36  | 9.00   |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                | 1.18  | 4.50   |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.19  | 4.75   |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.19  | 4.75   |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.17  | 4.25   |
| ด้านการให้บริการ                                                      | 1.45  | 11.25  |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.45  | 11.25  |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.64  | 16.00  |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.38  | 9.50   |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.34  | 8.50   |

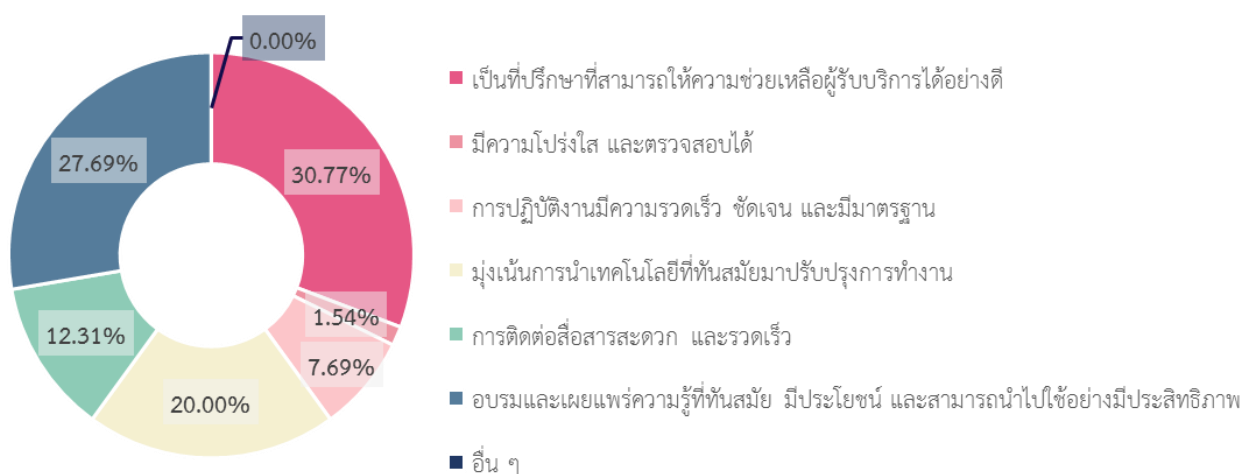
8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 478

ภาพที่ 478 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย แยกตามประเด็นการสำรวจ



9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย แสดงตามภาพที่ 479

ภาพที่ 479 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย



10. ข้อเสนอแนะ

-

## 2.6.8 สำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี

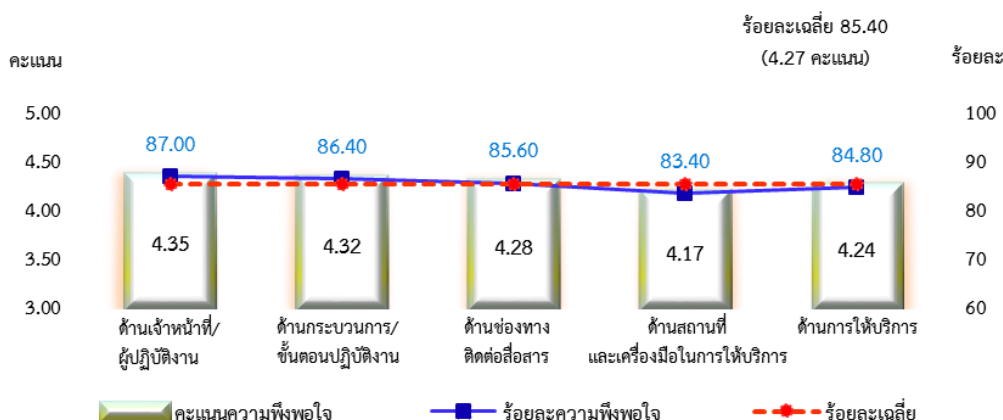
### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.36 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.89 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.90

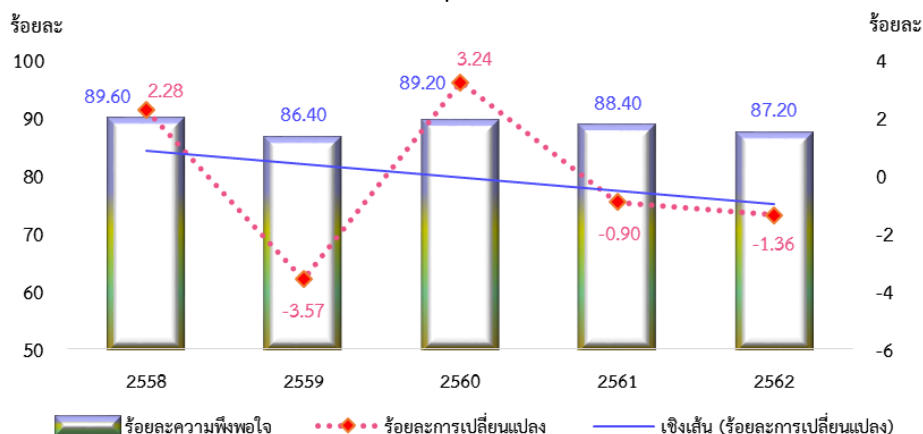
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.27 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.40 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 480 และตารางที่ 111

ภาพที่ 480 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 1.36 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 481

ภาพที่ 481 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

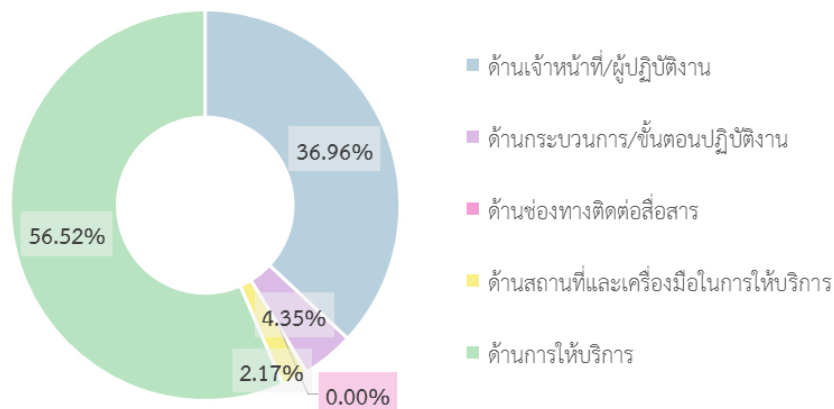


ตารางที่ 111 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|
|                                                                                                                                                | คะแนน            | ร้อยละ |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                              | 4.36             | 87.20  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)                                                                                    | 8.89             | 88.90  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                    | 4.27             | 85.40  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                                                                                                  | 4.35             | 87.00  |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                                | 4.28             | 85.60  |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                           | 4.35             | 87.00  |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                           | 4.41             | 88.20  |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                                                                                                | 4.32             | 86.40  |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                  | 4.24             | 84.80  |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                       | 4.33             | 86.60  |
| 3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                                | 4.42             | 88.40  |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                        | 4.28             | 85.60  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                                                                                                       | 4.28             | 85.60  |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                     | 4.24             | 84.80  |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                               | 4.30             | 86.00  |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                         | 4.30             | 86.00  |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                 | 4.28             | 85.60  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                                                                                         | 4.17             | 83.40  |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                          | 4.20             | 84.00  |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                            | 4.15             | 83.00  |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                                | 4.15             | 83.00  |
| ด้านการให้บริการ                                                                                                                               | 4.24             | 84.80  |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                         | 4.27             | 85.40  |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                | 4.22             | 84.40  |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                           | 4.24             | 84.80  |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                           | 4.22             | 84.40  |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                | 4.22             | 84.40  |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                         | 4.23             | 84.60  |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                              | 4.25             | 85.00  |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                   | 4.25             | 85.00  |
| 9) วิทยาการมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                    | 4.29             | 85.80  |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.24             | 84.80  |

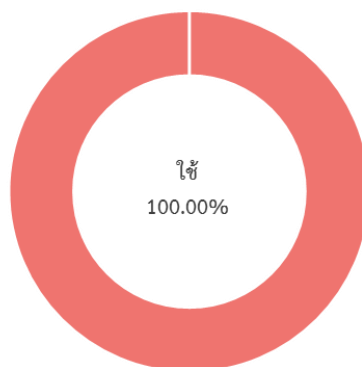
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 482

ภาพที่ 482 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี แยกตามประเด็นการสำรวจ



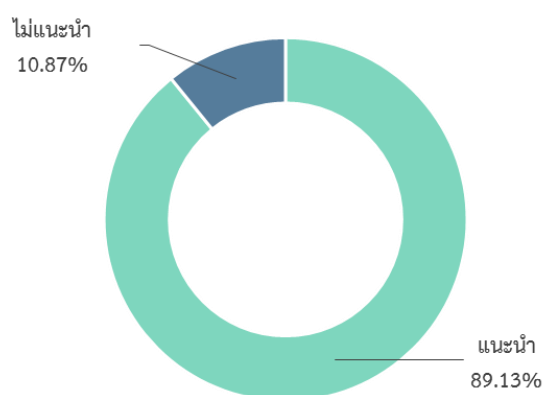
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี แสดงตามภาพที่ 483

ภาพที่ 483 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี แสดงตามภาพที่ 484

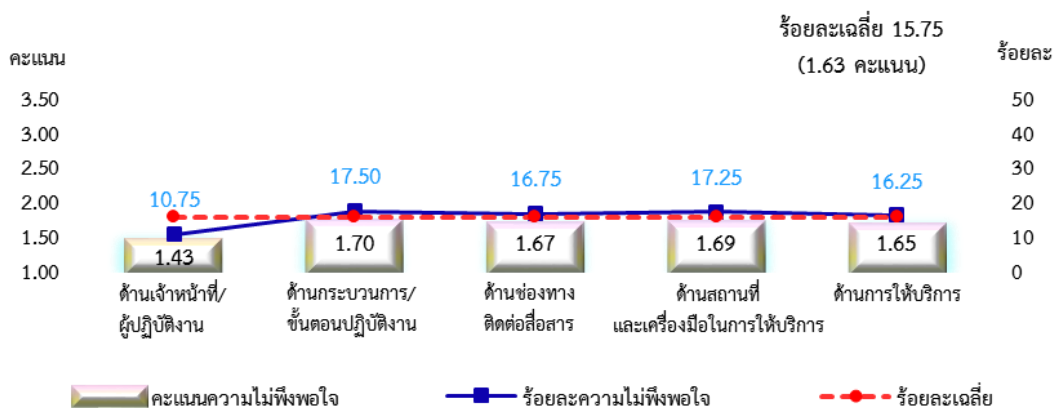
ภาพที่ 484 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี



## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

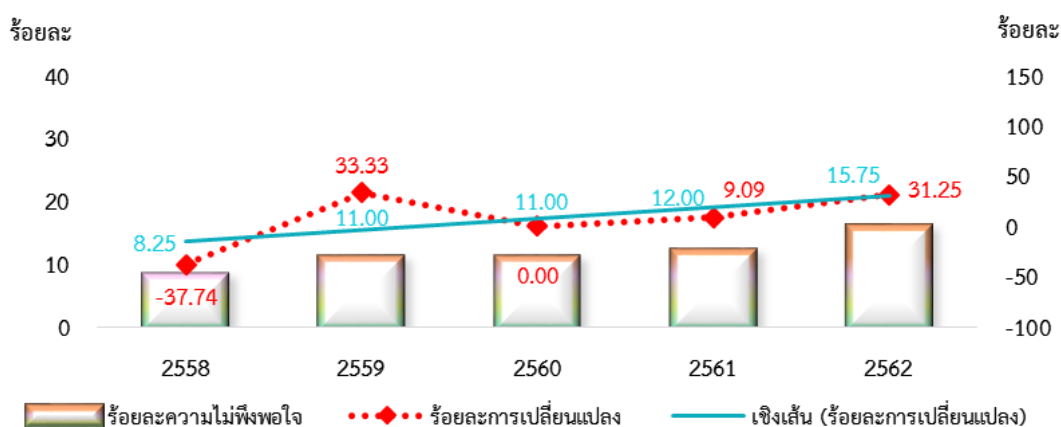
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 15.75 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 485 และตารางที่ 112

ภาพที่ 485 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 31.25 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 486

ภาพที่ 486 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562



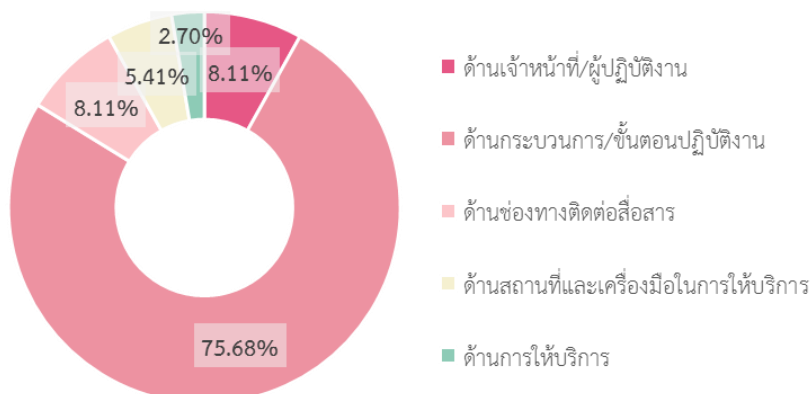
ตารางที่ 112 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน | ร้อยละ |
|-----------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                  | 1.63  | 15.75  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                         | 1.43  | 10.75  |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.43  | 10.75  |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.46  | 11.50  |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.39  | 9.75   |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                       | 1.70  | 17.50  |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.70  | 17.50  |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.72  | 18.00  |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.67  | 16.75  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                              | 1.67  | 16.75  |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.60  | 15.00  |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.76  | 19.00  |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.67  | 16.75  |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.64  | 16.00  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                | 1.69  | 17.25  |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.67  | 16.75  |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.76  | 19.00  |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.65  | 16.25  |
| ด้านการให้บริการ                                                      | 1.65  | 16.25  |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.63  | 15.75  |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.70  | 17.50  |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.63  | 15.75  |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.62  | 15.50  |



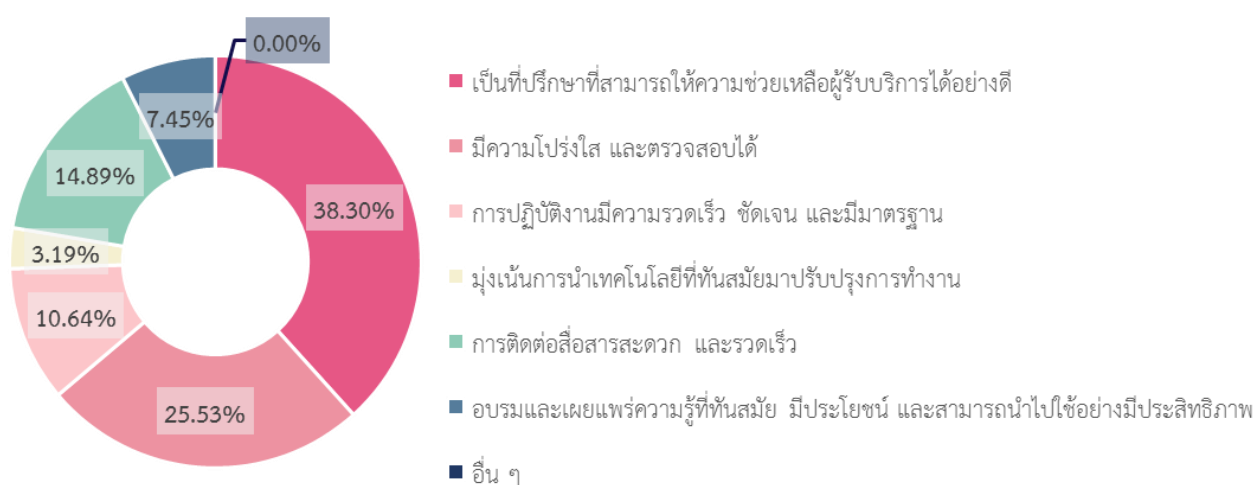
8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 487

ภาพที่ 487 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี แยกตามประเด็นการสำรวจ



9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี แสดงตามภาพที่ 488

ภาพที่ 488 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี



10. ข้อเสนอแนะ

-

## 2.6.9 สำนักงานคลังจังหวัดอุดรดิตถ์

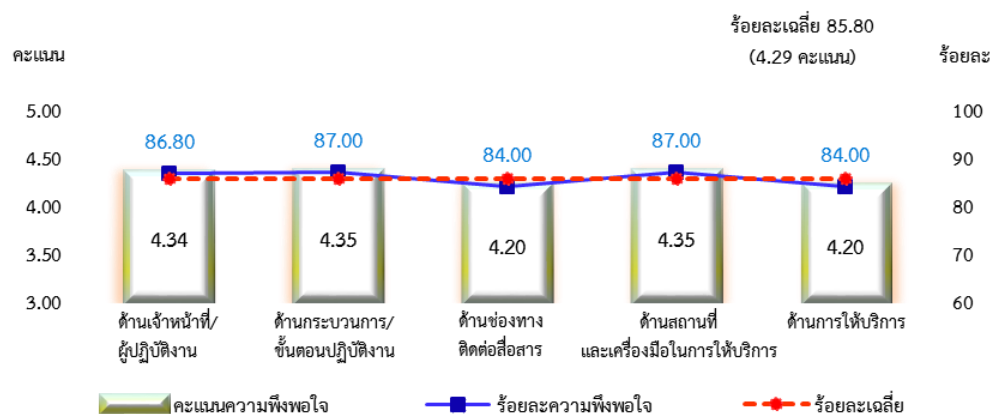
### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรดิตถ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.39 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.99 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.90

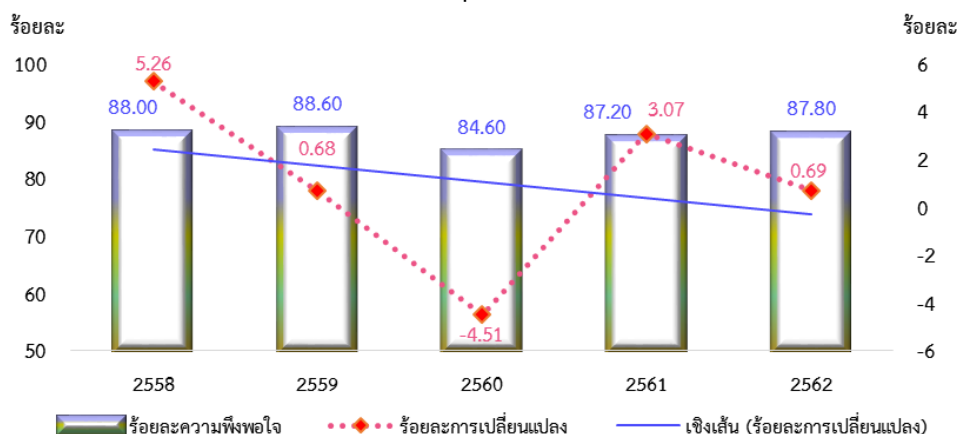
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.29 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.80 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 489 และตารางที่ 113

ภาพที่ 489 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรดิตถ์ แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรดิตถ์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 0.69 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 490

ภาพที่ 490 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรดิตถ์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

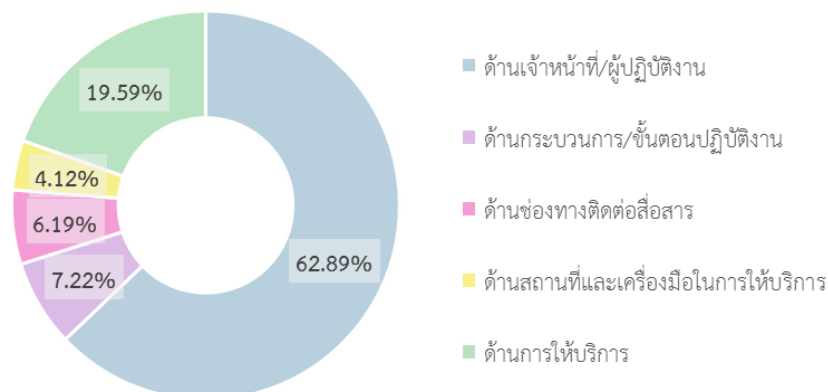


ตารางที่ 113 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรดิตถ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                                                                                                       | ระดับความพึงพอใจ |        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|
|                                                                                                                                               | คะแนน            | ร้อยละ |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                             | 4.39             | 87.80  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)                                                                                   | 8.99             | 89.90  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                   | 4.29             | 85.80  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                                                                                                 | 4.34             | 86.80  |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                               | 4.26             | 85.20  |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                          | 4.33             | 86.60  |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                          | 4.44             | 88.80  |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                                                                                               | 4.35             | 87.00  |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                 | 4.23             | 84.60  |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                      | 4.43             | 88.60  |
| 3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                               | 4.38             | 87.60  |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                       | 4.34             | 86.80  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                                                                                                      | 4.20             | 84.00  |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                    | 4.25             | 85.00  |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                              | 4.10             | 82.00  |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                        | 4.20             | 84.00  |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                | 4.26             | 85.20  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                                                                                        | 4.35             | 87.00  |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                         | 4.39             | 87.80  |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                           | 4.27             | 85.40  |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                               | 4.38             | 87.60  |
| ด้านการให้บริการ                                                                                                                              | 4.20             | 84.00  |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                        | 4.39             | 87.80  |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                               | 4.15             | 83.00  |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                          | 4.23             | 84.60  |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                          | 4.05             | 81.00  |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                               | 4.05             | 81.00  |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                        | 4.30             | 86.00  |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                             | 4.28             | 85.60  |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                  | 4.06             | 81.20  |
| 9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                    | 4.20             | 84.00  |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.25             | 85.00  |

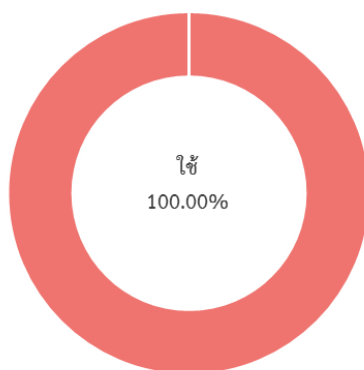
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรดิตถ์ แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 491

ภาพที่ 491 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรดิตถ์ แยกตามประเด็นการสำรวจ



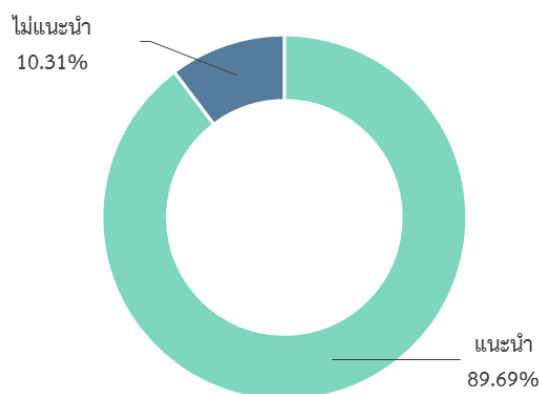
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรดิตถ์ แสดงตามภาพที่ 492

ภาพที่ 492 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรดิตถ์



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรดิตถ์ แสดงตามภาพที่ 493

ภาพที่ 493 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรดิตถ์



## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

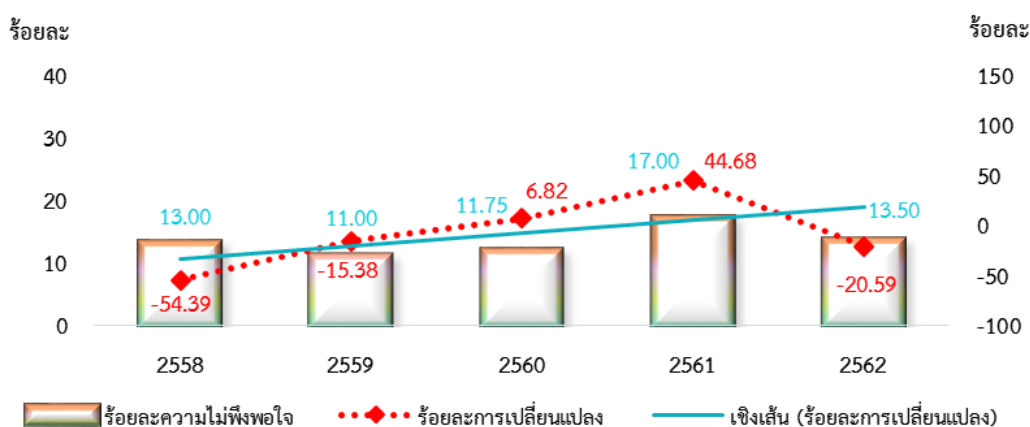
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรดิตถ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.54 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 13.50 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 494 และตารางที่ 114

ภาพที่ 494 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรดิตถ์ แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรดิตถ์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 20.59 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 495

ภาพที่ 495 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรดิตถ์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

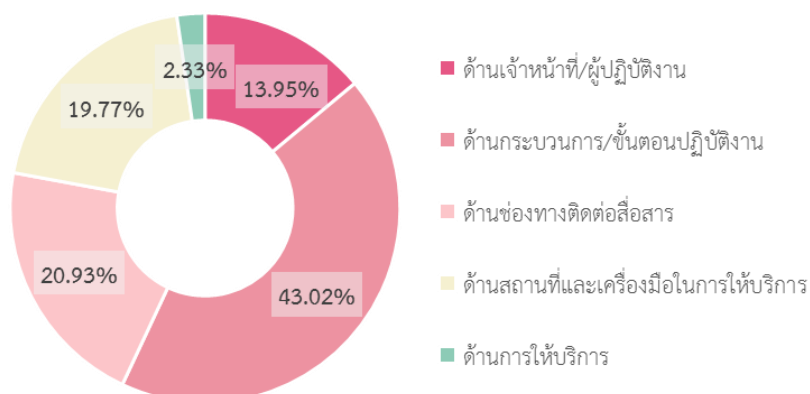


ตารางที่ 114 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรดิตถ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน | ร้อยละ |
|-----------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                  | 1.54  | 13.50  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                         | 1.50  | 12.50  |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.55  | 13.75  |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.57  | 14.25  |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.39  | 9.75   |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                       | 1.56  | 14.00  |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.54  | 13.50  |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.58  | 14.50  |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.55  | 13.75  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                              | 1.66  | 16.50  |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.68  | 17.00  |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.67  | 16.75  |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.69  | 17.25  |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.60  | 15.00  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                | 1.47  | 11.75  |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.46  | 11.50  |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.53  | 13.25  |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.41  | 10.25  |
| ด้านการให้บริการ                                                      | 1.53  | 13.25  |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.48  | 12.00  |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.50  | 12.50  |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.58  | 14.50  |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.55  | 13.75  |

8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรดิตถ์ แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 496

ภาพที่ 496 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรดิตถ์ แยกตามประเด็นการสำรวจ



9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรดิตถ์ แสดงตามภาพที่ 497

ภาพที่ 497 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรดิตถ์



10. ข้อเสนอแนะ

-

## 2.7 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 7

### 2.7.1 สำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม

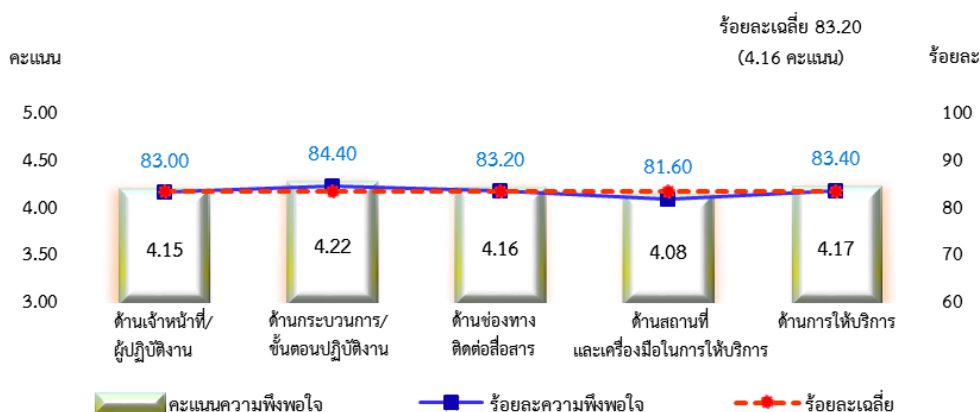
#### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.23 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.60 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.59 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.90

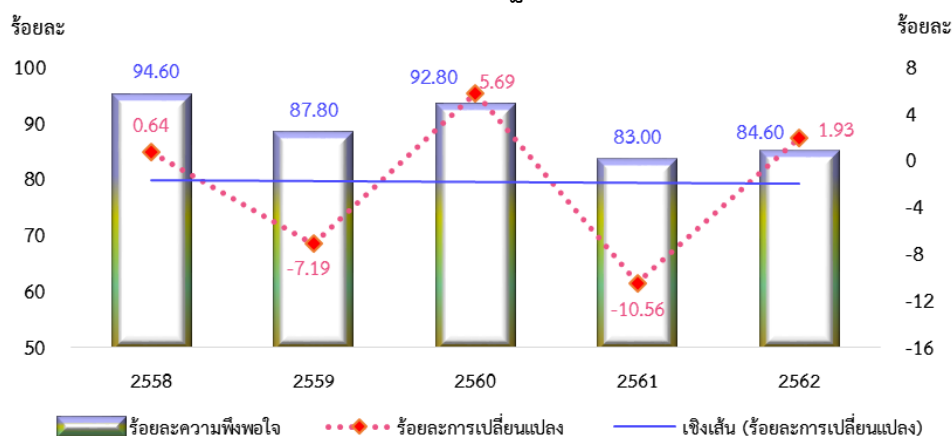
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.16 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.20 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 498 และตารางที่ 115

ภาพที่ 498 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 1.93 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 499

ภาพที่ 499 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562



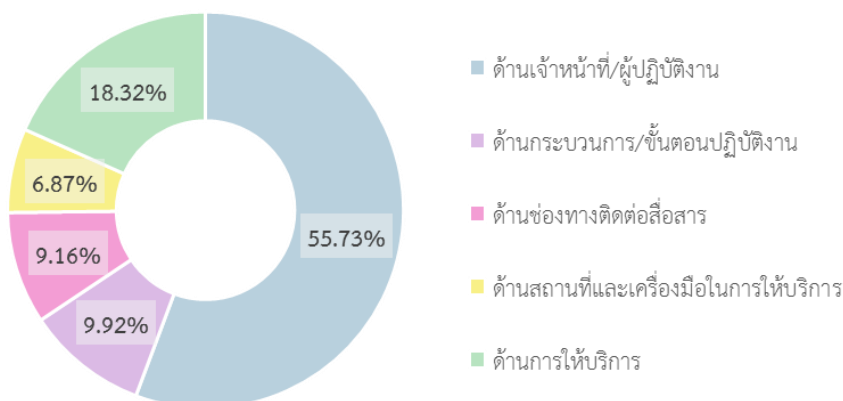


**ตารางที่ 115 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562**

| ประเด็น                                                                                                                                       | ระดับความพึงพอใจ |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                               | คะแนน            | ร้อยละ       |
| <b>ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>                                                                                      | <b>4.23</b>      | <b>84.60</b> |
| <b>ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)</b>                                                                            | <b>8.59</b>      | <b>85.90</b> |
| <b>ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>                                                                            | <b>4.16</b>      | <b>83.20</b> |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                          | <b>4.15</b>      | <b>83.00</b> |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                               | 4.23             | 84.60        |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                          | 4.21             | 84.20        |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                          | 4.02             | 80.40        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                        | <b>4.22</b>      | <b>84.40</b> |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                 | 4.12             | 82.40        |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                      | 4.30             | 86.00        |
| 3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                               | 4.22             | 84.40        |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                       | 4.24             | 84.80        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                               | <b>4.16</b>      | <b>83.20</b> |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                    | 4.17             | 83.40        |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                              | 4.11             | 82.20        |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                        | 4.13             | 82.60        |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                | 4.22             | 84.40        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                 | <b>4.08</b>      | <b>81.60</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุจรรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                         | 4.02             | 80.40        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                           | 4.08             | 81.60        |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                               | 4.15             | 83.00        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                       | <b>4.17</b>      | <b>83.40</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                        | 4.15             | 83.00        |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                               | 4.18             | 83.60        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                          | 4.15             | 83.00        |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                          | 4.09             | 81.80        |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                               | 4.05             | 81.00        |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                        | 4.25             | 85.00        |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                             | 4.16             | 83.20        |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                  | 4.15             | 83.00        |
| 9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                    | 4.26             | 85.20        |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.22             | 84.40        |

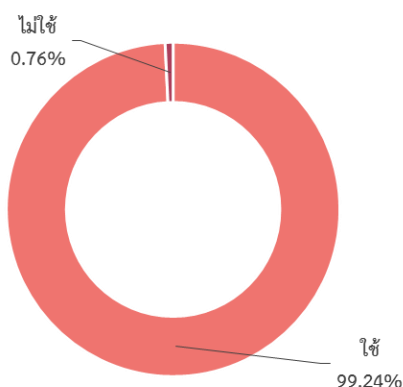
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 500

ภาพที่ 500 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม แยกตามประเด็นการสำรวจ



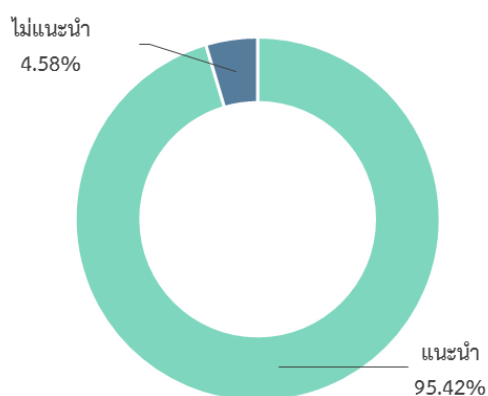
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม แสดงตามภาพที่ 501

ภาพที่ 501 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม แสดงตามภาพที่ 502

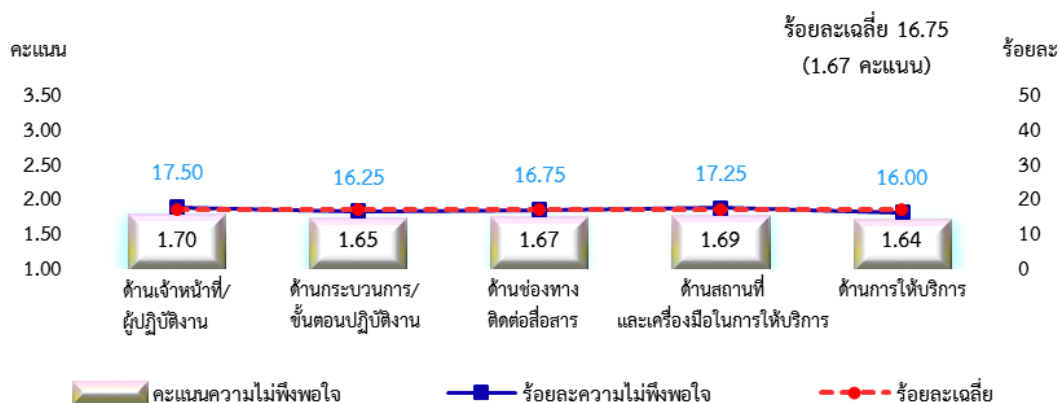
ภาพที่ 502 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม



## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

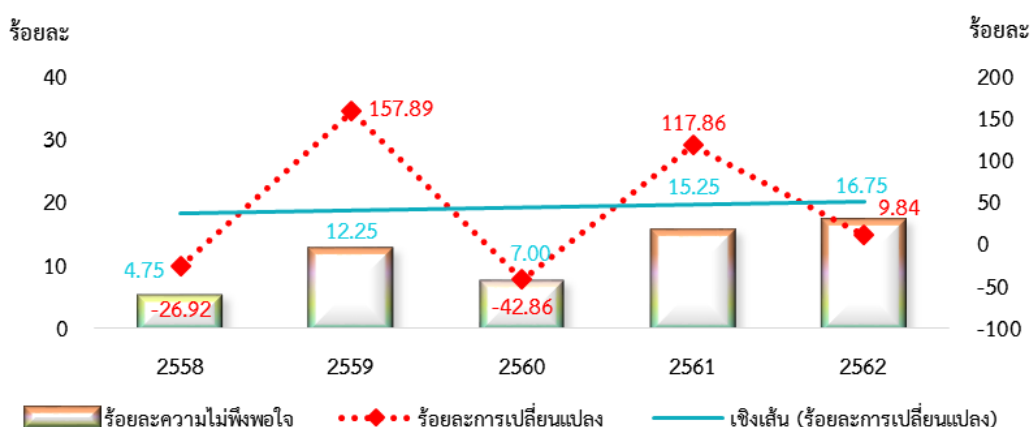
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 16.75 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 503 และตารางที่ 116

ภาพที่ 503 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 9.84 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 504

ภาพที่ 504 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

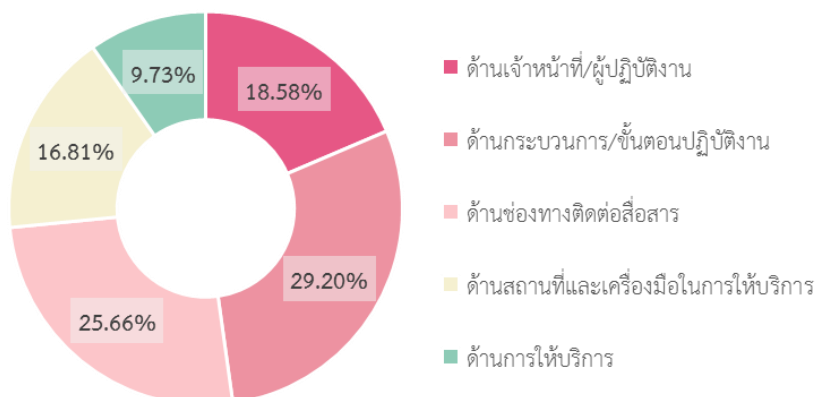


ตารางที่ 116 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน | ร้อยละ |
|-----------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                  | 1.67  | 16.75  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                         | 1.70  | 17.50  |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.74  | 18.50  |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.69  | 17.25  |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.67  | 16.75  |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                       | 1.65  | 16.25  |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.61  | 15.25  |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.71  | 17.75  |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.63  | 15.75  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                              | 1.67  | 16.75  |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.76  | 19.00  |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.63  | 15.75  |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.65  | 16.25  |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.63  | 15.75  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                | 1.69  | 17.25  |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.71  | 17.75  |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.71  | 17.75  |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.66  | 16.50  |
| ด้านการให้บริการ                                                      | 1.64  | 16.00  |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.61  | 15.25  |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.65  | 16.25  |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.68  | 17.00  |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.60  | 15.00  |

8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 505

ภาพที่ 505 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม แยกตามประเด็นการสำรวจ



9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม แสดงตามภาพที่ 506

ภาพที่ 506 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม



10. ข้อเสนอแนะ

ควรเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้มีความชัดเจน ถูกต้อง และรวดเร็วยิ่งขึ้น

## 2.7.2 สำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี

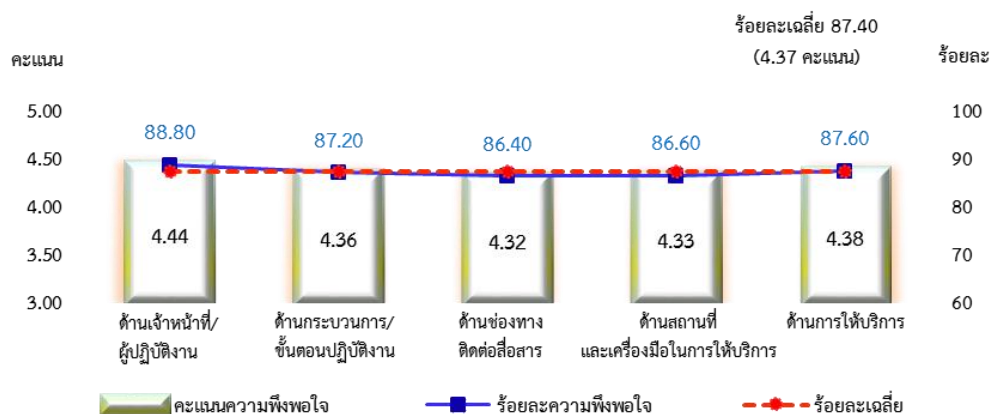
### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.46 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.10 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.00

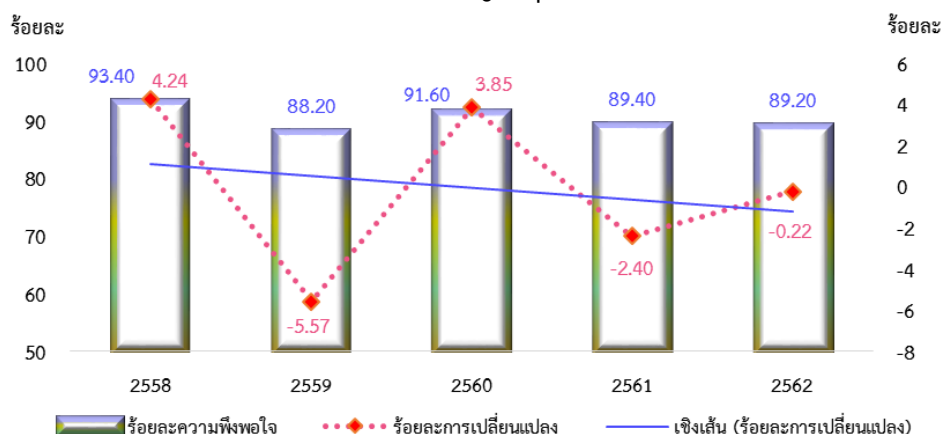
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.37 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.40 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 507 และตารางที่ 117

ภาพที่ 507 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 0.22 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 508

ภาพที่ 508 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

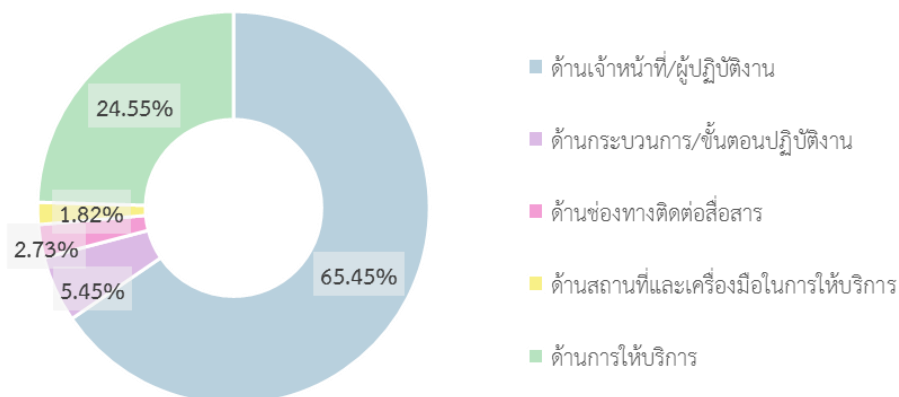


ตารางที่ 117 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                              | 4.46             | 89.20        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)                                                                                    | 9.10             | 91.00        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                    | 4.37             | 87.40        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                           | <b>4.44</b>      | <b>88.80</b> |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                                | 4.42             | 88.40        |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                           | 4.40             | 88.00        |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                           | 4.49             | 89.80        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                         | <b>4.36</b>      | <b>87.20</b> |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                  | 4.27             | 85.40        |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                       | 4.45             | 89.00        |
| 3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                                | 4.38             | 87.60        |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                        | 4.35             | 87.00        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                | <b>4.32</b>      | <b>86.40</b> |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                     | 4.39             | 87.80        |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                               | 4.21             | 84.20        |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                         | 4.24             | 84.80        |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                 | 4.42             | 88.40        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                  | <b>4.33</b>      | <b>86.60</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุตรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                           | 4.34             | 86.80        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                            | 4.28             | 85.60        |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                                | 4.38             | 87.60        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                        | <b>4.38</b>      | <b>87.60</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                         | 4.44             | 88.80        |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                | 4.27             | 85.40        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                           | 4.26             | 85.20        |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                           | 4.29             | 85.80        |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                | 4.26             | 85.20        |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                         | 4.59             | 91.80        |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                              | 4.44             | 88.80        |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                   | 4.40             | 88.00        |
| 9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                     | 4.43             | 88.60        |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.40             | 88.00        |

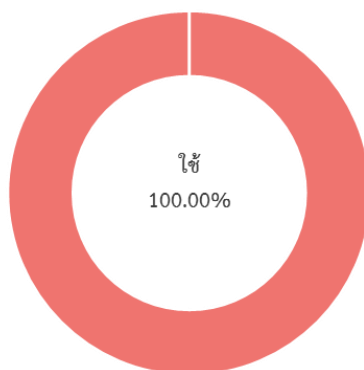
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี  
แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 509

ภาพที่ 509 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



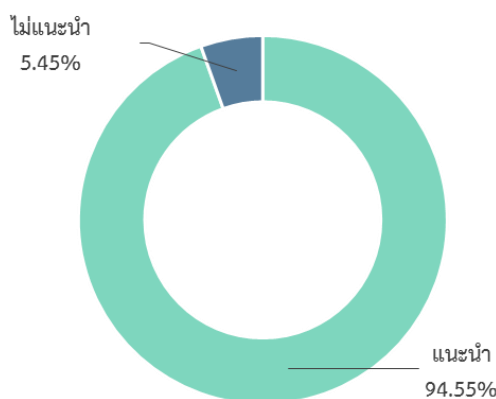
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี แสดงตามภาพที่ 510

ภาพที่ 510 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี แสดงตามภาพที่ 511

ภาพที่ 511 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี

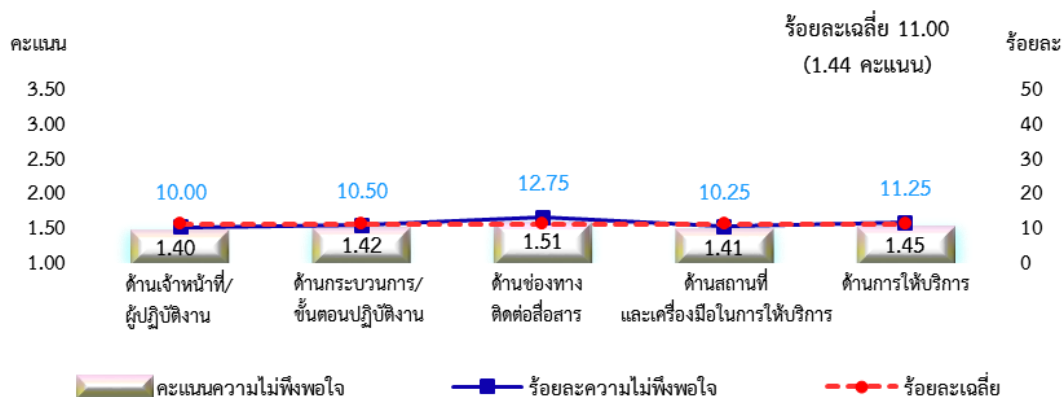




## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

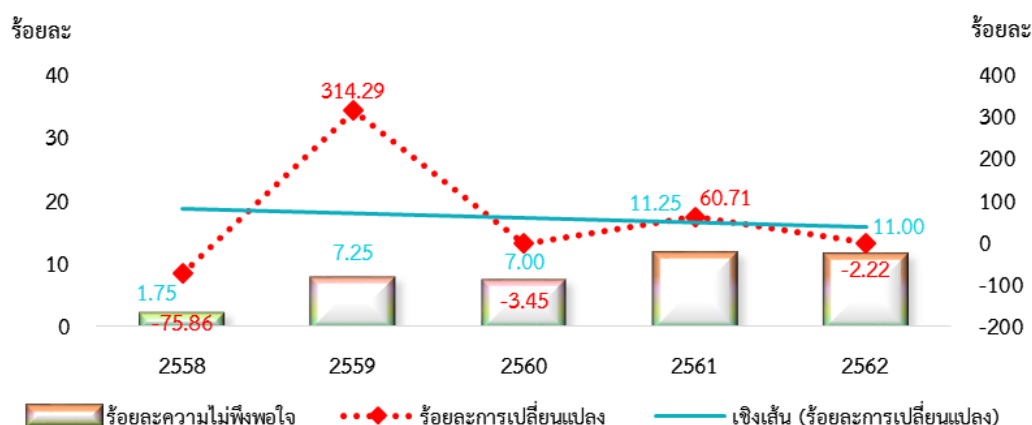
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 11.00 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 512 และตารางที่ 118

ภาพที่ 512 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 2.22 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 513

ภาพที่ 513 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

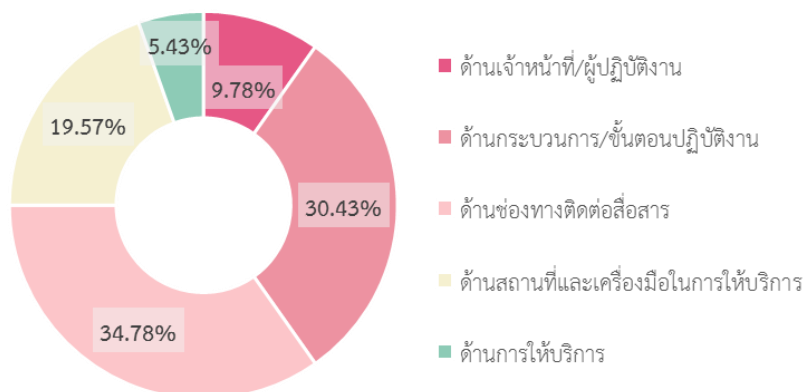


ตารางที่ 118 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน       | ร้อยละ       |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|
| <b>ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>           | <b>1.44</b> | <b>11.00</b> |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                  | <b>1.40</b> | <b>10.00</b> |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.49        | 12.25        |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.39        | 9.75         |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.32        | 8.00         |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                | <b>1.42</b> | <b>10.50</b> |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.39        | 9.75         |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.46        | 11.50        |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.40        | 10.00        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                       | <b>1.51</b> | <b>12.75</b> |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.59        | 14.75        |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.48        | 12.00        |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.52        | 13.00        |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.44        | 11.00        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                         | <b>1.41</b> | <b>10.25</b> |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.44        | 11.00        |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.40        | 10.00        |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.40        | 10.00        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                               | <b>1.45</b> | <b>11.25</b> |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.42        | 10.50        |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.47        | 11.75        |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.50        | 12.50        |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.42        | 10.50        |

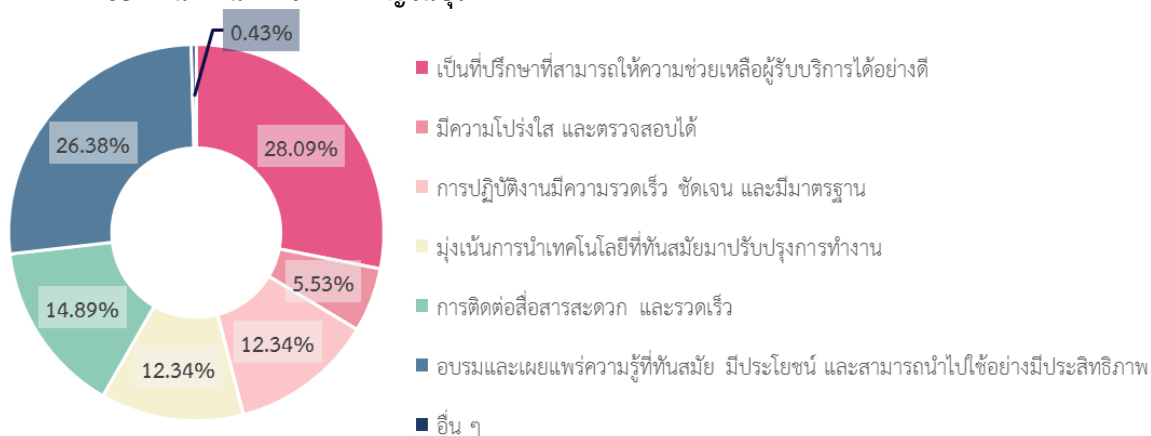
## 8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 514

ภาพที่ 514 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



## 9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี แสดงตามภาพที่ 515

ภาพที่ 515 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี)  
ของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี



## 10. ข้อเสนอแนะ

เพิ่มจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้แต่ละส่วนราชการมากกว่า 1 คน

## 2.7.3 สำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

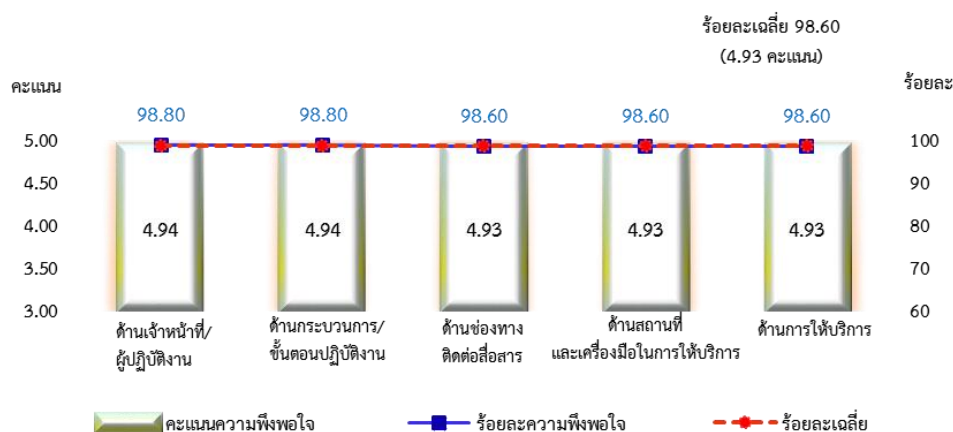
ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.95 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.92 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.20

1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.93 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.60 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 516 และตารางที่ 119

ภาพที่ 516 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน

ของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แยกตามประเด็นการสำรวจ

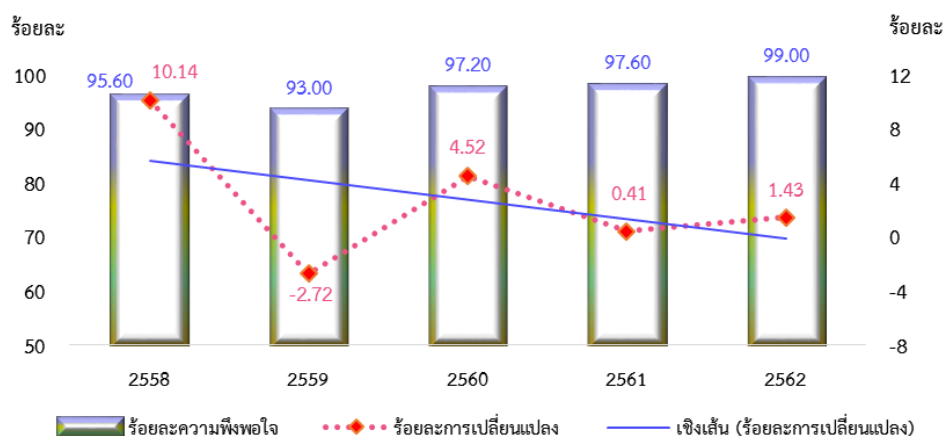


### 2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน

ของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 1.43 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 517

ภาพที่ 517 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน

ของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

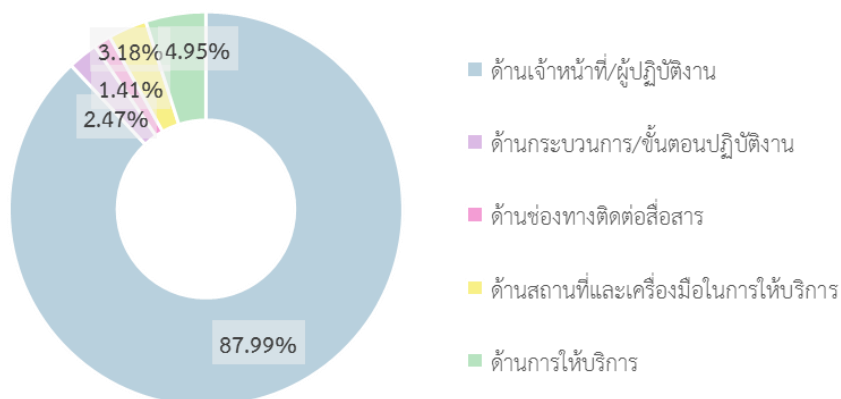


ตารางที่ 119 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                              | 4.95             | 99.00        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)                                                                                    | 9.92             | 99.20        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                    | 4.93             | 98.60        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                           | <b>4.94</b>      | <b>98.80</b> |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                                | 4.94             | 98.80        |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                           | 4.93             | 98.60        |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                           | 4.95             | 99.00        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                         | <b>4.94</b>      | <b>98.80</b> |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                  | 4.92             | 98.40        |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                       | 4.94             | 98.80        |
| 3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                                | 4.94             | 98.80        |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                        | 4.95             | 99.00        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                | <b>4.93</b>      | <b>98.60</b> |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                     | 4.94             | 98.80        |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                               | 4.92             | 98.40        |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                         | 4.93             | 98.60        |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                 | 4.92             | 98.40        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                  | <b>4.93</b>      | <b>98.60</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุตรอบ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                          | 4.93             | 98.60        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                            | 4.93             | 98.60        |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                                | 4.93             | 98.60        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                        | <b>4.93</b>      | <b>98.60</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                         | 4.91             | 98.20        |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                | 4.92             | 98.40        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                           | 4.93             | 98.60        |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                           | 4.92             | 98.40        |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                | 4.92             | 98.40        |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                         | 4.93             | 98.60        |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                              | 4.92             | 98.40        |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                   | 4.96             | 99.20        |
| 9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                     | 4.94             | 98.80        |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.94             | 98.80        |

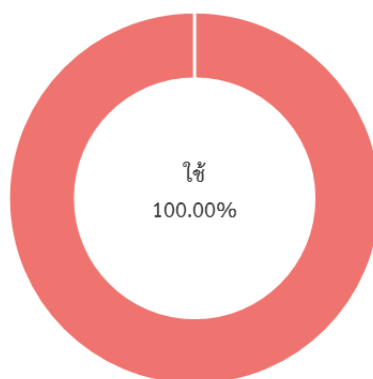
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์  
แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 518

ภาพที่ 518 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แยกตามประเด็นการสำรวจ



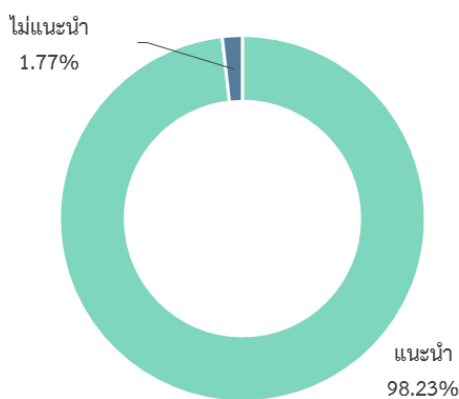
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แสดงตามภาพที่ 519

ภาพที่ 519 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แสดงตามภาพที่ 520

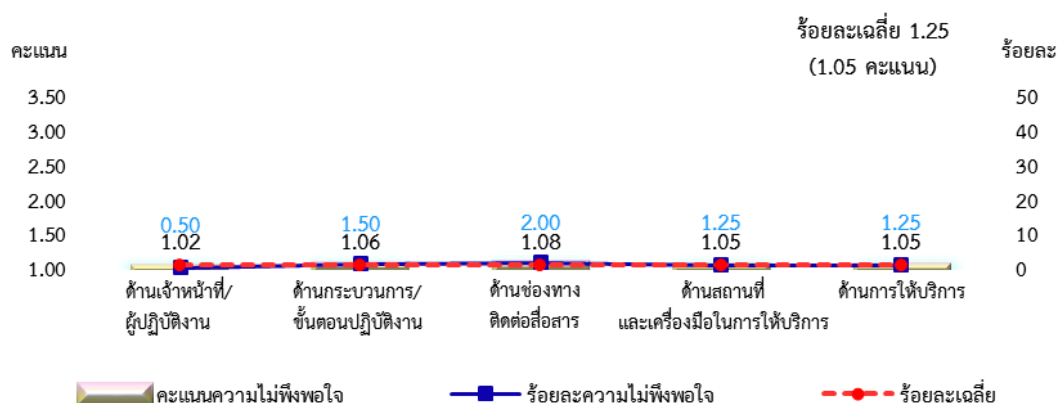
ภาพที่ 520 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์



## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

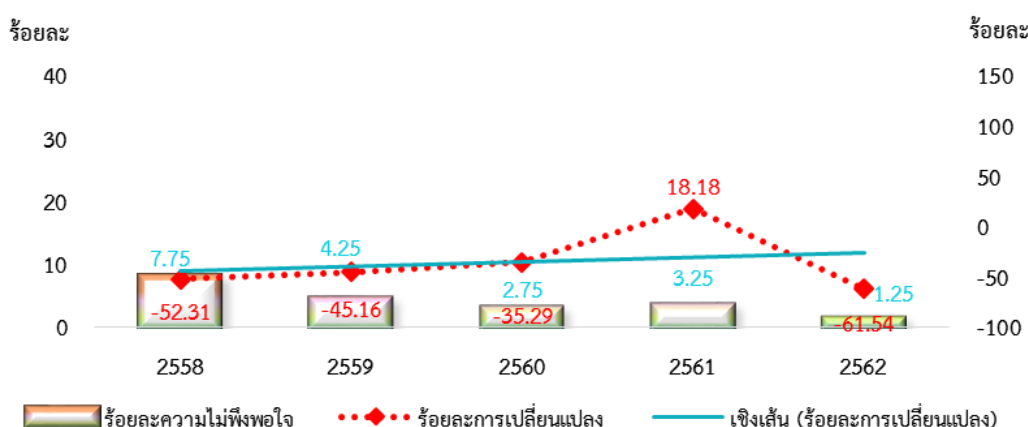
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.05 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 1.25 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 521 และตารางที่ 120

ภาพที่ 521 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 61.54 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 522

ภาพที่ 522 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562



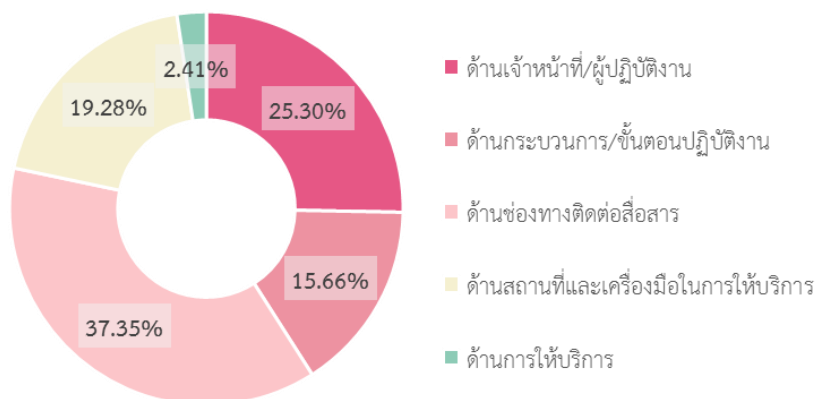
ตารางที่ 120 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน | ร้อยละ |
|-----------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                  | 1.05  | 1.25   |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                         | 1.02  | 0.50   |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.03  | 0.75   |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.03  | 0.75   |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.01  | 0.25   |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                       | 1.06  | 1.50   |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.05  | 1.25   |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.06  | 1.50   |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.06  | 1.50   |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                              | 1.08  | 2.00   |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.08  | 2.00   |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.08  | 2.00   |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.08  | 2.00   |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.07  | 1.75   |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                | 1.05  | 1.25   |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.05  | 1.25   |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.05  | 1.25   |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.05  | 1.25   |
| ด้านการให้บริการ                                                      | 1.05  | 1.25   |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.05  | 1.25   |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.06  | 1.50   |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.05  | 1.25   |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.05  | 1.25   |



## 8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 523

ภาพที่ 523 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แยกตามประเด็นการสำรวจ



## 9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แสดงตามภาพที่ 524

ภาพที่ 524 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี)  
ของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์



## 10. ข้อเสนอแนะ

-

## 2.7.4 สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี

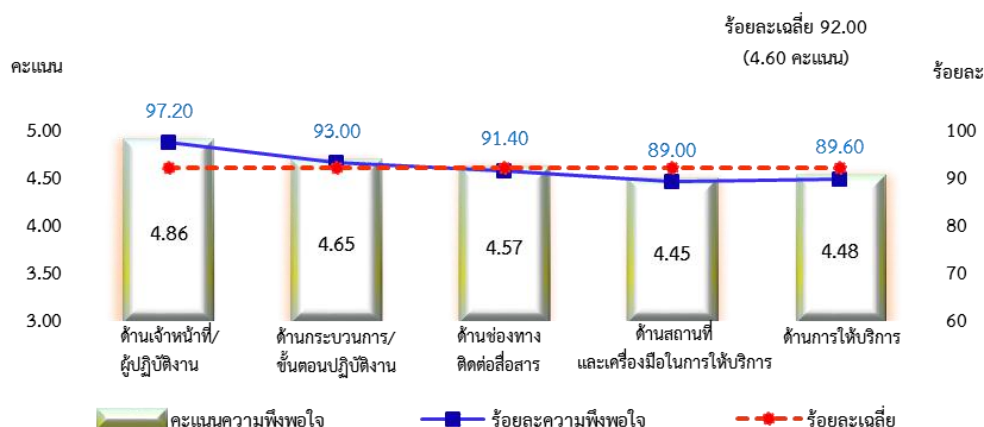
### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.98 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80

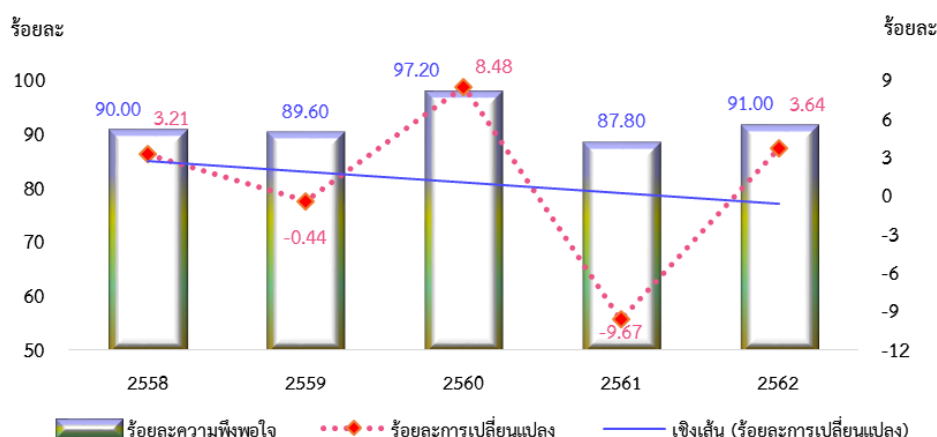
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.00 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 525 และตารางที่ 121

ภาพที่ 525 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 3.64 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 526

ภาพที่ 526 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

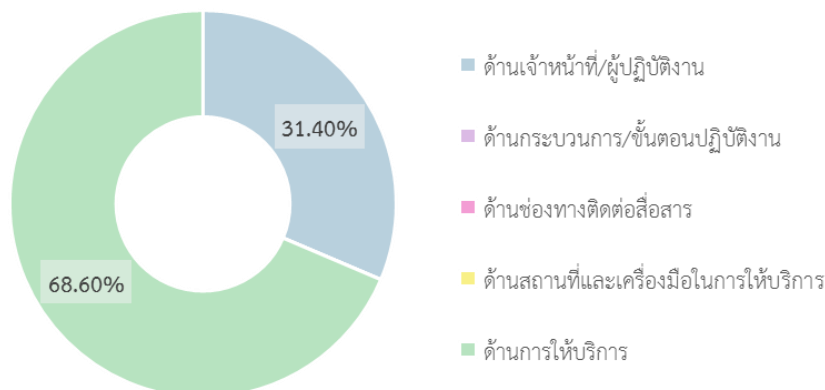


ตารางที่ 121 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|
|                                                                                                                                                | คะแนน            | ร้อยละ |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                              | 4.55             | 91.00  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)                                                                                    | 8.98             | 89.80  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                    | 4.60             | 92.00  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                                                                                                  | 4.86             | 97.20  |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                                | 4.85             | 97.00  |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                           | 4.86             | 97.20  |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                           | 4.86             | 97.20  |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                                                                                                | 4.65             | 93.00  |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                  | 4.60             | 92.00  |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                       | 4.66             | 93.20  |
| 3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                                | 4.69             | 93.80  |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                        | 4.66             | 93.20  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                                                                                                       | 4.57             | 91.40  |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                     | 4.56             | 91.20  |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                               | 4.59             | 91.80  |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                         | 4.56             | 91.20  |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                 | 4.58             | 91.60  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                                                                                         | 4.45             | 89.00  |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                          | 4.47             | 89.40  |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                            | 4.42             | 88.40  |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                                | 4.47             | 89.40  |
| ด้านการให้บริการ                                                                                                                               | 4.48             | 89.60  |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                         | 4.50             | 90.00  |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                | 4.49             | 89.80  |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                           | 4.49             | 89.80  |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                           | 4.42             | 88.40  |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                | 4.45             | 89.00  |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                         | 4.49             | 89.80  |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                              | 4.50             | 90.00  |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                   | 4.49             | 89.80  |
| 9) วิทยาการมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                    | 4.51             | 90.20  |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.50             | 90.00  |

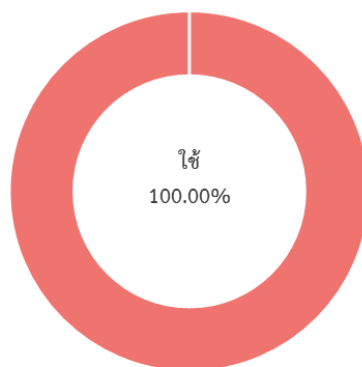
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 527

ภาพที่ 527 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



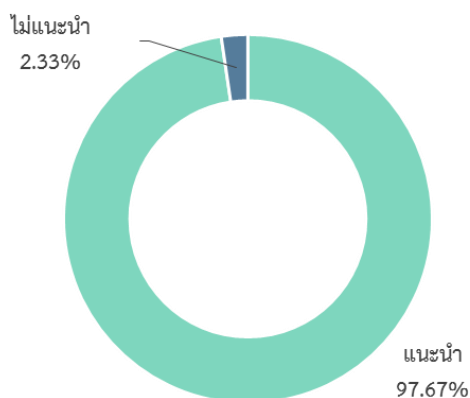
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี แสดงตามภาพที่ 528

ภาพที่ 528 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี แสดงตามภาพที่ 529

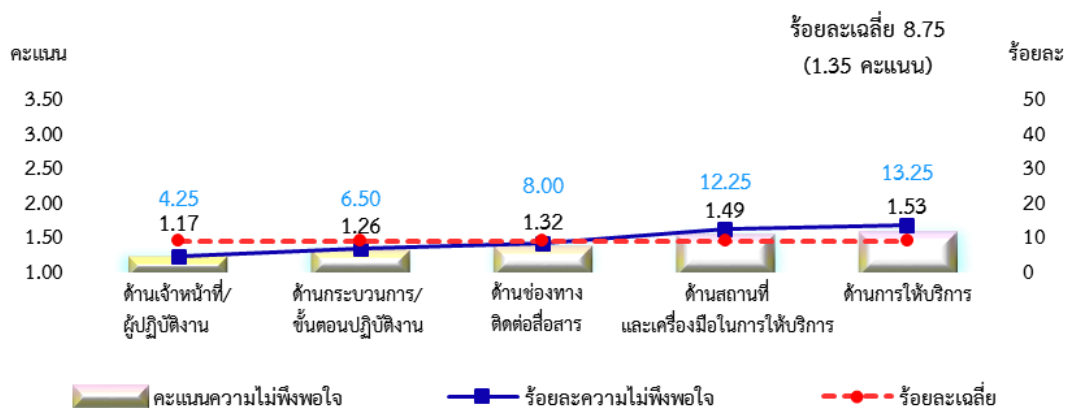
ภาพที่ 529 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี



## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

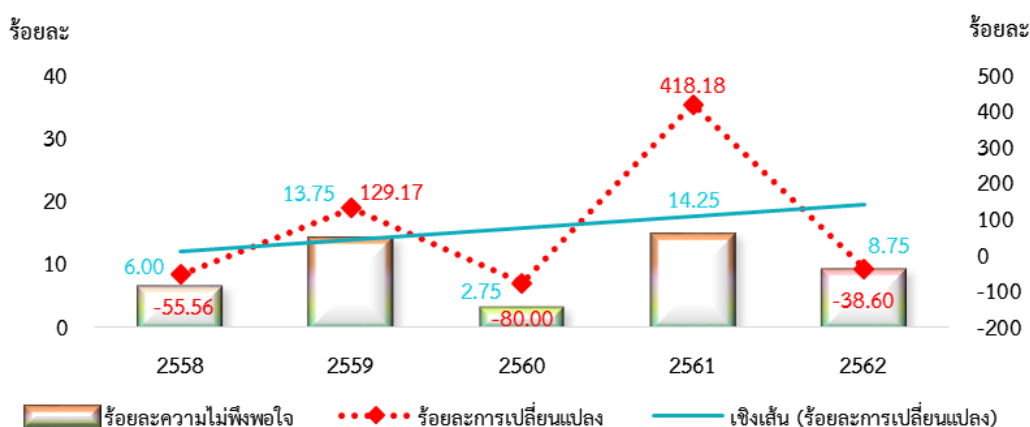
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.35 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 8.75 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 530 และตารางที่ 122

ภาพที่ 530 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 38.60 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 531

ภาพที่ 531 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

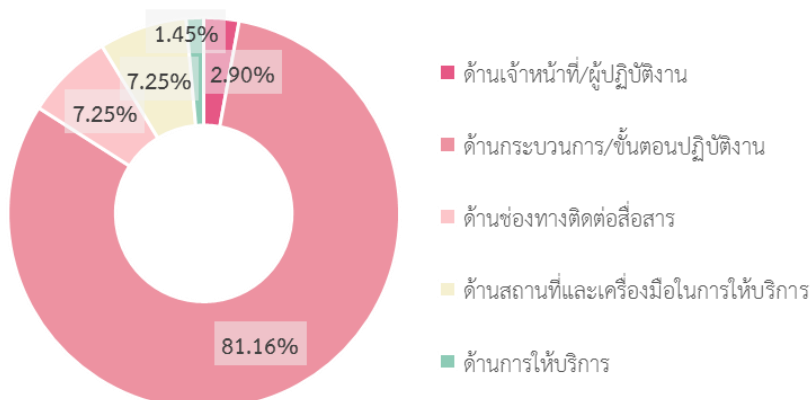


ตารางที่ 122 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน | ร้อยละ |
|-----------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                  | 1.35  | 8.75   |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                         | 1.17  | 4.25   |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.19  | 4.75   |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.17  | 4.25   |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.14  | 3.50   |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                       | 1.26  | 6.50   |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.26  | 6.50   |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.28  | 7.00   |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.25  | 6.25   |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                              | 1.32  | 8.00   |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.30  | 7.50   |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.31  | 7.75   |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.34  | 8.50   |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.33  | 8.25   |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                | 1.49  | 12.25  |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.48  | 12.00  |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.51  | 12.75  |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.49  | 12.25  |
| ด้านการให้บริการ                                                      | 1.53  | 13.25  |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.52  | 13.00  |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.54  | 13.50  |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.56  | 14.00  |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.50  | 12.50  |

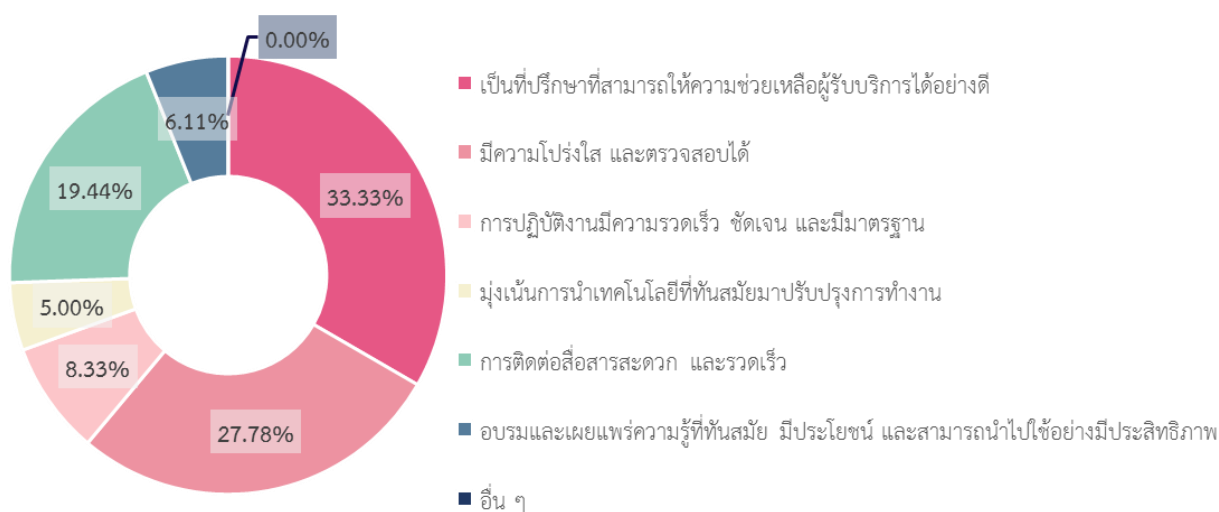
8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 532

ภาพที่ 532 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี แสดงตามภาพที่ 533

ภาพที่ 533 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี



10. ข้อเสนอแนะ

-

## 2.7.5 สำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี

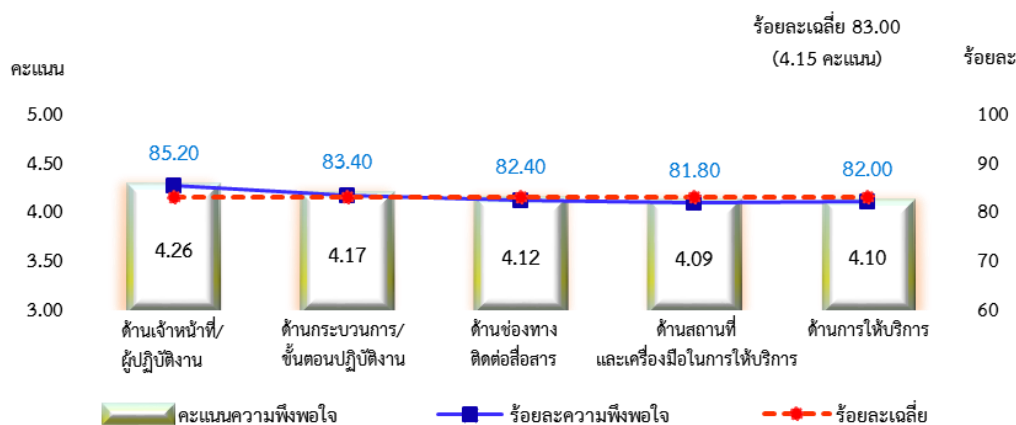
### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.21 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.54 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.40

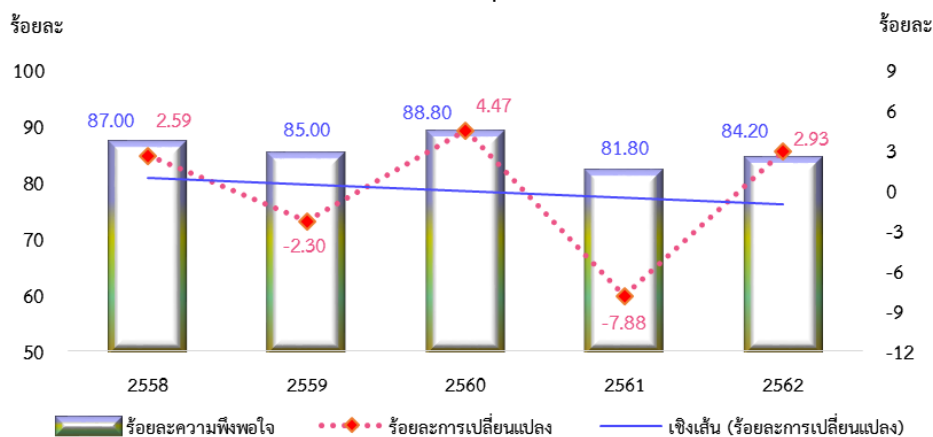
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.15 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.00 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 534 และตารางที่ 123

ภาพที่ 534 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 2.93 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 535

ภาพที่ 535 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562



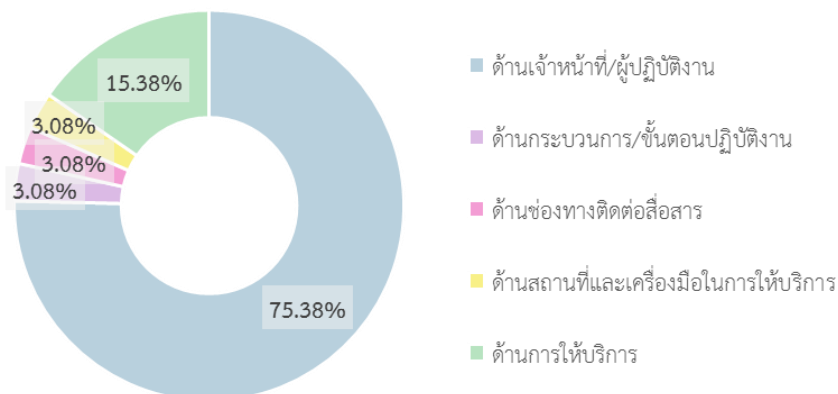


ตารางที่ 123 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                                                                                                       | ระดับความพึงพอใจ |        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|
|                                                                                                                                               | คะแนน            | ร้อยละ |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                             | 4.21             | 84.20  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)                                                                                   | 8.54             | 85.40  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                   | 4.15             | 83.00  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                                                                                                 | 4.26             | 85.20  |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                               | 4.23             | 84.60  |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                          | 4.26             | 85.20  |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                          | 4.29             | 85.80  |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                                                                                               | 4.17             | 83.40  |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                 | 4.08             | 81.60  |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                      | 4.26             | 85.20  |
| 3) การจัดการบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                            | 4.15             | 83.00  |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                       | 4.18             | 83.60  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                                                                                                      | 4.12             | 82.40  |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                    | 4.35             | 87.00  |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                              | 3.97             | 79.40  |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                        | 4.00             | 80.00  |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                | 4.15             | 83.00  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                                                                                        | 4.09             | 81.80  |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                         | 4.03             | 80.60  |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                           | 4.11             | 82.20  |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                               | 4.14             | 82.80  |
| ด้านการให้บริการ                                                                                                                              | 4.10             | 82.00  |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                        | 4.18             | 83.60  |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                               | 4.05             | 81.00  |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                          | 4.05             | 81.00  |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                          | 4.02             | 80.40  |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                               | 4.02             | 80.40  |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                        | 4.20             | 84.00  |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                             | 4.26             | 85.20  |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                  | 4.08             | 81.60  |
| 9) วิทยาการมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                   | 4.06             | 81.20  |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.09             | 81.80  |

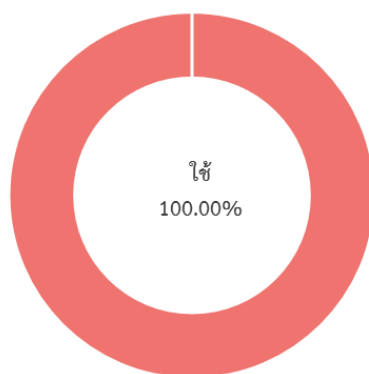
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 536

ภาพที่ 536 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



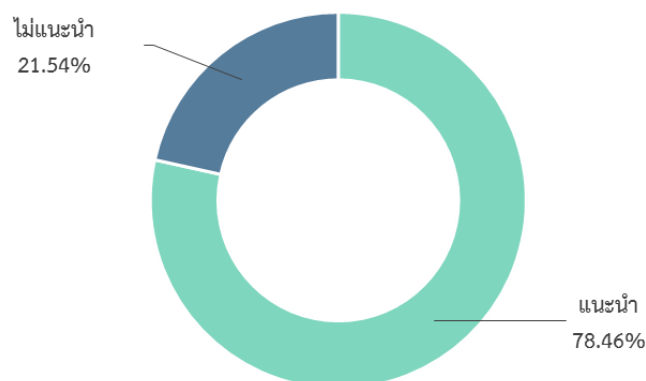
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี แสดงตามภาพที่ 537

ภาพที่ 537 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี แสดงตามภาพที่ 538

ภาพที่ 538 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี



## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

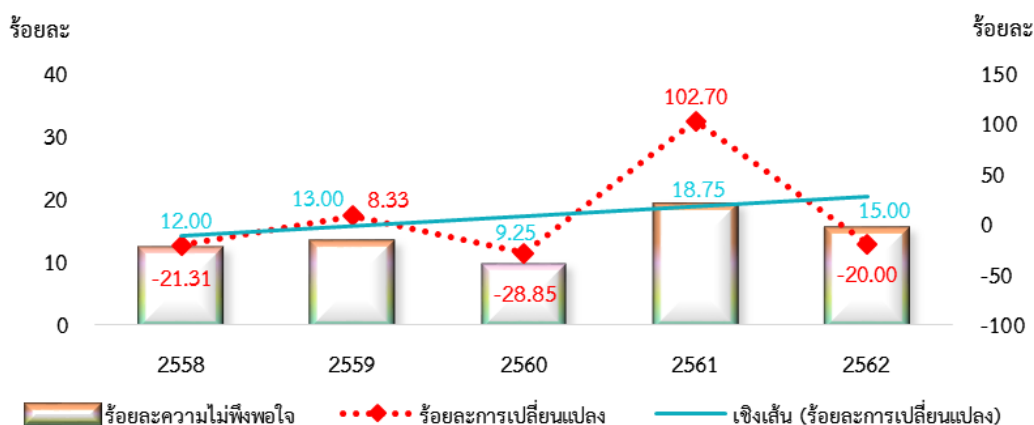
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 15.00 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 539 และตารางที่ 124

ภาพที่ 539 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 20.00 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 540

ภาพที่ 540 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

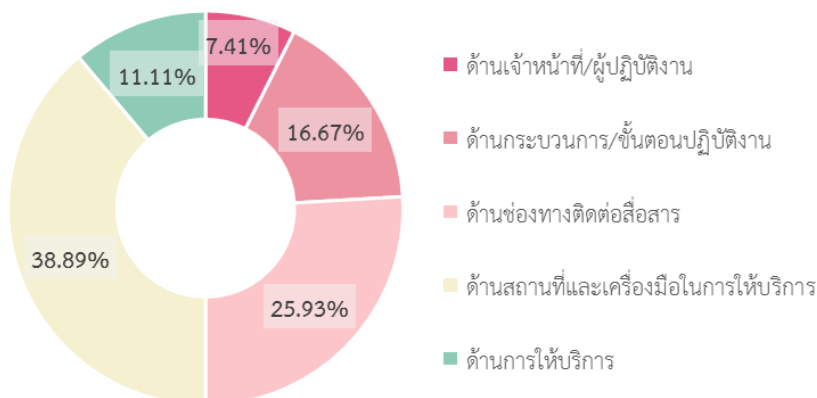


ตารางที่ 124 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน | ร้อยละ |
|-----------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                  | 1.60  | 15.00  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                         | 1.58  | 14.50  |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.59  | 14.75  |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.66  | 16.50  |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.48  | 12.00  |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                       | 1.50  | 12.50  |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.45  | 11.25  |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.53  | 13.25  |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.52  | 13.00  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                              | 1.66  | 16.50  |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.69  | 17.25  |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.68  | 17.00  |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.60  | 15.00  |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.65  | 16.25  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                | 1.61  | 15.25  |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.63  | 15.75  |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.62  | 15.50  |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.59  | 14.75  |
| ด้านการให้บริการ                                                      | 1.66  | 16.50  |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.52  | 13.00  |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.56  | 14.00  |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.78  | 19.50  |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.76  | 19.00  |

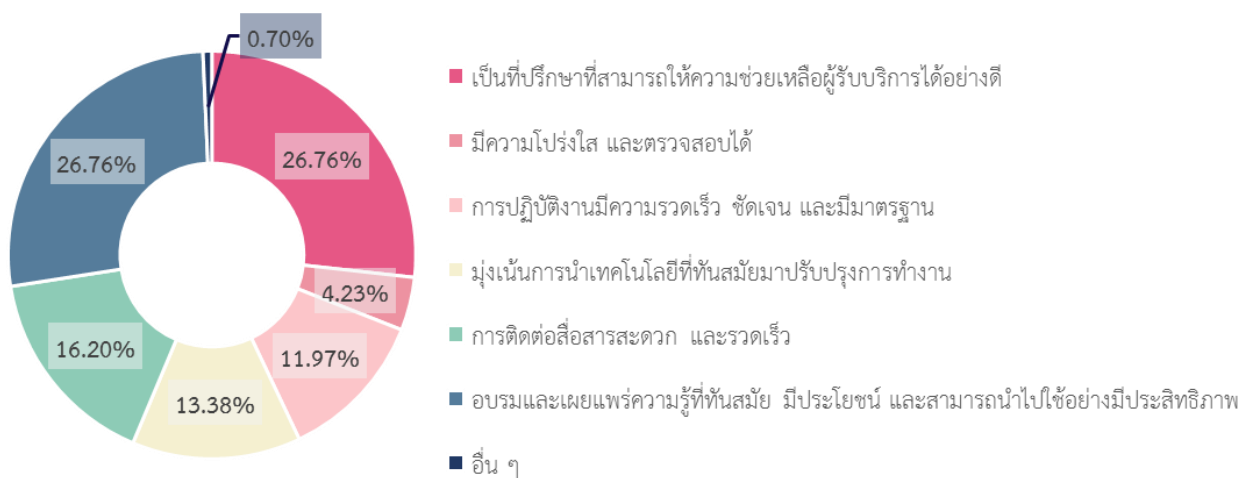
8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 541

ภาพที่ 541 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี แสดงตามภาพที่ 542

ภาพที่ 542 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี



10. ข้อเสนอแนะ

จัดให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้เรื่องเบิกจ่าย พัสดุ บัญชี และระเบียบต่าง ๆ ของทางราชการที่ต้องถือปฏิบัติให้กับเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการที่มารับหน้าที่ใหม่

## 2.7.6 สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม

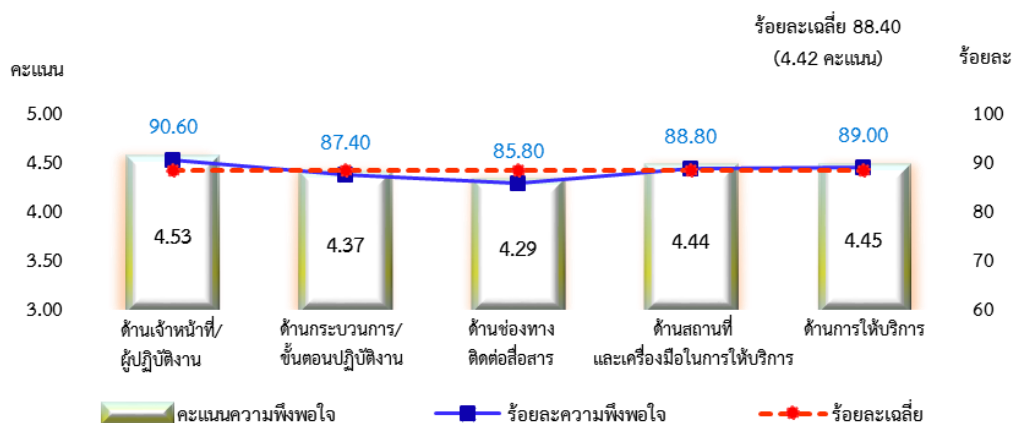
### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.48 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.60 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.08 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.80

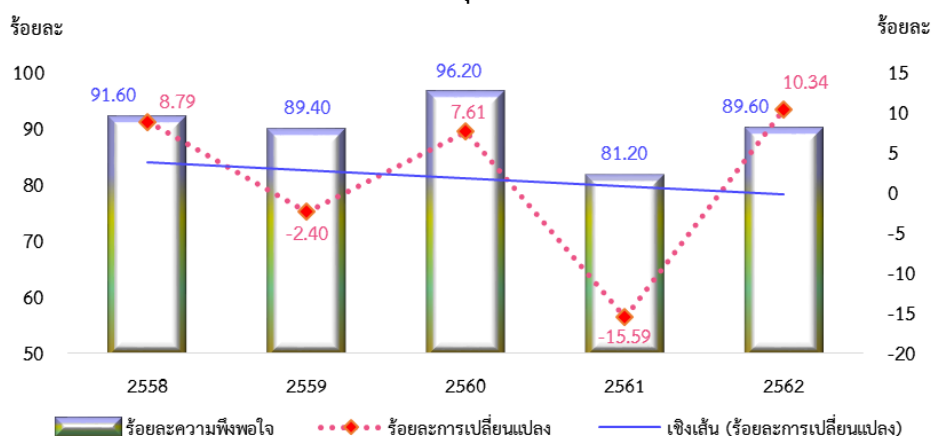
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.42 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.40 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 543 และตารางที่ 125

ภาพที่ 543 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 10.34 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 544

ภาพที่ 544 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

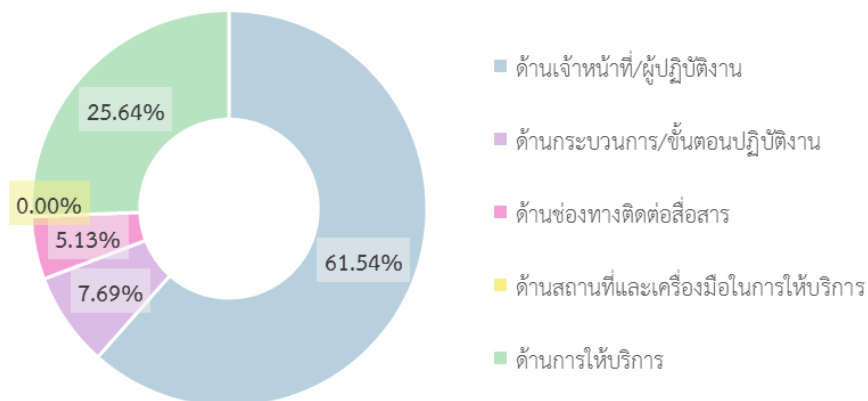


ตารางที่ 125 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                                                                                                       | ระดับความพึงพอใจ |        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|
|                                                                                                                                               | คะแนน            | ร้อยละ |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                             | 4.48             | 89.60  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)                                                                                   | 9.08             | 90.80  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                   | 4.42             | 88.40  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                                                                                                 | 4.53             | 90.60  |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                               | 4.49             | 89.80  |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                          | 4.53             | 90.60  |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                          | 4.56             | 91.20  |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                                                                                               | 4.37             | 87.40  |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                 | 4.31             | 86.20  |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                      | 4.42             | 88.40  |
| 3) การจัดการบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                            | 4.39             | 87.80  |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                       | 4.36             | 87.20  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                                                                                                      | 4.29             | 85.80  |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                    | 4.33             | 86.60  |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                              | 4.30             | 86.00  |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                        | 4.22             | 84.40  |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                | 4.31             | 86.20  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                                                                                        | 4.44             | 88.80  |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                         | 4.41             | 88.20  |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                           | 4.44             | 88.80  |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                               | 4.46             | 89.20  |
| ด้านการให้บริการ                                                                                                                              | 4.45             | 89.00  |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                        | 4.54             | 90.80  |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                               | 4.44             | 88.80  |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                          | 4.49             | 89.80  |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                          | 4.43             | 88.60  |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                               | 4.31             | 86.20  |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                        | 4.50             | 90.00  |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                             | 4.51             | 90.20  |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                  | 4.29             | 85.80  |
| 9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                    | 4.51             | 90.20  |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.43             | 88.60  |

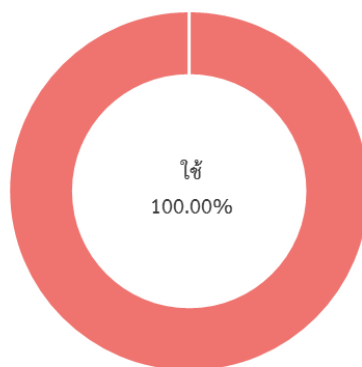
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม  
แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 545

ภาพที่ 545 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม แยกตามประเด็นการสำรวจ



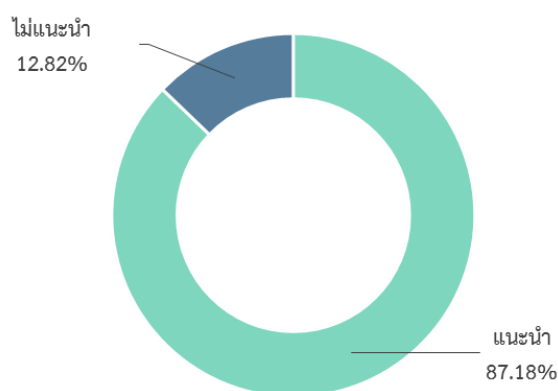
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม แสดงตามภาพที่ 546

ภาพที่ 546 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม แสดงตามภาพที่ 547

ภาพที่ 547 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม

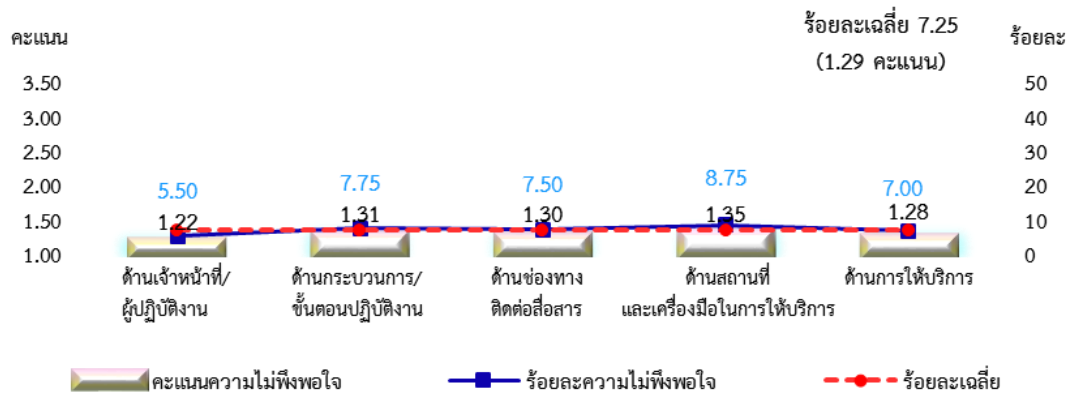




## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

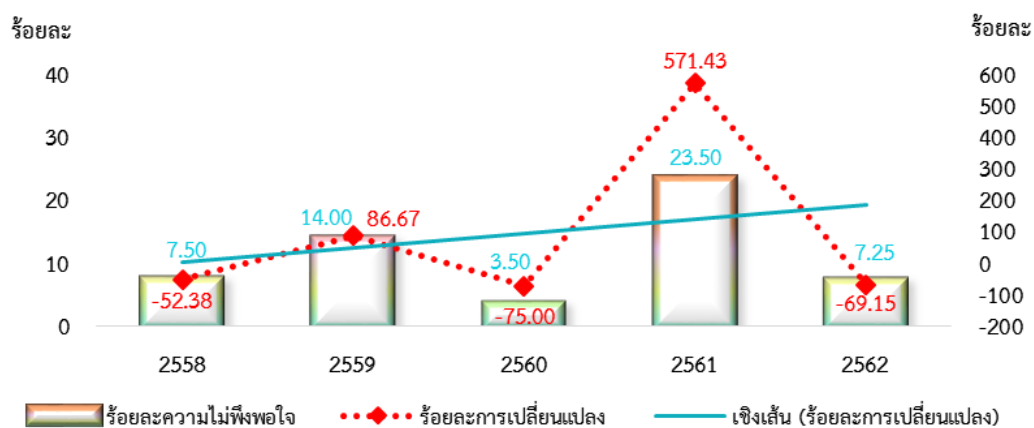
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.29 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 7.25 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 548 และตารางที่ 126

ภาพที่ 548 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 69.15 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 549

ภาพที่ 549 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

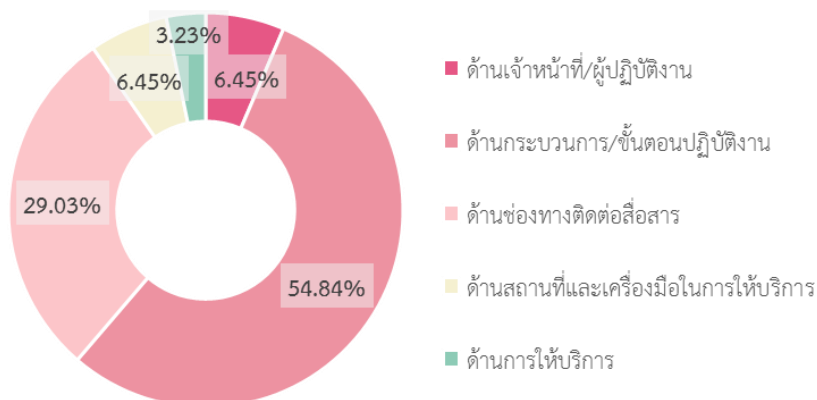


ตารางที่ 126 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน | ร้อยละ |
|-----------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                  | 1.29  | 7.25   |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                         | 1.22  | 5.50   |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.33  | 8.25   |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.21  | 5.25   |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.13  | 3.25   |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                       | 1.31  | 7.75   |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.33  | 8.25   |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.28  | 7.00   |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.32  | 8.00   |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                              | 1.30  | 7.50   |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.28  | 7.00   |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.30  | 7.50   |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.28  | 7.00   |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.32  | 8.00   |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                | 1.35  | 8.75   |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.33  | 8.25   |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.41  | 10.25  |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.31  | 7.75   |
| ด้านการให้บริการ                                                      | 1.28  | 7.00   |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.23  | 5.75   |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.28  | 7.00   |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.32  | 8.00   |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.29  | 7.25   |

## 8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 550

ภาพที่ 550 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม แยกตามประเด็นการสำรวจ



## 9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม แสดงตามภาพที่ 551

ภาพที่ 551 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี)  
ของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม



## 10. ข้อเสนอแนะ

-

## 2.7.7 สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร

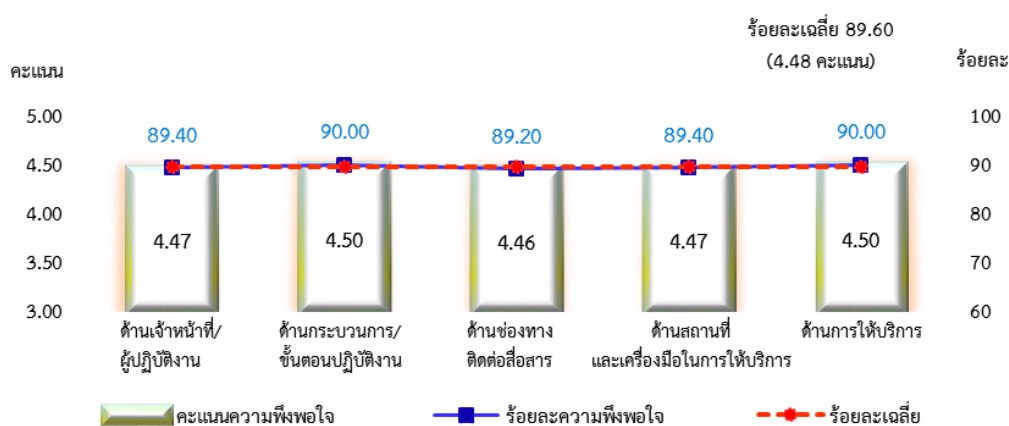
### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.60 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.16 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.60

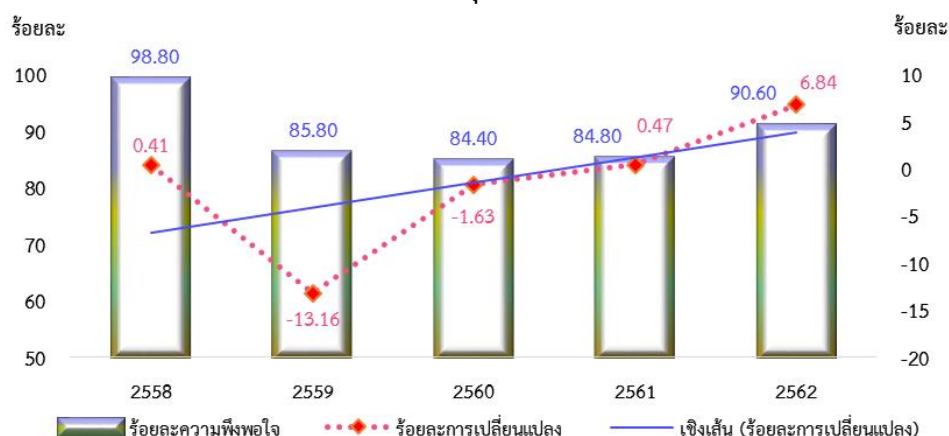
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.48 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.60 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 552 และตารางที่ 127

ภาพที่ 552 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 6.84 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 553

ภาพที่ 553 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

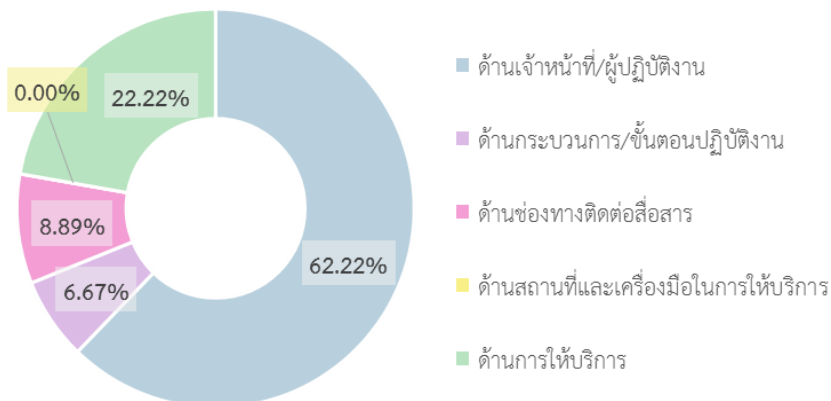


ตารางที่ 127 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|
|                                                                                                                                                | คะแนน            | ร้อยละ |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                              | 4.53             | 90.60  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)                                                                                    | 9.16             | 91.60  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                    | 4.48             | 89.60  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                                                                                                  | 4.47             | 89.40  |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                                | 4.47             | 89.40  |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                           | 4.44             | 88.80  |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                           | 4.51             | 90.20  |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                                                                                                | 4.50             | 90.00  |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                  | 4.38             | 87.60  |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                       | 4.55             | 91.00  |
| 3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                                | 4.53             | 90.60  |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                        | 4.53             | 90.60  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                                                                                                       | 4.46             | 89.20  |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                     | 4.47             | 89.40  |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                               | 4.48             | 89.60  |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                         | 4.41             | 88.20  |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                 | 4.49             | 89.80  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                                                                                         | 4.47             | 89.40  |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุจรรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                          | 4.41             | 88.20  |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                            | 4.41             | 88.20  |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                                | 4.59             | 91.80  |
| ด้านการให้บริการ                                                                                                                               | 4.50             | 90.00  |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                         | 4.53             | 90.60  |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                | 4.53             | 90.60  |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                           | 4.52             | 90.40  |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                           | 4.48             | 89.60  |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                | 4.38             | 87.60  |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                         | 4.52             | 90.40  |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                              | 4.57             | 91.40  |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                   | 4.39             | 87.80  |
| 9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                     | 4.55             | 91.00  |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.55             | 91.00  |

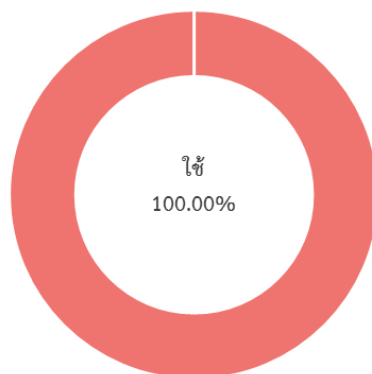
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 554

ภาพที่ 554 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร แยกตามประเด็นการสำรวจ



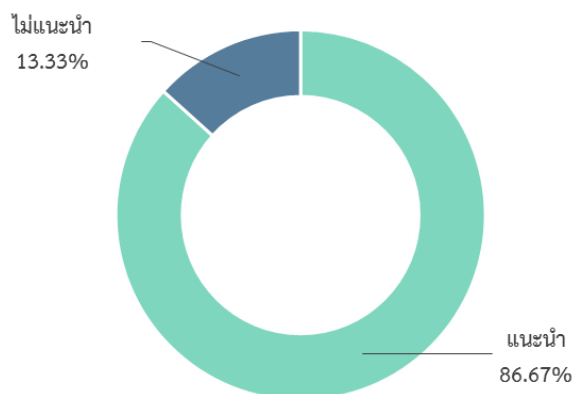
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร แสดงตามภาพที่ 555

ภาพที่ 555 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร แสดงตามภาพที่ 556

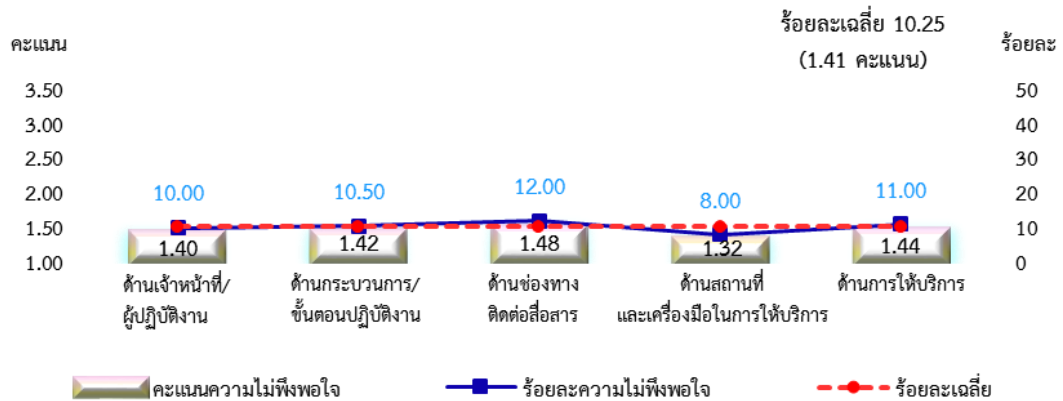
ภาพที่ 556 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร



## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

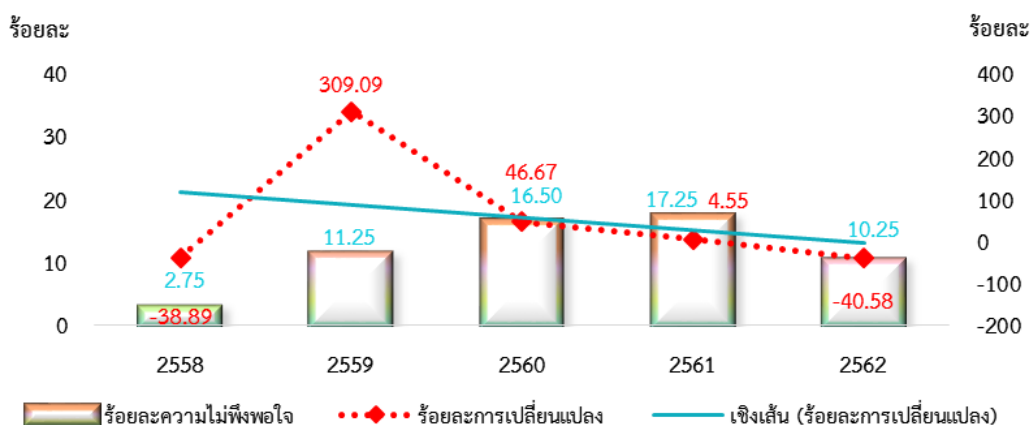
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.41 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 10.25 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 557 และตารางที่ 128

ภาพที่ 557 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 40.58 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 558

ภาพที่ 558 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562



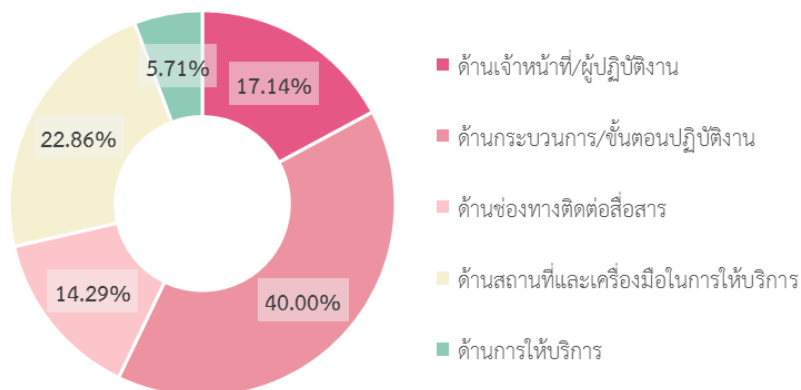
ตารางที่ 128 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน       | ร้อยละ       |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|
| <b>ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>           | <b>1.41</b> | <b>10.25</b> |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                  | <b>1.40</b> | <b>10.00</b> |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.42        | 10.50        |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.38        | 9.50         |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.40        | 10.00        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                | <b>1.42</b> | <b>10.50</b> |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.42        | 10.50        |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.44        | 11.00        |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.40        | 10.00        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                       | <b>1.48</b> | <b>12.00</b> |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.44        | 11.00        |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.52        | 13.00        |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.48        | 12.00        |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.48        | 12.00        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                         | <b>1.32</b> | <b>8.00</b>  |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.27        | 6.75         |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.34        | 8.50         |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.36        | 9.00         |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                               | <b>1.44</b> | <b>11.00</b> |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.40        | 10.00        |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.48        | 12.00        |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.43        | 10.75        |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.43        | 10.75        |



8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร  
แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 559

ภาพที่ 559 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร แยกตามประเด็นการสำรวจ



9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร  
แสดงตามภาพที่ 560

ภาพที่ 560 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี)  
ของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร



10. ข้อเสนอแนะ

ควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส ใช้คำพูด และกิริยามารยาทที่สุภาพ  
เหมาะสมต่อผู้รับบริการ โดยมีจิตให้บริการที่ดี (Service Mind)

## 2.7.8 สำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี

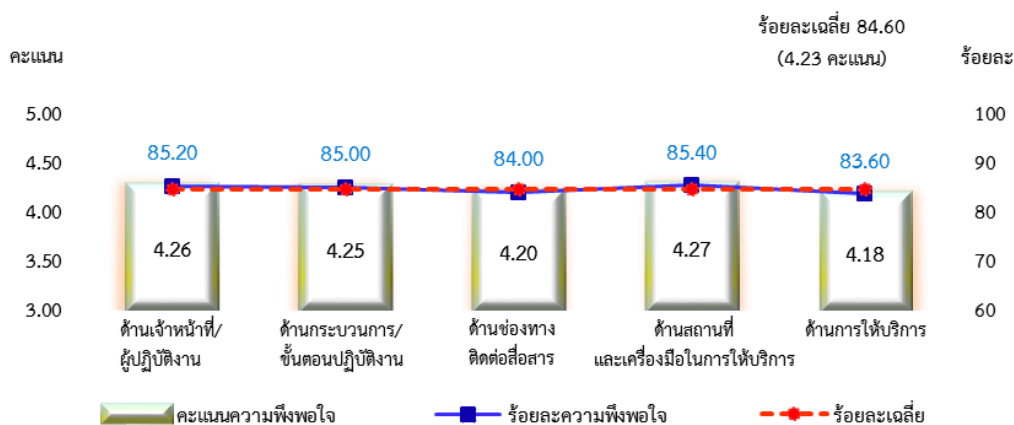
### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.32 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.40 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.81 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.10

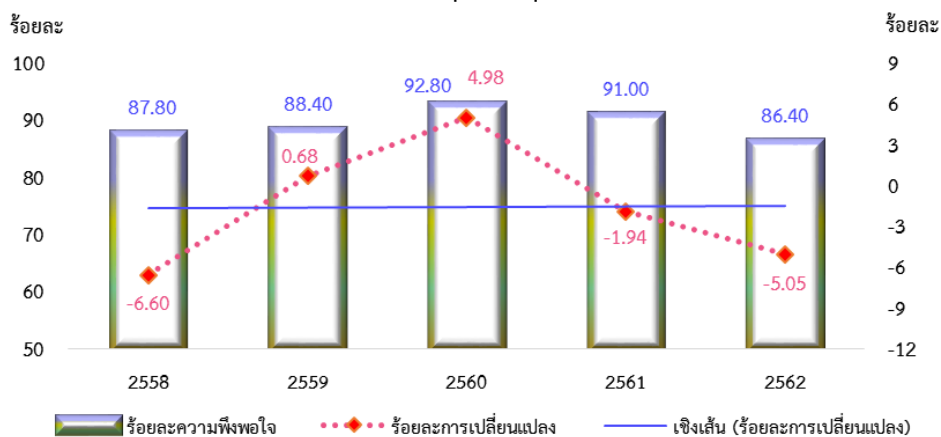
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.23 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.60 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 561 และตารางที่ 129

ภาพที่ 561 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 5.05 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 562

ภาพที่ 562 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

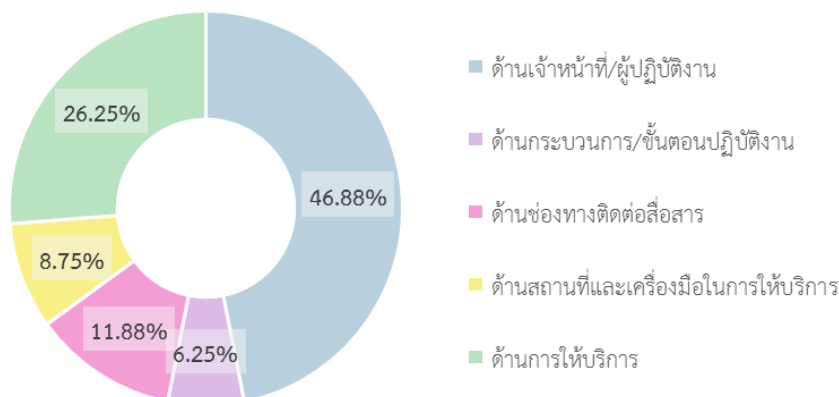


ตารางที่ 129 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                              | 4.32             | 86.40        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)                                                                                    | 8.81             | 88.10        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                    | 4.23             | 84.60        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                           | <b>4.26</b>      | <b>85.20</b> |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                                | 4.28             | 85.60        |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                           | 4.26             | 85.20        |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                           | 4.24             | 84.80        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                         | <b>4.25</b>      | <b>85.00</b> |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                  | 4.10             | 82.00        |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                       | 4.31             | 86.20        |
| 3) การจัดการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                                   | 4.28             | 85.60        |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                        | 4.31             | 86.20        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                | <b>4.20</b>      | <b>84.00</b> |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                     | 4.19             | 83.80        |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                               | 4.09             | 81.80        |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                         | 4.18             | 83.60        |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                 | 4.33             | 86.60        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                  | <b>4.27</b>      | <b>85.40</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุตรอบ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                          | 4.27             | 85.40        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                            | 4.24             | 84.80        |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                                | 4.31             | 86.20        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                        | <b>4.18</b>      | <b>83.60</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                         | 4.13             | 82.60        |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                | 4.15             | 83.00        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                           | 4.20             | 84.00        |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                           | 4.16             | 83.20        |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                | 4.09             | 81.80        |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                          | 4.29             | 85.80        |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                              | 4.20             | 84.00        |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบาหนี้จ้ค่าประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                              | 4.17             | 83.40        |
| 9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                     | 4.19             | 83.80        |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.21             | 84.20        |

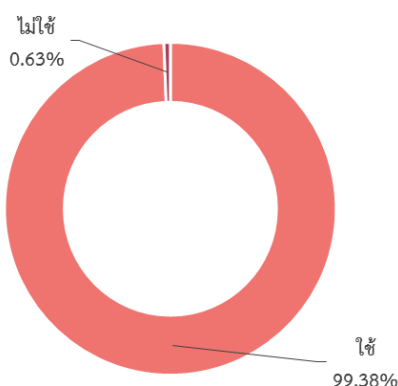
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 563

ภาพที่ 563 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



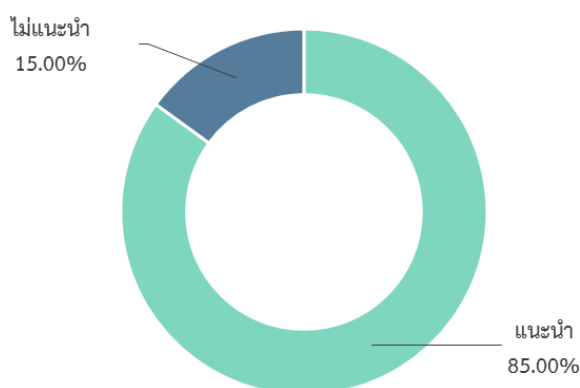
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี แสดงตามภาพที่ 564

ภาพที่ 564 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี แสดงตามภาพที่ 565

ภาพที่ 565 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี



## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

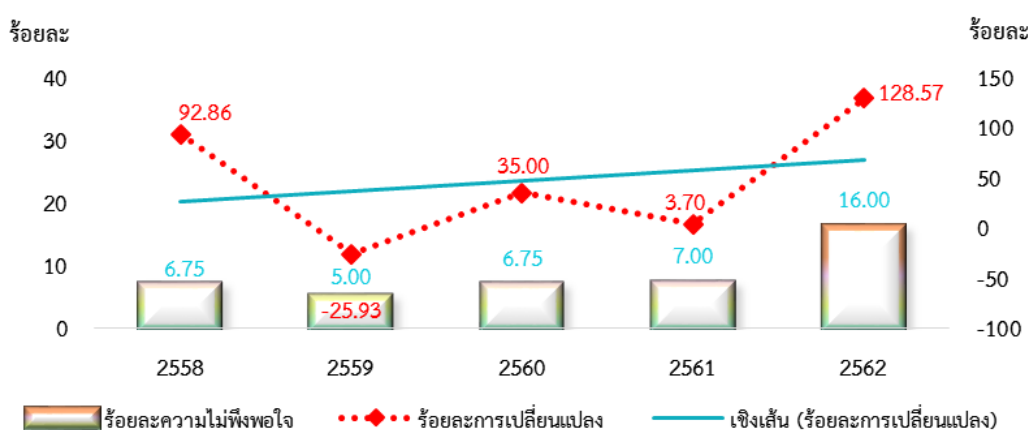
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.64 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 16.00 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 566 และตารางที่ 130

ภาพที่ 566 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 128.57 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 567

ภาพที่ 567 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

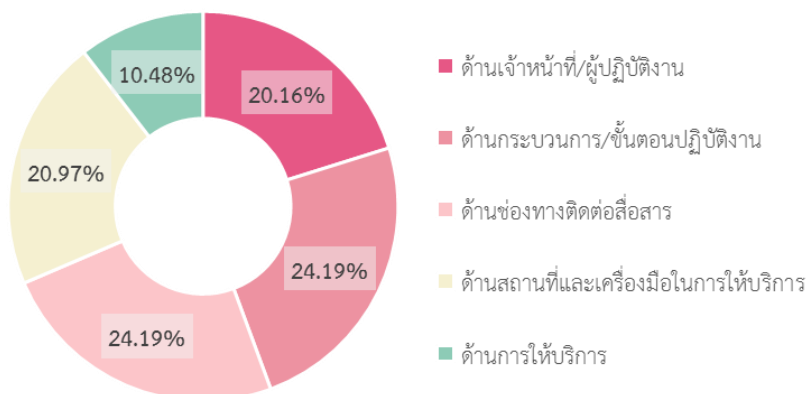


ตารางที่ 130 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน | ร้อยละ |
|-----------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                  | 1.64  | 16.00  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                         | 1.63  | 15.75  |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.60  | 15.00  |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.65  | 16.25  |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.64  | 16.00  |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                       | 1.66  | 16.50  |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.63  | 15.75  |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.71  | 17.75  |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.65  | 16.25  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                              | 1.72  | 18.00  |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.80  | 20.00  |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.69  | 17.25  |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.72  | 18.00  |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.65  | 16.25  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                | 1.59  | 14.75  |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.59  | 14.75  |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.60  | 15.00  |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.59  | 14.75  |
| ด้านการให้บริการ                                                      | 1.62  | 15.50  |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.63  | 15.75  |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.61  | 15.25  |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.64  | 16.00  |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.59  | 14.75  |

8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี  
แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 568

ภาพที่ 568 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี  
แสดงตามภาพที่ 569

ภาพที่ 569 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี)  
ของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี



10. ข้อเสนอแนะ

-

## 2.8 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 8

### 2.8.1 สำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี

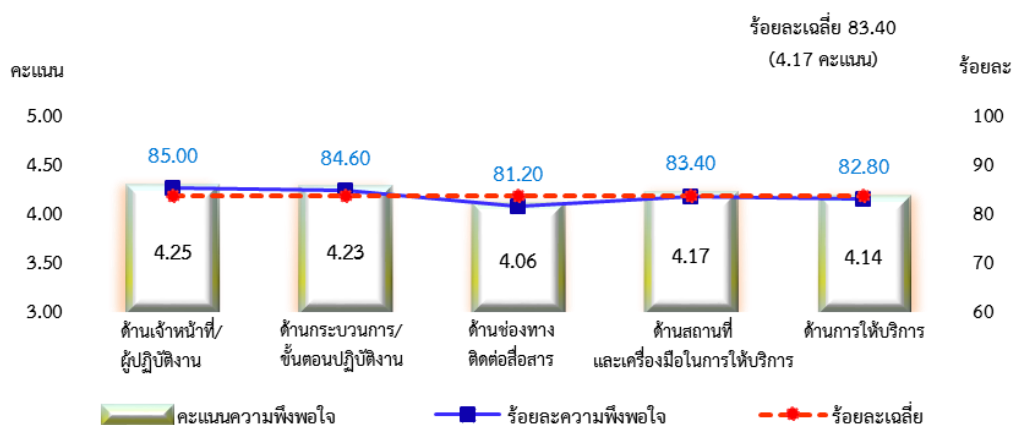
#### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.27 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.40 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.74 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.40

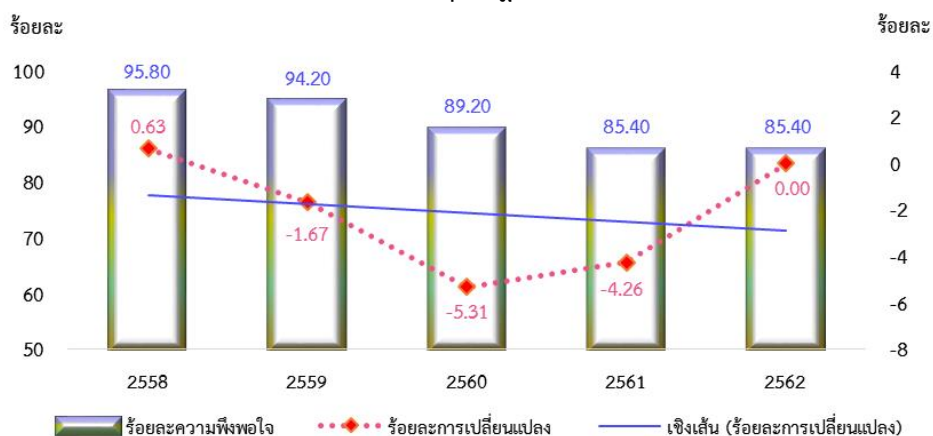
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.17 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.40 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 570 และตารางที่ 131

ภาพที่ 570 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 0.00 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 571

ภาพที่ 571 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562



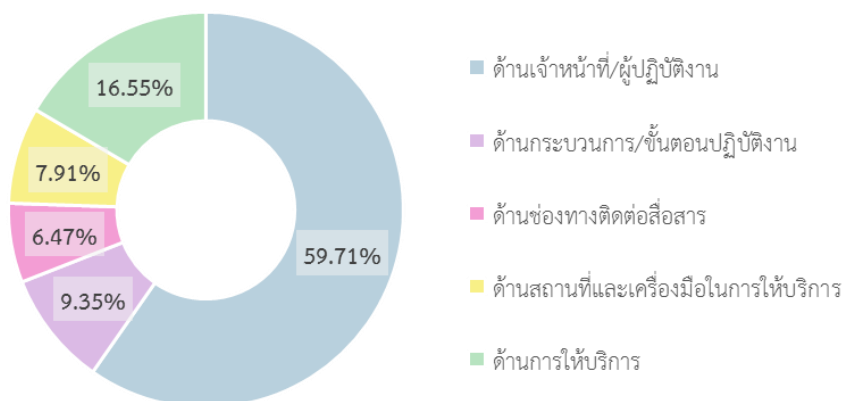


**ตารางที่ 131 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562**

| ประเด็น                                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                | คะแนน            | ร้อยละ       |
| <b>ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>                                                                                       | <b>4.27</b>      | <b>85.40</b> |
| <b>ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)</b>                                                                             | <b>8.74</b>      | <b>87.40</b> |
| <b>ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>                                                                             | <b>4.17</b>      | <b>83.40</b> |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                           | <b>4.25</b>      | <b>85.00</b> |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                                | 4.20             | 84.00        |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                           | 4.22             | 84.40        |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                           | 4.34             | 86.80        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                         | <b>4.23</b>      | <b>84.60</b> |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                  | 4.14             | 82.80        |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                       | 4.27             | 85.40        |
| 3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                                | 4.26             | 85.20        |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                        | 4.23             | 84.60        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                | <b>4.06</b>      | <b>81.20</b> |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                     | 4.14             | 82.80        |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                               | 3.97             | 79.40        |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                         | 4.02             | 80.40        |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                 | 4.11             | 82.20        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                  | <b>4.17</b>      | <b>83.40</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุจรรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                          | 4.19             | 83.80        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                            | 4.13             | 82.60        |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                                | 4.19             | 83.80        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                        | <b>4.14</b>      | <b>82.80</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                         | 4.19             | 83.80        |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                | 4.10             | 82.00        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                           | 4.12             | 82.40        |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                           | 4.03             | 80.60        |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                | 4.02             | 80.40        |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                         | 4.25             | 85.00        |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                              | 4.18             | 83.60        |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อนาการ สะดวก รวดเร็ว                                                                    | 4.14             | 82.80        |
| 9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                     | 4.21             | 84.20        |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.19             | 83.80        |

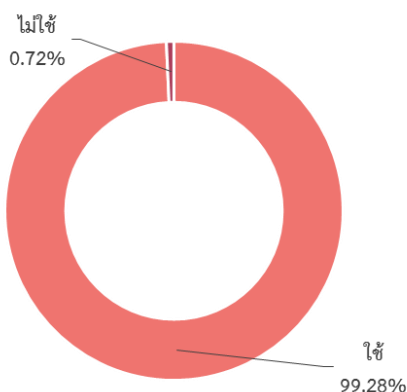
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี  
แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 572

ภาพที่ 572 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี แยกตามประเด็นการสำรวจ



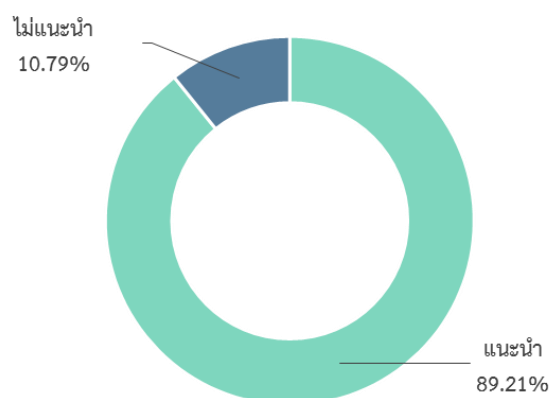
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี แสดงตามภาพที่ 573

ภาพที่ 573 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี แสดงตามภาพที่ 574

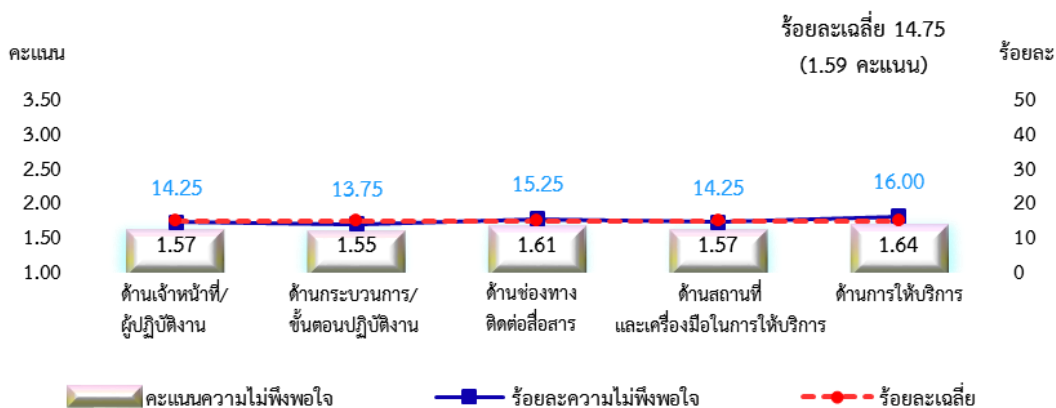
ภาพที่ 574 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี



## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

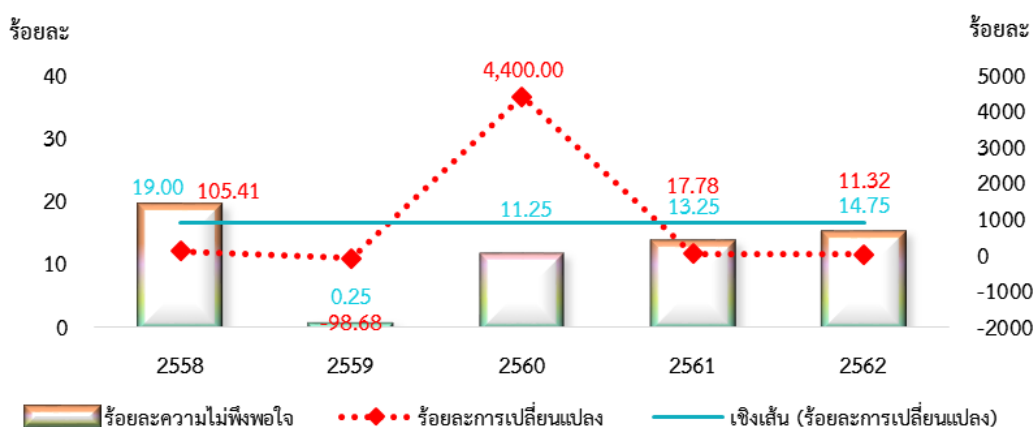
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.59 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 14.75 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 575 และตารางที่ 132

ภาพที่ 575 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 11.32 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 576

ภาพที่ 576 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

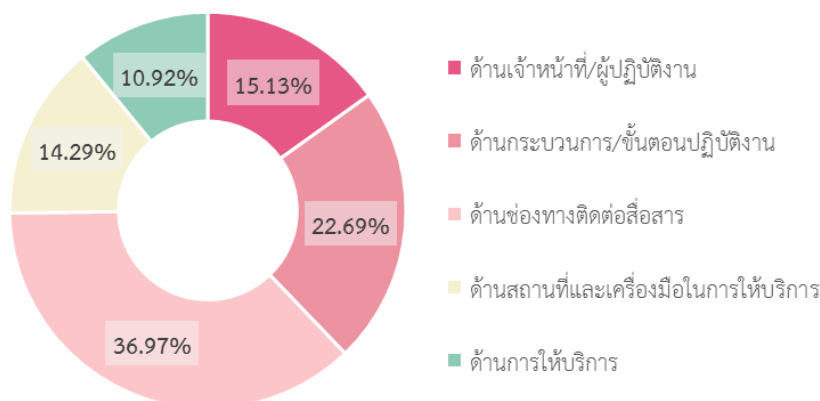


ตารางที่ 132 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน       | ร้อยละ       |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|
| <b>ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>           | <b>1.59</b> | <b>14.75</b> |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                  | <b>1.57</b> | <b>14.25</b> |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.54        | 13.50        |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.66        | 16.50        |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.51        | 12.75        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                | <b>1.55</b> | <b>13.75</b> |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.50        | 12.50        |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.56        | 14.00        |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.58        | 14.50        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                       | <b>1.61</b> | <b>15.25</b> |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.74        | 18.50        |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.55        | 13.75        |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.58        | 14.50        |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.56        | 14.00        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                         | <b>1.57</b> | <b>14.25</b> |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.53        | 13.25        |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.58        | 14.50        |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.59        | 14.75        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                               | <b>1.64</b> | <b>16.00</b> |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.67        | 16.75        |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.66        | 16.50        |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.63        | 15.75        |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.60        | 15.00        |

8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี  
แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 577

ภาพที่ 577 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี แยกตามประเด็นการสำรวจ



9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี  
แสดงตามภาพที่ 578

ภาพที่ 578 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี)  
ของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี



10. ข้อเสนอแนะ

- จัดให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้เรื่องเบิกจ่าย พัสดุ บัญชี และระเบียบต่าง ๆ ของทางราชการที่ต้องถือปฏิบัติให้กับเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการที่มารับหน้าที่ใหม่
- จัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญด้านการจัดซื้อจัดจ้างในระบบ e - GP อยู่ประจำคลังจังหวัดอย่างน้อยวันละ 1 ท่าน

## 2.8.2 สำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช

### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

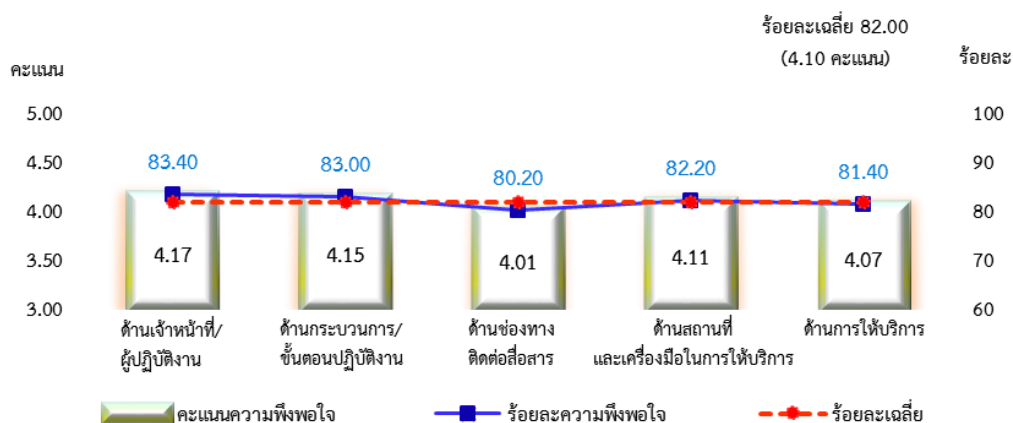
ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.21 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.50

1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.10 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.00 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 579 และตารางที่ 133

ภาพที่ 579 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน

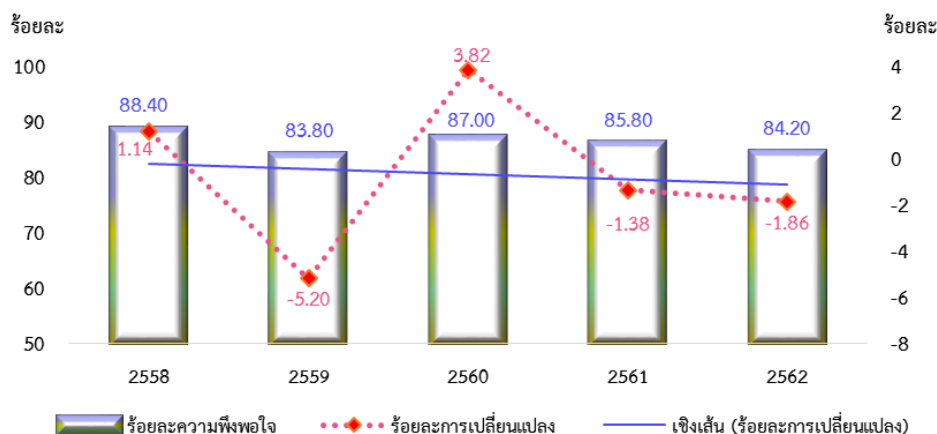
ของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 1.86 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 580

ภาพที่ 580 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน

ของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

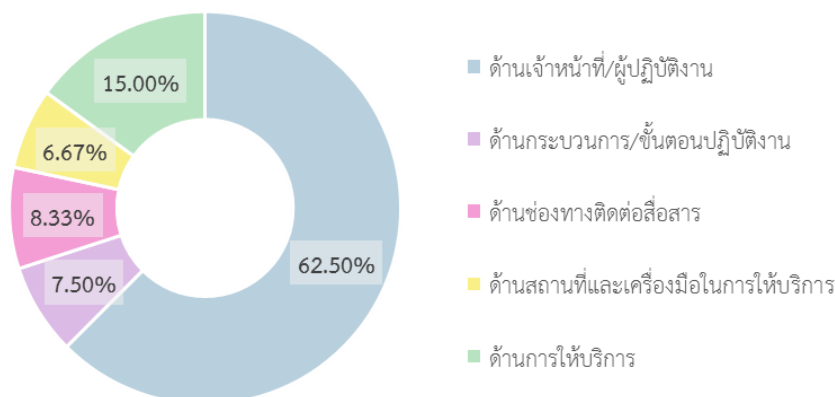


ตารางที่ 133 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|
|                                                                                                                                                | คะแนน            | ร้อยละ |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                              | 4.21             | 84.20  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)                                                                                    | 8.65             | 86.50  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                    | 4.10             | 82.00  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                                                                                                  | 4.17             | 83.40  |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                                | 4.13             | 82.60  |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                           | 4.13             | 82.60  |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                           | 4.24             | 84.80  |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                                                                                                | 4.15             | 83.00  |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                  | 4.02             | 80.40  |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                       | 4.23             | 84.60  |
| 3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                                | 4.19             | 83.80  |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                        | 4.16             | 83.20  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                                                                                                       | 4.01             | 80.20  |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                     | 4.08             | 81.60  |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                               | 3.87             | 77.40  |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                         | 4.03             | 80.60  |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                 | 4.05             | 81.00  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                                                                                         | 4.11             | 82.20  |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุตรอบ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                          | 4.10             | 82.00  |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                            | 4.05             | 81.00  |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                                | 4.17             | 83.40  |
| ด้านการให้บริการ                                                                                                                               | 4.07             | 81.40  |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                         | 4.24             | 84.80  |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                | 4.07             | 81.40  |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                           | 4.01             | 80.20  |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                           | 3.94             | 78.80  |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                | 3.90             | 78.00  |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                         | 4.14             | 82.80  |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                              | 4.11             | 82.20  |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                   | 3.95             | 79.00  |
| 9) วิทยาการมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                    | 4.22             | 84.40  |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.10             | 82.00  |

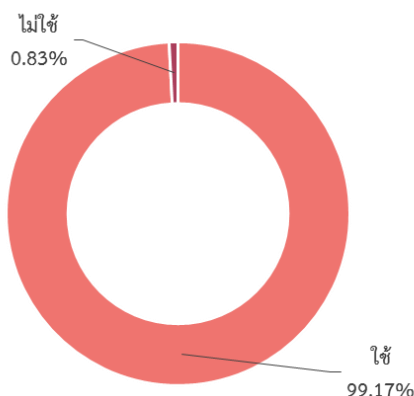
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช  
แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 581

ภาพที่ 581 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช แยกตามประเด็นการสำรวจ



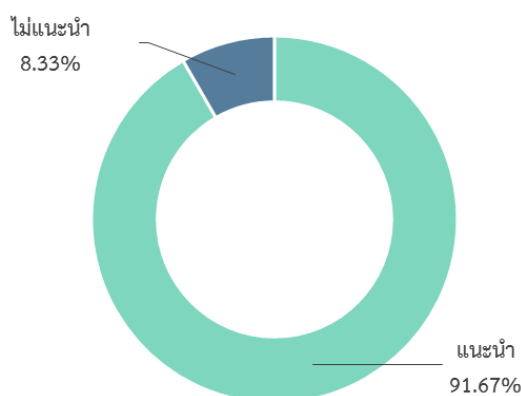
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช แสดงตามภาพที่ 582

ภาพที่ 582 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช แสดงตามภาพที่ 583

ภาพที่ 583 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช





## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

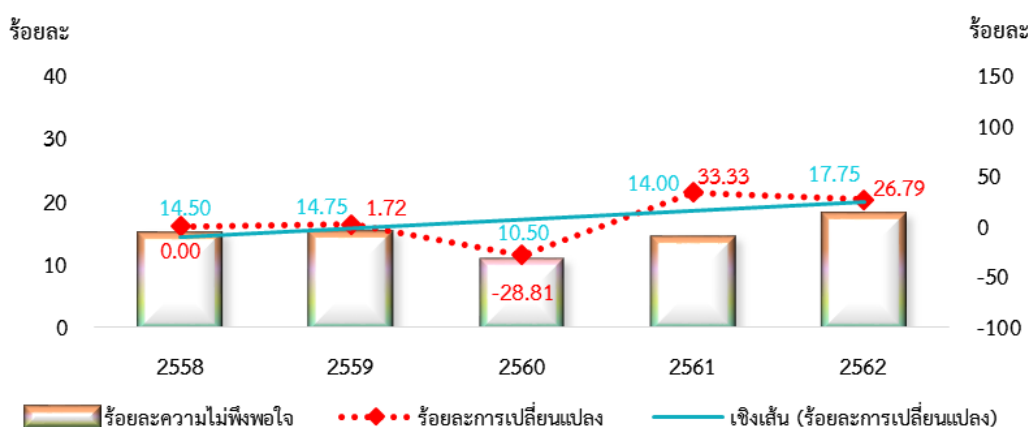
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.71 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 17.75 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 584 และตารางที่ 134

ภาพที่ 584 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 26.79 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 585

ภาพที่ 585 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

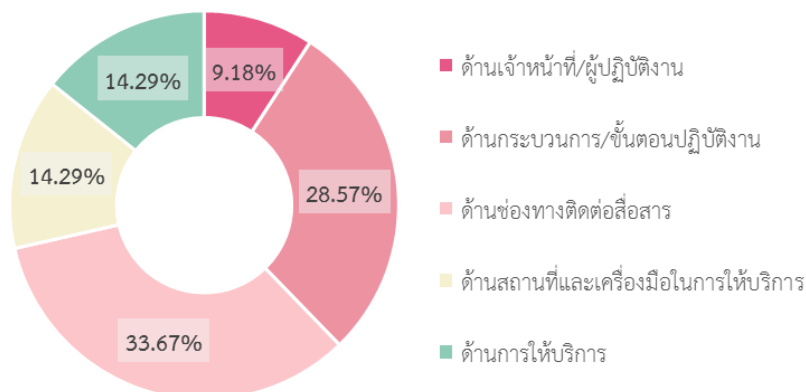


ตารางที่ 134 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน       | ร้อยละ       |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|
| <b>ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>           | <b>1.71</b> | <b>17.75</b> |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                  | <b>1.68</b> | <b>17.00</b> |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.69        | 17.25        |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.72        | 18.00        |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.62        | 15.50        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                | <b>1.72</b> | <b>18.00</b> |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.65        | 16.25        |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.77        | 19.25        |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.75        | 18.75        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                       | <b>1.86</b> | <b>21.50</b> |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.89        | 22.25        |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.90        | 22.50        |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.82        | 20.50        |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.82        | 20.50        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                         | <b>1.63</b> | <b>15.75</b> |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.63        | 15.75        |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.70        | 17.50        |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.57        | 14.25        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                               | <b>1.67</b> | <b>16.75</b> |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.63        | 15.75        |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.69        | 17.25        |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.72        | 18.00        |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.64        | 16.00        |

## 8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 586

ภาพที่ 586 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช แยกตามประเด็นการสำรวจ



## 9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช แสดงตามภาพที่ 587

ภาพที่ 587 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี)  
ของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช



## 10. ข้อเสนอแนะ

ควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส ใช้คำพูด และกิริยามารยาทที่สุภาพ  
เหมาะสมต่อผู้รับบริการ โดยมีจิตให้บริการที่ดี (Service Mind)

## 2.8.3 สำนักงานคลังจังหวัดกระบี่

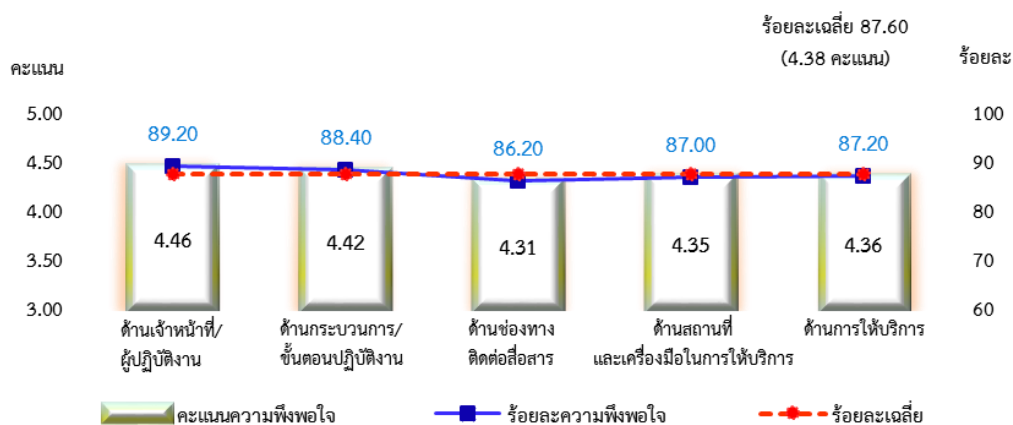
### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.45 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.04 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40

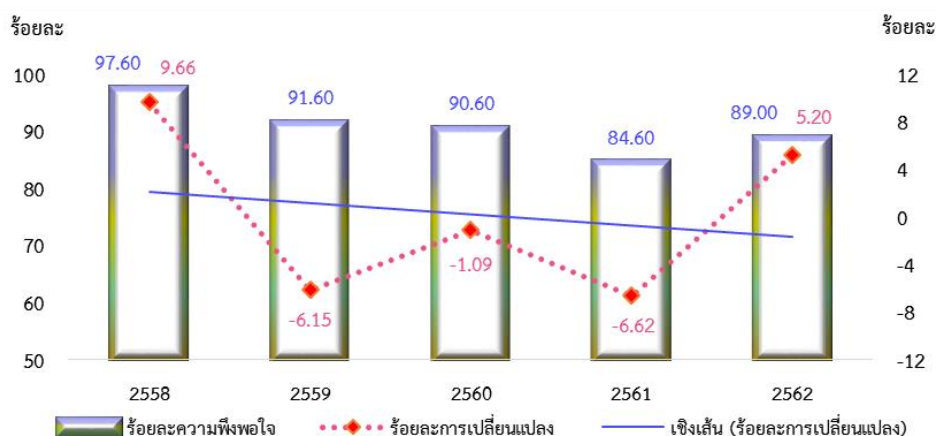
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.38 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.60 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 588 และตารางที่ 135

ภาพที่ 588 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 5.20 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 589

ภาพที่ 589 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

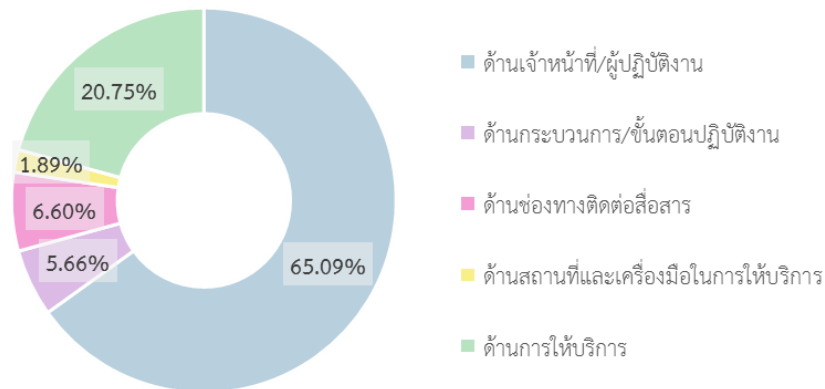


ตารางที่ 135 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                              | 4.45             | 89.00        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)                                                                                    | 9.04             | 90.40        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                    | 4.38             | 87.60        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                           | <b>4.46</b>      | <b>89.20</b> |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                                | 4.39             | 87.80        |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                           | 4.42             | 88.40        |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                           | 4.57             | 91.40        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                         | <b>4.42</b>      | <b>88.40</b> |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                  | 4.32             | 86.40        |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                       | 4.47             | 89.40        |
| 3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                                | 4.43             | 88.60        |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                        | 4.47             | 89.40        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                | <b>4.31</b>      | <b>86.20</b> |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                     | 4.45             | 89.00        |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                               | 4.27             | 85.40        |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                         | 4.17             | 83.40        |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                 | 4.34             | 86.80        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                  | <b>4.35</b>      | <b>87.00</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                          | 4.35             | 87.00        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                            | 4.28             | 85.60        |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                                | 4.43             | 88.60        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                        | <b>4.36</b>      | <b>87.20</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                         | 4.39             | 87.80        |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                | 4.34             | 86.80        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                           | 4.35             | 87.00        |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                           | 4.21             | 84.20        |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                | 4.17             | 83.40        |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                         | 4.51             | 90.20        |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                              | 4.45             | 89.00        |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                   | 4.33             | 86.60        |
| 9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                     | 4.42             | 88.40        |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.39             | 87.80        |

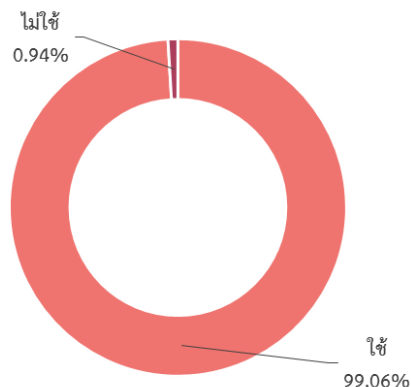
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 590

ภาพที่ 590 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ แยกตามประเด็นการสำรวจ



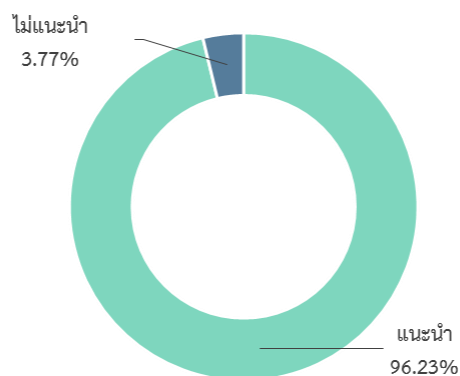
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ แสดงตามภาพที่ 591

ภาพที่ 591 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ แสดงตามภาพที่ 592

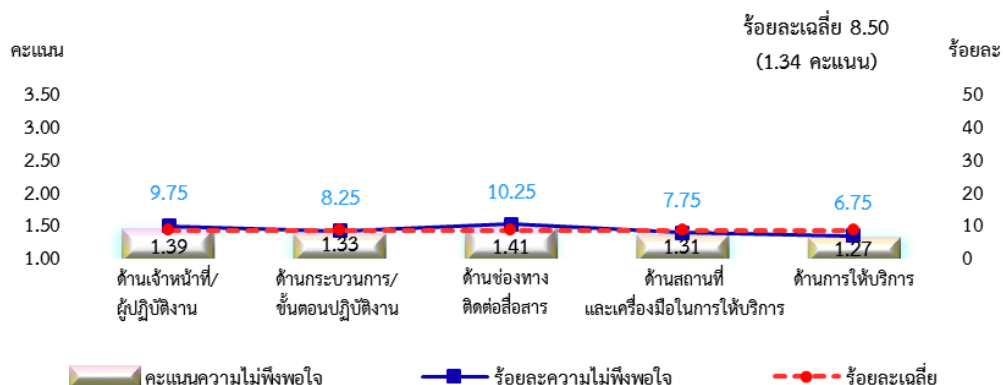
ภาพที่ 592 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่



## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

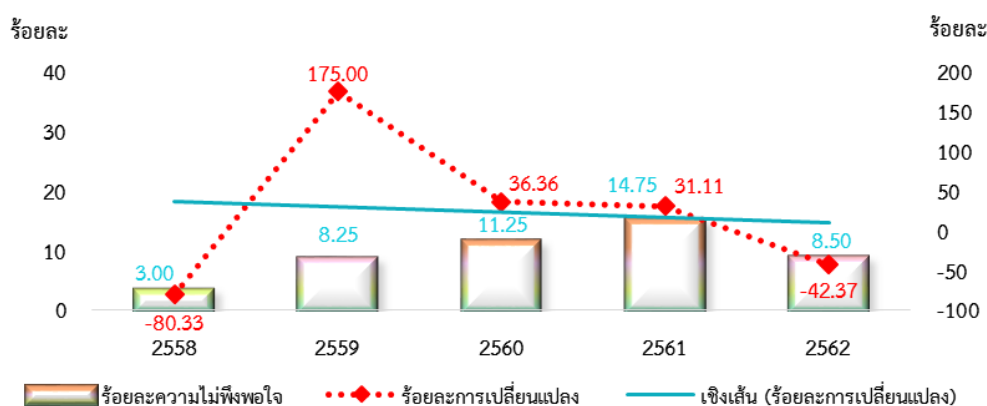
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.34 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 8.50 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 593 และตารางที่ 136

ภาพที่ 593 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่  
แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 42.37 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 594

ภาพที่ 594 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562



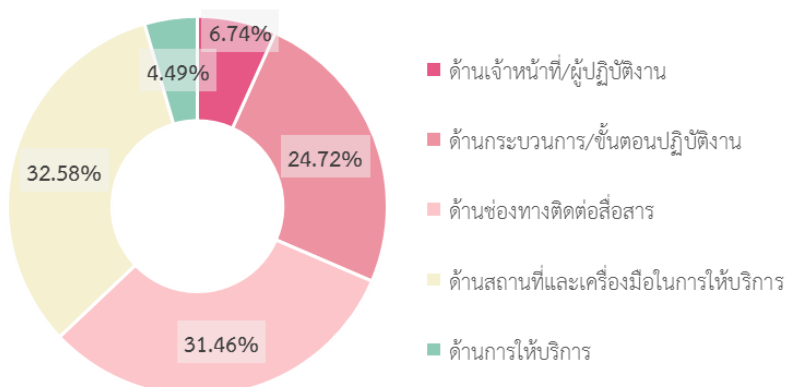
ตารางที่ 136 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน       | ร้อยละ       |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|
| <b>ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>           | <b>1.34</b> | <b>8.50</b>  |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                  | <b>1.39</b> | <b>9.75</b>  |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.45        | 11.25        |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.42        | 10.50        |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.30        | 7.50         |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                | <b>1.33</b> | <b>8.25</b>  |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.29        | 7.25         |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.37        | 9.25         |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.34        | 8.50         |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                       | <b>1.41</b> | <b>10.25</b> |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.38        | 9.50         |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.45        | 11.25        |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.39        | 9.75         |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.41        | 10.25        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                         | <b>1.31</b> | <b>7.75</b>  |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.32        | 8.00         |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.33        | 8.25         |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.27        | 6.75         |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                               | <b>1.27</b> | <b>6.75</b>  |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.29        | 7.25         |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.29        | 7.25         |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.25        | 6.25         |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.25        | 6.25         |



8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 595

ภาพที่ 595 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ แยกตามประเด็นการสำรวจ



9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ แสดงตามภาพที่ 596

ภาพที่ 596 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่



10. ข้อเสนอแนะ

มีการจัดเตรียมสถานที่ให้ความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ

## 2.8.4 สำนักงานคลังจังหวัดชุมพร

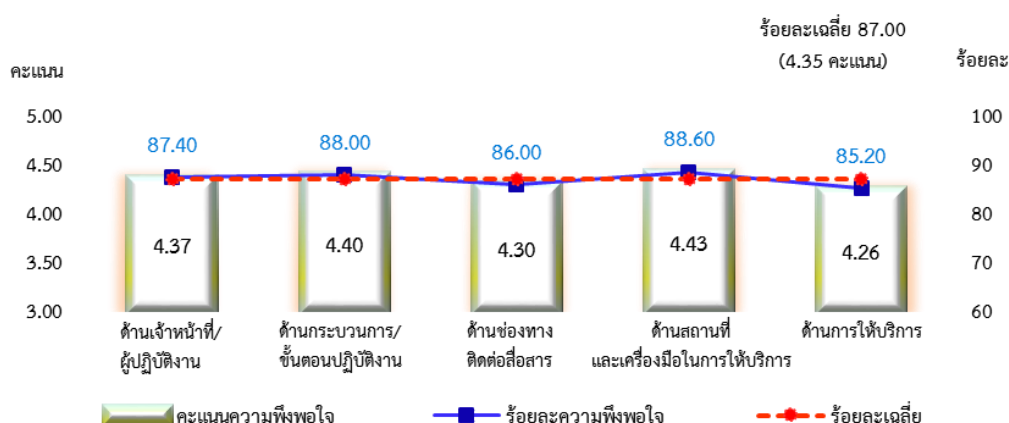
### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.46 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.13 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.30

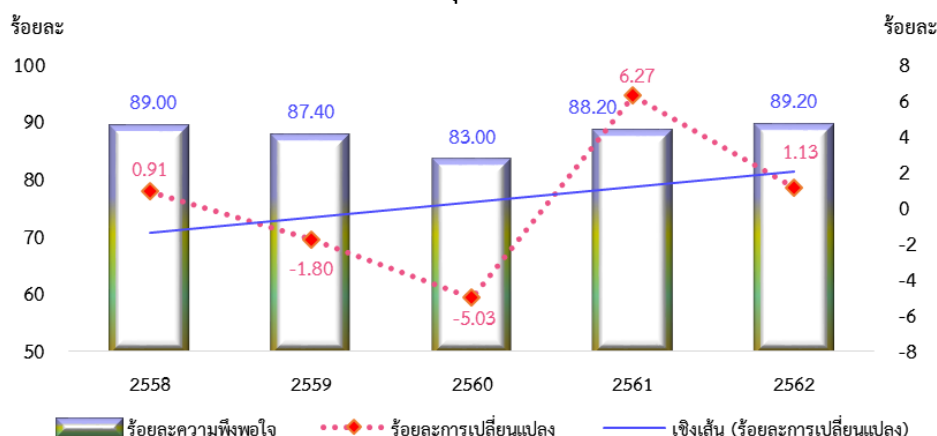
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.35 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.00 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 597 และตารางที่ 137

ภาพที่ 597 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 1.13 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 598

ภาพที่ 598 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

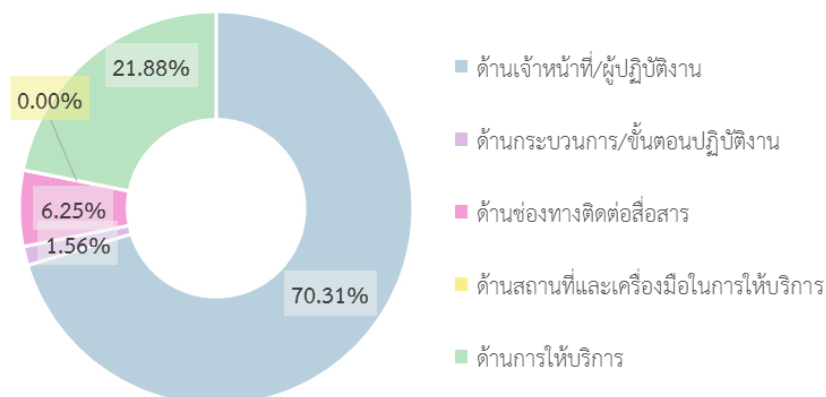


ตารางที่ 137 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|
|                                                                                                                                                | คะแนน            | ร้อยละ |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                              | 4.46             | 89.20  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)                                                                                    | 9.13             | 91.30  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                    | 4.35             | 87.00  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                                                                                                  | 4.37             | 87.40  |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                                | 4.36             | 87.20  |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                           | 4.28             | 85.60  |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                           | 4.48             | 89.60  |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                                                                                                | 4.40             | 88.00  |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                  | 4.27             | 85.40  |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                       | 4.48             | 89.60  |
| 3) การจัดการบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                             | 4.37             | 87.40  |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                        | 4.48             | 89.60  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                                                                                                       | 4.30             | 86.00  |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                     | 4.33             | 86.60  |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                               | 4.16             | 83.20  |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                         | 4.24             | 84.80  |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                 | 4.46             | 89.20  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                                                                                         | 4.43             | 88.60  |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุจรรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                          | 4.48             | 89.60  |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                            | 4.36             | 87.20  |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                                | 4.44             | 88.80  |
| ด้านการให้บริการ                                                                                                                               | 4.26             | 85.20  |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                         | 4.34             | 86.80  |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                | 4.33             | 86.60  |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                           | 4.31             | 86.20  |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                           | 4.27             | 85.40  |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                | 4.17             | 83.40  |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                         | 4.32             | 86.40  |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                              | 4.30             | 86.00  |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                   | 4.13             | 82.60  |
| 9) วิทยาการมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                    | 4.30             | 86.00  |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.14             | 82.80  |

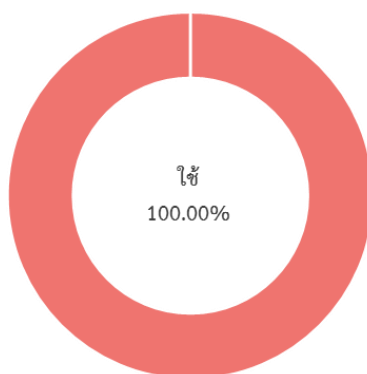
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 599

ภาพที่ 599 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร แยกตามประเด็นการสำรวจ



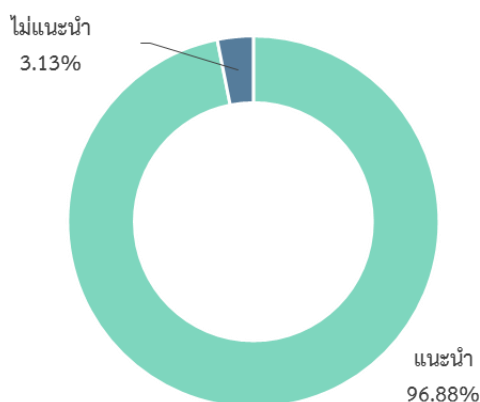
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร แสดงตามภาพที่ 600

ภาพที่ 600 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร แสดงตามภาพที่ 601

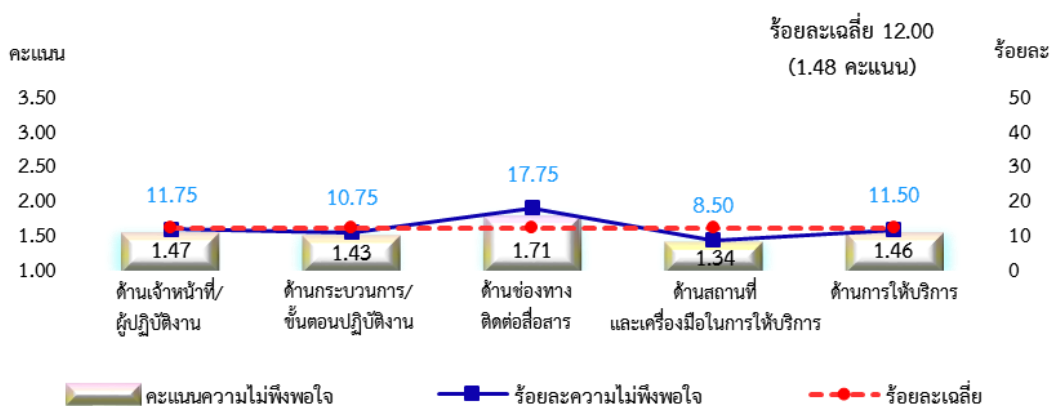
ภาพที่ 601 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร



## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

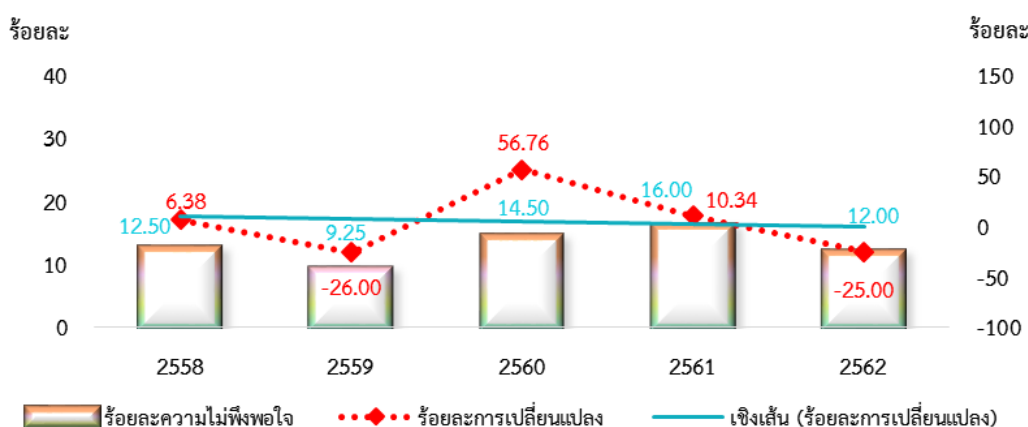
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.48 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 12.00 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 602 และตารางที่ 138

ภาพที่ 602 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 25.00 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 603

ภาพที่ 603 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

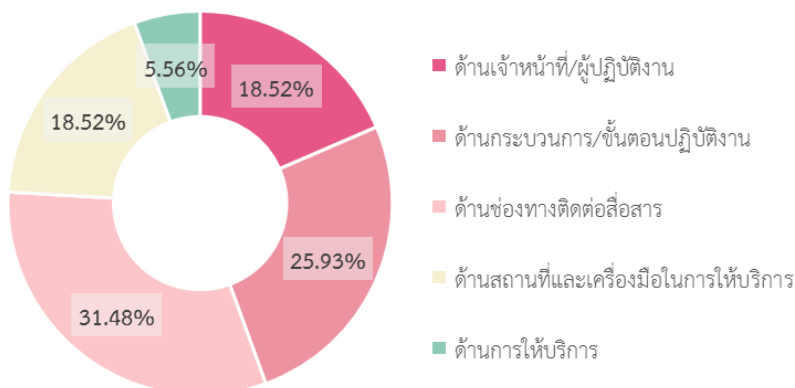


ตารางที่ 138 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน | ร้อยละ |
|-----------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                  | 1.48  | 12.00  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                         | 1.47  | 11.75  |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.45  | 11.25  |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.65  | 16.25  |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.30  | 7.50   |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                       | 1.43  | 10.75  |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.39  | 9.75   |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.45  | 11.25  |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.45  | 11.25  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                              | 1.71  | 17.75  |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.80  | 20.00  |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.66  | 16.50  |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.74  | 18.50  |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.62  | 15.50  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                | 1.34  | 8.50   |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.33  | 8.25   |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.37  | 9.25   |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.33  | 8.25   |
| ด้านการให้บริการ                                                      | 1.46  | 11.50  |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.47  | 11.75  |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.56  | 14.00  |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.42  | 10.50  |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.40  | 10.00  |

8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 604

ภาพที่ 604 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร แยกตามประเด็นการสำรวจ



9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร แสดงตามภาพที่ 605

ภาพที่ 605 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร



10. ข้อเสนอแนะ

-

## 2.8.5 สำนักงานคลังจังหวัดพังงา

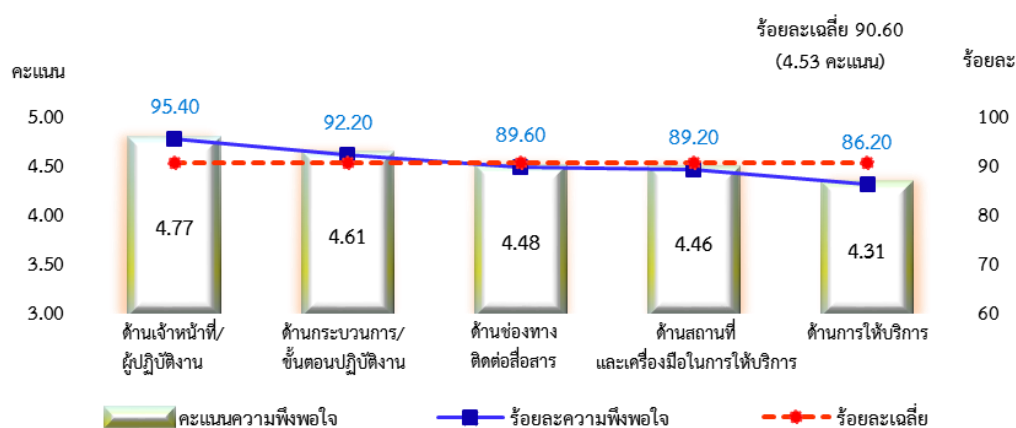
### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.14 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.40

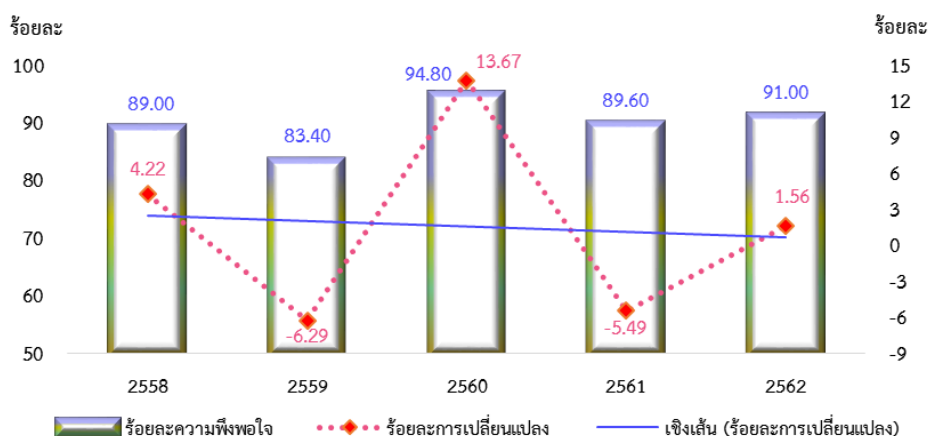
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.60 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 606 และตารางที่ 139

ภาพที่ 606 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 1.56 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 607

ภาพที่ 607 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562



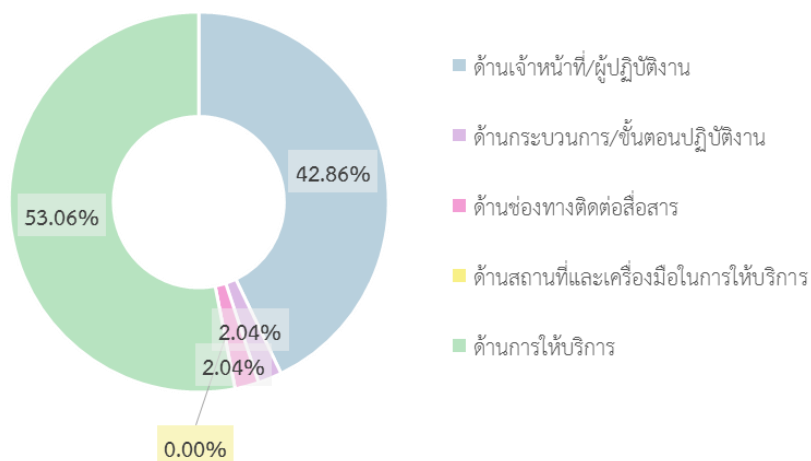


ตารางที่ 139 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                              | 4.55             | 91.00        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)                                                                                    | 9.14             | 91.40        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                    | 4.53             | 90.60        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                           | <b>4.77</b>      | <b>95.40</b> |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                                | 4.73             | 94.60        |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                           | 4.76             | 95.20        |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                           | 4.82             | 96.40        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                         | <b>4.61</b>      | <b>92.20</b> |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                  | 4.55             | 91.00        |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                       | 4.65             | 93.00        |
| 3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                                | 4.61             | 92.20        |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                        | 4.63             | 92.60        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                | <b>4.48</b>      | <b>89.60</b> |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                     | 4.53             | 90.60        |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                               | 4.40             | 88.00        |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                         | 4.49             | 89.80        |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                 | 4.49             | 89.80        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                  | <b>4.46</b>      | <b>89.20</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุตรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                           | 4.41             | 88.20        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                            | 4.49             | 89.80        |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                                | 4.49             | 89.80        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                        | <b>4.31</b>      | <b>86.20</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                         | 4.45             | 89.00        |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                | 4.37             | 87.40        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                           | 4.33             | 86.60        |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                           | 4.30             | 86.00        |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                | 4.21             | 84.20        |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                         | 4.31             | 86.20        |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                              | 4.35             | 87.00        |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                   | 4.30             | 86.00        |
| 9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                     | 4.22             | 84.40        |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.28             | 85.60        |

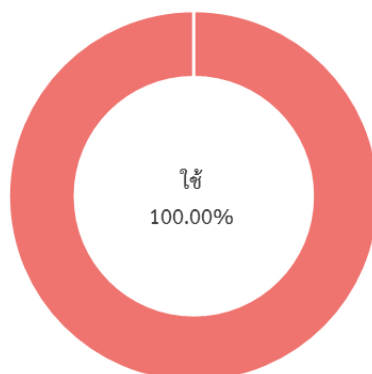
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 608

ภาพที่ 608 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา แยกตามประเด็นการสำรวจ



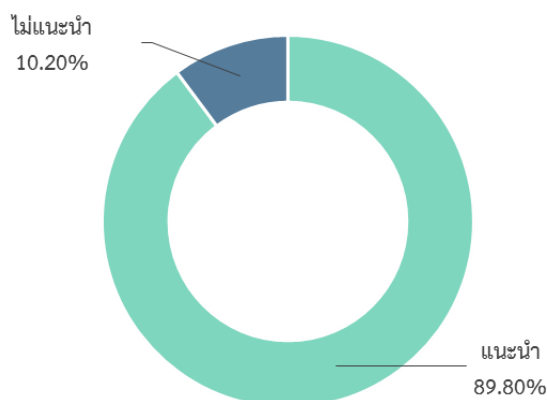
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา แสดงตามภาพที่ 609

ภาพที่ 609 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา แสดงตามภาพที่ 610

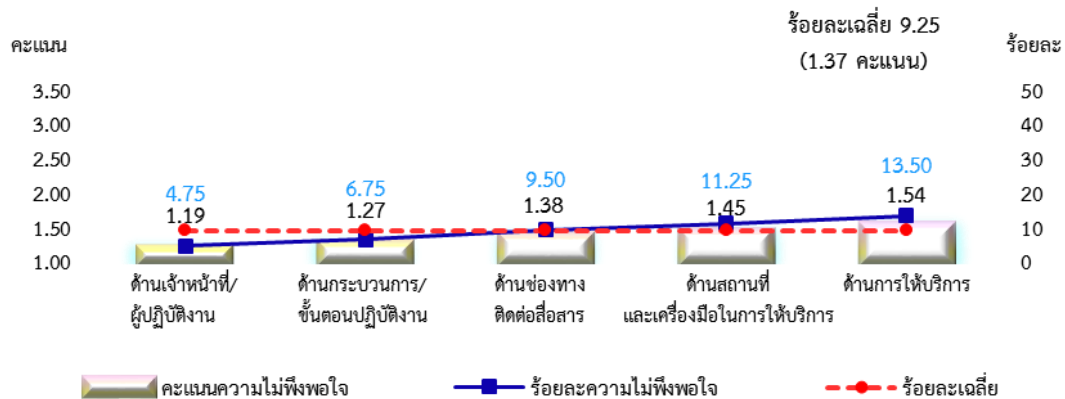
ภาพที่ 610 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา



## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

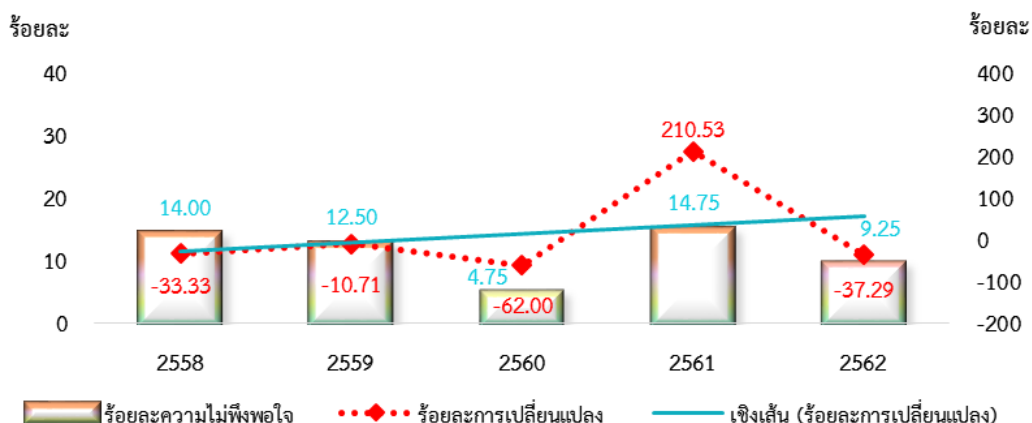
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.37 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 9.25 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 611 และตารางที่ 140

ภาพที่ 611 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 37.29 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 612

ภาพที่ 612 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

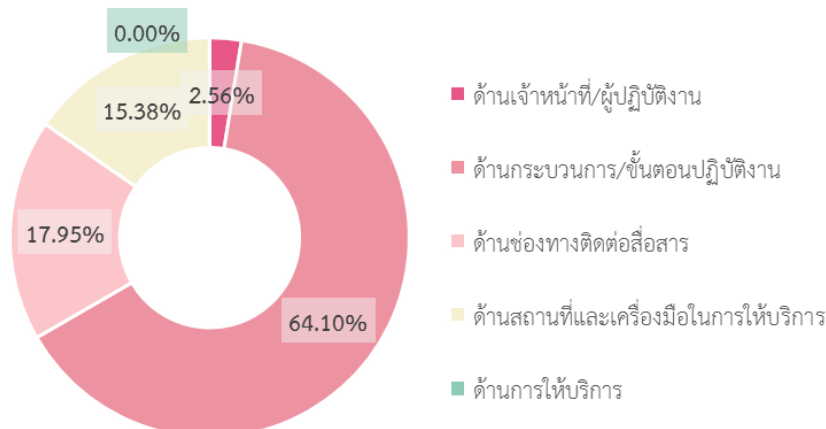


ตารางที่ 140 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน       | ร้อยละ       |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|
| <b>ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>           | <b>1.37</b> | <b>9.25</b>  |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                  | <b>1.19</b> | <b>4.75</b>  |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.24        | 6.00         |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.18        | 4.50         |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.16        | 4.00         |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                | <b>1.27</b> | <b>6.75</b>  |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.24        | 6.00         |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.33        | 8.25         |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.25        | 6.25         |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                       | <b>1.38</b> | <b>9.50</b>  |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.45        | 11.25        |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.35        | 8.75         |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.35        | 8.75         |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.37        | 9.25         |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                         | <b>1.45</b> | <b>11.25</b> |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.45        | 11.25        |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.43        | 10.75        |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.48        | 12.00        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                               | <b>1.54</b> | <b>13.50</b> |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.47        | 11.75        |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.53        | 13.25        |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.61        | 15.25        |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.53        | 13.25        |

8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 613

ภาพที่ 613 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา แยกตามประเด็นการสำรวจ



9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา แสดงตามภาพที่ 614

ภาพที่ 614 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา



10. ข้อเสนอแนะ

-

## 2.8.6 สำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต

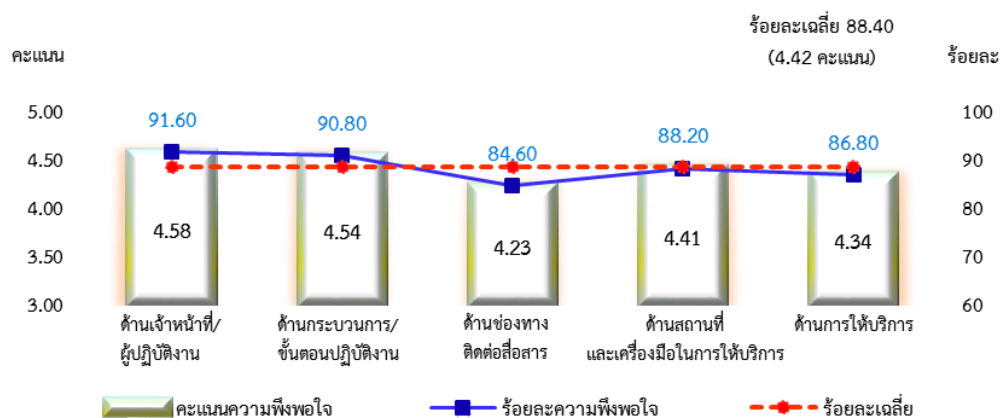
### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.41 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.79 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.90

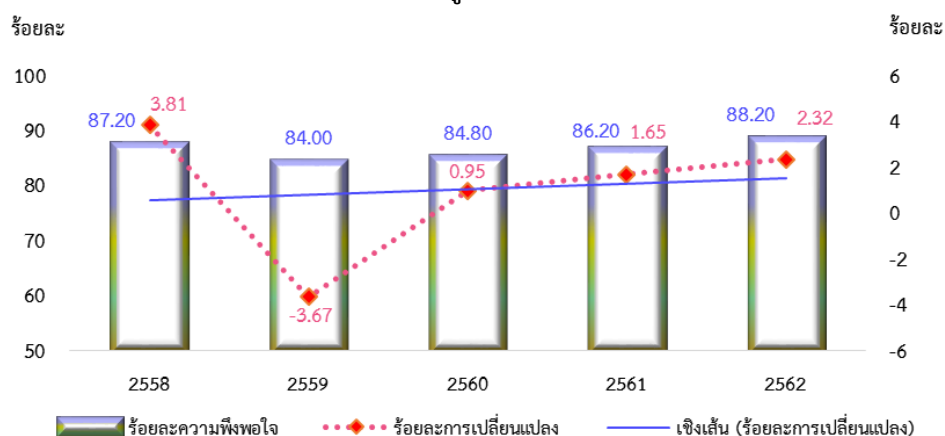
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.42 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.40 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 615 และตารางที่ 141

ภาพที่ 615 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 2.32 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 616

ภาพที่ 616 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

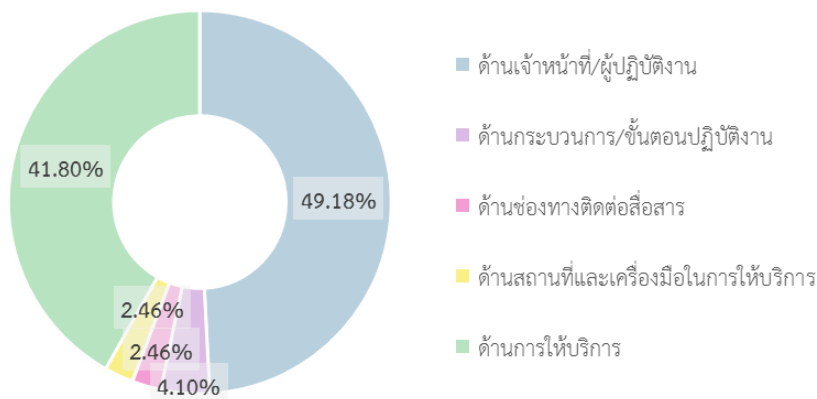


ตารางที่ 141 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                              | 4.41             | 88.20        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)                                                                                    | 8.79             | 87.90        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                    | 4.42             | 88.40        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                           | <b>4.58</b>      | <b>91.60</b> |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                                | 4.52             | 90.40        |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                           | 4.52             | 90.40        |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                           | 4.71             | 94.20        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                         | <b>4.54</b>      | <b>90.80</b> |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                  | 4.48             | 89.60        |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                       | 4.63             | 92.60        |
| 3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                                | 4.54             | 90.80        |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                        | 4.50             | 90.00        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                | <b>4.23</b>      | <b>84.60</b> |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                     | 4.25             | 85.00        |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                               | 4.24             | 84.80        |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                         | 4.19             | 83.80        |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                 | 4.23             | 84.60        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                  | <b>4.41</b>      | <b>88.20</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุตรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                           | 4.36             | 87.20        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                            | 4.37             | 87.40        |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                                | 4.49             | 89.80        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                        | <b>4.34</b>      | <b>86.80</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                         | 4.52             | 90.40        |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                | 4.36             | 87.20        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                           | 4.31             | 86.20        |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                           | 4.25             | 85.00        |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                | 4.23             | 84.60        |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                         | 4.35             | 87.00        |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                              | 4.39             | 87.80        |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                   | 4.27             | 85.40        |
| 9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                     | 4.40             | 88.00        |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.30             | 86.00        |

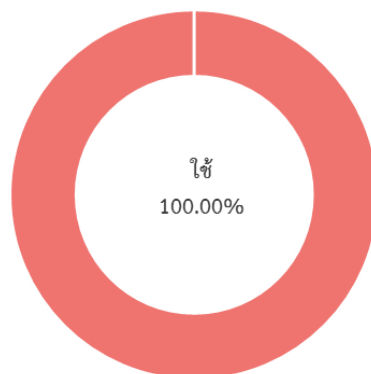
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 617

ภาพที่ 617 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต แยกตามประเด็นการสำรวจ



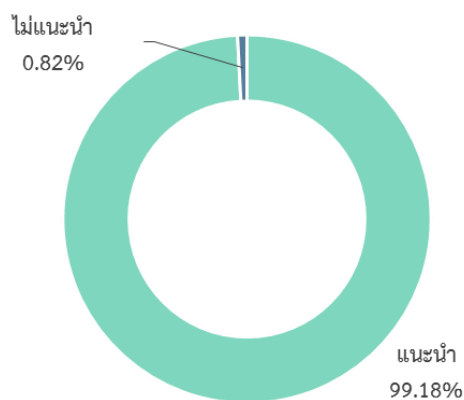
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต แสดงตามภาพที่ 618

ภาพที่ 618 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต แสดงตามภาพที่ 619

ภาพที่ 619 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต





## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

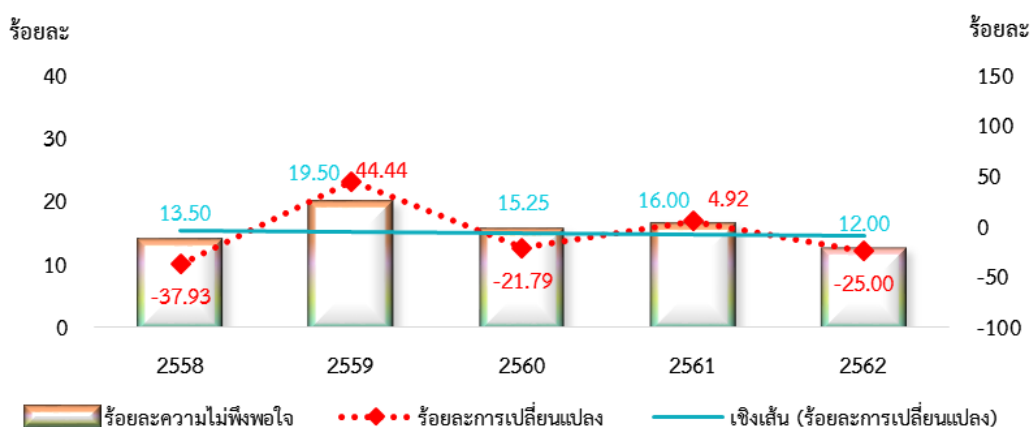
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.48 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 12.00 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 620 และตารางที่ 142

ภาพที่ 620 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 25.00 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 621

ภาพที่ 621 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

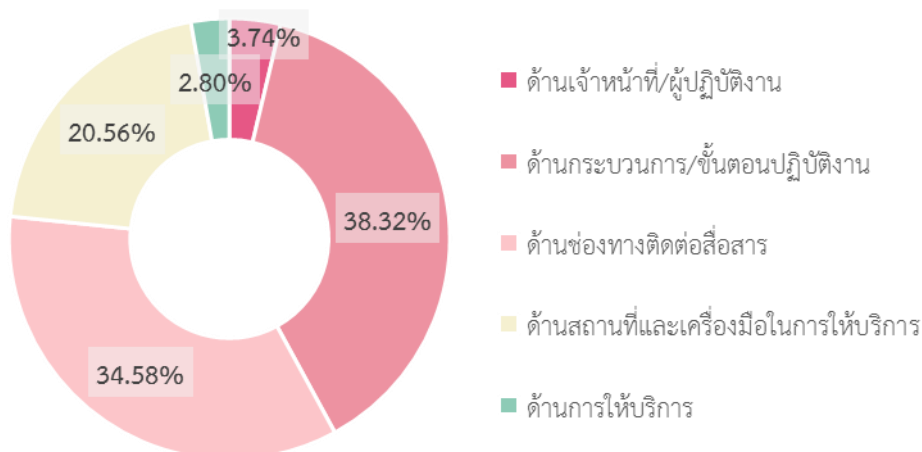


ตารางที่ 142 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน       | ร้อยละ       |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|
| <b>ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>           | <b>1.48</b> | <b>12.00</b> |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                  | <b>1.37</b> | <b>9.25</b>  |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.45        | 11.25        |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.38        | 9.50         |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.27        | 6.75         |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                | <b>1.39</b> | <b>9.75</b>  |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.38        | 9.50         |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.42        | 10.50        |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.38        | 9.50         |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                       | <b>1.59</b> | <b>14.75</b> |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.62        | 15.50        |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.62        | 15.50        |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.56        | 14.00        |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.54        | 13.50        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                         | <b>1.52</b> | <b>13.00</b> |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.50        | 12.50        |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.55        | 13.75        |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.51        | 12.75        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                               | <b>1.53</b> | <b>13.25</b> |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.48        | 12.00        |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.55        | 13.75        |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.54        | 13.50        |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.53        | 13.25        |

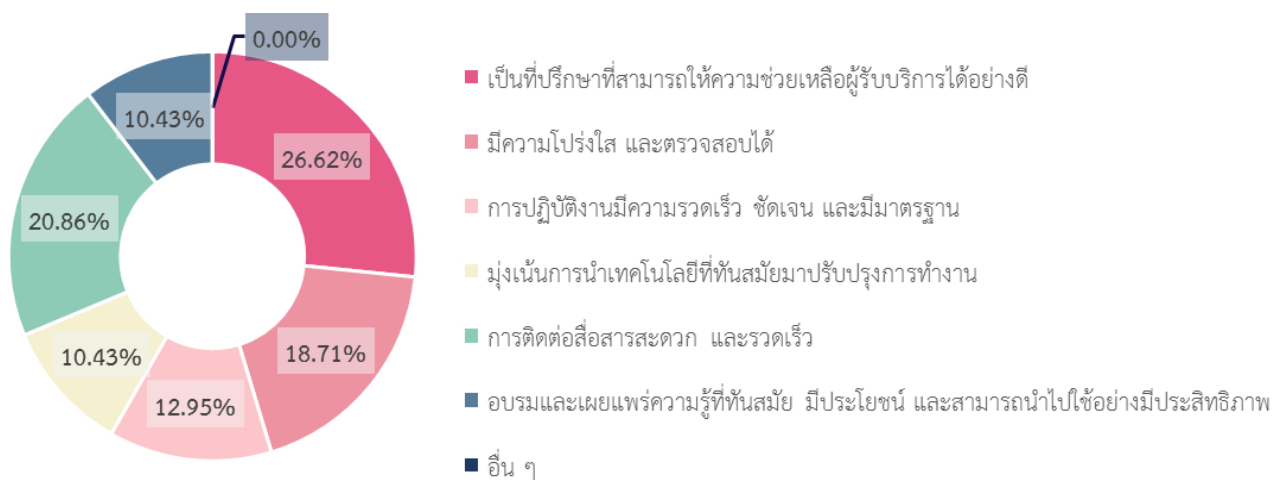
8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 622

ภาพที่ 622 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต แยกตามประเด็นการสำรวจ



9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต แสดงตามภาพที่ 623

ภาพที่ 623 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต



10. ข้อเสนอแนะ

-

## 2.8.7 สำนักงานคลังจังหวัดระนอง

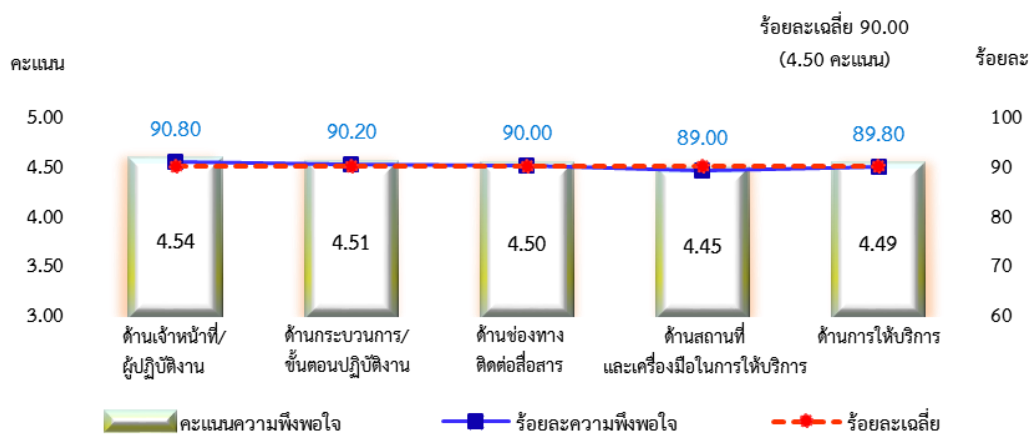
### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.60 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.31 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.10

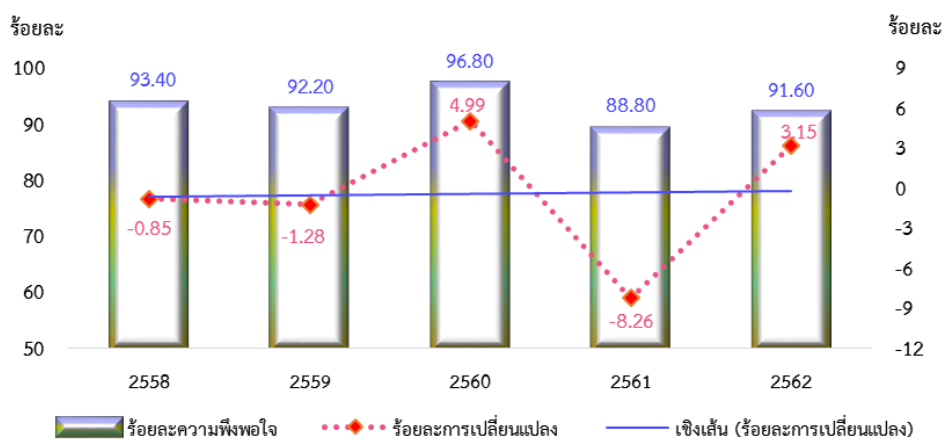
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.50 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.00 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 624 และตารางที่ 143

ภาพที่ 624 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 3.15 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 625

ภาพที่ 625 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

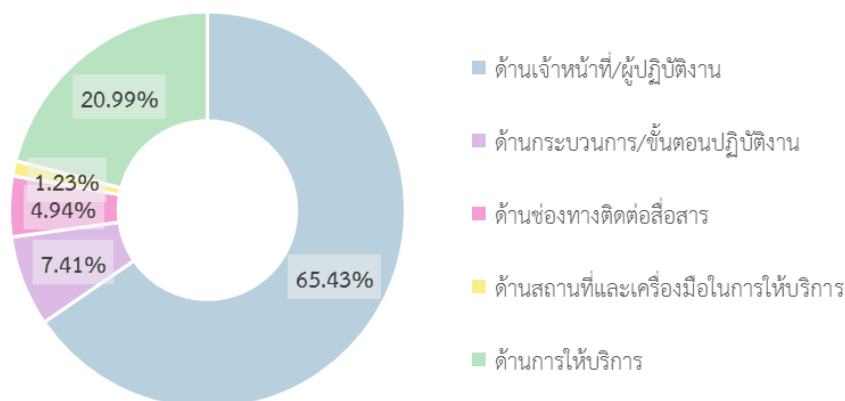


ตารางที่ 143 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|
|                                                                                                                                                | คะแนน            | ร้อยละ |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                              | 4.58             | 91.60  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)                                                                                    | 9.31             | 93.10  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                    | 4.50             | 90.00  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                                                                                                  | 4.54             | 90.80  |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                                | 4.54             | 90.80  |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                           | 4.52             | 90.40  |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                           | 4.56             | 91.20  |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                                                                                                | 4.51             | 90.20  |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                  | 4.38             | 87.60  |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                       | 4.54             | 90.80  |
| 3) การจัดการบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                             | 4.53             | 90.60  |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                        | 4.57             | 91.40  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                                                                                                       | 4.50             | 90.00  |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                     | 4.56             | 91.20  |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                               | 4.36             | 87.20  |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                         | 4.43             | 88.60  |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                 | 4.63             | 92.60  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                                                                                         | 4.45             | 89.00  |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุตรอบ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                          | 4.42             | 88.40  |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                            | 4.41             | 88.20  |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                                | 4.53             | 90.60  |
| ด้านการให้บริการ                                                                                                                               | 4.49             | 89.80  |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                         | 4.60             | 92.00  |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                | 4.53             | 90.60  |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                           | 4.52             | 90.40  |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                           | 4.36             | 87.20  |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                | 4.31             | 86.20  |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                         | 4.60             | 92.00  |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                              | 4.49             | 89.80  |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                   | 4.44             | 88.80  |
| 9) วิทยาการมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                    | 4.54             | 90.80  |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.46             | 89.20  |

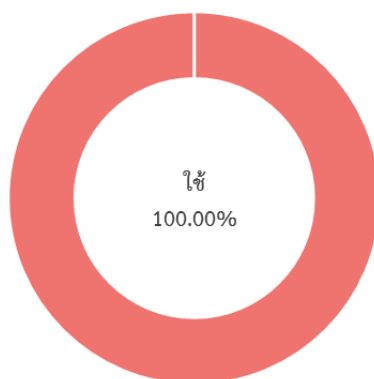
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 626

ภาพที่ 626 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง แยกตามประเด็นการสำรวจ



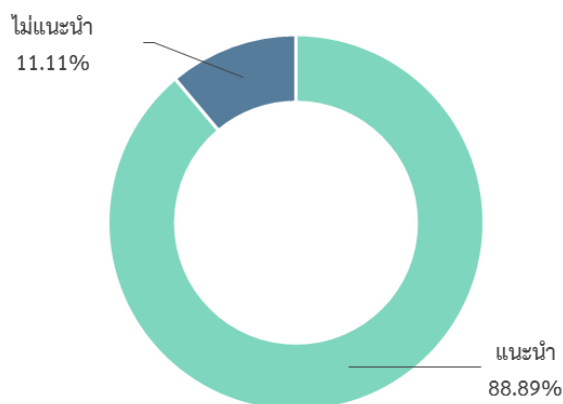
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง แสดงตามภาพที่ 627

ภาพที่ 627 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง แสดงตามภาพที่ 628

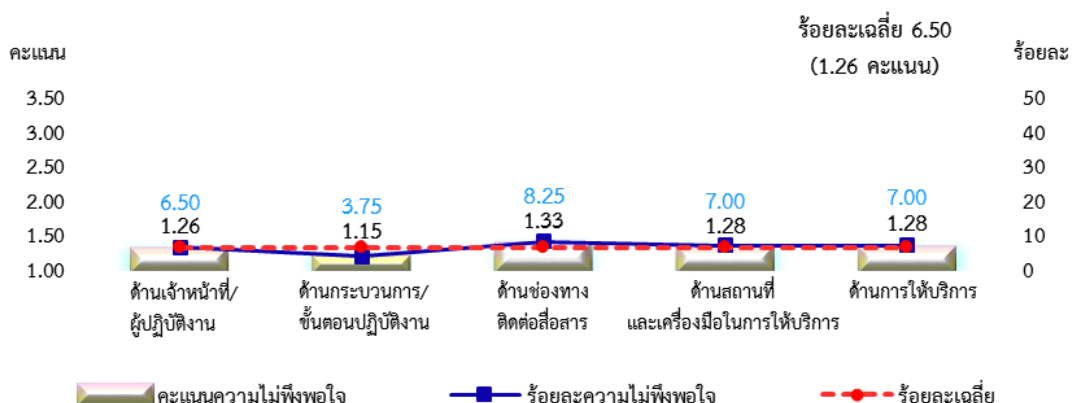
ภาพที่ 628 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง



## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

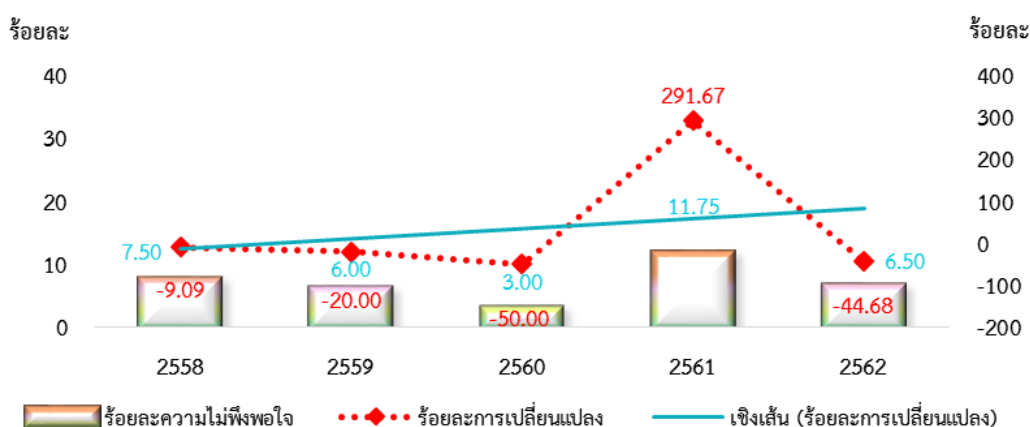
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.26 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 6.50 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 629 และตารางที่ 144

ภาพที่ 629 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 44.68 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 630

ภาพที่ 630 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562



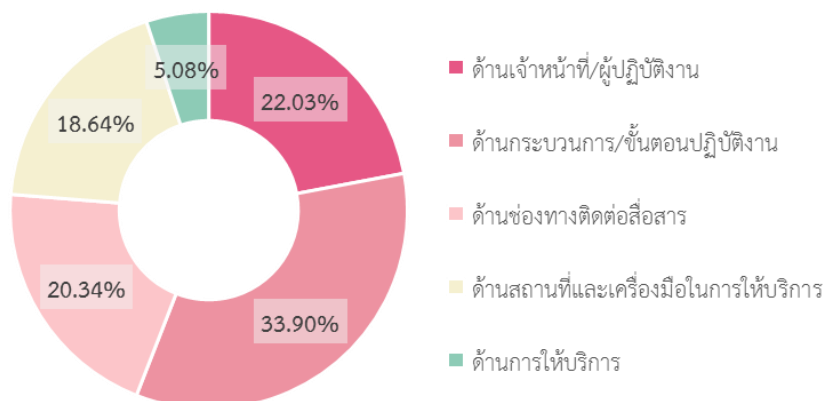
ตารางที่ 144 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน       | ร้อยละ      |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|
| ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                  | 1.26        | 6.50        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                  | <b>1.26</b> | <b>6.50</b> |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.27        | 6.75        |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.28        | 7.00        |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.23        | 5.75        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                | <b>1.15</b> | <b>3.75</b> |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.16        | 4.00        |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.17        | 4.25        |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.12        | 3.00        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                       | <b>1.33</b> | <b>8.25</b> |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.31        | 7.75        |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.35        | 8.75        |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.33        | 8.25        |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.32        | 8.00        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                         | <b>1.28</b> | <b>7.00</b> |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.26        | 6.50        |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.30        | 7.50        |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.27        | 6.75        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                               | <b>1.28</b> | <b>7.00</b> |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.27        | 6.75        |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.31        | 7.75        |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.26        | 6.50        |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.27        | 6.75        |



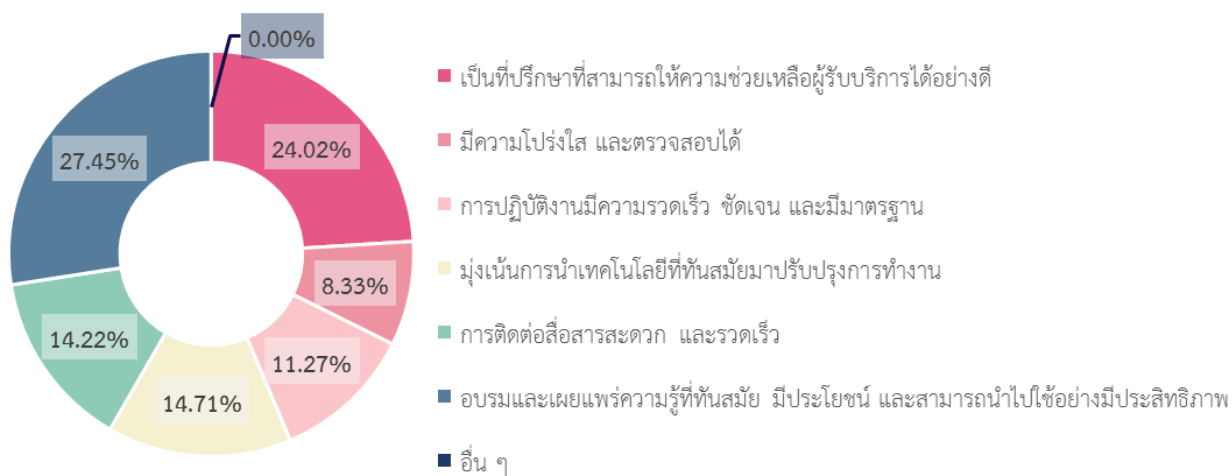
8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 631

ภาพที่ 631 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง แยกตามประเด็นการสำรวจ



9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง แสดงตามภาพที่ 632

ภาพที่ 632 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง



10. ข้อเสนอแนะ

-

## 2.9 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 9

### 2.9.1 สำนักงานคลังจังหวัดสงขลา

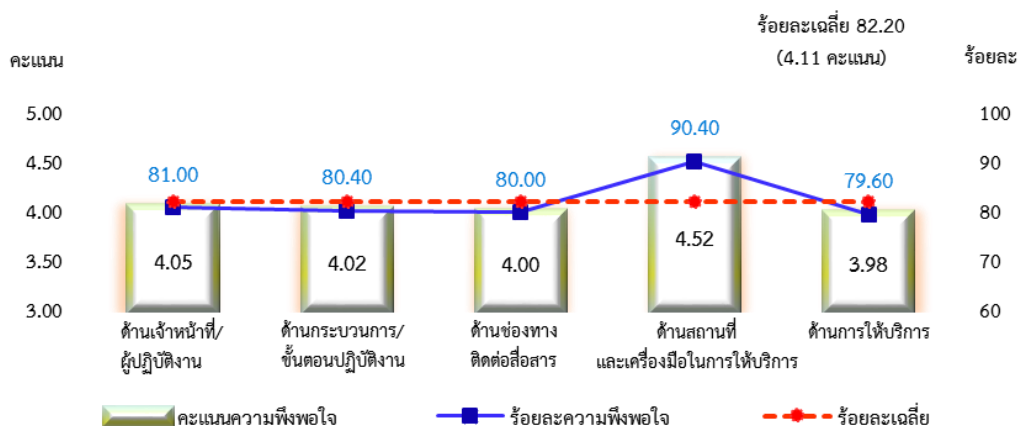
#### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.01 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 80.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 7.83 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 78.30

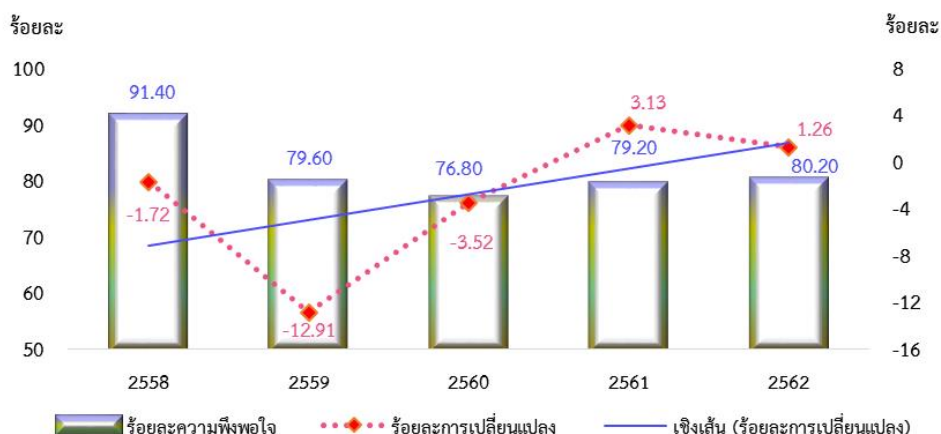
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.11 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.20 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 633 และตารางที่ 145

ภาพที่ 633 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 1.26 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 634

ภาพที่ 634 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

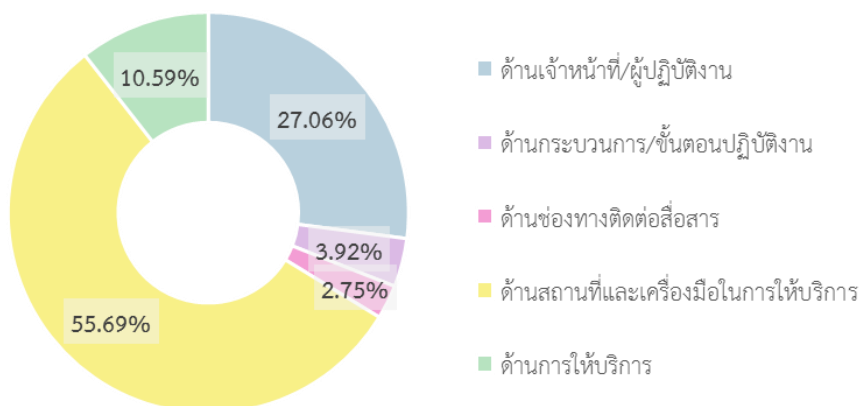


**ตารางที่ 145 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562**

| ประเด็น                                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                | คะแนน            | ร้อยละ       |
| <b>ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>                                                                                       | <b>4.01</b>      | <b>80.20</b> |
| <b>ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)</b>                                                                             | <b>7.83</b>      | <b>78.30</b> |
| <b>ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>                                                                             | <b>4.11</b>      | <b>82.20</b> |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                           | <b>4.05</b>      | <b>81.00</b> |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                                | 3.97             | 79.40        |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                           | 4.09             | 81.80        |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                           | 4.10             | 82.00        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                         | <b>4.02</b>      | <b>80.40</b> |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                  | 3.87             | 77.40        |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                       | 4.09             | 81.80        |
| 3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                                | 4.06             | 81.20        |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                        | 4.06             | 81.20        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                | <b>4.00</b>      | <b>80.00</b> |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                     | 3.90             | 78.00        |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                               | 3.98             | 79.60        |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                         | 4.05             | 81.00        |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                 | 4.08             | 81.60        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                  | <b>4.52</b>      | <b>90.40</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุตรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                           | 4.55             | 91.00        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                            | 4.43             | 88.60        |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                                | 4.57             | 91.40        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                        | <b>3.98</b>      | <b>79.60</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                         | 3.90             | 78.00        |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                | 4.32             | 86.40        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                           | 3.98             | 79.60        |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                           | 3.78             | 75.60        |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                | 3.80             | 76.00        |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                          | 3.92             | 78.40        |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                              | 4.09             | 81.80        |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบาเหน็จค้าประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                               | 4.43             | 88.60        |
| 9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                     | 3.75             | 75.00        |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 3.79             | 75.80        |

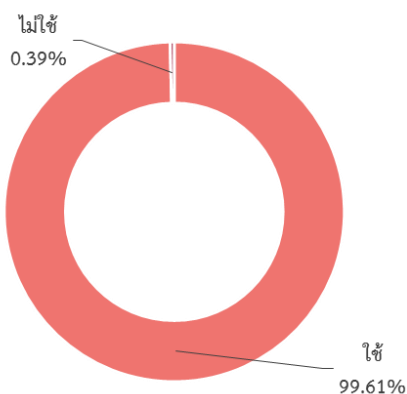
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 635

ภาพที่ 635 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา แยกตามประเด็นการสำรวจ



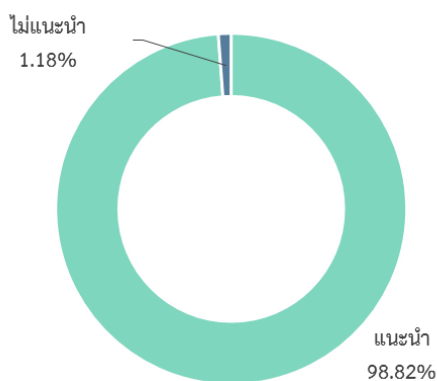
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา แสดงตามภาพที่ 636

ภาพที่ 636 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา แสดงตามภาพที่ 637

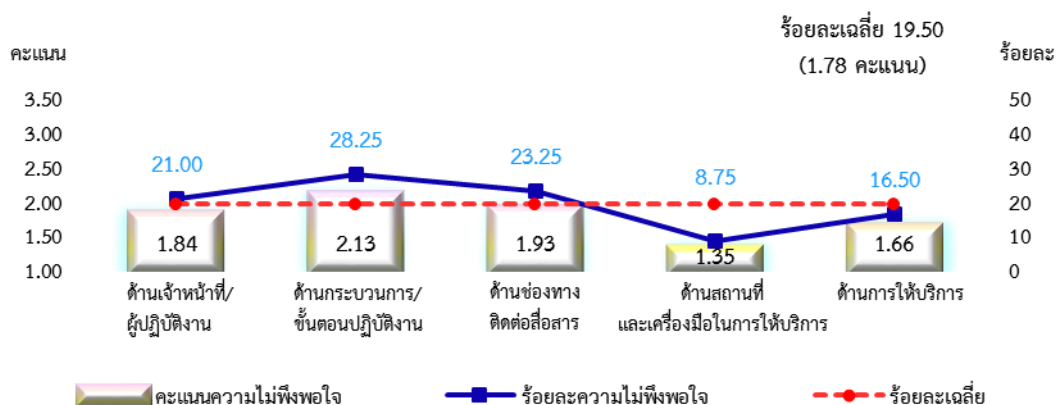
ภาพที่ 637 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา



## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

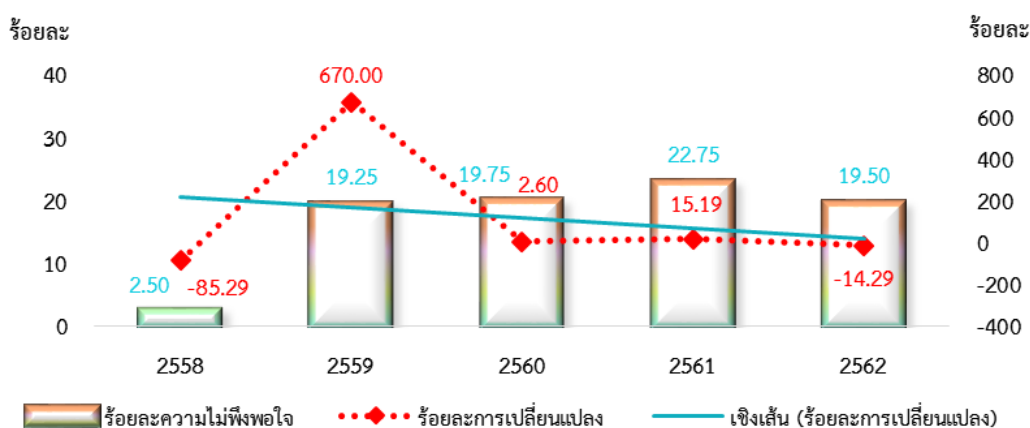
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 19.50 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 638 และตารางที่ 146

ภาพที่ 638 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 14.29 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 639

ภาพที่ 639 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

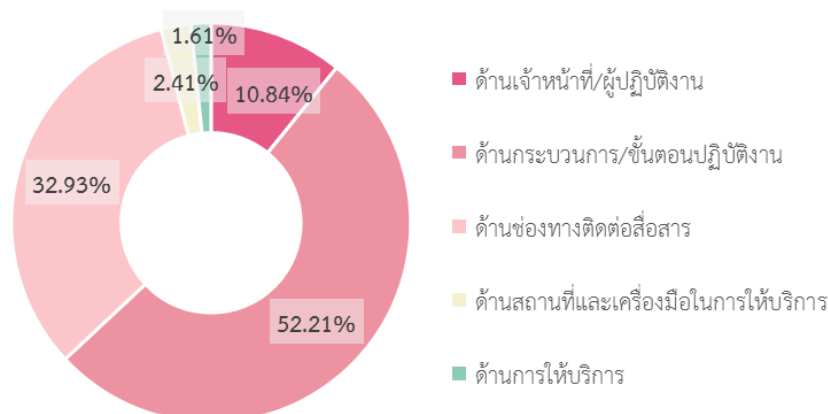


ตารางที่ 146 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน       | ร้อยละ       |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|
| <b>ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>           | <b>1.78</b> | <b>19.50</b> |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                  | <b>1.84</b> | <b>21.00</b> |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.80        | 20.00        |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.92        | 23.00        |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.81        | 20.25        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                | <b>2.13</b> | <b>28.25</b> |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.87        | 21.75        |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 2.11        | 27.75        |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 2.42        | 35.50        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                       | <b>1.93</b> | <b>23.25</b> |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 2.06        | 26.50        |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.88        | 22.00        |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.89        | 22.25        |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.89        | 22.25        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                         | <b>1.35</b> | <b>8.75</b>  |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.32        | 8.00         |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.40        | 10.00        |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.32        | 8.00         |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                               | <b>1.66</b> | <b>16.50</b> |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.96        | 24.00        |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 2.06        | 26.50        |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.30        | 7.50         |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.30        | 7.50         |

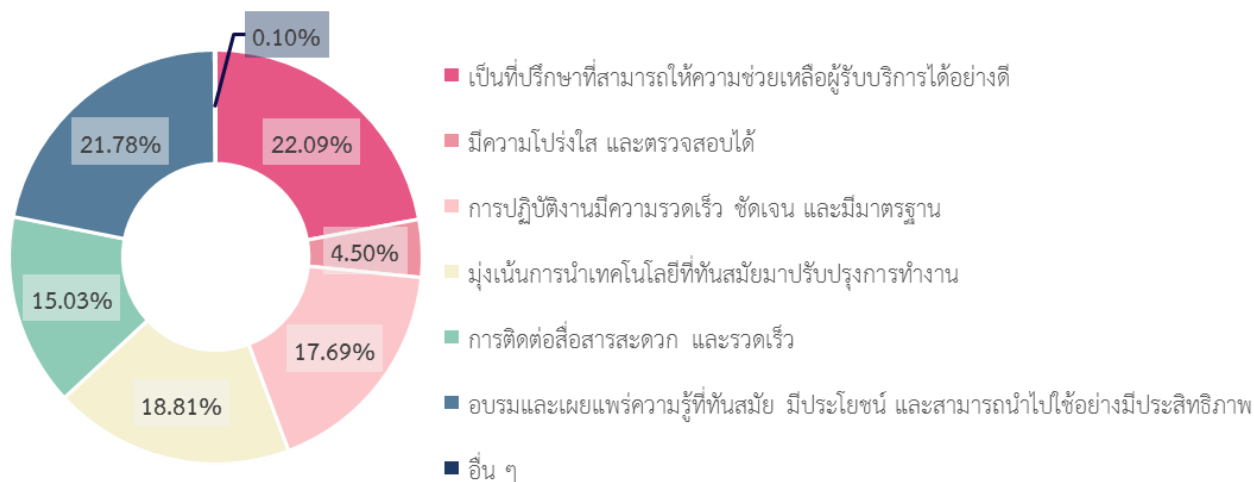
8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 640

ภาพที่ 640 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา แยกตามประเด็นการสำรวจ



9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา แสดงตามภาพที่ 641

ภาพที่ 641 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา



10. ข้อเสนอแนะ

บริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) ในแต่ละกลุ่มงานของสำนักงานคลังจังหวัด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้มีความถูกต้อง และรวดเร็วยิ่งขึ้น

## 2.9.2 สำนักงานคลังจังหวัดตรัง

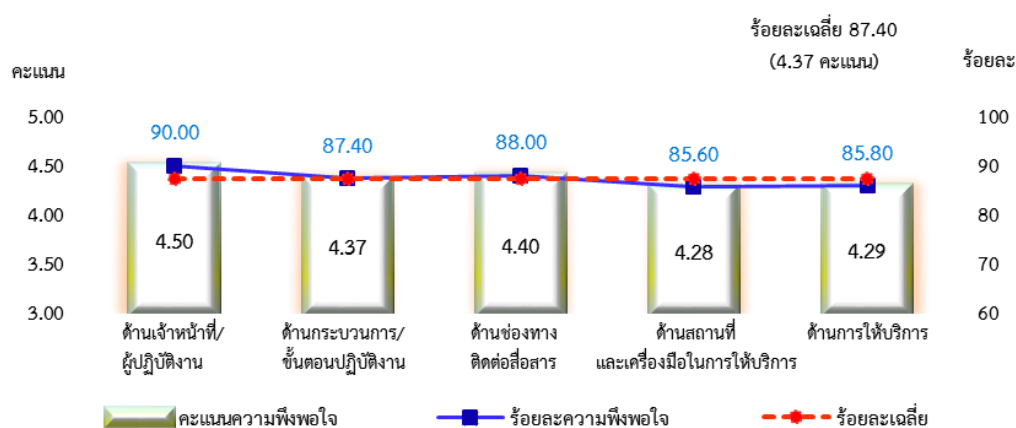
### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.00 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.00

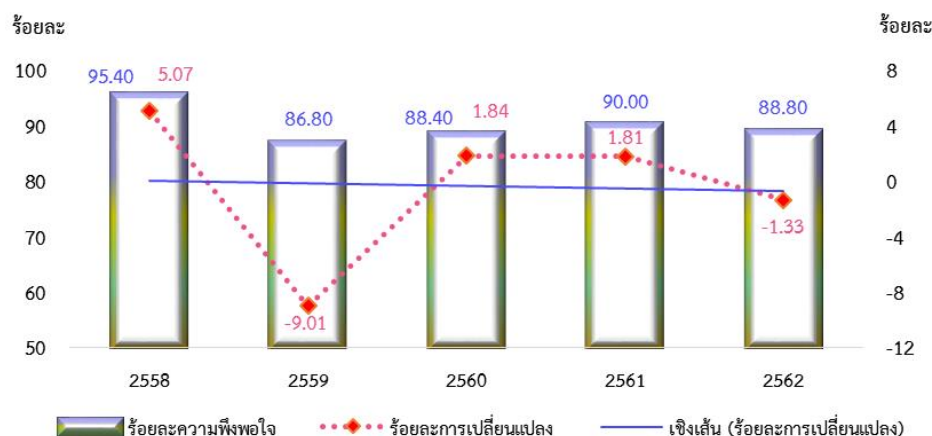
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.37 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.40 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 642 และตารางที่ 147

ภาพที่ 642 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 1.33 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 643

ภาพที่ 643 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562



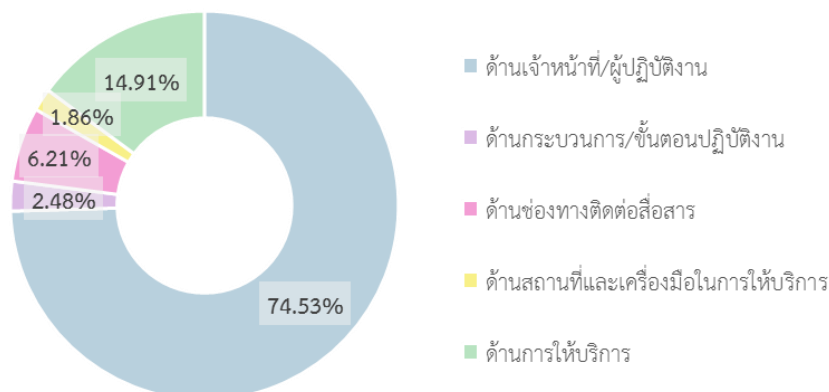


ตารางที่ 147 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                              | 4.44             | 88.80        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)                                                                                    | 9.00             | 90.00        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                    | 4.37             | 87.40        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                           | <b>4.50</b>      | <b>90.00</b> |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                                | 4.47             | 89.40        |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                           | 4.45             | 89.00        |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                           | 4.58             | 91.60        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                         | <b>4.37</b>      | <b>87.40</b> |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                  | 4.28             | 85.60        |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                       | 4.44             | 88.80        |
| 3) การจัดการบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                             | 4.36             | 87.20        |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                        | 4.38             | 87.60        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                | <b>4.40</b>      | <b>88.00</b> |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                     | 4.47             | 89.40        |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                               | 4.30             | 86.00        |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                         | 4.32             | 86.40        |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                 | 4.49             | 89.80        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                  | <b>4.28</b>      | <b>85.60</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุตรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                           | 4.28             | 85.60        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                            | 4.23             | 84.60        |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                                | 4.34             | 86.80        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                        | <b>4.29</b>      | <b>85.80</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                         | 4.38             | 87.60        |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                | 4.34             | 86.80        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                           | 4.35             | 87.00        |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                           | 4.18             | 83.60        |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                | 4.12             | 82.40        |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                         | 4.35             | 87.00        |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                              | 4.34             | 86.80        |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                   | 4.24             | 84.80        |
| 9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                     | 4.29             | 85.80        |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.27             | 85.40        |

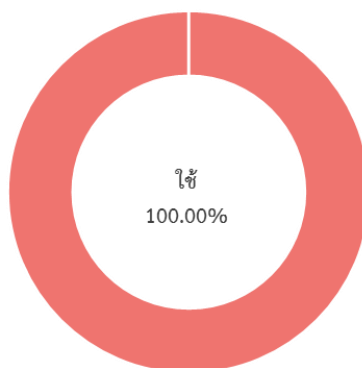
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 644

ภาพที่ 644 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง แยกตามประเด็นการสำรวจ



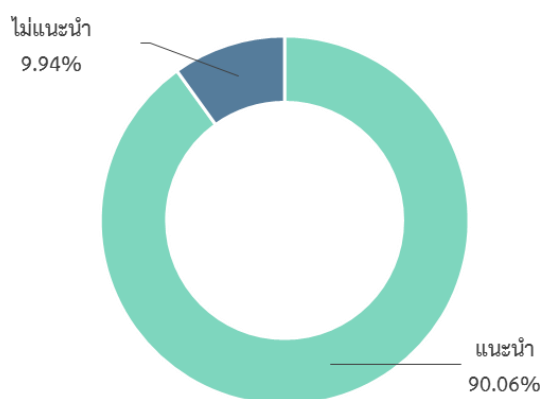
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง แสดงตามภาพที่ 645

ภาพที่ 645 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง แสดงตามภาพที่ 646

ภาพที่ 646 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง



## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

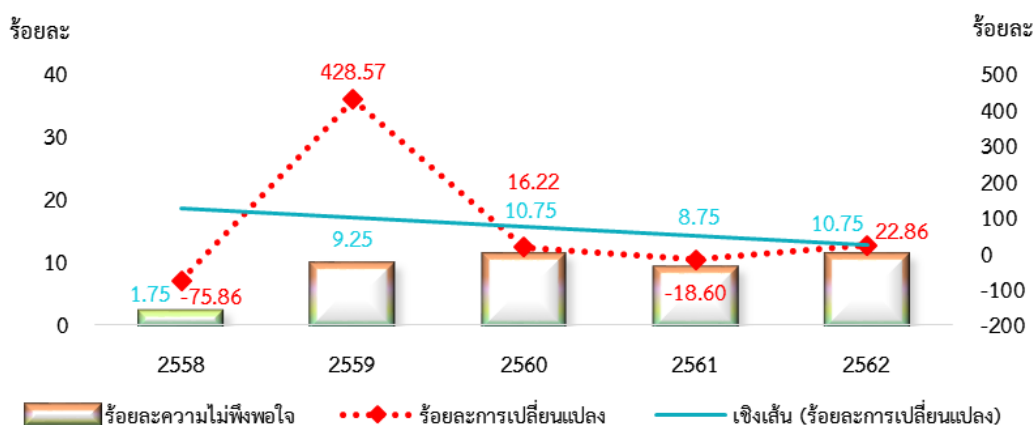
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.43 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 10.75 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 647 และตารางที่ 148

ภาพที่ 647 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 22.86 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 648

ภาพที่ 648 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

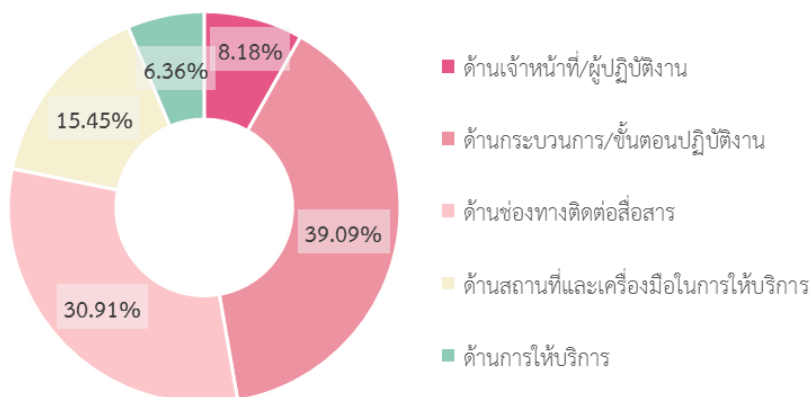


ตารางที่ 148 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน       | ร้อยละ       |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|
| <b>ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>           | <b>1.43</b> | <b>10.75</b> |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                  | <b>1.39</b> | <b>9.75</b>  |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.47        | 11.75        |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.41        | 10.25        |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.29        | 7.25         |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                | <b>1.40</b> | <b>10.00</b> |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.37        | 9.25         |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.42        | 10.50        |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.42        | 10.50        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                       | <b>1.45</b> | <b>11.25</b> |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.48        | 12.00        |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.48        | 12.00        |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.44        | 11.00        |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.40        | 10.00        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                         | <b>1.47</b> | <b>11.75</b> |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.48        | 12.00        |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.49        | 12.25        |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.45        | 11.25        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                               | <b>1.46</b> | <b>11.50</b> |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.44        | 11.00        |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.48        | 12.00        |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.47        | 11.75        |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.44        | 11.00        |

8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 649

ภาพที่ 649 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง แยกตามประเด็นการสำรวจ



9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง แสดงตามภาพที่ 650

ภาพที่ 650 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง



10. ข้อเสนอแนะ

-

## 2.8.3 สำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง

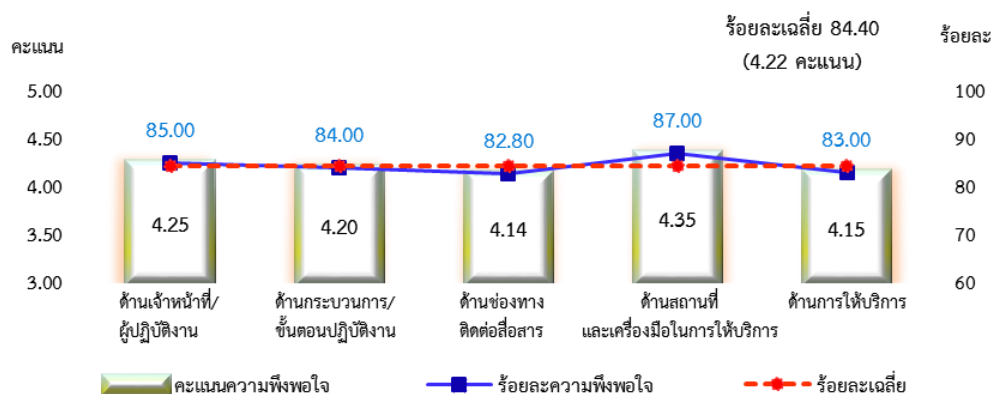
### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.30 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.70

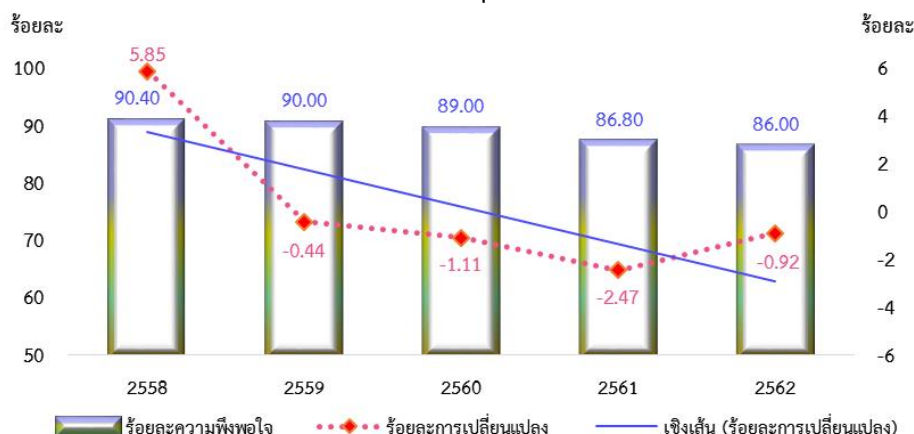
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.22 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.40 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 651 และตารางที่ 149

ภาพที่ 651 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 0.92 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 652

ภาพที่ 652 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

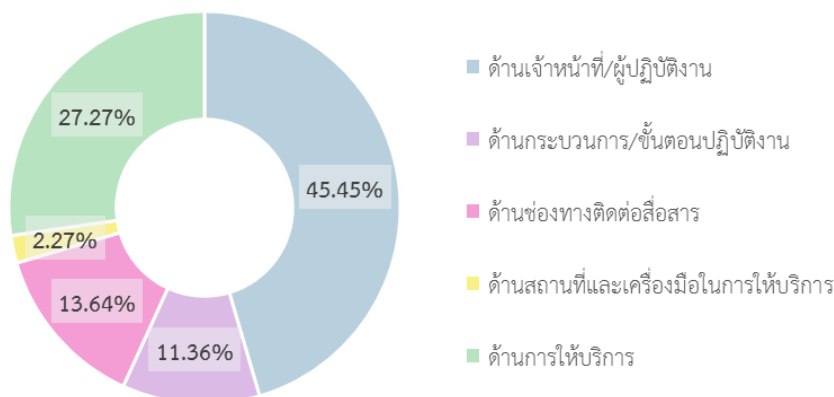


ตารางที่ 149 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|
|                                                                                                                                                | คะแนน            | ร้อยละ |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                              | 4.30             | 86.00  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)                                                                                    | 8.77             | 87.70  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                    | 4.22             | 84.40  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                                                                                                  | 4.25             | 85.00  |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                                | 4.20             | 84.00  |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                           | 4.23             | 84.60  |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                           | 4.32             | 86.40  |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                                                                                                | 4.20             | 84.00  |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                  | 4.09             | 81.80  |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                       | 4.34             | 86.80  |
| 3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                                | 4.14             | 82.80  |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                        | 4.23             | 84.60  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                                                                                                       | 4.14             | 82.80  |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                     | 4.18             | 83.60  |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                               | 4.15             | 83.00  |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                         | 4.07             | 81.40  |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                 | 4.17             | 83.40  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                                                                                         | 4.35             | 87.00  |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุตรอบ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                          | 4.43             | 88.60  |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                            | 4.27             | 85.40  |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                                | 4.34             | 86.80  |
| ด้านการให้บริการ                                                                                                                               | 4.15             | 83.00  |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                         | 4.30             | 86.00  |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                | 4.08             | 81.60  |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                           | 4.18             | 83.60  |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                           | 4.00             | 80.00  |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                | 4.05             | 81.00  |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                         | 4.35             | 87.00  |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                              | 4.33             | 86.60  |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                   | 4.05             | 81.00  |
| 9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                     | 4.15             | 83.00  |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.05             | 81.00  |

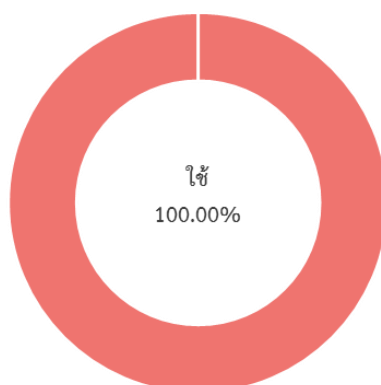
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 653

ภาพที่ 653 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง แยกตามประเด็นการสำรวจ



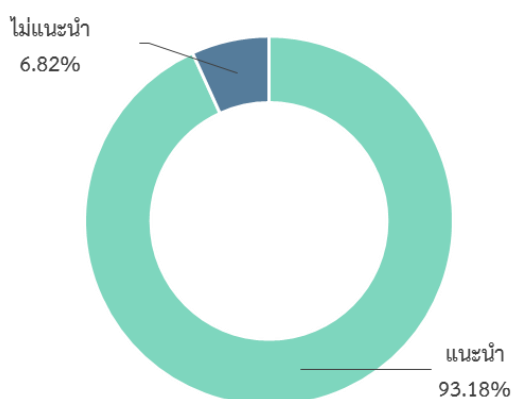
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง แสดงตามภาพที่ 654

ภาพที่ 654 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง แสดงตามภาพที่ 655

ภาพที่ 655 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง

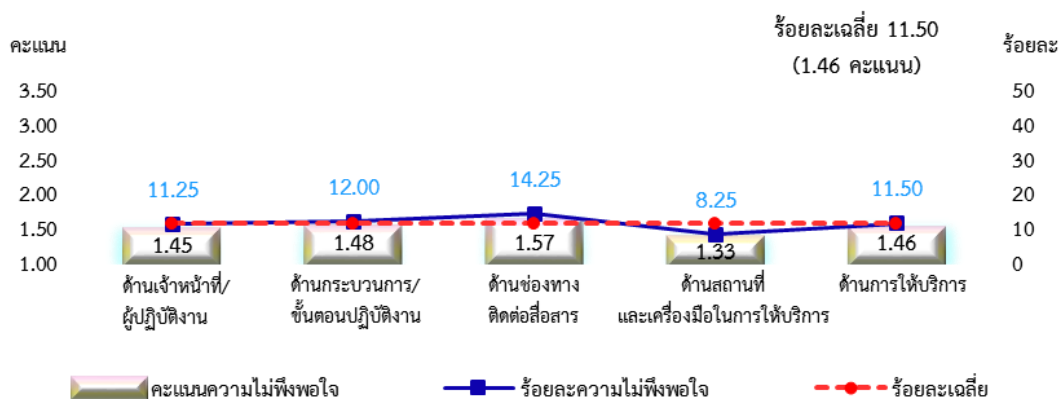




## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

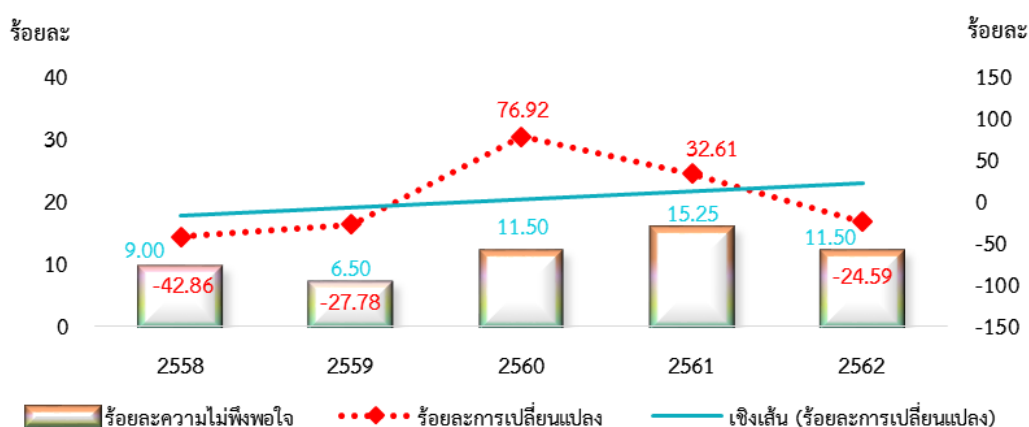
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.46 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 11.50 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 656 และตารางที่ 150

ภาพที่ 656 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 24.59 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 657

ภาพที่ 657 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

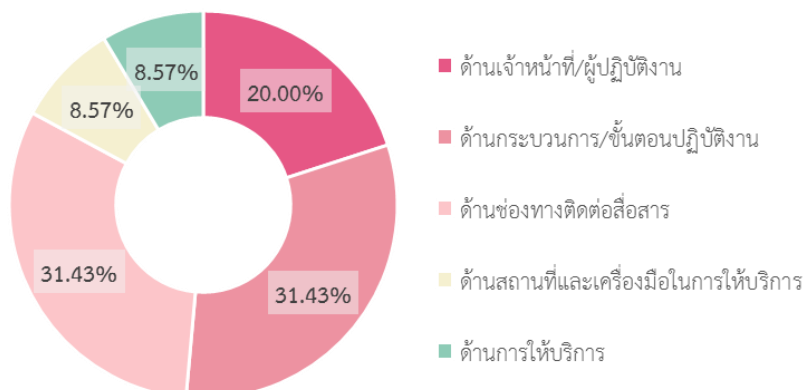


ตารางที่ 150 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน       | ร้อยละ       |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|
| <b>ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>           | <b>1.46</b> | <b>11.50</b> |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                  | <b>1.45</b> | <b>11.25</b> |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.45        | 11.25        |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.61        | 15.25        |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.30        | 7.50         |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                | <b>1.48</b> | <b>12.00</b> |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.39        | 9.75         |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.53        | 13.25        |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.53        | 13.25        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                       | <b>1.57</b> | <b>14.25</b> |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.53        | 13.25        |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.66        | 16.50        |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.61        | 15.25        |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.46        | 11.50        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                         | <b>1.33</b> | <b>8.25</b>  |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.36        | 9.00         |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.36        | 9.00         |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.27        | 6.75         |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                               | <b>1.46</b> | <b>11.50</b> |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.48        | 12.00        |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.49        | 12.25        |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.44        | 11.00        |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.41        | 10.25        |

8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 658

ภาพที่ 658 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง แยกตามประเด็นการสำรวจ



9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง แสดงตามภาพที่ 659

ภาพที่ 659 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง



10. ข้อเสนอแนะ

-

## 2.9.4 สำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส

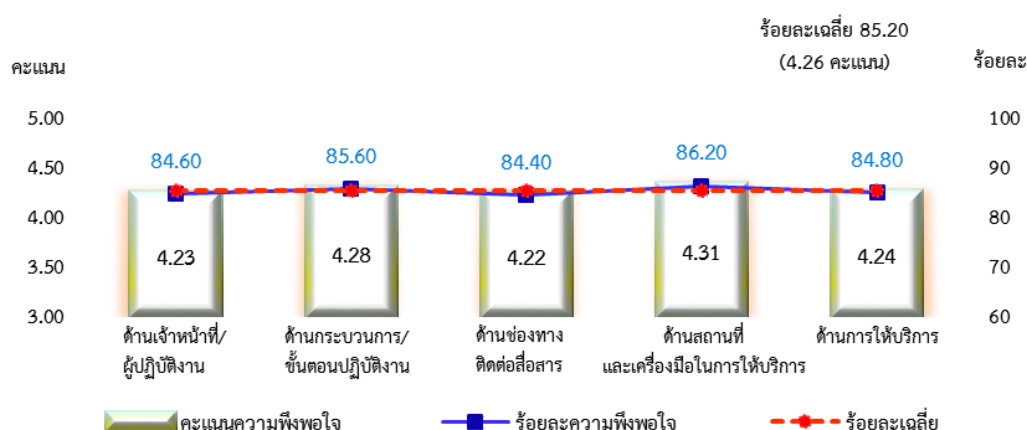
### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.27 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.40 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.57 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.70

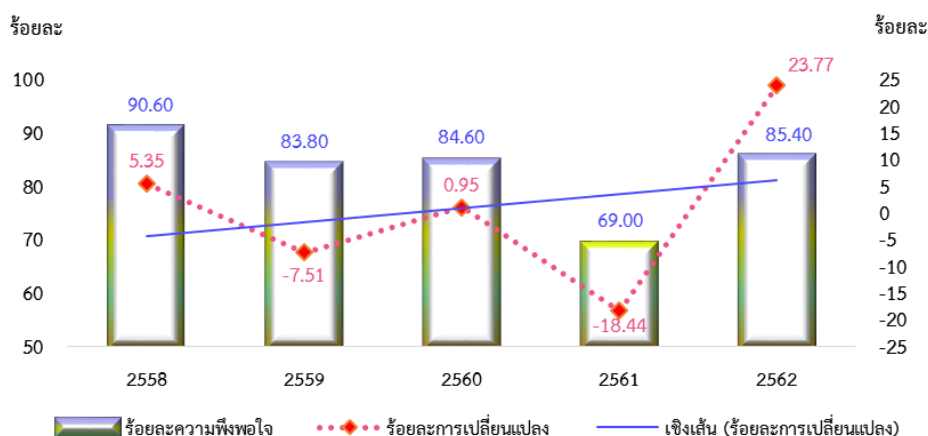
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.26 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.20 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 670 และตารางที่ 151

ภาพที่ 670 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 23.77 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 671

ภาพที่ 671 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

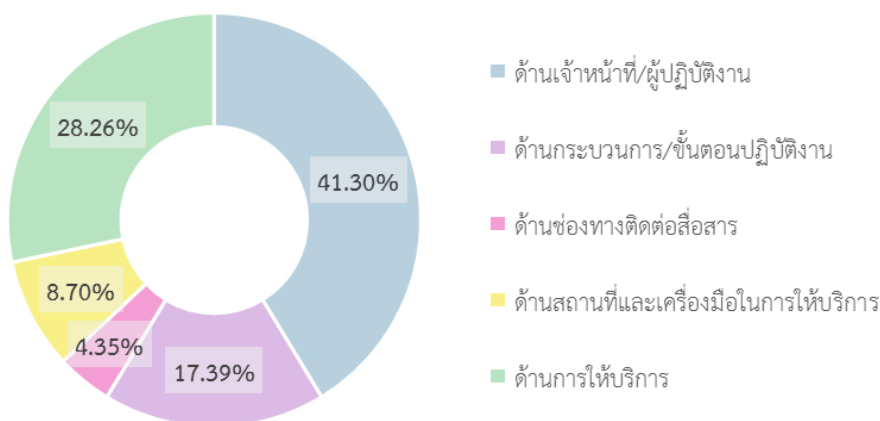


ตารางที่ 151 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                              | 4.27             | 85.40        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)                                                                                    | 8.57             | 85.70        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                    | 4.26             | 85.20        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                           | <b>4.23</b>      | <b>84.60</b> |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                                | 4.22             | 84.40        |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                           | 4.22             | 84.40        |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                           | 4.24             | 84.80        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                         | <b>4.28</b>      | <b>85.60</b> |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                  | 4.17             | 83.40        |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                       | 4.37             | 87.40        |
| 3) การจัดการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                                   | 4.22             | 84.40        |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                        | 4.35             | 87.00        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                | <b>4.22</b>      | <b>84.40</b> |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                     | 4.30             | 86.00        |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                               | 4.26             | 85.20        |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                         | 4.02             | 80.40        |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                 | 4.30             | 86.00        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                  | <b>4.31</b>      | <b>86.20</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุตรอบ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                          | 4.30             | 86.00        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                            | 4.28             | 85.60        |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                                | 4.35             | 87.00        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                        | <b>4.24</b>      | <b>84.80</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                         | 4.11             | 82.20        |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                | 4.22             | 84.40        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                           | 4.20             | 84.00        |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                           | 4.22             | 84.40        |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                | 4.24             | 84.80        |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                          | 4.31             | 86.20        |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                              | 4.31             | 86.20        |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบาเหน็จค้าประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                               | 4.26             | 85.20        |
| 9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                     | 4.27             | 85.40        |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.27             | 85.40        |

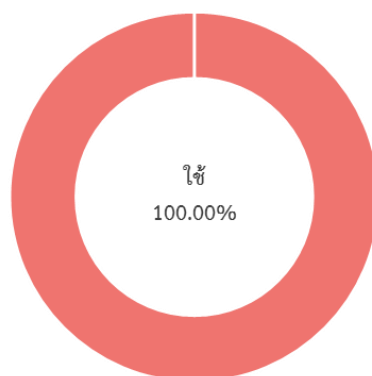
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 672

ภาพที่ 672 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส แยกตามประเด็นการสำรวจ



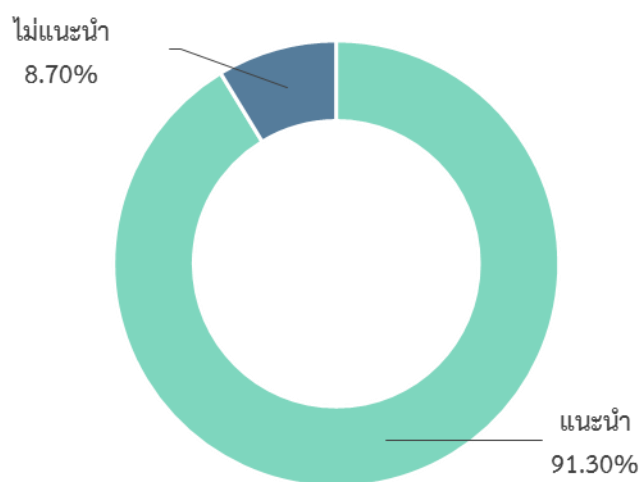
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส แสดงตามภาพที่ 673

ภาพที่ 673 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส แสดงตามภาพที่ 674

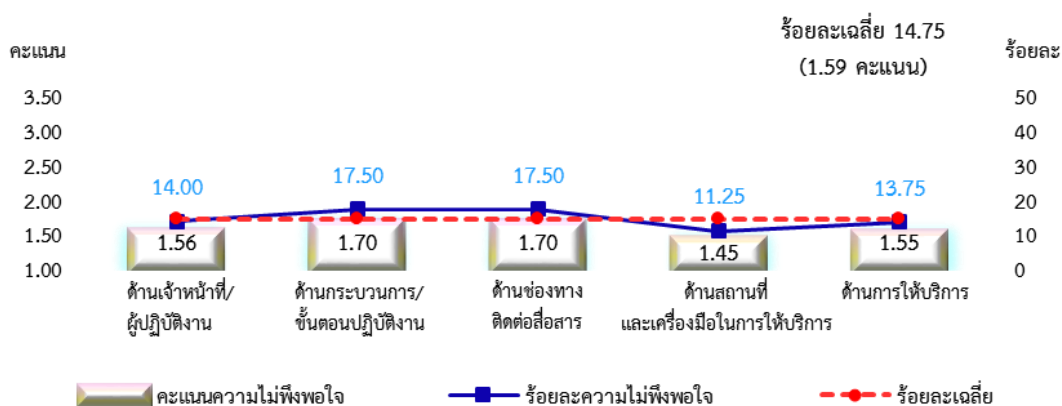
ภาพที่ 674 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส



## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

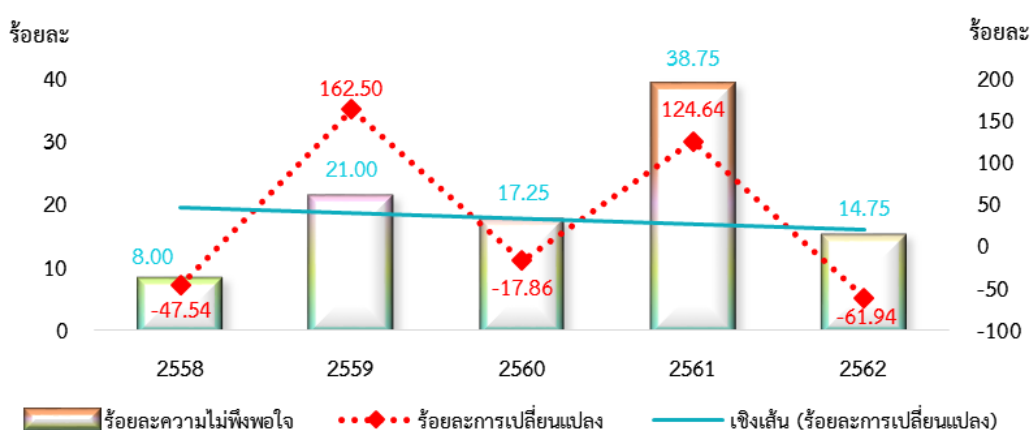
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.59 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 14.75 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 675 และตารางที่ 152

ภาพที่ 675 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 61.94 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 676

ภาพที่ 676 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562



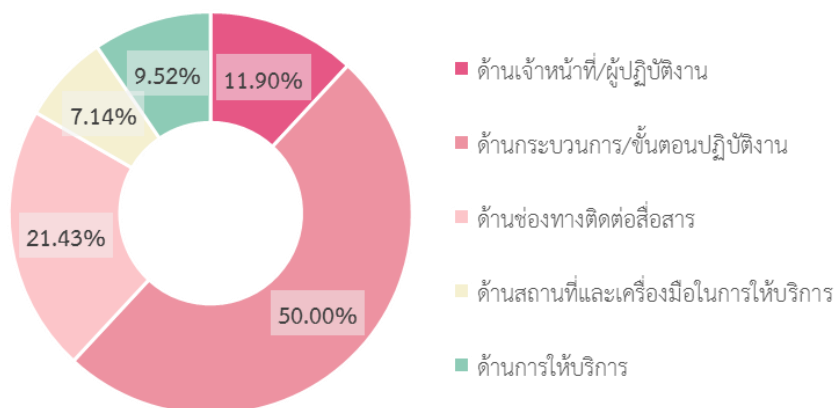
ตารางที่ 152 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน | ร้อยละ |
|-----------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                  | 1.59  | 14.75  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                         | 1.56  | 14.00  |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.54  | 13.50  |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.61  | 15.25  |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.52  | 13.00  |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                       | 1.70  | 17.50  |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.74  | 18.50  |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.70  | 17.50  |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.65  | 16.25  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                              | 1.70  | 17.50  |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.59  | 14.75  |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.70  | 17.50  |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.72  | 18.00  |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.78  | 19.50  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                | 1.45  | 11.25  |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.46  | 11.50  |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.43  | 10.75  |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.46  | 11.50  |
| ด้านการให้บริการ                                                      | 1.55  | 13.75  |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.56  | 14.00  |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.50  | 12.50  |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.53  | 13.25  |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.59  | 14.75  |



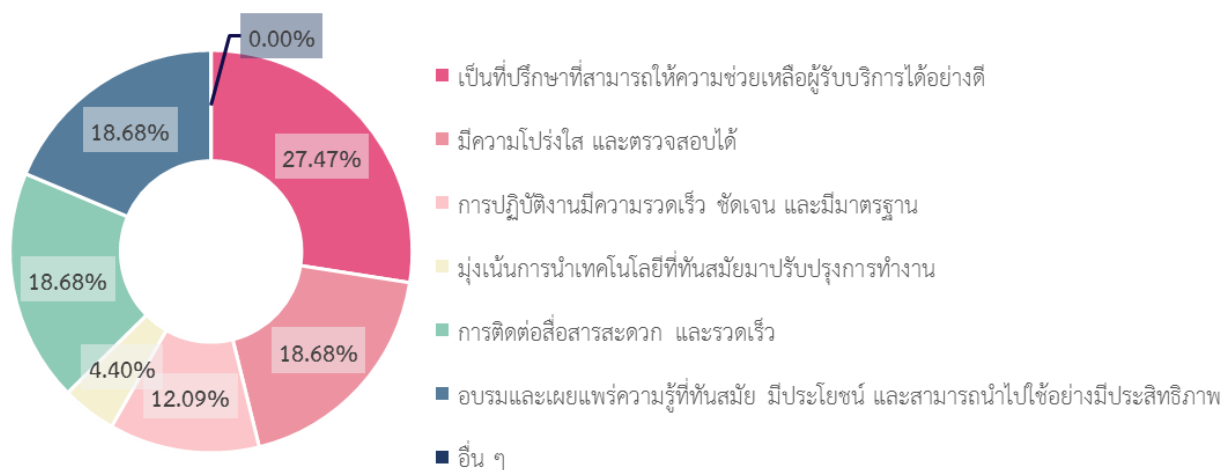
8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 677

ภาพที่ 677 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส แยกตามประเด็นการสำรวจ



9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส แสดงตามภาพที่ 678

ภาพที่ 678 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส



10. ข้อเสนอแนะ

-

## 2.9.5 สำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี

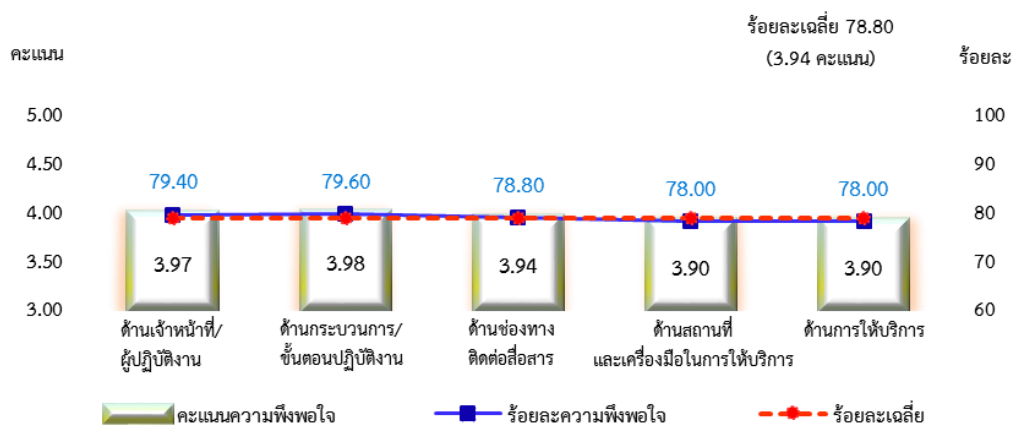
### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.00 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 80.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.13 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.30

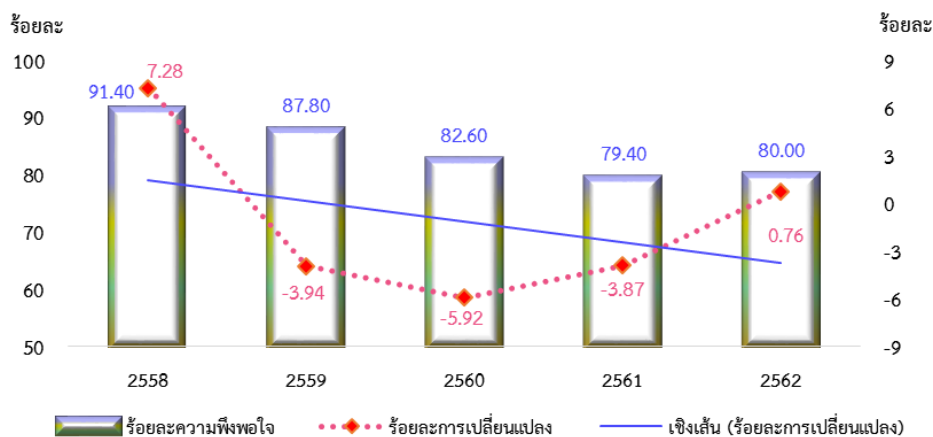
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 3.94 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 78.80 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 679 และตารางที่ 153

ภาพที่ 679 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 0.76 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 680

ภาพที่ 680 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

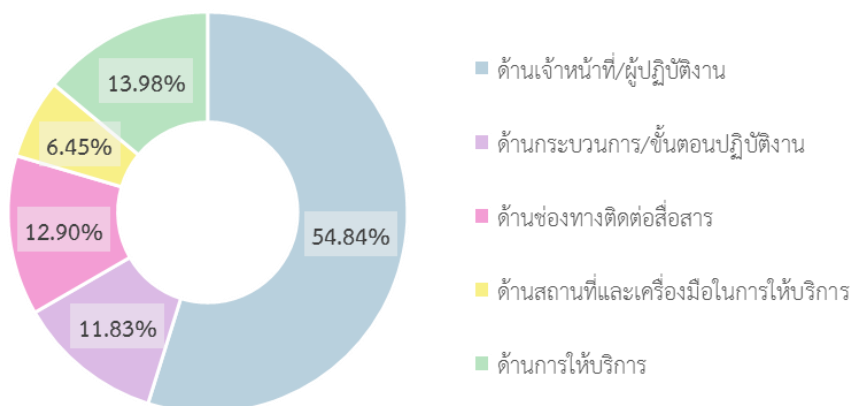


ตารางที่ 153 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|
|                                                                                                                                                | คะแนน            | ร้อยละ |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                              | 4.00             | 80.00  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)                                                                                    | 8.13             | 81.30  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                    | 3.94             | 78.80  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                                                                                                  | 3.97             | 79.40  |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                                | 3.98             | 79.60  |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                           | 3.95             | 79.00  |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                           | 3.97             | 79.40  |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                                                                                                | 3.98             | 79.60  |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                  | 3.86             | 77.20  |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                       | 4.08             | 81.60  |
| 3) การจัดการบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                             | 3.95             | 79.00  |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                        | 4.03             | 80.60  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                                                                                                       | 3.94             | 78.80  |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                     | 3.93             | 78.60  |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                               | 3.86             | 77.20  |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                         | 3.88             | 77.60  |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                 | 4.08             | 81.60  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                                                                                         | 3.90             | 78.00  |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                          | 3.87             | 77.40  |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                            | 3.89             | 77.80  |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                                | 3.94             | 78.80  |
| ด้านการให้บริการ                                                                                                                               | 3.90             | 78.00  |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                         | 3.90             | 78.00  |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                | 3.89             | 77.80  |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                           | 3.92             | 78.40  |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                           | 3.82             | 76.40  |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                | 3.71             | 74.20  |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                         | 4.05             | 81.00  |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                              | 3.99             | 79.80  |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                   | 3.80             | 76.00  |
| 9) วิทยาการมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                    | 3.97             | 79.40  |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 3.98             | 79.60  |

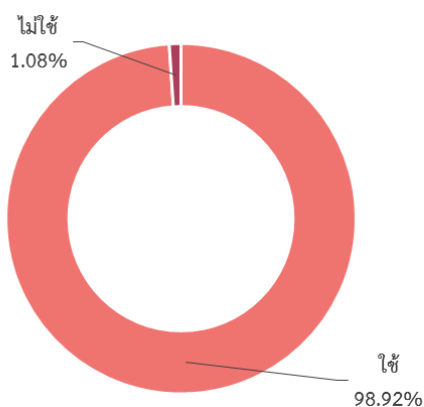
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 681

ภาพที่ 681 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี แยกตามประเด็นการสำรวจ



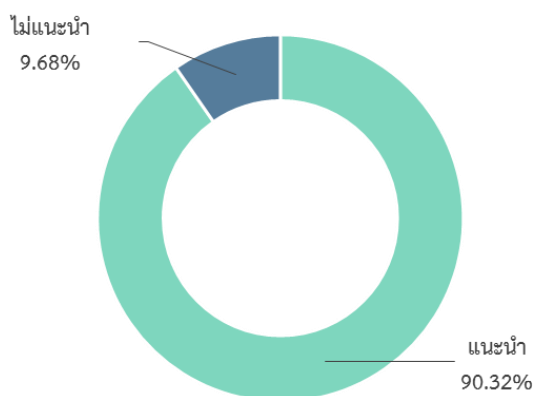
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี แสดงตามภาพที่ 682

ภาพที่ 682 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี แสดงตามภาพที่ 683

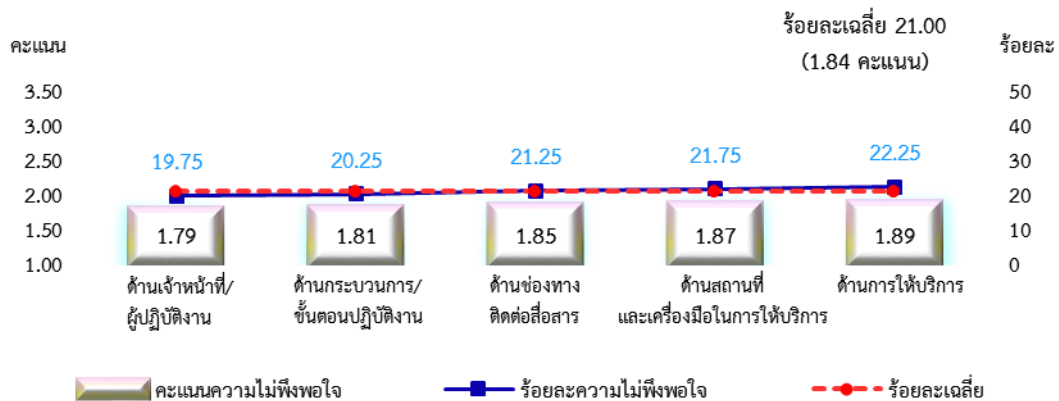
ภาพที่ 683 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี



## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

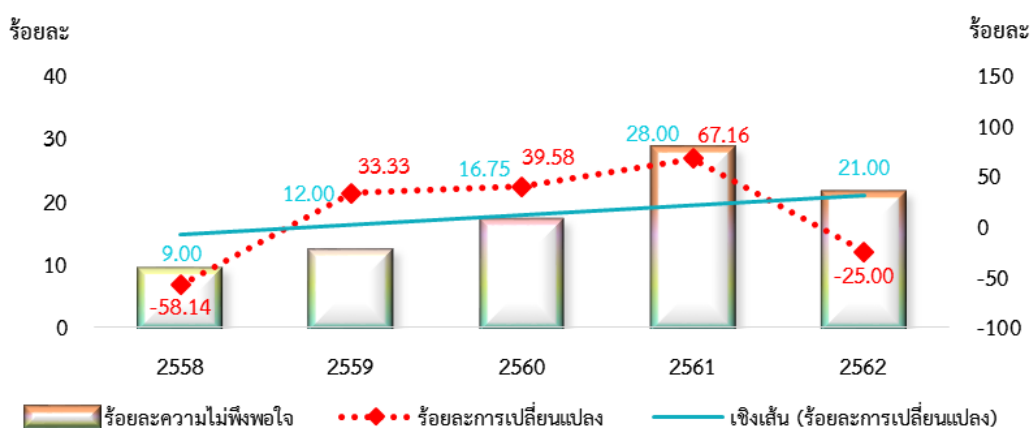
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.84 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 21.00 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อย โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 684 และตารางที่ 154

ภาพที่ 684 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 25.00 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 685

ภาพที่ 685 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

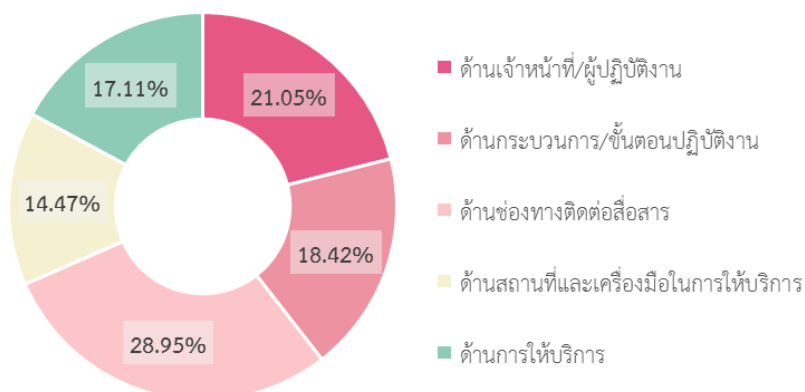


ตารางที่ 154 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน       | ร้อยละ       |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|
| <b>ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>           | <b>1.84</b> | <b>21.00</b> |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                  | <b>1.79</b> | <b>19.75</b> |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.75        | 18.75        |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.85        | 21.25        |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.77        | 19.25        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                | <b>1.81</b> | <b>20.25</b> |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.83        | 20.75        |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.83        | 20.75        |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.78        | 19.50        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                       | <b>1.85</b> | <b>21.25</b> |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.93        | 23.25        |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.85        | 21.25        |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.84        | 21.00        |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.76        | 19.00        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                         | <b>1.87</b> | <b>21.75</b> |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.84        | 21.00        |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.87        | 21.75        |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.89        | 22.25        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                               | <b>1.89</b> | <b>22.25</b> |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.91        | 22.75        |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.84        | 21.00        |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.92        | 23.00        |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.89        | 22.25        |

8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 686

ภาพที่ 686 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี แยกตามประเด็นการสำรวจ



9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี แสดงตามภาพที่ 687

ภาพที่ 687 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี



10. ข้อเสนอแนะ

-

## 2.9.6 สำนักงานคลังจังหวัดยะลา

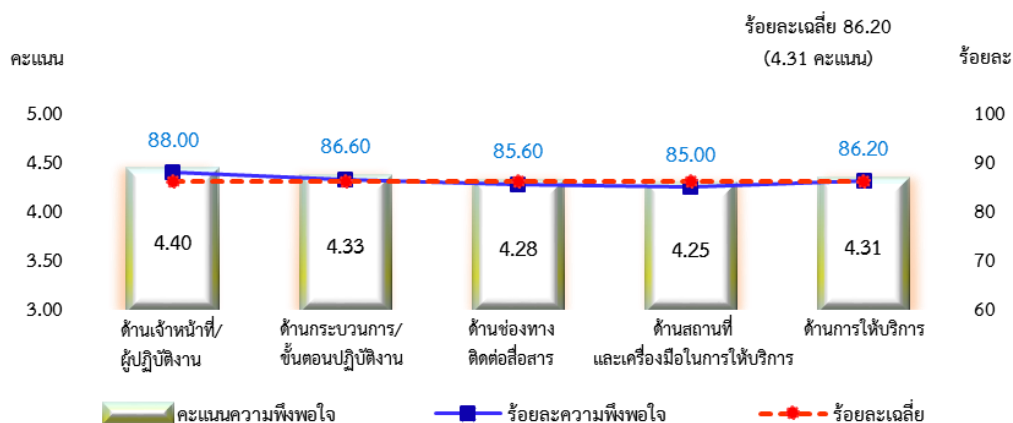
### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.48 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.60 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.28 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.80

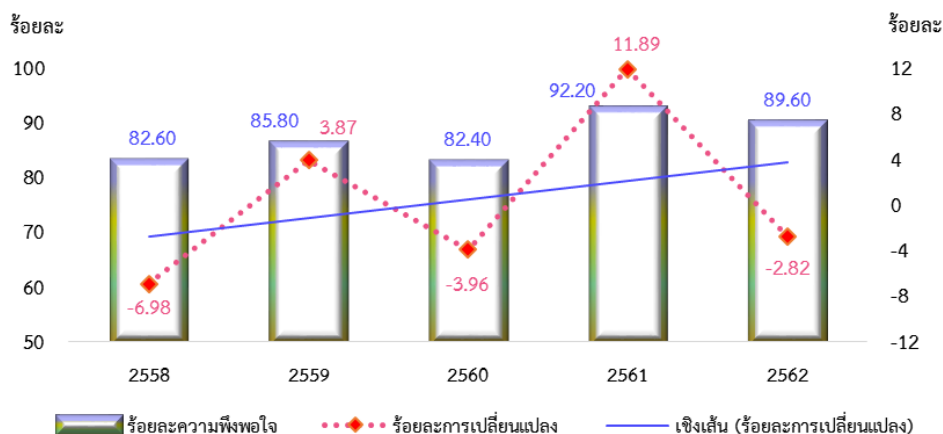
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.31 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.20 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 688 และตารางที่ 155

ภาพที่ 688 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 2.82 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 689

ภาพที่ 689 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562



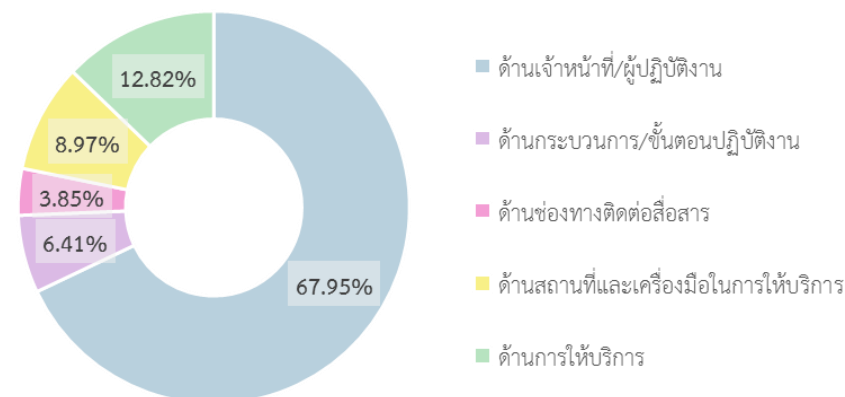


ตารางที่ 155 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                              | 4.48             | 89.60        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)                                                                                    | 9.28             | 92.80        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                    | 4.31             | 86.20        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                           | <b>4.40</b>      | <b>88.00</b> |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                                | 4.41             | 88.20        |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                           | 4.37             | 87.40        |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                           | 4.42             | 88.40        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                         | <b>4.33</b>      | <b>86.60</b> |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                  | 4.23             | 84.60        |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                       | 4.42             | 88.40        |
| 3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                                | 4.33             | 86.60        |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                        | 4.35             | 87.00        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                | <b>4.28</b>      | <b>85.60</b> |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                     | 4.35             | 87.00        |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                               | 4.18             | 83.60        |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                         | 4.19             | 83.80        |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                 | 4.40             | 88.00        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                  | <b>4.25</b>      | <b>85.00</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุครอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                           | 4.23             | 84.60        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                            | 4.18             | 83.60        |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                                | 4.33             | 86.60        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                        | <b>4.31</b>      | <b>86.20</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                         | 4.35             | 87.00        |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                | 4.35             | 87.00        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                           | 4.33             | 86.60        |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                           | 4.19             | 83.80        |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                | 4.17             | 83.40        |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                         | 4.42             | 88.40        |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                              | 4.32             | 86.40        |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                   | 4.25             | 85.00        |
| 9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                     | 4.38             | 87.60        |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.36             | 87.20        |

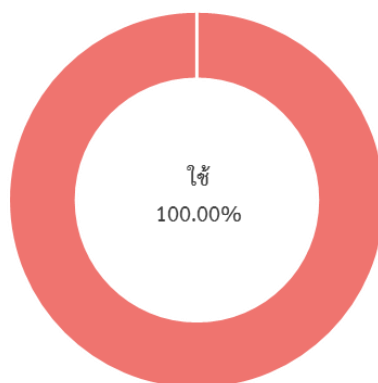
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 690

ภาพที่ 690 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา แยกตามประเด็นการสำรวจ



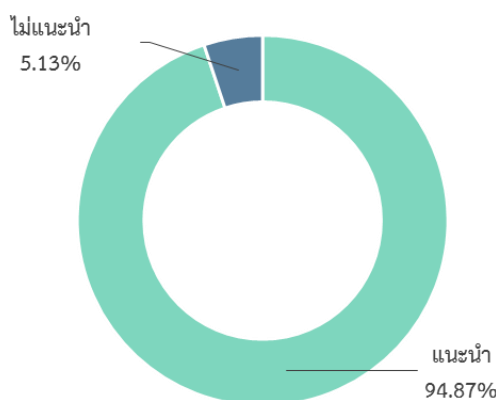
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา แสดงตามภาพที่ 691

ภาพที่ 691 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา แสดงตามภาพที่ 692

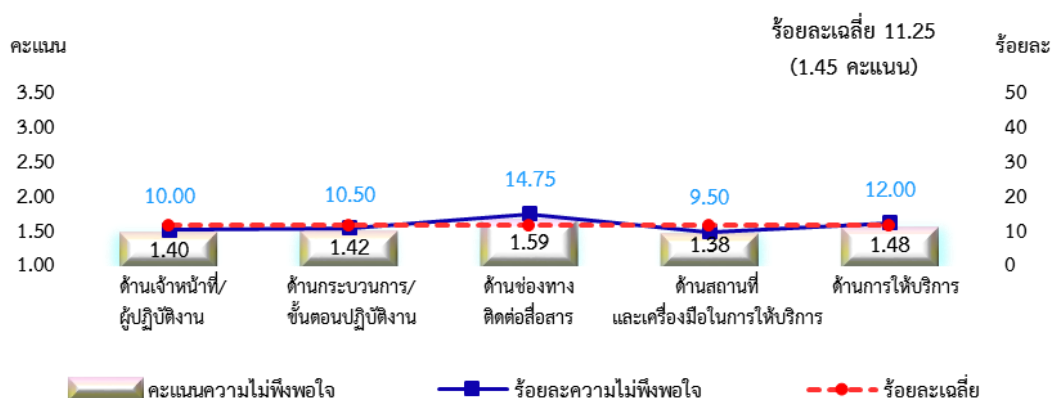
ภาพที่ 692 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา



## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

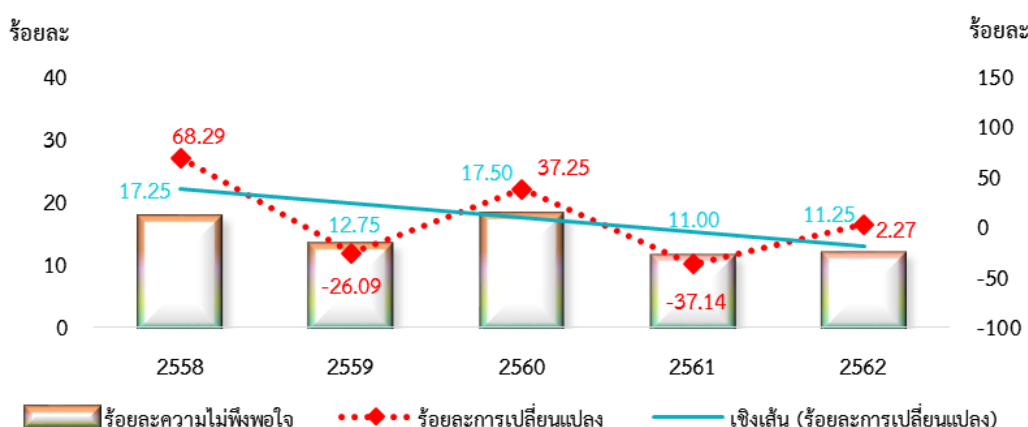
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.45 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 11.25 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 693 และตารางที่ 156

ภาพที่ 693 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 2.27 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 694

ภาพที่ 694 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

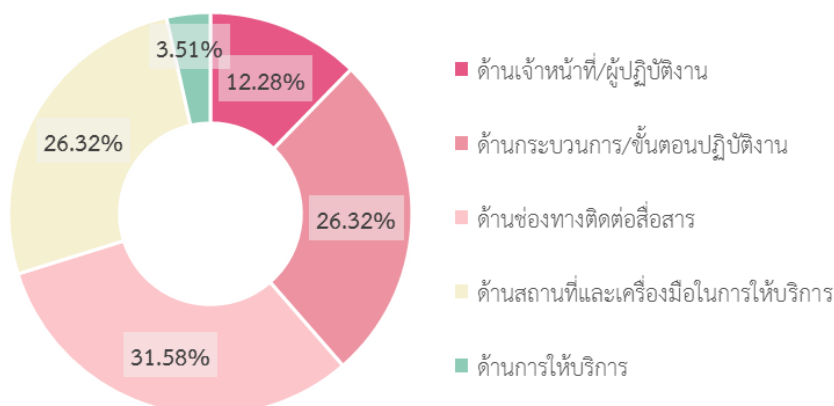


ตารางที่ 156 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน | ร้อยละ |
|-----------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                  | 1.45  | 11.25  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                         | 1.40  | 10.00  |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.38  | 9.50   |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.42  | 10.50  |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.39  | 9.75   |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                       | 1.42  | 10.50  |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.38  | 9.50   |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.48  | 12.00  |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.40  | 10.00  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                              | 1.59  | 14.75  |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.67  | 16.75  |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.55  | 13.75  |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.59  | 14.75  |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.53  | 13.25  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                | 1.38  | 9.50   |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.37  | 9.25   |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.38  | 9.50   |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.38  | 9.50   |
| ด้านการให้บริการ                                                      | 1.48  | 12.00  |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.47  | 11.75  |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.59  | 14.75  |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.48  | 12.00  |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.39  | 9.75   |

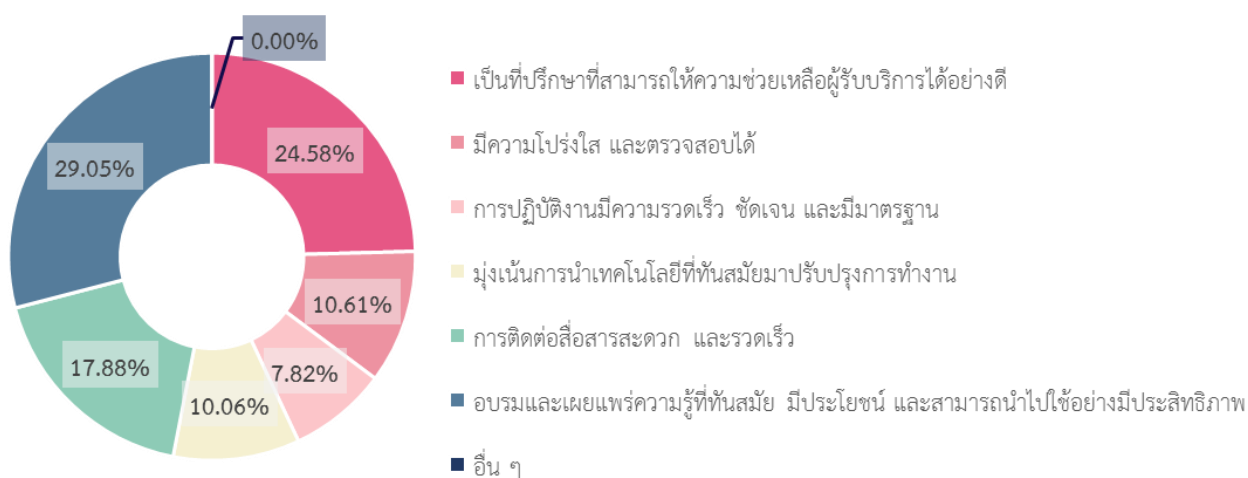
8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 695

ภาพที่ 695 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา แยกตามประเด็นการสำรวจ



9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา แสดงตามภาพที่ 696

ภาพที่ 696 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา



10. ข้อเสนอแนะ

-

## 2.9.7 สำนักงานคลังจังหวัดสตูล

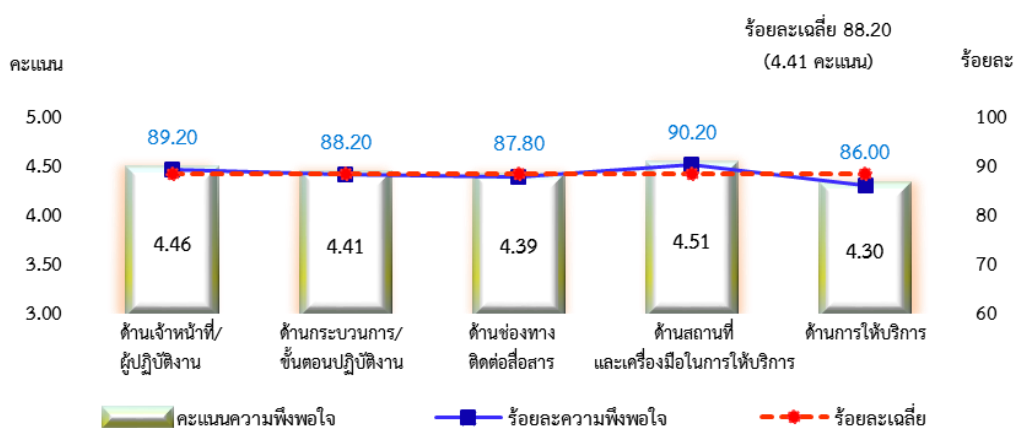
### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.48 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.60 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.10 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.00

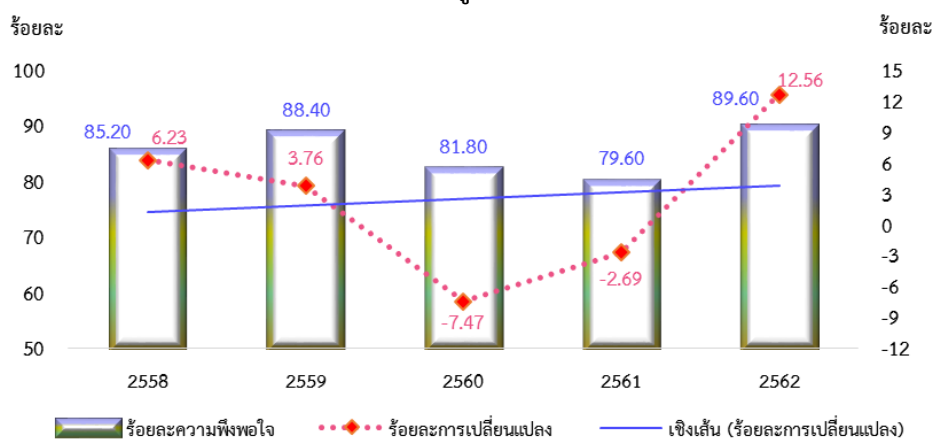
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.41 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.20 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 697 และตารางที่ 157

ภาพที่ 697 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 12.56 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 698

ภาพที่ 698 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

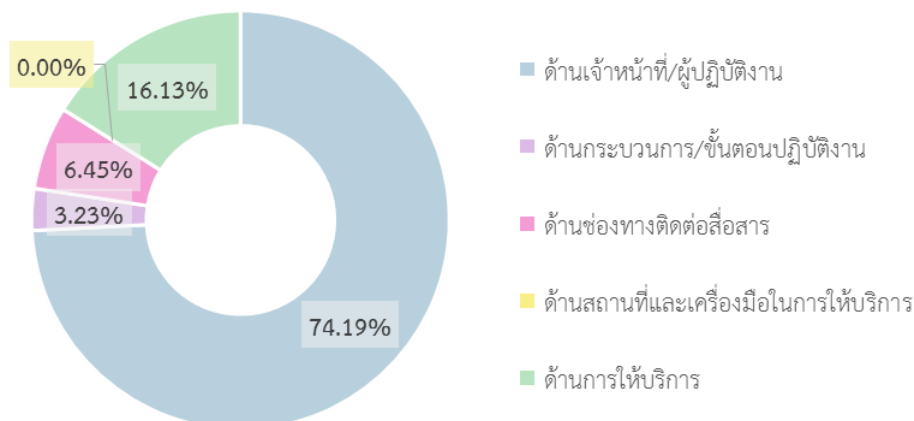


ตารางที่ 157 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                                                                                                       | ระดับความพึงพอใจ |        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|
|                                                                                                                                               | คะแนน            | ร้อยละ |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                             | 4.48             | 89.60  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)                                                                                   | 9.10             | 91.00  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                   | 4.41             | 88.20  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                                                                                                 | 4.46             | 89.20  |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                               | 4.42             | 88.40  |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                          | 4.39             | 87.80  |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                          | 4.58             | 91.60  |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                                                                                               | 4.41             | 88.20  |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                 | 4.26             | 85.20  |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                      | 4.45             | 89.00  |
| 3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                               | 4.48             | 89.60  |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                       | 4.45             | 89.00  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                                                                                                      | 4.39             | 87.80  |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                    | 4.48             | 89.60  |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                              | 4.33             | 86.60  |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                        | 4.23             | 84.60  |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                | 4.52             | 90.40  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                                                                                        | 4.51             | 90.20  |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                         | 4.57             | 91.40  |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                           | 4.43             | 88.60  |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                               | 4.53             | 90.60  |
| ด้านการให้บริการ                                                                                                                              | 4.30             | 86.00  |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                        | 4.32             | 86.40  |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                               | 4.30             | 86.00  |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                          | 4.32             | 86.40  |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                          | 4.25             | 85.00  |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                               | 4.18             | 83.60  |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                        | 4.50             | 90.00  |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                             | 4.37             | 87.40  |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                  | 4.12             | 82.40  |
| 9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                    | 4.32             | 86.40  |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.33             | 86.60  |

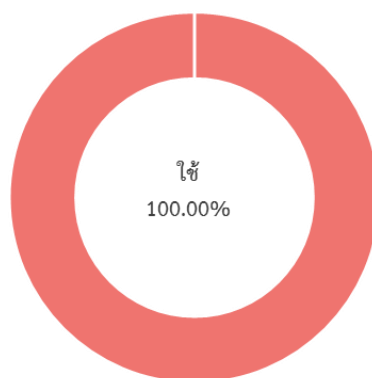
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 699

ภาพที่ 699 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล แยกตามประเด็นการสำรวจ



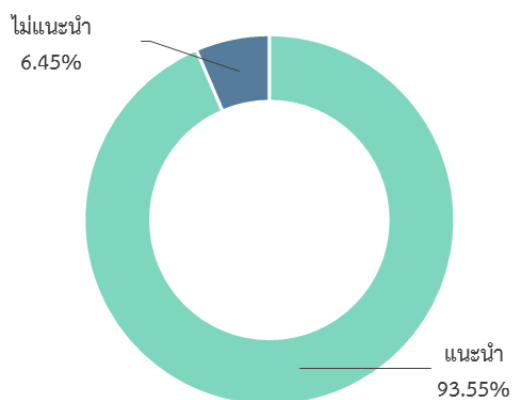
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล แสดงตามภาพที่ 700

ภาพที่ 700 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล แสดงตามภาพที่ 701

ภาพที่ 701 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล

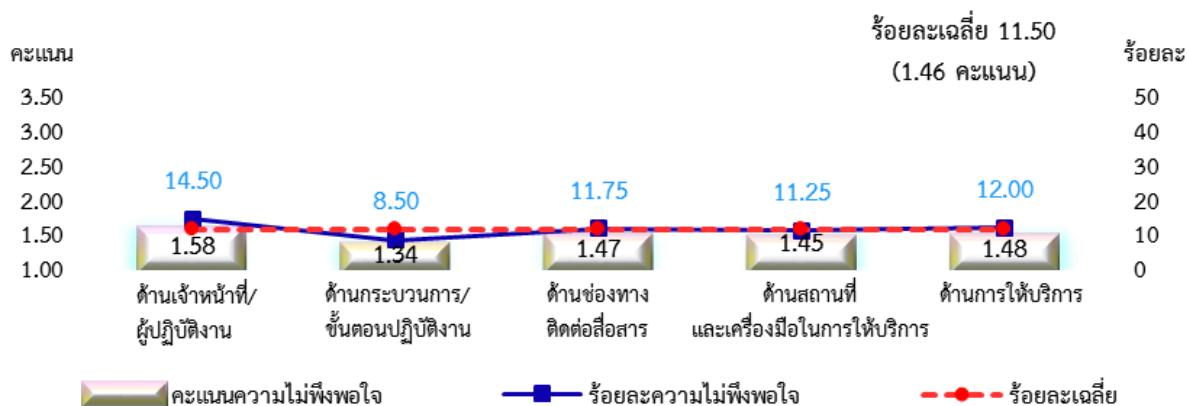




## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

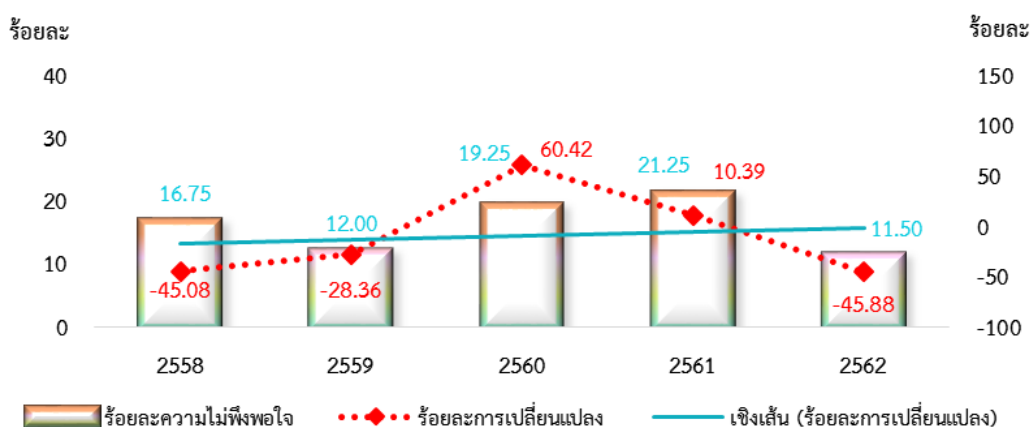
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.46 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 11.50 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 702 และตารางที่ 158

ภาพที่ 702 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 45.88 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 703

ภาพที่ 703 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

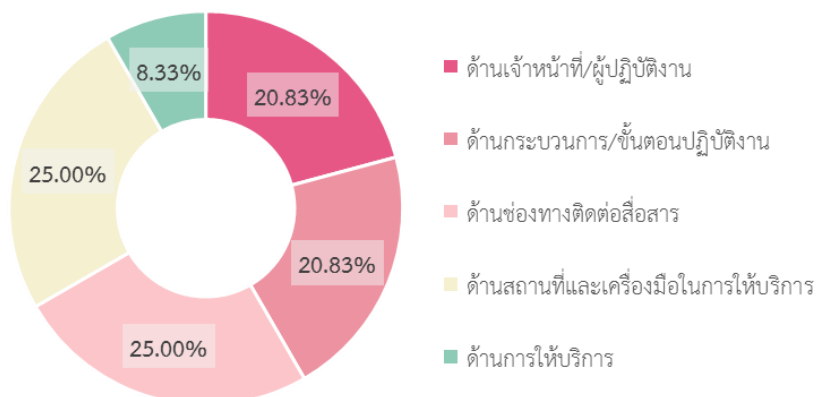


ตารางที่ 158 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน       | ร้อยละ       |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|
| <b>ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>           | <b>1.46</b> | <b>11.50</b> |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                  | <b>1.58</b> | <b>14.50</b> |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.53        | 13.25        |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.68        | 17.00        |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.52        | 13.00        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                | <b>1.34</b> | <b>8.50</b>  |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.35        | 8.75         |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.39        | 9.75         |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.29        | 7.25         |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                       | <b>1.47</b> | <b>11.75</b> |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.42        | 10.50        |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.60        | 15.00        |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.50        | 12.50        |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.35        | 8.75         |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                         | <b>1.45</b> | <b>11.25</b> |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.36        | 9.00         |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.48        | 12.00        |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.50        | 12.50        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                               | <b>1.48</b> | <b>12.00</b> |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.52        | 13.00        |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.52        | 13.00        |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.40        | 10.00        |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.47        | 11.75        |

8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 704

ภาพที่ 704 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล แยกตามประเด็นการสำรวจ



9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล แสดงตามภาพที่ 705

ภาพที่ 705 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล



10. ข้อเสนอแนะ

-

ภาคผนวก



**ตารางสรุปคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด  
ภาพรวมและรายสำนักงาน แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562**

| ประเด็น         |        | ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย | การปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน) | การปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) |                               |                                 |                          |                                        |                  |
|-----------------|--------|------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------|--------------------------|----------------------------------------|------------------|
|                 |        |                        |                                          | ภาพรวม 5 ด้าน                            | ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน | ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน | ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร | ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | ด้านการให้บริการ |
| เขต 1           |        |                        |                                          |                                          |                               |                                 |                          |                                        |                  |
| 1. อุทัยฯ       | คะแนน  | 4.45                   | 9.02                                     | 4.39                                     | 4.51                          | 4.37                            | 4.36                     | 4.34                                   | 4.38             |
|                 | ร้อยละ | 89.00                  | 90.20                                    | 87.80                                    | 90.20                         | 87.40                           | 87.20                    | 86.80                                  | 87.60            |
| 2. นนทบุรี      | คะแนน  | 4.75                   | 9.49                                     | 4.76                                     | 4.86                          | 4.89                            | 4.58                     | 4.86                                   | 4.61             |
|                 | ร้อยละ | 95.00                  | 94.90                                    | 95.20                                    | 97.20                         | 97.80                           | 91.60                    | 97.20                                  | 92.20            |
| 3. ปทุมธานี     | คะแนน  | 4.35                   | 8.91                                     | 4.24                                     | 4.33                          | 4.33                            | 4.15                     | 4.18                                   | 4.22             |
|                 | ร้อยละ | 87.00                  | 89.10                                    | 84.80                                    | 86.60                         | 86.60                           | 83.00                    | 83.60                                  | 84.40            |
| 4. ลพบุรี       | คะแนน  | 4.56                   | 9.05                                     | 4.60                                     | 4.70                          | 4.62                            | 4.48                     | 4.60                                   | 4.58             |
|                 | ร้อยละ | 91.20                  | 90.50                                    | 92.00                                    | 94.00                         | 92.40                           | 89.60                    | 92.00                                  | 91.60            |
| 5. สระบุรี      | คะแนน  | 4.67                   | 9.35                                     | 4.66                                     | 4.79                          | 4.76                            | 4.60                     | 4.49                                   | 4.65             |
|                 | ร้อยละ | 93.40                  | 93.50                                    | 93.20                                    | 95.80                         | 95.20                           | 92.00                    | 89.80                                  | 93.00            |
| 6. สิงห์บุรี    | คะแนน  | 4.45                   | 9.12                                     | 4.33                                     | 4.43                          | 4.25                            | 4.33                     | 4.28                                   | 4.38             |
|                 | ร้อยละ | 89.00                  | 91.20                                    | 86.60                                    | 88.60                         | 85.00                           | 86.60                    | 85.60                                  | 87.60            |
| 7. ชัยนาท       | คะแนน  | 4.46                   | 9.16                                     | 4.34                                     | 4.43                          | 4.33                            | 4.34                     | 4.38                                   | 4.23             |
|                 | ร้อยละ | 89.20                  | 91.60                                    | 86.80                                    | 88.60                         | 86.60                           | 86.80                    | 87.60                                  | 84.60            |
| 8. อ่างทอง      | คะแนน  | 4.70                   | 9.53                                     | 4.63                                     | 4.66                          | 4.65                            | 4.59                     | 4.59                                   | 4.65             |
|                 | ร้อยละ | 94.00                  | 95.30                                    | 92.60                                    | 93.20                         | 93.00                           | 91.80                    | 91.80                                  | 93.00            |
| เขต 2           |        |                        |                                          |                                          |                               |                                 |                          |                                        |                  |
| 9. ฉะเชิงเทรา   | คะแนน  | 4.19                   | 8.61                                     | 4.08                                     | 4.21                          | 4.06                            | 4.08                     | 3.99                                   | 4.04             |
|                 | ร้อยละ | 83.80                  | 86.10                                    | 81.60                                    | 84.20                         | 81.20                           | 81.60                    | 79.80                                  | 80.80            |
| 10. จันทบุรี    | คะแนน  | 4.48                   | 8.93                                     | 4.49                                     | 4.57                          | 4.47                            | 4.43                     | 4.45                                   | 4.54             |
|                 | ร้อยละ | 89.60                  | 89.30                                    | 89.80                                    | 91.40                         | 89.40                           | 88.60                    | 89.00                                  | 90.80            |
| 11. ชลบุรี      | คะแนน  | 4.43                   | 8.98                                     | 4.37                                     | 4.50                          | 4.40                            | 4.36                     | 4.24                                   | 4.34             |
|                 | ร้อยละ | 88.60                  | 89.80                                    | 87.40                                    | 90.00                         | 88.00                           | 87.20                    | 84.80                                  | 86.80            |
| 12. ตรัง        | คะแนน  | 4.34                   | 8.78                                     | 4.29                                     | 4.33                          | 4.30                            | 4.27                     | 4.30                                   | 4.27             |
|                 | ร้อยละ | 86.80                  | 87.80                                    | 85.80                                    | 86.60                         | 86.00                           | 85.40                    | 86.00                                  | 85.40            |
| 13. นครนายก     | คะแนน  | 4.68                   | 9.38                                     | 4.67                                     | 4.77                          | 4.67                            | 4.67                     | 4.62                                   | 4.62             |
|                 | ร้อยละ | 93.60                  | 93.80                                    | 93.40                                    | 95.40                         | 93.40                           | 93.40                    | 92.40                                  | 92.40            |
| 14. ปราจีนบุรี  | คะแนน  | 4.63                   | 9.18                                     | 4.67                                     | 4.80                          | 4.70                            | 4.64                     | 4.59                                   | 4.62             |
|                 | ร้อยละ | 92.60                  | 91.80                                    | 93.40                                    | 96.00                         | 94.00                           | 92.80                    | 91.80                                  | 92.40            |
| 15. ระยอง       | คะแนน  | 4.33                   | 8.80                                     | 4.26                                     | 4.39                          | 4.31                            | 4.20                     | 4.20                                   | 4.21             |
|                 | ร้อยละ | 86.60                  | 88.00                                    | 85.20                                    | 87.80                         | 86.20                           | 84.00                    | 84.00                                  | 84.20            |
| 16. สมุทรปราการ | คะแนน  | 4.86                   | 9.89                                     | 4.78                                     | 4.92                          | 4.77                            | 4.82                     | 4.71                                   | 4.69             |
|                 | ร้อยละ | 97.20                  | 98.90                                    | 95.60                                    | 98.40                         | 95.40                           | 96.40                    | 94.20                                  | 93.80            |
| 17. สระแก้ว     | คะแนน  | 4.52                   | 9.21                                     | 4.44                                     | 4.49                          | 4.46                            | 4.41                     | 4.43                                   | 4.39             |
|                 | ร้อยละ | 90.40                  | 92.10                                    | 88.80                                    | 89.80                         | 89.20                           | 88.20                    | 88.60                                  | 87.80            |
| เขต 3           |        |                        |                                          |                                          |                               |                                 |                          |                                        |                  |
| 18. นครราชสีมา  | คะแนน  | 4.34                   | 8.83                                     | 4.26                                     | 4.33                          | 4.32                            | 4.14                     | 4.26                                   | 4.26             |
|                 | ร้อยละ | 86.80                  | 88.30                                    | 85.20                                    | 86.60                         | 86.40                           | 82.80                    | 85.20                                  | 85.20            |
| 19. ชัยภูมิ     | คะแนน  | 4.56                   | 9.31                                     | 4.47                                     | 4.50                          | 4.42                            | 4.46                     | 4.53                                   | 4.43             |
|                 | ร้อยละ | 91.20                  | 93.10                                    | 89.40                                    | 90.00                         | 88.40                           | 89.20                    | 90.60                                  | 88.60            |
| 20. บุรีรัมย์   | คะแนน  | 4.61                   | 9.02                                     | 4.71                                     | 4.82                          | 4.72                            | 4.66                     | 4.68                                   | 4.66             |
|                 | ร้อยละ | 92.20                  | 90.20                                    | 94.20                                    | 96.40                         | 94.40                           | 93.20                    | 93.60                                  | 93.20            |
| 21. ยโสธร       | คะแนน  | 4.17                   | 8.48                                     | 4.09                                     | 4.08                          | 4.07                            | 4.07                     | 4.17                                   | 4.06             |
|                 | ร้อยละ | 83.40                  | 84.80                                    | 81.80                                    | 81.60                         | 81.40                           | 81.40                    | 83.40                                  | 81.20            |
| 22. ศรีสะเกษ    | คะแนน  | 4.54                   | 9.21                                     | 4.47                                     | 4.44                          | 4.52                            | 4.44                     | 4.46                                   | 4.47             |
|                 | ร้อยละ | 90.80                  | 92.10                                    | 89.40                                    | 88.80                         | 90.40                           | 88.80                    | 89.20                                  | 89.40            |
| 23. สุรินทร์    | คะแนน  | 4.24                   | 8.65                                     | 4.15                                     | 4.15                          | 4.23                            | 4.17                     | 4.04                                   | 4.16             |
|                 | ร้อยละ | 84.80                  | 86.50                                    | 83.00                                    | 83.00                         | 84.60                           | 83.40                    | 80.80                                  | 83.20            |
| 24. อุบลราชธานี | คะแนน  | 4.75                   | 9.42                                     | 4.79                                     | 4.80                          | 4.79                            | 4.77                     | 4.82                                   | 4.79             |
|                 | ร้อยละ | 95.00                  | 94.20                                    | 95.80                                    | 96.00                         | 95.80                           | 95.40                    | 96.40                                  | 95.80            |
| 25. อำนาจเจริญ  | คะแนน  | 4.72                   | 9.42                                     | 4.72                                     | 4.72                          | 4.71                            | 4.64                     | 4.77                                   | 4.75             |
|                 | ร้อยละ | 94.40                  | 94.20                                    | 94.40                                    | 94.40                         | 94.20                           | 92.80                    | 95.40                                  | 95.00            |

| ประเด็น             |        | ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย | การปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน) | การปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) |                               |                                 |                          |                                        |                  |
|---------------------|--------|------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------|--------------------------|----------------------------------------|------------------|
| สำนักงานคลังจังหวัด |        |                        |                                          | ภาพรวม 5 ด้าน                            | ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน | ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน | ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร | ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | ด้านการให้บริการ |
| เขต 4               |        |                        |                                          |                                          |                               |                                 |                          |                                        |                  |
| 26. อุดรธานี        | คะแนน  | 4.42                   | 9.00                                     | 4.34                                     | 4.46                          | 4.39                            | 4.35                     | 4.17                                   | 4.32             |
|                     | ร้อยละ | 88.40                  | 90.00                                    | 86.80                                    | 89.20                         | 87.80                           | 87.00                    | 83.40                                  | 86.40            |
| 27. กาฬสินธุ์       | คะแนน  | 4.58                   | 9.23                                     | 4.54                                     | 4.65                          | 4.53                            | 4.47                     | 4.54                                   | 4.49             |
|                     | ร้อยละ | 91.60                  | 92.30                                    | 90.80                                    | 93.00                         | 90.60                           | 89.40                    | 90.80                                  | 89.80            |
| 28. ขอนแก่น         | คะแนน  | 4.63                   | 9.32                                     | 4.60                                     | 4.66                          | 4.63                            | 4.53                     | 4.67                                   | 4.50             |
|                     | ร้อยละ | 92.60                  | 93.20                                    | 92.00                                    | 93.20                         | 92.60                           | 90.60                    | 93.40                                  | 90.00            |
| 29. นครพนม          | คะแนน  | 4.44                   | 8.94                                     | 4.40                                     | 4.44                          | 4.43                            | 4.38                     | 4.47                                   | 4.29             |
|                     | ร้อยละ | 88.80                  | 89.40                                    | 88.00                                    | 88.80                         | 88.60                           | 87.60                    | 89.40                                  | 85.80            |
| 30. มหาสารคาม       | คะแนน  | 4.53                   | 9.07                                     | 4.52                                     | 4.55                          | 4.53                            | 4.43                     | 4.50                                   | 4.57             |
|                     | ร้อยละ | 90.60                  | 90.70                                    | 90.40                                    | 91.00                         | 90.60                           | 88.60                    | 90.00                                  | 91.40            |
| 31. มุกดาหาร        | คะแนน  | 4.54                   | 9.31                                     | 4.43                                     | 4.53                          | 4.48                            | 4.38                     | 4.38                                   | 4.40             |
|                     | ร้อยละ | 90.80                  | 93.10                                    | 88.60                                    | 90.60                         | 89.60                           | 87.60                    | 87.60                                  | 88.00            |
| 32. ร้อยเอ็ด        | คะแนน  | 4.56                   | 9.29                                     | 4.47                                     | 4.54                          | 4.48                            | 4.43                     | 4.43                                   | 4.45             |
|                     | ร้อยละ | 91.20                  | 92.90                                    | 89.40                                    | 90.80                         | 89.60                           | 88.60                    | 88.60                                  | 89.00            |
| 33. เลย             | คะแนน  | 4.14                   | 8.40                                     | 4.08                                     | 4.10                          | 4.03                            | 4.03                     | 4.13                                   | 4.10             |
|                     | ร้อยละ | 82.80                  | 84.00                                    | 81.60                                    | 82.00                         | 80.60                           | 80.60                    | 82.60                                  | 82.00            |
| 34. สกลนคร          | คะแนน  | 4.58                   | 9.25                                     | 4.54                                     | 4.67                          | 4.50                            | 4.43                     | 4.55                                   | 4.55             |
|                     | ร้อยละ | 91.60                  | 92.50                                    | 90.80                                    | 93.40                         | 90.00                           | 88.60                    | 91.00                                  | 91.00            |
| 35. หนองคาย         | คะแนน  | 4.45                   | 9.07                                     | 4.36                                     | 4.43                          | 4.36                            | 4.33                     | 4.29                                   | 4.40             |
|                     | ร้อยละ | 89.00                  | 90.70                                    | 87.20                                    | 88.60                         | 87.20                           | 86.60                    | 85.80                                  | 88.00            |
| 36. หนองบัวลำภู     | คะแนน  | 4.44                   | 9.00                                     | 4.38                                     | 4.42                          | 4.37                            | 4.25                     | 4.46                                   | 4.38             |
|                     | ร้อยละ | 88.80                  | 90.00                                    | 87.60                                    | 88.40                         | 87.40                           | 85.00                    | 89.20                                  | 87.60            |
| 37. บึงกาฬ          | คะแนน  | 4.31                   | 8.80                                     | 4.22                                     | 4.38                          | 4.26                            | 4.28                     | 4.08                                   | 4.08             |
|                     | ร้อยละ | 86.20                  | 88.00                                    | 84.40                                    | 87.60                         | 85.20                           | 85.60                    | 81.60                                  | 81.60            |
| เขต 5               |        |                        |                                          |                                          |                               |                                 |                          |                                        |                  |
| 38. เชียงใหม่       | คะแนน  | 4.44                   | 9.05                                     | 4.35                                     | 4.37                          | 4.36                            | 4.30                     | 4.32                                   | 4.39             |
|                     | ร้อยละ | 88.80                  | 90.50                                    | 87.00                                    | 87.40                         | 87.20                           | 86.00                    | 86.40                                  | 87.80            |
| 39. เชียงราย        | คะแนน  | 4.16                   | 8.57                                     | 4.04                                     | 4.13                          | 4.18                            | 3.95                     | 3.98                                   | 3.96             |
|                     | ร้อยละ | 83.20                  | 85.70                                    | 80.80                                    | 82.60                         | 83.60                           | 79.00                    | 79.60                                  | 79.20            |
| 40. น่าน            | คะแนน  | 4.44                   | 9.00                                     | 4.38                                     | 4.43                          | 4.44                            | 4.39                     | 4.29                                   | 4.34             |
|                     | ร้อยละ | 88.80                  | 90.00                                    | 87.60                                    | 88.60                         | 88.80                           | 87.80                    | 85.80                                  | 86.80            |
| 41. พะเยา           | คะแนน  | 4.56                   | 9.22                                     | 4.51                                     | 4.54                          | 4.57                            | 4.56                     | 4.39                                   | 4.47             |
|                     | ร้อยละ | 91.20                  | 92.20                                    | 90.20                                    | 90.80                         | 91.40                           | 91.20                    | 87.80                                  | 89.40            |
| 42. แพร่            | คะแนน  | 4.56                   | 9.33                                     | 4.46                                     | 4.49                          | 4.45                            | 4.48                     | 4.40                                   | 4.49             |
|                     | ร้อยละ | 91.20                  | 93.30                                    | 89.20                                    | 89.80                         | 89.00                           | 89.60                    | 88.00                                  | 89.80            |
| 43. แม่ฮ่องสอน      | คะแนน  | 4.52                   | 9.14                                     | 4.47                                     | 4.64                          | 4.53                            | 4.45                     | 4.33                                   | 4.42             |
|                     | ร้อยละ | 90.40                  | 91.40                                    | 89.40                                    | 92.80                         | 90.60                           | 89.00                    | 86.60                                  | 88.40            |
| 44. ลำพูน           | คะแนน  | 4.38                   | 8.97                                     | 4.27                                     | 4.42                          | 4.32                            | 4.27                     | 4.06                                   | 4.29             |
|                     | ร้อยละ | 87.60                  | 89.70                                    | 85.40                                    | 88.40                         | 86.40                           | 85.40                    | 81.20                                  | 85.80            |
| 45. ลำปาง           | คะแนน  | 4.40                   | 8.96                                     | 4.32                                     | 4.36                          | 4.35                            | 4.23                     | 4.37                                   | 4.28             |
|                     | ร้อยละ | 88.00                  | 89.60                                    | 86.40                                    | 87.20                         | 87.00                           | 84.60                    | 87.40                                  | 85.60            |
| เขต 6               |        |                        |                                          |                                          |                               |                                 |                          |                                        |                  |
| 46. พิษณุโลก        | คะแนน  | 4.18                   | 8.49                                     | 4.11                                     | 4.23                          | 4.15                            | 4.03                     | 4.08                                   | 4.07             |
|                     | ร้อยละ | 83.60                  | 84.90                                    | 82.20                                    | 84.60                         | 83.00                           | 80.60                    | 81.60                                  | 81.40            |
| 47. กำแพงเพชร       | คะแนน  | 4.41                   | 9.00                                     | 4.31                                     | 4.27                          | 4.31                            | 4.33                     | 4.35                                   | 4.28             |
|                     | ร้อยละ | 88.20                  | 90.00                                    | 86.20                                    | 85.40                         | 86.20                           | 86.60                    | 87.00                                  | 85.60            |
| 48. ตาก             | คะแนน  | 4.70                   | 9.53                                     | 4.63                                     | 4.75                          | 4.64                            | 4.58                     | 4.56                                   | 4.63             |
|                     | ร้อยละ | 94.00                  | 95.30                                    | 92.60                                    | 95.00                         | 92.80                           | 91.60                    | 91.20                                  | 92.60            |
| 49. นครสวรรค์       | คะแนน  | 4.73                   | 9.54                                     | 4.69                                     | 4.79                          | 4.70                            | 4.64                     | 4.64                                   | 4.68             |
|                     | ร้อยละ | 94.60                  | 95.40                                    | 93.80                                    | 95.80                         | 94.00                           | 92.80                    | 92.80                                  | 93.60            |
| 50. พิจิตร          | คะแนน  | 4.66                   | 9.28                                     | 4.67                                     | 4.79                          | 4.68                            | 4.65                     | 4.67                                   | 4.58             |
|                     | ร้อยละ | 93.20                  | 92.80                                    | 93.40                                    | 95.80                         | 93.60                           | 93.00                    | 93.40                                  | 91.60            |
| 51. เพชรบูรณ์       | คะแนน  | 4.99                   | 9.98                                     | 4.98                                     | 4.99                          | 4.99                            | 4.97                     | 4.99                                   | 4.97             |
|                     | ร้อยละ | 99.80                  | 99.80                                    | 99.60                                    | 99.80                         | 99.80                           | 99.40                    | 99.80                                  | 99.40            |
| 52. สุโขทัย         | คะแนน  | 4.46                   | 9.21                                     | 4.31                                     | 4.36                          | 4.38                            | 4.27                     | 4.54                                   | 4.01             |
|                     | ร้อยละ | 89.20                  | 92.10                                    | 86.20                                    | 87.20                         | 87.60                           | 85.40                    | 90.80                                  | 80.20            |
| 53. อุทัยธานี       | คะแนน  | 4.36                   | 8.89                                     | 4.27                                     | 4.35                          | 4.32                            | 4.28                     | 4.17                                   | 4.24             |
|                     | ร้อยละ | 87.20                  | 88.90                                    | 85.40                                    | 87.00                         | 86.40                           | 85.60                    | 83.40                                  | 84.80            |
| 54. อุตรดิตถ์       | คะแนน  | 4.39                   | 8.99                                     | 4.29                                     | 4.34                          | 4.35                            | 4.20                     | 4.35                                   | 4.20             |
|                     | ร้อยละ | 87.80                  | 89.90                                    | 85.80                                    | 86.80                         | 87.00                           | 84.00                    | 87.00                                  | 84.00            |

| ประเด็น             |        | ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย | การปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน) | การปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) |                           |                                 |                          |                                        |                  |
|---------------------|--------|------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------|---------------------------------|--------------------------|----------------------------------------|------------------|
| สำนักงานคลังจังหวัด |        |                        |                                          | ภาพรวม 5 ด้าน                            | เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน | ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน | ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร | ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | ด้านการให้บริการ |
| เขต 7               |        |                        |                                          |                                          |                           |                                 |                          |                                        |                  |
| 55. นครปฐม          | คะแนน  | 4.23                   | 8.59                                     | 4.16                                     | 4.15                      | 4.22                            | 4.16                     | 4.08                                   | 4.17             |
|                     | ร้อยละ | 84.60                  | 85.90                                    | 83.20                                    | 83.00                     | 84.40                           | 83.20                    | 81.60                                  | 83.40            |
| 56. กาญจนบุรี       | คะแนน  | 4.46                   | 9.10                                     | 4.37                                     | 4.44                      | 4.36                            | 4.32                     | 4.33                                   | 4.38             |
|                     | ร้อยละ | 89.20                  | 91.00                                    | 87.40                                    | 88.80                     | 87.20                           | 86.40                    | 86.60                                  | 87.60            |
| 57. ประจวบคีรีขันธ์ | คะแนน  | 4.95                   | 9.92                                     | 4.93                                     | 4.94                      | 4.94                            | 4.93                     | 4.93                                   | 4.93             |
|                     | ร้อยละ | 99.00                  | 99.20                                    | 98.60                                    | 98.80                     | 98.80                           | 98.60                    | 98.60                                  | 98.60            |
| 58. เพชรบุรี        | คะแนน  | 4.55                   | 8.98                                     | 4.60                                     | 4.86                      | 4.65                            | 4.57                     | 4.45                                   | 4.48             |
|                     | ร้อยละ | 91.00                  | 89.80                                    | 92.00                                    | 97.20                     | 93.00                           | 91.40                    | 89.00                                  | 89.60            |
| 59. ราชบุรี         | คะแนน  | 4.21                   | 8.54                                     | 4.15                                     | 4.26                      | 4.17                            | 4.12                     | 4.09                                   | 4.10             |
|                     | ร้อยละ | 84.20                  | 85.40                                    | 83.00                                    | 85.20                     | 83.40                           | 82.40                    | 81.80                                  | 82.00            |
| 60. สมุทรสงคราม     | คะแนน  | 4.48                   | 9.08                                     | 4.42                                     | 4.53                      | 4.37                            | 4.29                     | 4.44                                   | 4.45             |
|                     | ร้อยละ | 89.60                  | 90.80                                    | 88.40                                    | 90.60                     | 87.40                           | 85.80                    | 88.80                                  | 89.00            |
| 61. สมุทรสาคร       | คะแนน  | 4.53                   | 9.16                                     | 4.48                                     | 4.47                      | 4.50                            | 4.46                     | 4.47                                   | 4.50             |
|                     | ร้อยละ | 90.60                  | 91.60                                    | 89.60                                    | 89.40                     | 90.00                           | 89.20                    | 89.40                                  | 90.00            |
| 62. สุพรรณบุรี      | คะแนน  | 4.32                   | 8.81                                     | 4.23                                     | 4.26                      | 4.25                            | 4.20                     | 4.27                                   | 4.18             |
|                     | ร้อยละ | 86.40                  | 88.10                                    | 84.60                                    | 85.20                     | 85.00                           | 84.00                    | 85.40                                  | 83.60            |
| เขต 8               |        |                        |                                          |                                          |                           |                                 |                          |                                        |                  |
| 63. สุราษฎร์ธานี    | คะแนน  | 4.27                   | 8.74                                     | 4.17                                     | 4.25                      | 4.23                            | 4.06                     | 4.17                                   | 4.14             |
|                     | ร้อยละ | 85.40                  | 87.40                                    | 83.40                                    | 85.00                     | 84.60                           | 81.20                    | 83.40                                  | 82.80            |
| 64. นครศรีธรรมราช   | คะแนน  | 4.21                   | 8.65                                     | 4.10                                     | 4.17                      | 4.15                            | 4.01                     | 4.11                                   | 4.07             |
|                     | ร้อยละ | 84.20                  | 86.50                                    | 82.00                                    | 83.40                     | 83.00                           | 80.20                    | 82.20                                  | 81.40            |
| 65. กระบี่          | คะแนน  | 4.45                   | 9.04                                     | 4.38                                     | 4.46                      | 4.42                            | 4.31                     | 4.35                                   | 4.36             |
|                     | ร้อยละ | 89.00                  | 90.40                                    | 87.60                                    | 89.20                     | 88.40                           | 86.20                    | 87.00                                  | 87.20            |
| 66. ชุมพร           | คะแนน  | 4.46                   | 9.13                                     | 4.35                                     | 4.37                      | 4.40                            | 4.30                     | 4.43                                   | 4.26             |
|                     | ร้อยละ | 89.20                  | 91.30                                    | 87.00                                    | 87.40                     | 88.00                           | 86.00                    | 88.60                                  | 85.20            |
| 67. พังงา           | คะแนน  | 4.55                   | 9.14                                     | 4.53                                     | 4.77                      | 4.61                            | 4.48                     | 4.46                                   | 4.31             |
|                     | ร้อยละ | 91.00                  | 91.40                                    | 90.60                                    | 95.40                     | 92.20                           | 89.60                    | 89.20                                  | 86.20            |
| 68. ภูเก็ต          | คะแนน  | 4.41                   | 8.79                                     | 4.42                                     | 4.58                      | 4.54                            | 4.23                     | 4.41                                   | 4.34             |
|                     | ร้อยละ | 88.20                  | 87.90                                    | 88.40                                    | 91.60                     | 90.80                           | 84.60                    | 88.20                                  | 86.80            |
| 69. ระนอง           | คะแนน  | 4.58                   | 9.31                                     | 4.50                                     | 4.54                      | 4.51                            | 4.50                     | 4.45                                   | 4.49             |
|                     | ร้อยละ | 91.60                  | 93.10                                    | 90.00                                    | 90.80                     | 90.20                           | 90.00                    | 89.00                                  | 89.80            |
| เขต 9               |        |                        |                                          |                                          |                           |                                 |                          |                                        |                  |
| 70. สงขลา           | คะแนน  | 4.01                   | 7.83                                     | 4.11                                     | 4.05                      | 4.02                            | 4.00                     | 4.52                                   | 3.98             |
|                     | ร้อยละ | 80.20                  | 78.30                                    | 82.20                                    | 81.00                     | 80.40                           | 80.00                    | 90.40                                  | 79.60            |
| 71. ตรัง            | คะแนน  | 4.44                   | 9.00                                     | 4.37                                     | 4.50                      | 4.37                            | 4.40                     | 4.28                                   | 4.29             |
|                     | ร้อยละ | 88.80                  | 90.00                                    | 87.40                                    | 90.00                     | 87.40                           | 88.00                    | 85.60                                  | 85.80            |
| 72. พัทลุง          | คะแนน  | 4.30                   | 8.77                                     | 4.22                                     | 4.25                      | 4.20                            | 4.14                     | 4.35                                   | 4.15             |
|                     | ร้อยละ | 86.00                  | 87.70                                    | 84.40                                    | 85.00                     | 84.00                           | 82.80                    | 87.00                                  | 83.00            |
| 73. นราธิวาส        | คะแนน  | 4.27                   | 8.57                                     | 4.26                                     | 4.23                      | 4.28                            | 4.22                     | 4.31                                   | 4.24             |
|                     | ร้อยละ | 85.40                  | 85.70                                    | 85.20                                    | 84.60                     | 85.60                           | 84.40                    | 86.20                                  | 84.80            |
| 74. ปัตตานี         | คะแนน  | 4.00                   | 8.13                                     | 3.94                                     | 3.97                      | 3.98                            | 3.94                     | 3.90                                   | 3.90             |
|                     | ร้อยละ | 80.00                  | 81.30                                    | 78.80                                    | 79.40                     | 79.60                           | 78.80                    | 78.00                                  | 78.00            |
| 75. ยะลา            | คะแนน  | 4.48                   | 9.28                                     | 4.31                                     | 4.40                      | 4.33                            | 4.28                     | 4.25                                   | 4.31             |
|                     | ร้อยละ | 89.60                  | 92.80                                    | 86.20                                    | 88.00                     | 86.60                           | 85.60                    | 85.00                                  | 86.20            |
| 76. สตูล            | คะแนน  | 4.48                   | 9.10                                     | 4.41                                     | 4.46                      | 4.41                            | 4.39                     | 4.51                                   | 4.30             |
|                     | ร้อยละ | 89.60                  | 91.00                                    | 88.20                                    | 89.20                     | 88.20                           | 87.80                    | 90.20                                  | 86.00            |
| ภาพรวม              | คะแนน  | 4.47                   | 9.04                                     | 4.41                                     | 4.48                      | 4.43                            | 4.37                     | 4.39                                   | 4.37             |
|                     | ร้อยละ | 89.40                  | 90.40                                    | 88.20                                    | 89.60                     | 88.60                           | 87.40                    | 87.80                                  | 87.40            |



**ตารางสรุปคะแนนและร้อยละของคะแนนความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด  
ภาพรวมและรายสำนักงาน แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562**

| ประเด็น             |        | ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ย | การปฏิบัติงาน 5 ด้าน          |                                 |                          |                                        |                  |
|---------------------|--------|---------------------------|-------------------------------|---------------------------------|--------------------------|----------------------------------------|------------------|
| สำนักงานคลังจังหวัด |        |                           | ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน | ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน | ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร | ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | ด้านการให้บริการ |
| เขต 1               |        |                           |                               |                                 |                          |                                        |                  |
| 1. อุทัยฯ           | คะแนน  | 1.45                      | 1.32                          | 1.47                            | 1.56                     | 1.42                                   | 1.48             |
|                     | ร้อยละ | 11.25                     | 8.00                          | 11.75                           | 14.00                    | 10.50                                  | 12.00            |
| 2. นนทบุรี          | คะแนน  | 1.11                      | 1.08                          | 1.07                            | 1.13                     | 1.14                                   | 1.13             |
|                     | ร้อยละ | 2.75                      | 2.00                          | 1.75                            | 3.25                     | 3.50                                   | 3.25             |
| 3. ปทุมธานี         | คะแนน  | 1.62                      | 1.61                          | 1.59                            | 1.75                     | 1.58                                   | 1.57             |
|                     | ร้อยละ | 15.50                     | 15.25                         | 14.75                           | 18.75                    | 14.50                                  | 14.25            |
| 4. ลพบุรี           | คะแนน  | 1.36                      | 1.42                          | 1.28                            | 1.44                     | 1.33                                   | 1.33             |
|                     | ร้อยละ | 9.00                      | 10.50                         | 7.00                            | 11.00                    | 8.25                                   | 8.25             |
| 5. สระบุรี          | คะแนน  | 1.13                      | 1.03                          | 1.10                            | 1.20                     | 1.25                                   | 1.07             |
|                     | ร้อยละ | 3.25                      | 0.75                          | 2.50                            | 5.00                     | 6.25                                   | 1.75             |
| 6. สิงห์บุรี        | คะแนน  | 1.49                      | 1.50                          | 1.46                            | 1.55                     | 1.43                                   | 1.52             |
|                     | ร้อยละ | 12.25                     | 12.50                         | 11.50                           | 13.75                    | 10.75                                  | 13.00            |
| 7. ชัยนาท           | คะแนน  | 1.42                      | 1.41                          | 1.41                            | 1.55                     | 1.33                                   | 1.41             |
|                     | ร้อยละ | 10.50                     | 10.25                         | 10.25                           | 13.75                    | 8.25                                   | 10.25            |
| 8. อ่างทอง          | คะแนน  | 1.33                      | 1.33                          | 1.34                            | 1.31                     | 1.33                                   | 1.35             |
|                     | ร้อยละ | 8.25                      | 8.25                          | 8.50                            | 7.75                     | 8.25                                   | 8.75             |
| เขต 2               |        |                           |                               |                                 |                          |                                        |                  |
| 9. ฉะเชิงเทรา       | คะแนน  | 1.76                      | 1.65                          | 1.83                            | 1.83                     | 1.77                                   | 1.71             |
|                     | ร้อยละ | 19.00                     | 16.25                         | 20.75                           | 20.75                    | 19.25                                  | 17.75            |
| 10. จันทบุรี        | คะแนน  | 1.28                      | 1.29                          | 1.26                            | 1.29                     | 1.27                                   | 1.28             |
|                     | ร้อยละ | 7.00                      | 7.25                          | 6.50                            | 7.25                     | 6.75                                   | 7.00             |
| 11. ชลบุรี          | คะแนน  | 1.54                      | 1.48                          | 1.45                            | 1.60                     | 1.60                                   | 1.55             |
|                     | ร้อยละ | 13.50                     | 12.00                         | 11.25                           | 15.00                    | 15.00                                  | 13.75            |
| 12. ตราด            | คะแนน  | 1.39                      | 1.39                          | 1.32                            | 1.41                     | 1.38                                   | 1.45             |
|                     | ร้อยละ | 9.75                      | 9.75                          | 8.00                            | 10.25                    | 9.50                                   | 11.25            |
| 13. นครนายก         | คะแนน  | 1.32                      | 1.24                          | 1.31                            | 1.31                     | 1.38                                   | 1.38             |
|                     | ร้อยละ | 8.00                      | 6.00                          | 7.75                            | 7.75                     | 9.50                                   | 9.50             |
| 14. ปราจีนบุรี      | คะแนน  | 1.28                      | 1.16                          | 1.20                            | 1.28                     | 1.43                                   | 1.33             |
|                     | ร้อยละ | 7.00                      | 4.00                          | 5.00                            | 7.00                     | 10.75                                  | 8.25             |
| 15. ระยอง           | คะแนน  | 1.54                      | 1.46                          | 1.53                            | 1.59                     | 1.59                                   | 1.55             |
|                     | ร้อยละ | 13.50                     | 11.50                         | 13.25                           | 14.75                    | 14.75                                  | 13.75            |
| 16. สมุทรปราการ     | คะแนน  | 1.15                      | 1.06                          | 1.18                            | 1.11                     | 1.24                                   | 1.15             |
|                     | ร้อยละ | 3.75                      | 1.50                          | 4.50                            | 2.75                     | 6.00                                   | 3.75             |
| 17. สระแก้ว         | คะแนน  | 1.35                      | 1.35                          | 1.39                            | 1.36                     | 1.29                                   | 1.37             |
|                     | ร้อยละ | 8.75                      | 8.75                          | 9.75                            | 9.00                     | 7.25                                   | 9.25             |
| เขต 3               |        |                           |                               |                                 |                          |                                        |                  |
| 18. นครราชสีมา      | คะแนน  | 1.58                      | 1.59                          | 1.55                            | 1.67                     | 1.54                                   | 1.55             |
|                     | ร้อยละ | 14.50                     | 14.75                         | 13.75                           | 16.75                    | 13.50                                  | 13.75            |
| 19. ชัยภูมิ         | คะแนน  | 1.46                      | 1.42                          | 1.39                            | 1.53                     | 1.49                                   | 1.48             |
|                     | ร้อยละ | 11.50                     | 10.50                         | 9.75                            | 13.25                    | 12.25                                  | 12.00            |
| 20. บุรีรัมย์       | คะแนน  | 1.27                      | 1.17                          | 1.27                            | 1.25                     | 1.33                                   | 1.33             |
|                     | ร้อยละ | 6.75                      | 4.25                          | 6.75                            | 6.25                     | 8.25                                   | 8.25             |
| 21. ยโสธร           | คะแนน  | 1.66                      | 1.74                          | 1.71                            | 1.60                     | 1.65                                   | 1.58             |
|                     | ร้อยละ | 16.50                     | 18.50                         | 17.75                           | 15.00                    | 16.25                                  | 14.50            |
| 22. ศรีสะเกษ        | คะแนน  | 1.50                      | 1.52                          | 1.49                            | 1.51                     | 1.51                                   | 1.46             |
|                     | ร้อยละ | 12.50                     | 13.00                         | 12.25                           | 12.75                    | 12.75                                  | 11.50            |
| 23. สุรินทร์        | คะแนน  | 1.77                      | 1.72                          | 1.61                            | 1.76                     | 2.01                                   | 1.74             |
|                     | ร้อยละ | 19.25                     | 18.00                         | 15.25                           | 19.00                    | 25.25                                  | 18.50            |
| 24. อุบลราชธานี     | คะแนน  | 1.13                      | 1.16                          | 1.11                            | 1.14                     | 1.12                                   | 1.11             |
|                     | ร้อยละ | 3.25                      | 4.00                          | 2.75                            | 3.50                     | 3.00                                   | 2.75             |
| 25. อำนาจเจริญ      | คะแนน  | 1.23                      | 1.22                          | 1.30                            | 1.29                     | 1.15                                   | 1.21             |
|                     | ร้อยละ | 5.75                      | 5.50                          | 7.50                            | 7.25                     | 3.75                                   | 5.25             |

| ประเด็น             |        | ระดับ<br>ความไม่พึงพอใจ<br>เฉลี่ย | การปฏิบัติงาน 5 ด้าน                  |                                         |                                  |                                                |                      |
|---------------------|--------|-----------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------|------------------------------------------------|----------------------|
| สำนักงานคลังจังหวัด |        |                                   | ด้าน<br>เจ้าหน้าที่/<br>ผู้ปฏิบัติงาน | ด้าน<br>กระบวนการ/<br>ขั้นตอนปฏิบัติงาน | ด้าน<br>ช่องทาง<br>ติดต่อสื่อสาร | ด้านสถานที่<br>และเครื่องมือ<br>ในการให้บริการ | ด้าน<br>การให้บริการ |
| เขต 4               |        |                                   |                                       |                                         |                                  |                                                |                      |
| 26. อุดรธานี        | คะแนน  | 1.40                              | 1.43                                  | 1.44                                    | 1.34                             | 1.46                                           | 1.31                 |
|                     | ร้อยละ | 10.00                             | 10.75                                 | 11.00                                   | 8.50                             | 11.50                                          | 7.75                 |
| 27. กาฬสินธุ์       | คะแนน  | 1.40                              | 1.35                                  | 1.44                                    | 1.47                             | 1.40                                           | 1.34                 |
|                     | ร้อยละ | 10.00                             | 8.75                                  | 11.00                                   | 11.75                            | 10.00                                          | 8.50                 |
| 28. ขอนแก่น         | คะแนน  | 1.27                              | 1.28                                  | 1.27                                    | 1.35                             | 1.20                                           | 1.25                 |
|                     | ร้อยละ | 6.75                              | 7.00                                  | 6.75                                    | 8.75                             | 5.00                                           | 6.25                 |
| 29. นครพนม          | คะแนน  | 1.48                              | 1.43                                  | 1.49                                    | 1.62                             | 1.36                                           | 1.49                 |
|                     | ร้อยละ | 12.00                             | 10.75                                 | 12.25                                   | 15.50                            | 9.00                                           | 12.25                |
| 30. มหาสารคาม       | คะแนน  | 1.43                              | 1.41                                  | 1.37                                    | 1.53                             | 1.37                                           | 1.47                 |
|                     | ร้อยละ | 10.75                             | 10.25                                 | 9.25                                    | 13.25                            | 9.25                                           | 11.75                |
| 31. มุกดาหาร        | คะแนน  | 1.36                              | 1.36                                  | 1.28                                    | 1.47                             | 1.36                                           | 1.35                 |
|                     | ร้อยละ | 9.00                              | 9.00                                  | 7.00                                    | 11.75                            | 9.00                                           | 8.75                 |
| 32. ร้อยเอ็ด        | คะแนน  | 1.42                              | 1.33                                  | 1.31                                    | 1.44                             | 1.57                                           | 1.47                 |
|                     | ร้อยละ | 10.50                             | 8.25                                  | 7.75                                    | 11.00                            | 14.25                                          | 11.75                |
| 33. เลย             | คะแนน  | 1.69                              | 1.66                                  | 1.66                                    | 1.76                             | 1.71                                           | 1.64                 |
|                     | ร้อยละ | 17.25                             | 16.50                                 | 16.50                                   | 19.00                            | 17.75                                          | 16.00                |
| 34. สกลนคร          | คะแนน  | 1.61                              | 1.44                                  | 1.65                                    | 1.69                             | 1.58                                           | 1.67                 |
|                     | ร้อยละ | 15.25                             | 11.00                                 | 16.25                                   | 17.25                            | 14.50                                          | 16.75                |
| 35. หนองคาย         | คะแนน  | 1.45                              | 1.44                                  | 1.37                                    | 1.63                             | 1.45                                           | 1.34                 |
|                     | ร้อยละ | 11.25                             | 11.00                                 | 9.25                                    | 15.75                            | 11.25                                          | 8.50                 |
| 36. หนองบัวลำภู     | คะแนน  | 1.54                              | 1.53                                  | 1.57                                    | 1.66                             | 1.47                                           | 1.47                 |
|                     | ร้อยละ | 13.50                             | 13.25                                 | 14.25                                   | 16.50                            | 11.75                                          | 11.75                |
| 37. บึงกาฬ          | คะแนน  | 1.60                              | 1.58                                  | 1.58                                    | 1.76                             | 1.57                                           | 1.50                 |
|                     | ร้อยละ | 15.00                             | 14.50                                 | 14.50                                   | 19.00                            | 14.25                                          | 12.50                |
| เขต 5               |        |                                   |                                       |                                         |                                  |                                                |                      |
| 38. เชียงใหม่       | คะแนน  | 1.53                              | 1.51                                  | 1.51                                    | 1.61                             | 1.48                                           | 1.54                 |
|                     | ร้อยละ | 13.25                             | 12.75                                 | 12.75                                   | 15.25                            | 12.00                                          | 13.50                |
| 39. เชียงราย        | คะแนน  | 1.78                              | 1.72                                  | 1.76                                    | 1.82                             | 1.78                                           | 1.84                 |
|                     | ร้อยละ | 19.50                             | 18.00                                 | 19.00                                   | 20.50                            | 19.50                                          | 21.00                |
| 40. น่าน            | คะแนน  | 1.48                              | 1.47                                  | 1.47                                    | 1.53                             | 1.47                                           | 1.48                 |
|                     | ร้อยละ | 12.00                             | 11.75                                 | 11.75                                   | 13.25                            | 11.75                                          | 12.00                |
| 41. พะเยา           | คะแนน  | 1.43                              | 1.35                                  | 1.44                                    | 1.48                             | 1.48                                           | 1.38                 |
|                     | ร้อยละ | 10.75                             | 8.75                                  | 11.00                                   | 12.00                            | 12.00                                          | 9.50                 |
| 42.แพร่             | คะแนน  | 1.48                              | 1.39                                  | 1.45                                    | 1.58                             | 1.57                                           | 1.41                 |
|                     | ร้อยละ | 12.00                             | 9.75                                  | 11.25                                   | 14.50                            | 14.25                                          | 10.25                |
| 43. แม่ฮ่องสอน      | คะแนน  | 1.46                              | 1.38                                  | 1.45                                    | 1.51                             | 1.48                                           | 1.46                 |
|                     | ร้อยละ | 11.50                             | 9.50                                  | 11.25                                   | 12.75                            | 12.00                                          | 11.50                |
| 44. ลำพูน           | คะแนน  | 1.50                              | 1.43                                  | 1.41                                    | 1.53                             | 1.65                                           | 1.47                 |
|                     | ร้อยละ | 12.50                             | 10.75                                 | 10.25                                   | 13.25                            | 16.25                                          | 11.75                |
| 45. ลำปาง           | คะแนน  | 1.59                              | 1.61                                  | 1.56                                    | 1.71                             | 1.47                                           | 1.58                 |
|                     | ร้อยละ | 14.75                             | 15.25                                 | 14.00                                   | 17.75                            | 11.75                                          | 14.50                |
| เขต 6               |        |                                   |                                       |                                         |                                  |                                                |                      |
| 46. พิษณุโลก        | คะแนน  | 1.75                              | 1.63                                  | 1.79                                    | 1.86                             | 1.71                                           | 1.75                 |
|                     | ร้อยละ | 18.75                             | 15.75                                 | 19.75                                   | 21.50                            | 17.75                                          | 18.75                |
| 47. กำแพงเพชร       | คะแนน  | 1.45                              | 1.50                                  | 1.45                                    | 1.38                             | 1.46                                           | 1.45                 |
|                     | ร้อยละ | 11.25                             | 12.50                                 | 11.25                                   | 9.50                             | 11.50                                          | 11.25                |
| 48. ตาก             | คะแนน  | 1.35                              | 1.29                                  | 1.32                                    | 1.41                             | 1.38                                           | 1.35                 |
|                     | ร้อยละ | 8.75                              | 7.25                                  | 8.00                                    | 10.25                            | 9.50                                           | 8.75                 |
| 49. นครสวรรค์       | คะแนน  | 1.25                              | 1.15                                  | 1.26                                    | 1.35                             | 1.25                                           | 1.26                 |
|                     | ร้อยละ | 6.25                              | 3.75                                  | 6.50                                    | 8.75                             | 6.25                                           | 6.50                 |
| 50. พิจิตร          | คะแนน  | 1.23                              | 1.10                                  | 1.23                                    | 1.26                             | 1.29                                           | 1.29                 |
|                     | ร้อยละ | 5.75                              | 2.50                                  | 5.75                                    | 6.50                             | 7.25                                           | 7.25                 |
| 51. เพชรบูรณ์       | คะแนน  | 1.01                              | 1.01                                  | 1.01                                    | 1.02                             | 1.00                                           | 1.01                 |
|                     | ร้อยละ | 0.25                              | 0.25                                  | 0.25                                    | 0.50                             | -                                              | 0.25                 |
| 52. สุโขทัย         | คะแนน  | 1.47                              | 1.55                                  | 1.54                                    | 1.63                             | 1.18                                           | 1.45                 |
|                     | ร้อยละ | 11.75                             | 13.75                                 | 13.50                                   | 15.75                            | 4.50                                           | 11.25                |
| 53. อุทัยธานี       | คะแนน  | 1.63                              | 1.43                                  | 1.70                                    | 1.67                             | 1.69                                           | 1.65                 |
|                     | ร้อยละ | 15.75                             | 10.75                                 | 17.50                                   | 16.75                            | 17.25                                          | 16.25                |
| 54. อุตรดิตถ์       | คะแนน  | 1.54                              | 1.50                                  | 1.56                                    | 1.66                             | 1.47                                           | 1.53                 |
|                     | ร้อยละ | 13.50                             | 12.50                                 | 14.00                                   | 16.50                            | 11.75                                          | 13.25                |

| ประเด็น<br><br>สำนักงานคลังจังหวัด |        | ระดับ<br>ความไม่พึงพอใจ<br>เฉลี่ย | การปฏิบัติงาน 5 ด้าน                  |                                         |                                  |                                                |                      |
|------------------------------------|--------|-----------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------|------------------------------------------------|----------------------|
|                                    |        |                                   | ด้าน<br>เจ้าหน้าที่/<br>ผู้ปฏิบัติงาน | ด้าน<br>กระบวนการ/<br>ขั้นตอนปฏิบัติงาน | ด้าน<br>ช่องทาง<br>ติดต่อสื่อสาร | ด้านสถานที่<br>และเครื่องมือ<br>ในการให้บริการ | ด้าน<br>การให้บริการ |
| เขต 7                              |        |                                   |                                       |                                         |                                  |                                                |                      |
| 55. นครปฐม                         | คะแนน  | 1.67                              | 1.70                                  | 1.65                                    | 1.67                             | 1.69                                           | 1.64                 |
|                                    | ร้อยละ | 16.75                             | 17.50                                 | 16.25                                   | 16.75                            | 17.25                                          | 16.00                |
| 56. กาญจนบุรี                      | คะแนน  | 1.44                              | 1.40                                  | 1.42                                    | 1.51                             | 1.41                                           | 1.45                 |
|                                    | ร้อยละ | 11.00                             | 10.00                                 | 10.50                                   | 12.75                            | 10.25                                          | 11.25                |
| 57. ประจวบคีรีขันธ์                | คะแนน  | 1.05                              | 1.02                                  | 1.06                                    | 1.08                             | 1.05                                           | 1.05                 |
|                                    | ร้อยละ | 1.25                              | 0.50                                  | 1.50                                    | 2.00                             | 1.25                                           | 1.25                 |
| 58. เพชรบุรี                       | คะแนน  | 1.35                              | 1.17                                  | 1.26                                    | 1.32                             | 1.49                                           | 1.53                 |
|                                    | ร้อยละ | 8.75                              | 4.25                                  | 6.50                                    | 8.00                             | 12.25                                          | 13.25                |
| 59. ราชบุรี                        | คะแนน  | 1.60                              | 1.58                                  | 1.50                                    | 1.66                             | 1.61                                           | 1.66                 |
|                                    | ร้อยละ | 15.00                             | 14.50                                 | 12.50                                   | 16.50                            | 15.25                                          | 16.50                |
| 60. สมุทรสงคราม                    | คะแนน  | 1.29                              | 1.22                                  | 1.31                                    | 1.30                             | 1.35                                           | 1.28                 |
|                                    | ร้อยละ | 7.25                              | 5.50                                  | 7.75                                    | 7.50                             | 8.75                                           | 7.00                 |
| 61. สมุทรสาคร                      | คะแนน  | 1.41                              | 1.40                                  | 1.42                                    | 1.48                             | 1.32                                           | 1.44                 |
|                                    | ร้อยละ | 10.25                             | 10.00                                 | 10.50                                   | 12.00                            | 8.00                                           | 11.00                |
| 62. สุพรรณบุรี                     | คะแนน  | 1.64                              | 1.63                                  | 1.66                                    | 1.72                             | 1.59                                           | 1.62                 |
|                                    | ร้อยละ | 16.00                             | 15.75                                 | 16.50                                   | 18.00                            | 14.75                                          | 15.50                |
| เขต 8                              |        |                                   |                                       |                                         |                                  |                                                |                      |
| 63. สุราษฎร์ธานี                   | คะแนน  | 1.59                              | 1.57                                  | 1.55                                    | 1.61                             | 1.57                                           | 1.64                 |
|                                    | ร้อยละ | 14.75                             | 14.25                                 | 13.75                                   | 15.25                            | 14.25                                          | 16.00                |
| 64. นครศรีธรรมราช                  | คะแนน  | 1.71                              | 1.68                                  | 1.72                                    | 1.86                             | 1.63                                           | 1.67                 |
|                                    | ร้อยละ | 17.75                             | 17.00                                 | 18.00                                   | 21.50                            | 15.75                                          | 16.75                |
| 65. กระบี่                         | คะแนน  | 1.34                              | 1.39                                  | 1.33                                    | 1.41                             | 1.31                                           | 1.27                 |
|                                    | ร้อยละ | 8.50                              | 9.75                                  | 8.25                                    | 10.25                            | 7.75                                           | 6.75                 |
| 66. ชุมพร                          | คะแนน  | 1.48                              | 1.47                                  | 1.43                                    | 1.71                             | 1.34                                           | 1.46                 |
|                                    | ร้อยละ | 12.00                             | 11.75                                 | 10.75                                   | 17.75                            | 8.50                                           | 11.50                |
| 67. พังงา                          | คะแนน  | 1.37                              | 1.19                                  | 1.27                                    | 1.38                             | 1.45                                           | 1.54                 |
|                                    | ร้อยละ | 9.25                              | 4.75                                  | 6.75                                    | 9.50                             | 11.25                                          | 13.50                |
| 68. ภูเก็ต                         | คะแนน  | 1.48                              | 1.37                                  | 1.39                                    | 1.59                             | 1.52                                           | 1.53                 |
|                                    | ร้อยละ | 12.00                             | 9.25                                  | 9.75                                    | 14.75                            | 13.00                                          | 13.25                |
| 69. ระนอง                          | คะแนน  | 1.26                              | 1.26                                  | 1.15                                    | 1.33                             | 1.28                                           | 1.28                 |
|                                    | ร้อยละ | 6.50                              | 6.50                                  | 3.75                                    | 8.25                             | 7.00                                           | 7.00                 |
| เขต 9                              |        |                                   |                                       |                                         |                                  |                                                |                      |
| 70. สงขลา                          | คะแนน  | 1.78                              | 1.84                                  | 2.13                                    | 1.93                             | 1.35                                           | 1.66                 |
|                                    | ร้อยละ | 19.50                             | 21.00                                 | 28.25                                   | 23.25                            | 8.75                                           | 16.50                |
| 71. ตรัง                           | คะแนน  | 1.43                              | 1.39                                  | 1.40                                    | 1.45                             | 1.47                                           | 1.46                 |
|                                    | ร้อยละ | 10.75                             | 9.75                                  | 10.00                                   | 11.25                            | 11.75                                          | 11.50                |
| 72. พัทลุง                         | คะแนน  | 1.46                              | 1.45                                  | 1.48                                    | 1.57                             | 1.33                                           | 1.46                 |
|                                    | ร้อยละ | 11.50                             | 11.25                                 | 12.00                                   | 14.25                            | 8.25                                           | 11.50                |
| 73. นราธิวาส                       | คะแนน  | 1.59                              | 1.56                                  | 1.70                                    | 1.70                             | 1.45                                           | 1.55                 |
|                                    | ร้อยละ | 14.75                             | 14.00                                 | 17.50                                   | 17.50                            | 11.25                                          | 13.75                |
| 74. ปัตตานี                        | คะแนน  | 1.84                              | 1.79                                  | 1.81                                    | 1.85                             | 1.87                                           | 1.89                 |
|                                    | ร้อยละ | 21.00                             | 19.75                                 | 20.25                                   | 21.25                            | 21.75                                          | 22.25                |
| 75. ยะลา                           | คะแนน  | 1.45                              | 1.40                                  | 1.42                                    | 1.59                             | 1.38                                           | 1.48                 |
|                                    | ร้อยละ | 11.25                             | 10.00                                 | 10.50                                   | 14.75                            | 9.50                                           | 12.00                |
| 76. สตูล                           | คะแนน  | 1.46                              | 1.58                                  | 1.34                                    | 1.47                             | 1.45                                           | 1.48                 |
|                                    | ร้อยละ | 11.50                             | 14.50                                 | 8.50                                    | 11.75                            | 11.25                                          | 12.00                |
| ภาพรวม                             | คะแนน  | 1.45                              | 1.42                                  | 1.44                                    | 1.51                             | 1.44                                           | 1.45                 |
|                                    | ร้อยละ | 11.25                             | 10.50                                 | 11.00                                   | 12.75                            | 11.00                                          | 11.25                |

ตารางแสดงลำดับสำนักงานคลังจังหวัดที่มีผลสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด  
มากที่สุดไปน้อยที่สุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ลำดับ        | สำนักงานคลังจังหวัด | ภาพรวม |        |
|--------------|---------------------|--------|--------|
|              |                     | คะแนน  | ร้อยละ |
| 1            | เพชรบูรณ์           | 4.99   | 99.80  |
| 2            | ประจวบคีรีขันธ์     | 4.95   | 99.00  |
| 3            | สมุทรปราการ         | 4.86   | 97.20  |
| 4            | นนทบุรี             | 4.75   | 95.00  |
| 5            | อุบลราชธานี         | 4.75   | 95.00  |
| 6            | นครสวรรค์           | 4.73   | 94.60  |
| 7            | อำนาจเจริญ          | 4.72   | 94.40  |
| 8            | อ่างทอง             | 4.70   | 94.00  |
|              | ตาก                 | 4.70   | 94.00  |
| 9            | นครนายก             | 4.68   | 93.60  |
| 10           | สระบุรี             | 4.67   | 93.40  |
| 11           | พิจิตร              | 4.66   | 93.20  |
| 12           | ปราจีนบุรี          | 4.63   | 92.60  |
| 13           | ขอนแก่น             | 4.63   | 92.60  |
| 14           | บุรีรัมย์           | 4.61   | 92.20  |
| 15           | กาฬสินธุ์           | 4.58   | 91.60  |
|              | สกลนคร              | 4.58   | 91.60  |
|              | ระนอง               | 4.58   | 91.60  |
| 16           | ลพบุรี              | 4.56   | 91.20  |
|              | ชัยภูมิ             | 4.56   | 91.20  |
|              | ร้อยเอ็ด            | 4.56   | 91.20  |
|              | พะเยา               | 4.56   | 91.20  |
|              | แพร่                | 4.56   | 91.20  |
| 17           | เพชรบุรี            | 4.55   | 91.00  |
|              | พังงา               | 4.55   | 91.00  |
| 18           | ศรีสะเกษ            | 4.54   | 90.80  |
|              | มุกดาหาร            | 4.54   | 90.80  |
| 19           | มหาสารคาม           | 4.53   | 90.60  |
|              | สมุทรสาคร           | 4.53   | 90.60  |
| 20           | สระแก้ว             | 4.52   | 90.40  |
|              | แม่ฮ่องสอน          | 4.52   | 90.40  |
| 21           | จันทบุรี            | 4.48   | 89.60  |
|              | สมุทรสงคราม         | 4.48   | 89.60  |
|              | ยะลา                | 4.48   | 89.60  |
|              | สตูล                | 4.48   | 89.60  |
| เฉลี่ยภาพรวม |                     | 4.47   | 89.40  |
| 22           | ชัยนาท              | 4.46   | 89.20  |
|              | สุโขทัย             | 4.46   | 89.20  |
|              | กาญจนบุรี           | 4.46   | 89.20  |
|              | ชุมพร               | 4.46   | 89.20  |
| 23           | อยุธยา              | 4.45   | 89.00  |
|              | สิงห์บุรี           | 4.45   | 89.00  |
|              | หนองคาย             | 4.45   | 89.00  |
|              | กระบี่              | 4.45   | 89.00  |

| ลำดับ | สำนักงานคลังจังหวัด | ภาพรวม |        |
|-------|---------------------|--------|--------|
|       |                     | คะแนน  | ร้อยละ |
| 24    | นครพนม              | 4.44   | 88.80  |
|       | หนองบัวลำภู         | 4.44   | 88.80  |
|       | เชียงใหม่           | 4.44   | 88.80  |
|       | น่าน                | 4.44   | 88.80  |
|       | ตรัง                | 4.44   | 88.80  |
| 25    | ชลบุรี              | 4.43   | 88.60  |
| 26    | อุดรธานี            | 4.42   | 88.40  |
| 27    | กำแพงเพชร           | 4.41   | 88.20  |
|       | ภูเก็ต              | 4.41   | 88.20  |
| 28    | ลำปาง               | 4.40   | 88.00  |
| 29    | อุดรดิตถ์           | 4.39   | 87.80  |
| 30    | ลำพูน               | 4.38   | 87.60  |
| 31    | อุทัยธานี           | 4.36   | 87.20  |
| 32    | ปทุมธานี            | 4.35   | 87.00  |
| 33    | ตราด                | 4.34   | 86.80  |
|       | นครราชสีมา          | 4.34   | 86.80  |
| 34    | ระยอง               | 4.33   | 86.60  |
| 35    | สุพรรณบุรี          | 4.32   | 86.40  |
| 36    | บึงกาฬ              | 4.31   | 86.20  |
| 37    | พัทลุง              | 4.30   | 86.00  |
| 38    | สุราษฎร์ธานี        | 4.27   | 85.40  |
|       | นราธิวาส            | 4.27   | 85.40  |
| 39    | สุรินทร์            | 4.24   | 84.80  |
| 40    | นครปฐม              | 4.23   | 84.60  |
| 41    | ราชบุรี             | 4.21   | 84.20  |
|       | นครศรีธรรมราช       | 4.21   | 84.20  |
| 42    | ฉะเชิงเทรา          | 4.19   | 83.80  |
| 43    | พิษณุโลก            | 4.18   | 83.60  |
| 44    | ยโสธร               | 4.17   | 83.40  |
| 45    | เชียงราย            | 4.16   | 83.20  |
| 46    | เลย                 | 4.14   | 82.80  |
| 47    | สงขลา               | 4.01   | 80.20  |
| 48    | ปัตตานี             | 4.00   | 80.00  |

ตารางแสดงลำดับสำนักงานคลังจังหวัดที่มีผลสำรวจความไม่พึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด  
มากที่สุดไปน้อยที่สุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ลำดับ        | สำนักงานคลังจังหวัด | ภาพรวม |        |
|--------------|---------------------|--------|--------|
|              |                     | คะแนน  | ร้อยละ |
| 1            | ปัตตานี             | 1.84   | 21.00  |
| 2            | เชียงราย            | 1.78   | 19.50  |
|              | สงขลา               | 1.78   | 19.50  |
| 3            | สุรินทร์            | 1.77   | 19.25  |
| 4            | ฉะเชิงเทรา          | 1.76   | 19.00  |
| 5            | พิษณุโลก            | 1.75   | 18.75  |
| 6            | นครศรีธรรมราช       | 1.71   | 17.75  |
| 7            | เลย                 | 1.69   | 17.25  |
| 8            | นครปฐม              | 1.67   | 16.75  |
| 9            | ยโสธร               | 1.66   | 16.50  |
| 10           | สุพรรณบุรี          | 1.64   | 16.00  |
| 11           | อุทัยธานี           | 1.63   | 15.75  |
| 12           | ปทุมธานี            | 1.62   | 15.50  |
| 13           | สกลนคร              | 1.61   | 15.25  |
| 14           | บึงกาฬ              | 1.60   | 15.00  |
|              | ราชบุรี             | 1.60   | 15.00  |
| 15           | ลำปาง               | 1.59   | 14.75  |
|              | สุราษฎร์ธานี        | 1.59   | 14.75  |
|              | นราธิวาส            | 1.59   | 14.75  |
| 16           | นครราชสีมา          | 1.58   | 14.50  |
| 17           | ชลบุรี              | 1.54   | 13.50  |
|              | ระยอง               | 1.54   | 13.50  |
|              | หนองบัวลำภู         | 1.54   | 13.50  |
|              | อุดรดิตถ์           | 1.54   | 13.50  |
| 18           | เชียงใหม่           | 1.53   | 13.25  |
| 19           | ศรีสะเกษ            | 1.50   | 12.50  |
|              | ลำพูน               | 1.50   | 12.50  |
| 20           | สิงห์บุรี           | 1.49   | 12.25  |
| 21           | นครพนม              | 1.48   | 12.00  |
|              | น่าน                | 1.48   | 12.00  |
|              | แพร่                | 1.48   | 12.00  |
|              | ชุมพร               | 1.48   | 12.00  |
|              | ภูเก็ต              | 1.48   | 12.00  |
| 22           | สุโขทัย             | 1.47   | 11.75  |
| 23           | ชัยภูมิ             | 1.46   | 11.50  |
|              | แม่ฮ่องสอน          | 1.46   | 11.50  |
|              | พัทลุง              | 1.46   | 11.50  |
|              | สตูล                | 1.46   | 11.50  |
| เฉลี่ยภาพรวม |                     | 1.45   | 11.25  |
| 24           | อยุธยา              | 1.45   | 11.25  |
|              | หนองคาย             | 1.45   | 11.25  |
|              | กำแพงเพชร           | 1.45   | 11.25  |
|              | ยะลา                | 1.45   | 11.25  |

| ลำดับ | สำนักงานคลังจังหวัด | ภาพรวม |        |
|-------|---------------------|--------|--------|
|       |                     | คะแนน  | ร้อยละ |
| 25    | กาญจนบุรี           | 1.44   | 11.00  |
| 26    | มหาสารคาม           | 1.43   | 10.75  |
|       | พะเยา               | 1.43   | 10.75  |
|       | ตรัง                | 1.43   | 10.75  |
| 27    | ชัยนาท              | 1.42   | 10.50  |
|       | ร้อยเอ็ด            | 1.42   | 10.50  |
| 28    | สมุทรสาคร           | 1.41   | 10.25  |
| 29    | อุดรธานี            | 1.40   | 10.00  |
|       | กาฬสินธุ์           | 1.40   | 10.00  |
| 30    | ตราด                | 1.39   | 9.75   |
| 31    | พังงา               | 1.37   | 9.25   |
| 32    | ลพบุรี              | 1.36   | 9.00   |
|       | มุกดาหาร            | 1.36   | 9.00   |
| 33    | สระแก้ว             | 1.35   | 8.75   |
|       | ตาก                 | 1.35   | 8.75   |
|       | เพชรบุรี            | 1.35   | 8.75   |
| 34    | กระบี่              | 1.34   | 8.50   |
| 35    | อ่างทอง             | 1.33   | 8.25   |
| 36    | นครนายก             | 1.32   | 8.00   |
| 37    | สมุทรสงคราม         | 1.29   | 7.25   |
| 38    | จันทบุรี            | 1.28   | 7.00   |
|       | ปราจีนบุรี          | 1.28   | 7.00   |
| 39    | บุรีรัมย์           | 1.27   | 6.75   |
|       | ขอนแก่น             | 1.27   | 6.75   |
| 40    | ระนอง               | 1.26   | 6.50   |
| 41    | นครสวรรค์           | 1.25   | 6.25   |
| 42    | อำนาจเจริญ          | 1.23   | 5.75   |
|       | พิจิตร              | 1.23   | 5.75   |
| 43    | สมุทรปราการ         | 1.15   | 3.75   |
| 44    | สระบุรี             | 1.13   | 3.25   |
|       | อุบลราชธานี         | 1.13   | 3.25   |
| 45    | นนทบุรี             | 1.11   | 2.75   |
| 46    | ประจวบคีรีขันธ์     | 1.05   | 1.25   |
| 47    | เพชรบูรณ์           | 1.01   | 0.25   |



กลุ่มงานประเมินผล กองยุทธศาสตร์และแผนงาน กรมบัญชีกลาง  
ถนนพระรามที่ 6 แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400  
โทร. 02-127-7218 [www.cgd.go.th](http://www.cgd.go.th)