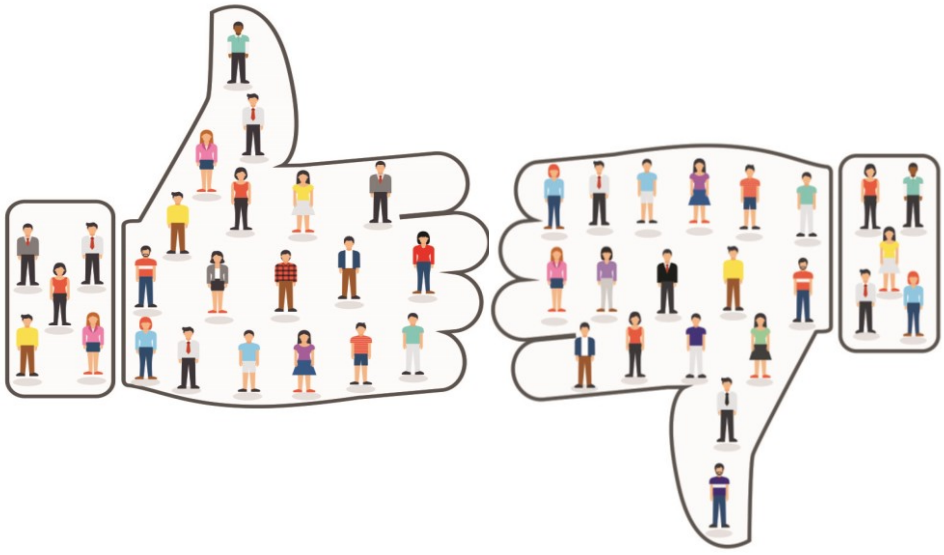
รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561



กรมบัญชีกลาง กองแผนงาน

สารบัญ

หน้า

บทสรุปผู้บริหาร ก

บทนำ 1

ผลสำรวจ

1. ภาพรวมการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด

1.1 ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด 7

1.2 สำนักงานคลังจังหวัดที่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน สูงสุด 3 อันดับแรก 9

1.3 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 9

1.4 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัด แยกตามประเด็นการสำรวจ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2561 9

1.5 สรุปคะแนนผลสำรวจความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด มากที่สุดและน้อยที่สุด แยกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 10

1.6 ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน 11

1.7 ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด 11

1.8 การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัด 11

1.9 ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด 12

1.10 สำนักงานคลังจังหวัดที่มีระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน สูงสุด 3 อันดับแรก 13

1.11 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 13

1.12 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัด แยกตามประเด็นการสำรวจ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2561 14

1.13 สรุปคะแนนผลสำรวจความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด มากที่สุดและน้อยที่สุด แยกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 15

1.14 ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน 15

1.15 ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัด 16

1.16 ข้อเสนอแนะ 16

หน้า

2. ผลสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด **17**

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 สำนักงานคลังจังหวัดอุบลราธานี 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

หน้า

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

- ตารางสรุปคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด ภาพรวมและรายสำนักงาน แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 475
- ตารางสรุปคะแนนและร้อยละของคะแนนความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด ภาพรวมและรายสำนักงาน แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 478
- ตารางแสดงลำดับสำนักงานคลังจังหวัดที่มีผลสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานมากที่สุดไปน้อยที่สุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 481
- ตารางแสดงลำดับสำนักงานคลังจังหวัดที่มีผลสำรวจความไม่พึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานมากที่สุดไปน้อยที่สุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 482

บทสรุปผู้บริหาร

กรมบัญชีกลางได้สำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ในช่วงระหว่างวันที่ 11 กรกฎาคม 2561 ถึงวันที่ 8 สิงหาคม 2561 ซึ่งสามารถแสดงผลการสำรวจได้ ดังนี้

1. ภาพรวมการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด

1.1 ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด

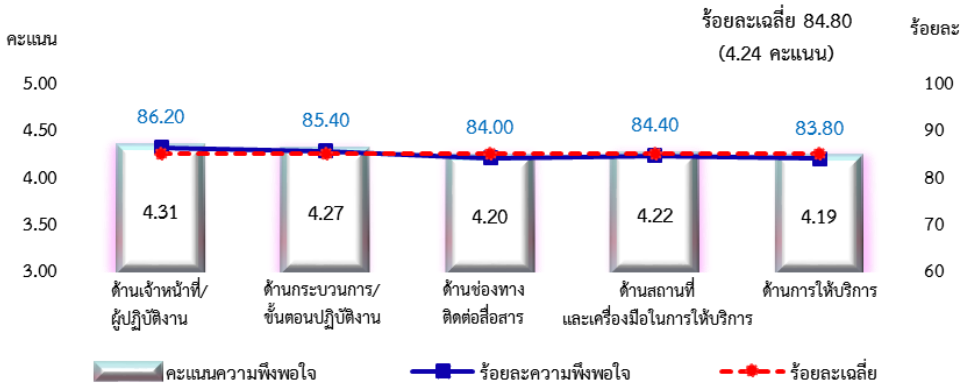
ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.35 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนนใน 2 ส่วน ดังนี้

1.1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 8.90 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.00

1.1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้านของสำนักงานคลังจังหวัด จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.24 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.80

ผลคะแนนทั้ง 2 ส่วน แสดงตามภาพ ก และตาราง ก

ภาพ ก : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด แยกตามประเด็นการสำรวจ



ตาราง ก : สรุปคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.35**	**87.00**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**8.90**	**89.00**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.24**	**84.80**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.31**	**86.20**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.30	86.00
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	4.28	85.60
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.36	87.20
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.27**	**85.40**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.19	83.80
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.34	86.80
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.28	85.60
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	4.28	85.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.20**	**84.00**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	4.22	84.40
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	4.12	82.40
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.16	83.20
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	4.28	85.60
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.22**	**84.40**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.21	84.20
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.19	83.80
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.25	85.00
ด้านการให้บริการ	**4.19**	**83.80**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.24	84.80
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.21	84.20
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.19	83.80
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	4.11	82.20
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.08	81.60
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.27	85.40
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.24	84.80
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.17	83.40
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.25	85.00
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.18	83.60

1.2 สำนักงานคลังจังหวัดที่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่

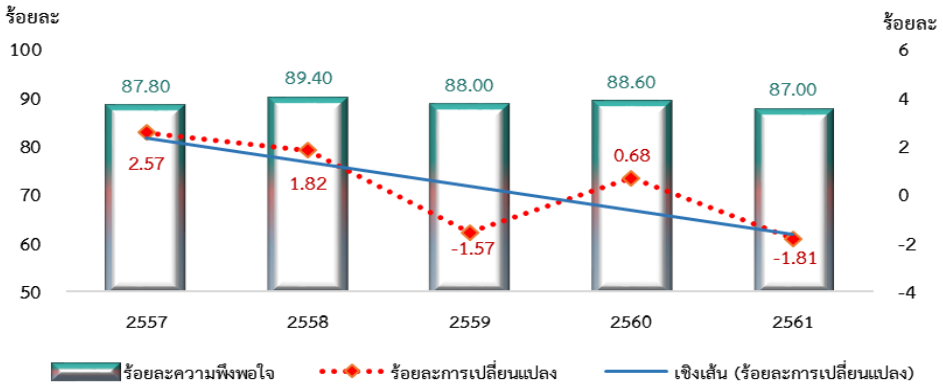
1.2.1 สำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้คะแนนเฉลี่ย 4.88 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.60

1.2.2 สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ ได้คะแนนเฉลี่ย 4.87 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.40

1.2.3 สำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ได้คะแนนเฉลี่ย 4.86 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.20

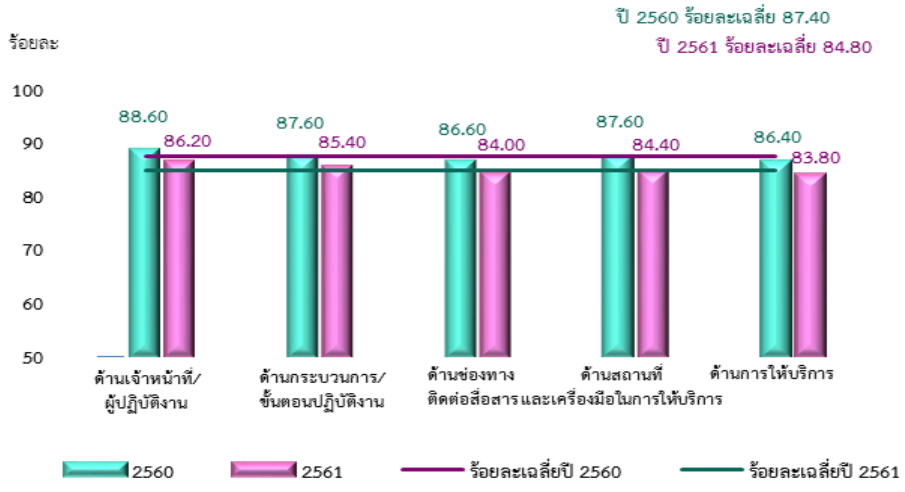
1.3 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 1.81 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพ ข

ภาพ ข : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561



1.4 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด แยกตามประเด็นการสำรวจ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2561 พบว่า ทุกด้านมีระดับความพึงพอใจลดลง แสดงตามภาพ ค และตาราง ข

ภาพ ค : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด แยกตามประเด็นการสำรวจ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2561



ตาราง ข : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2561

ประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน	ร้อยละความพึงพอใจ	
	ปี 2560	ปี 2561
1. ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	88.60	86.20
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	87.60	85.40
3. ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	86.60	84.00
4. ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	87.60	84.40
5. ด้านการให้บริการ	86.40	83.80

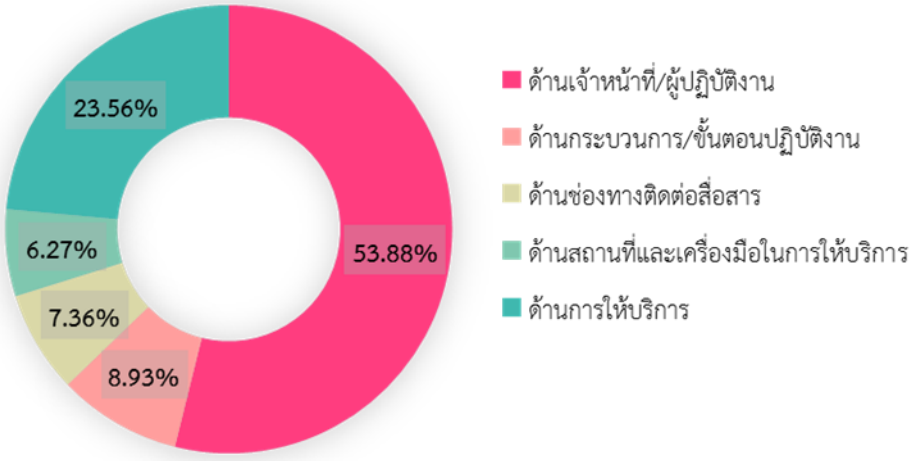
1.5 สรุปคะแนนผลสำรวจความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด มากที่สุดและน้อยที่สุด แยกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 แสดงตามตาราง ค

ตาราง ค : แสดงระดับคะแนนผลสำรวจความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด มากที่สุดและน้อยที่สุด แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน	คะแนนความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	คะแนน	น้อยที่สุด	คะแนน
1. ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	4.88	จังหวัดนราธิวาส	3.28
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	จังหวัดเชียงราย	4.89	จังหวัดนราธิวาส	3.29
3. ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	จังหวัดเชียงราย	4.88	จังหวัดนราธิวาส	3.21
4. ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	จังหวัดเชียงราย	4.87	จังหวัดนราธิวาส	3.25
5. ด้านการให้บริการ	จังหวัดเชียงราย	4.89	จังหวัดนราธิวาส	3.20

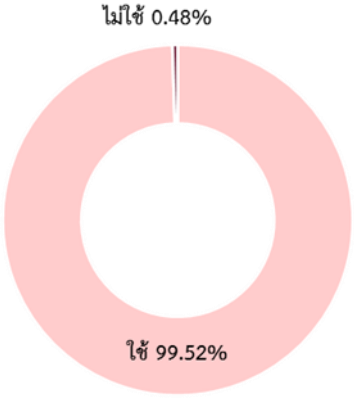
1.6 ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพ ง

ภาพ ง : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด แยกตามประเด็นการสำรวจ



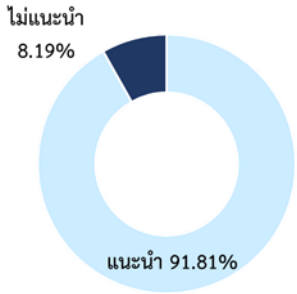
1.7 ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด แสดงตามภาพ จ

ภาพที่ จ : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด



1.8 การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัด แสดงตามภาพ ฉ

ภาพที่ ฉ : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัด



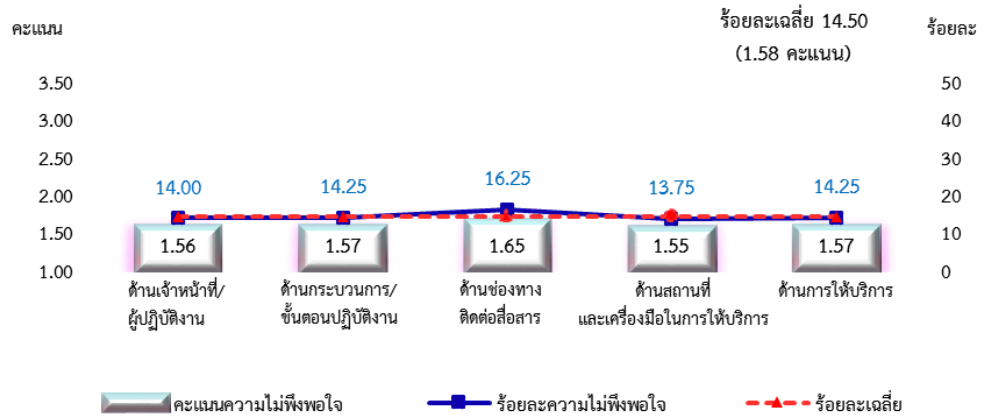
1.9 ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด

ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 14.50 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามตาราง ง และภาพ ช

ตาราง ง : สรุปคะแนนและร้อยละของคะแนนความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.58**	**14.50**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.56**	**14.00**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.59	14.75
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.59	14.75
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.50	12.50
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.57**	**14.25**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.54	13.50
2) กระบวนงานปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.60	15.00
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.58	14.50
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.65**	**16.25**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.69	17.25
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.64	16.00
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.65	16.25
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.61	15.25
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.55**	**13.75**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.55	13.75
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.57	14.25
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.54	13.50
ด้านการให้บริการ	**1.57**	**14.25**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.56	14.00
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.59	14.75
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.58	14.50
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.55	13.75

ภาพ ช : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด แยกตามประเด็นการสำรวจ



1.10 สำนักงานคลังจังหวัดที่มีระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่

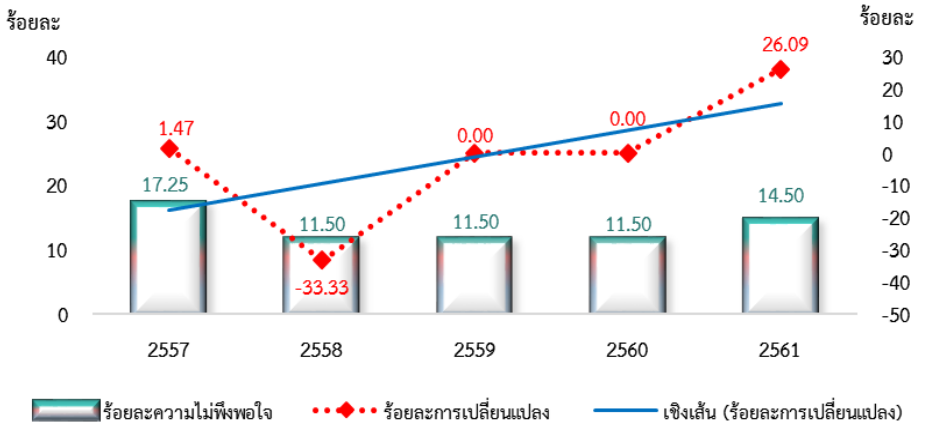
1.10.1 สำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส ได้คะแนนเฉลี่ย 2.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 38.75

1.10.2 สำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี ได้คะแนนเฉลี่ย 2.12 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 28.00

1.10.3 สำนักงานคลังจังหวัดนครนายก ได้คะแนนเฉลี่ย 2.05 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 26.25

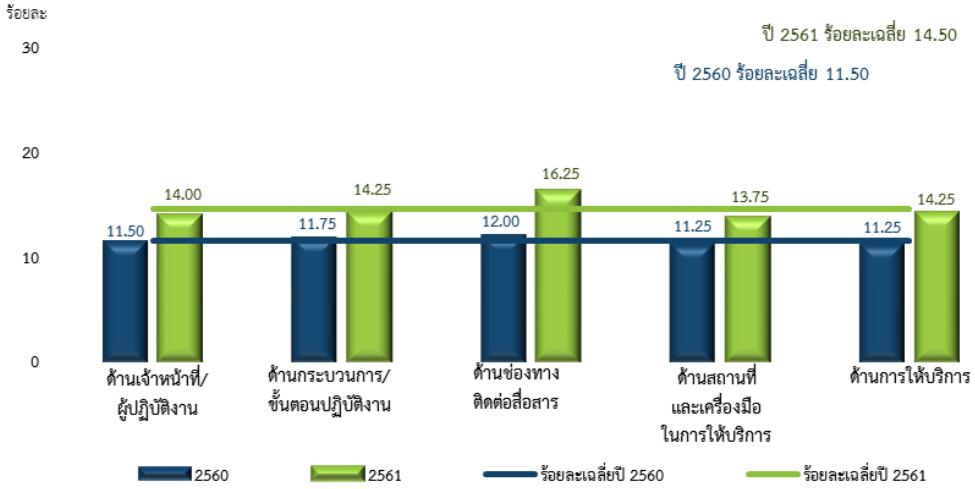
1.11 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 26.09 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพ ซ

ภาพ ซ : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561



1.12 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด แยกตามประเด็นการสำรวจ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2561 พบว่า ทุกด้านมีระดับความไม่พึงพอใจเพิ่มขึ้น แสดงตามภาพ ฌ และตาราง จ

ภาพ ฌ : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัด แยกตามประเด็นการสำรวจ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2561



ตาราง จ : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2561

ประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน	ร้อยละความไม่พึงพอใจ	
	ปี 2560	ปี 2561
1. ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	11.50	14.00
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	11.75	14.25
3. ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	12.00	16.25
4. ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	11.25	13.75
5. ด้านการให้บริการ	11.25	14.25

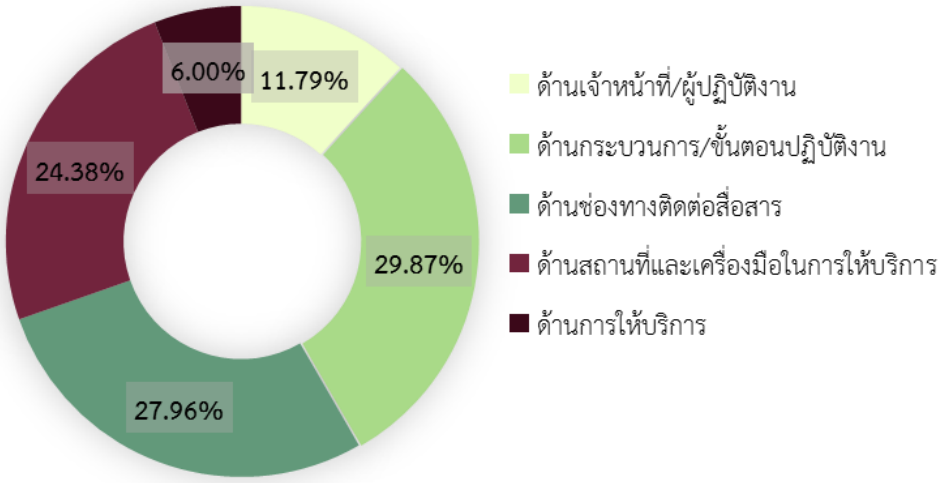
1.13 สรุปคะแนนผลสำรวจความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมากที่สุดและน้อยที่สุด แยกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 แสดงตามตาราง ฉ

ตาราง ฉ : แสดงระดับคะแนนผลสำรวจความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมากที่สุดและน้อยที่สุด แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน	คะแนนความไม่พึงพอใจ			
	มากที่สุด	คะแนน	น้อยที่สุด	คะแนน
1. ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	จังหวัดนราธิวาส	2.58	จังหวัดเชียงราย	1.11
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	จังหวัดนราธิวาส	2.67	จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	1.08
3. ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	จังหวัดนราธิวาส	2.52	จังหวัดเชียงราย	1.09
4. ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	จังหวัดนราธิวาส	2.55	จังหวัดหนองบัวลำภู	1.09
5. ด้านการให้บริการ	จังหวัดนราธิวาส	2.45	จังหวัดเชียงราย	1.09

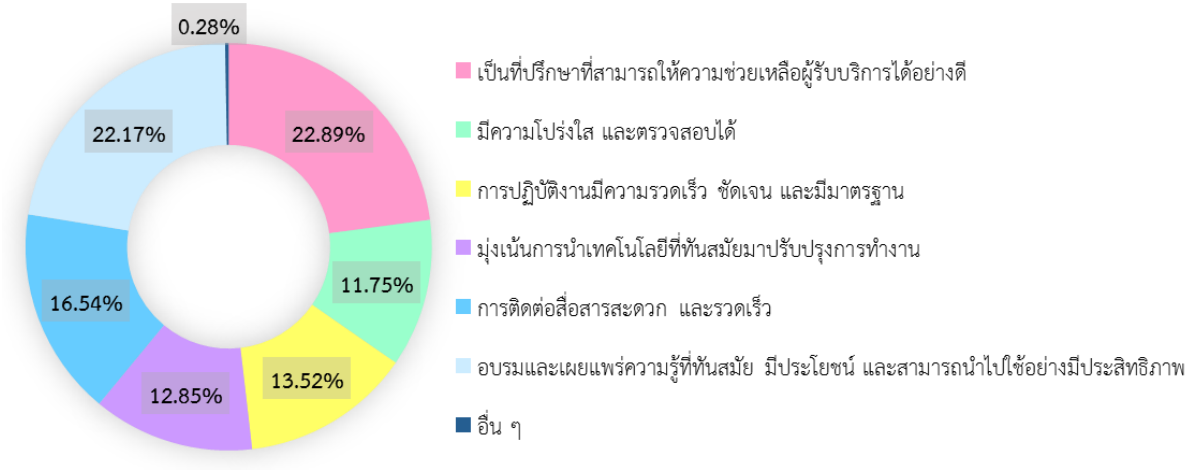
1.14 ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพ ญ

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 ควรจัดประชุมเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ ใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสมต่อผู้รับบริการ

1.16.2 ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้มีความหลากหลาย และตอบกลับอย่างรวดเร็ว เช่น Application Line หรือ E-mail

1.16.3 ควรจัดอบรมแจ้งสิทธิให้กับผู้รับบำนาญทราบ เนื่องจากบางรายไม่ทราบว่าตนเองได้รับสิทธิอะไรบ้าง ทายาทได้รับสิทธิอะไรบ้าง และต้องดำเนินการอย่างไร

1.16.4 ควรจัดอบรมให้ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้านการเงินการคลัง บัญชี และพัสดุสำหรับเจ้าหน้าที่ที่มารับหน้าที่ใหม่ ซึ่งขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน

1.16.5 ควรเพิ่มระยะเวลาการฝึกอบรมในแต่ละหลักสูตร โดยกำหนดให้มีช่วงเวลาได้ทดลองปฏิบัติด้วยเพื่อเพิ่มความรู้ และประสิทธิภาพในการทำงานให้มากยิ่งขึ้น

1.16.6 ควรจัดเตรียมสถานที่ให้ความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ

1.16.7 ควรจัดเตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ให้เพียงพอ เพื่อให้ผู้มาขอรับบริการที่ต้องการเรียนรู้ระบบหรือต้องการบันทึกข้อมูล สามารถเข้ามาใช้บริการได้สะดวก และรวดเร็ว

1.16.8 ควรให้มีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน สามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุม และปฏิบัติงานทดแทนกันได้

1.16.9 ควรมีการสรุปประเด็นในการตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา เพื่อให้ได้ความชัดเจนและใช้เป็นฐานข้อมูลในการตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษาในโอกาสต่อไป

1.16.10 ควรจัดเจ้าหน้าที่ประจำเพื่อให้บริการทางโทรศัพท์ตลอดช่วงเวลาราชการ

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

กรมบัญชีกลางได้จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการตามเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานภายในกรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 โดยกำหนดให้มีการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานภายในกรมบัญชีกลางตามตัวชี้วัด : ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน จึงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด จำนวนทั้งสิ้น 76 แห่ง เพื่อรับทราบความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและนำผลการสำรวจดังกล่าวมาประกอบการพิจารณาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อนำผลสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด ไปประกอบการพิจารณาจัดทำแผนพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

2.2 เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการจากการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกรมบัญชีกลาง

3. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนพฤษภาคม - สิงหาคม 2561

4. ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

4.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มากกว่าร้อยละ 85 อยู่ที่ระดับ 5.00 คะแนน

4.2 ร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย น้อยกว่าร้อยละ 20 อยู่ที่ระดับ 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[1]/เจ้าหน้าที่ของรัฐ[2] และหน่วยงาน/บุคคลที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

7.1.2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ สภาอุตสาหกรรม 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 11 กรกฎาคม 2561 - 8 สิงหาคม 2561

---

[1] หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น และมีฐานะเป็นกรม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์การมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นในลักษณะเดียวกัน

[2] เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว และผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็น การแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด 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 ผู้รับเบี้ยหวัดบำเหน็จบำนาญ 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 [3] แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

[3] 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 =

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

11.2 ร้อยละความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน ของสำนักงานคลังจังหวัด =

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

11.3 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 =

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

11.6 ร้อยละความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของแต่ละสำนักงานคลังจังหวัด =

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

11.7 ร้อยละความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัด =

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

12. ข้อจำกัดของการสำรวจ

12.1 วิธีการกระจายแบบสำรวจจะผ่านทางหน่วยงานเป็นหลักมากกว่าการกระจายให้แก่เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ

12.2 การสำรวจ และการเก็บข้อมูลมีข้อจำกัดหลายประการ เช่น มีระยะเวลาจำกัดในการเก็บข้อมูล งานของสำนักงานคลังจังหวัดมีความหลากหลาย หน่วยงานภาครัฐมีโอกาสกระจายแบบสำรวจไม่ครบถ้วน หรือตรงตามกลุ่มเป้าหมายที่กรมบัญชีกลางกำหนด 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 วิธีการที่ผู้รับบริการติดต่องานกับสำนักงานคลังจังหวัด 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. 2561 ในช่วงระหว่างวันที่ 11 กรกฎาคม 2561 ถึงวันที่ 8 สิงหาคม 2561 ซึ่งสามารถแสดงผลการสำรวจได้ดังนี้

1. ภาพรวมการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด

1.1 ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด

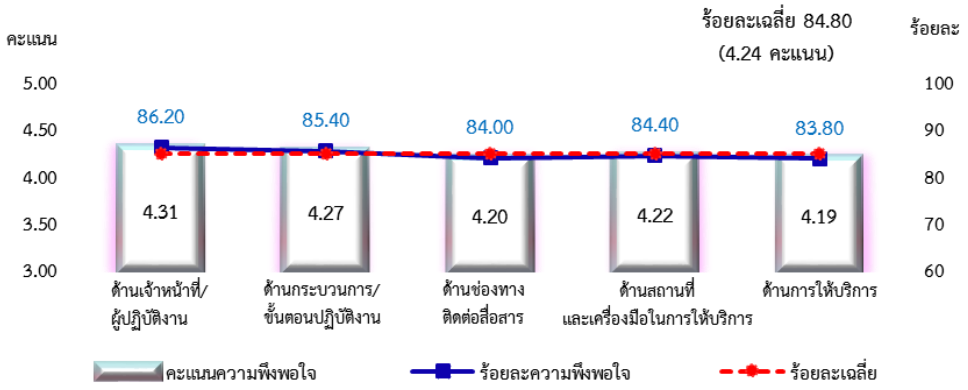
ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.35 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนนใน 2 ส่วน ดังนี้

1.1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 8.90 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.00

1.1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้านของสำนักงานคลังจังหวัด จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.24 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.80

ผลคะแนนทั้ง 2 ส่วน แสดงตามภาพที่ 1 และตารางที่ 1

ภาพที่ 1 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด แยกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 1 : สรุปคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.35**	**87.00**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**8.90**	**89.00**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.24**	**84.80**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.31**	**86.20**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.30	86.00
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	4.28	85.60
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.36	87.20
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.27**	**85.40**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.19	83.80
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.34	86.80
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.28	85.60
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	4.28	85.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.20**	**84.00**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	4.22	84.40
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	4.12	82.40
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.16	83.20
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	4.28	85.60
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.22**	**84.40**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.21	84.20
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.19	83.80
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.25	85.00
ด้านการให้บริการ	**4.19**	**83.80**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.24	84.80
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.21	84.20
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.19	83.80
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	4.11	82.20
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.08	81.60
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.27	85.40
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.24	84.80
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.17	83.40
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.25	85.00
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.18	83.60

1.2 สำนักงานคลังจังหวัดที่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่

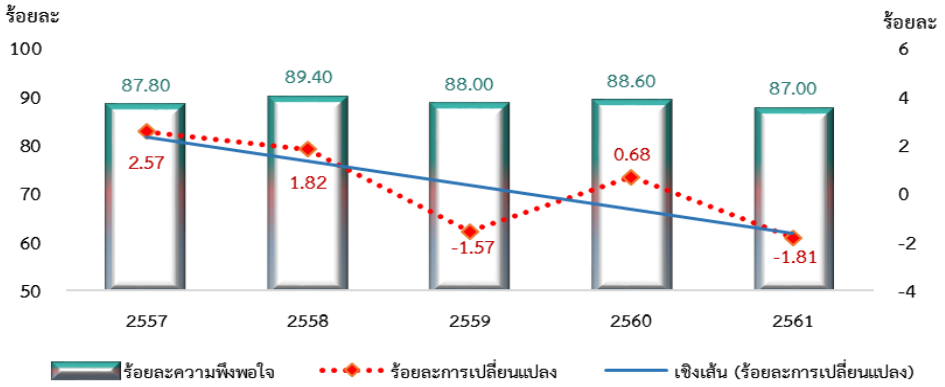
1.2.1 สำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้คะแนนเฉลี่ย 4.88 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.60

1.2.2 สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ ได้คะแนนเฉลี่ย 4.87 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.40

1.2.3 สำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ได้คะแนนเฉลี่ย 4.86 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.20

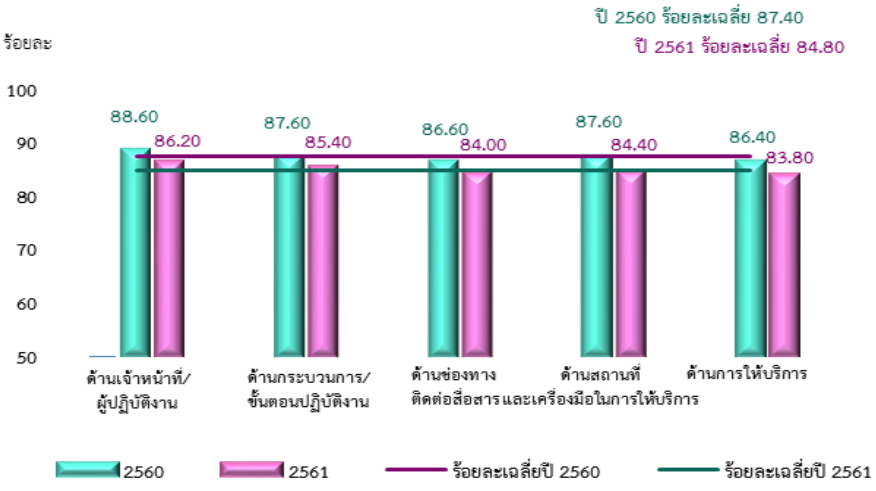
1.3 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 1.81 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 2

ภาพที่ 2 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561



1.4 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด แยกตามประเด็นการสำรวจ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2561 พบว่า ทุกด้านมีระดับความพึงพอใจลดลง แสดงตามภาพที่ 3 และตารางที่ 2

ภาพที่ 3 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด แยกตามประเด็นการสำรวจ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2561



ตารางที่ 2 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดแยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2561

ประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน	ร้อยละความพึงพอใจ	
	ปี 2560	ปี 2561
1. ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	88.60	86.20
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	87.60	85.40
3. ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	86.60	84.00
4. ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	87.60	84.40
5. ด้านการให้บริการ	86.40	83.80

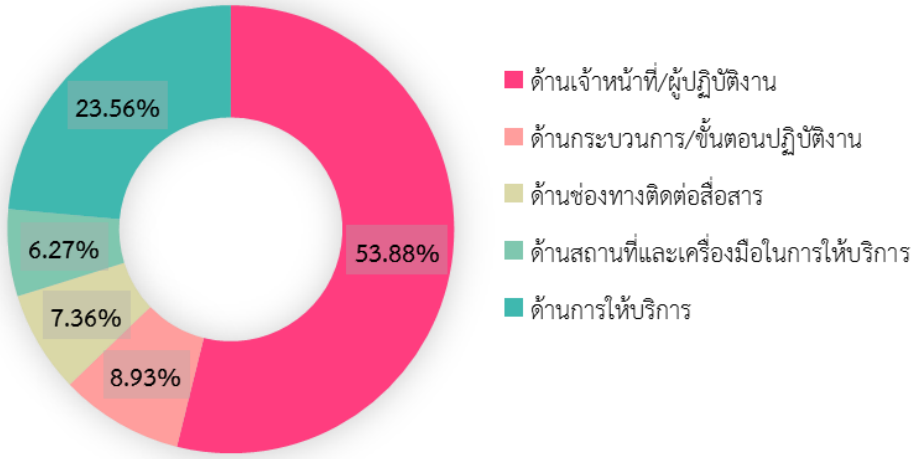
1.5 สรุปคะแนนผลสำรวจความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด มากที่สุดและน้อยที่สุด แยกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 แสดงตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 : แสดงระดับคะแนนผลสำรวจความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมากที่สุดและน้อยที่สุด แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน	คะแนนความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	คะแนน	น้อยที่สุด	คะแนน
1. ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	4.88	จังหวัดนราธิวาส	3.28
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	จังหวัดเชียงราย	4.89	จังหวัดนราธิวาส	3.29
3. ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	จังหวัดเชียงราย	4.88	จังหวัดนราธิวาส	3.21
4. ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	จังหวัดเชียงราย	4.87	จังหวัดนราธิวาส	3.25
5. ด้านการให้บริการ	จังหวัดเชียงราย	4.89	จังหวัดนราธิวาส	3.20

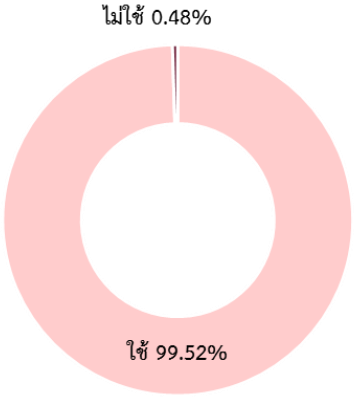
1.6 ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 4

ภาพที่ 4 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด แยกตามประเด็นการสำรวจ



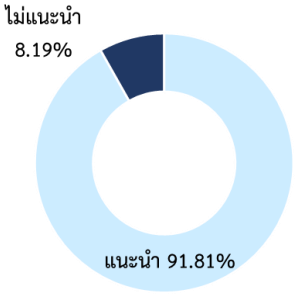
1.7 ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด แสดงตามภาพที่ 5

ภาพที่ 5 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด



1.8 การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัด แสดงตามภาพที่ 6

ภาพที่ 6 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัด



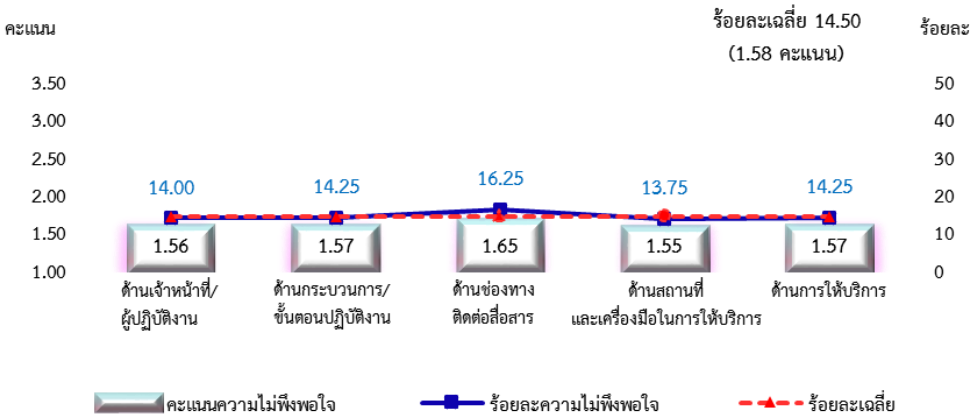
1.9 ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด

ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 14.50 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามตารางที่ 4 และภาพที่ 7

ตารางที่ 4 : สรุปคะแนนและร้อยละของคะแนนความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.58**	**14.50**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.56**	**14.00**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.59	14.75
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.59	14.75
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.50	12.50
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.57**	**14.25**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.54	13.50
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.60	15.00
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.58	14.50
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.65**	**16.25**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.69	17.25
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.64	16.00
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.65	16.25
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.61	15.25
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.55**	**13.75**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.55	13.75
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.57	14.25
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.54	13.50
ด้านการให้บริการ	**1.57**	**14.25**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.56	14.00
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.59	14.75
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.58	14.50
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.55	13.75

ภาพที่ 7 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด แยกตามประเด็นการสำรวจ



1.10 สำนักงานคลังจังหวัดที่มีระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่

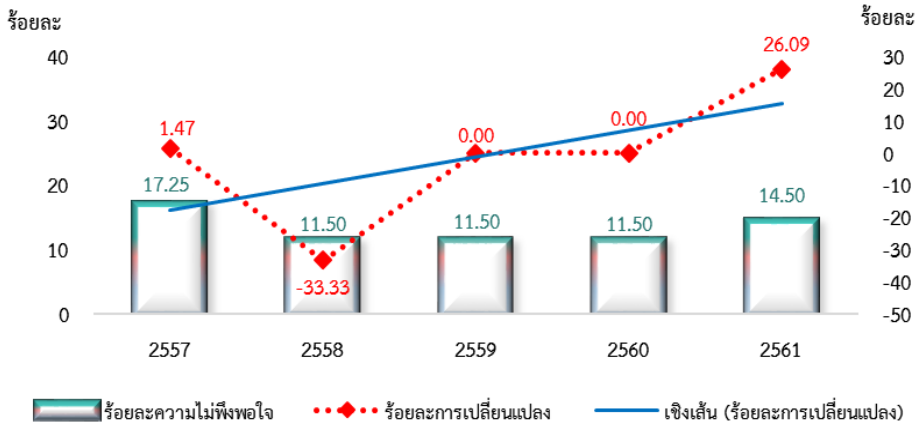
1.10.1 สำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส ได้คะแนนเฉลี่ย 2.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 38.75

1.10.2 สำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี ได้คะแนนเฉลี่ย 2.12 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 28.00

1.10.3 สำนักงานคลังจังหวัดนครนายก ได้คะแนนเฉลี่ย 2.05 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 26.25

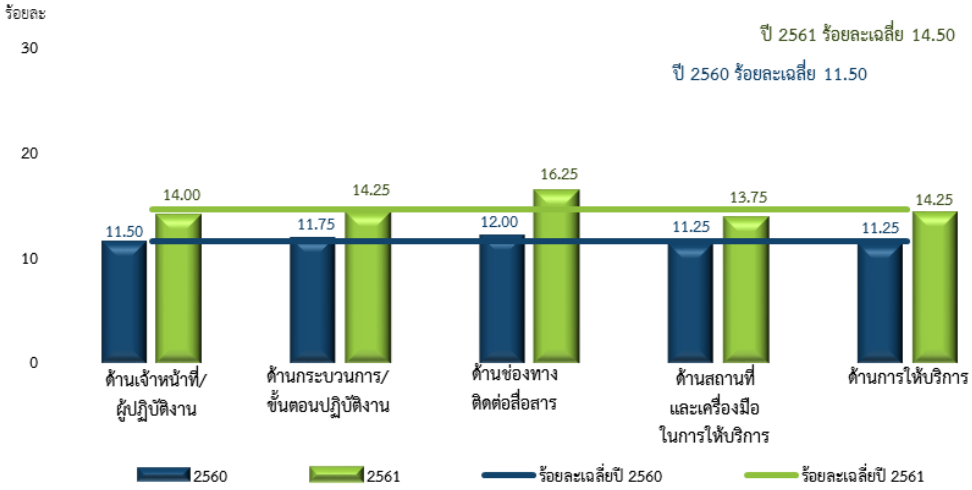
1.11 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 26.09 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 8

ภาพที่ 8 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561



1.12 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด แยกตามประเด็นการสำรวจ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2561 พบว่า ทุกด้านมีระดับความไม่พึงพอใจเพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 9 และตารางที่ 5

ภาพที่ 9 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัด แยกตามประเด็นการสำรวจ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2561



ตารางที่ 5 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2561

ประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน	ร้อยละความไม่พึงพอใจ	
	ปี 2560	ปี 2561
1. ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	11.50	14.00
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	11.75	14.25
3. ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	12.00	16.25
4. ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	11.25	13.75
5. ด้านการให้บริการ	11.25	14.25

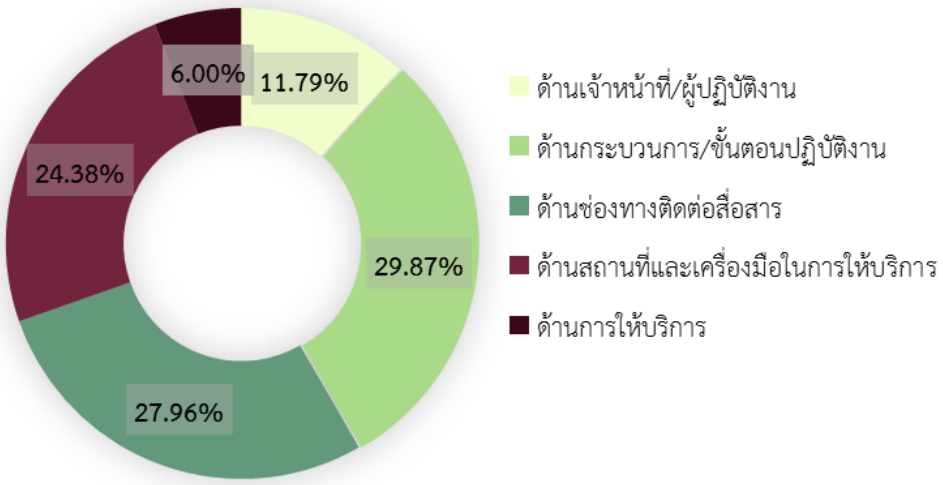
1.13 สรุปคะแนนผลสำรวจความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด มากที่สุดและน้อยที่สุด แยกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 แสดงตามตารางที่ 6

ตารางที่ 6 : แสดงระดับคะแนนผลสำรวจความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัด มากที่สุดและน้อยที่สุด แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน	คะแนนความไม่พึงพอใจ			
	มากที่สุด	คะแนน	น้อยที่สุด	คะแนน
1. ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	จังหวัดนราธิวาส	2.58	จังหวัดเชียงราย	1.11
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	จังหวัดนราธิวาส	2.67	จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	1.08
3. ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	จังหวัดนราธิวาส	2.52	จังหวัดเชียงราย	1.09
4. ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	จังหวัดนราธิวาส	2.55	จังหวัดหนองบัวลำภู	1.09
5. ด้านการให้บริการ	จังหวัดนราธิวาส	2.45	จังหวัดเชียงราย	1.09

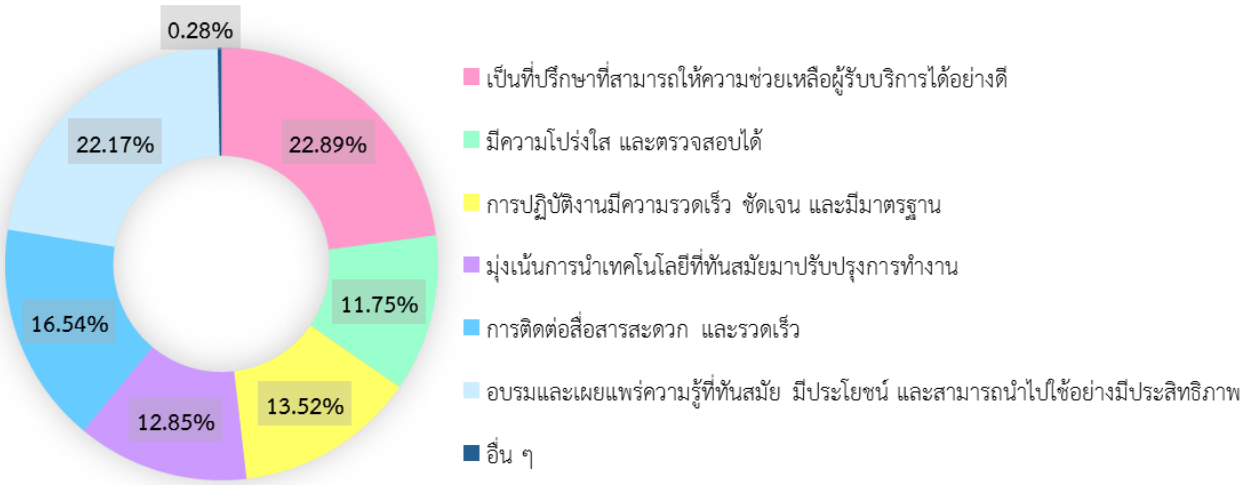
1.14 ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 10

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 ควรจัดประชุมเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ ใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสมต่อผู้รับบริการ

1.16.2 ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้มีความหลากหลาย และตอบกลับอย่างรวดเร็ว เช่น Application Line หรือ E-mail

1.16.3 ควรจัดอบรมแจ้งสิทธิให้กับผู้รับบำนาญทราบ เนื่องจากบางรายไม่ทราบว่าตนเองได้รับสิทธิอะไรบ้าง ทายาทได้รับสิทธิอะไรบ้าง และต้องดำเนินการอย่างไร

1.16.4 ควรจัดอบรมให้ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้านการเงินการคลัง บัญชี และพัสดุสำหรับเจ้าหน้าที่ที่มารับหน้าที่ใหม่ ซึ่งขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน

1.16.5 ควรเพิ่มระยะเวลาการฝึกอบรมในแต่ละหลักสูตร โดยกำหนดให้มีช่วงเวลาได้ทดลองปฏิบัติด้วยเพื่อเพิ่มความรู้ และประสิทธิภาพในการทำงานให้มากยิ่งขึ้น

1.16.6 ควรจัดเตรียมสถานที่ให้ความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ

1.16.7 ควรจัดเตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ให้เพียงพอ เพื่อให้ผู้มาขอรับบริการที่ต้องการเรียนรู้ระบบหรือต้องการบันทึกข้อมูล สามารถเข้ามาใช้บริการได้สะดวก และรวดเร็ว

1.16.8 ควรให้มีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน สามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุม และปฏิบัติงานทดแทนกันได้

1.16.9 ควรมีการสรุปประเด็นในการตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา เพื่อให้ได้ความชัดเจนและใช้เป็นฐานข้อมูลในการตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษาในโอกาสต่อไป

1.16.10 ควรจัดเจ้าหน้าที่ประจำเพื่อให้บริการทางโทรศัพท์ตลอดช่วงเวลาราชการ

2. ผลสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด

2.1 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 1

2.1.1 สำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

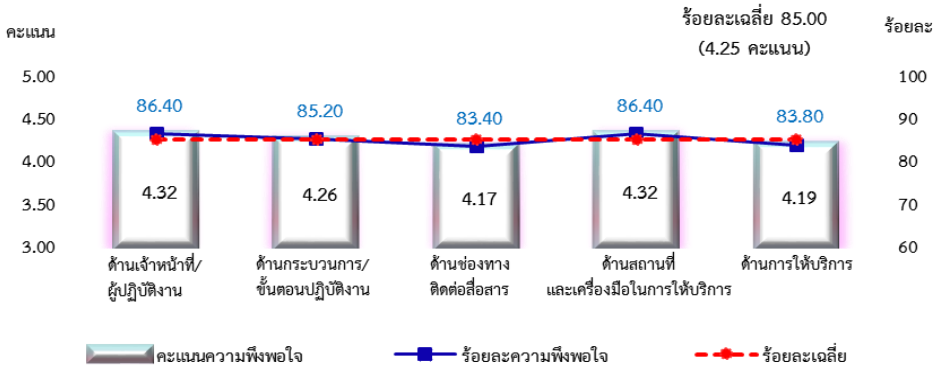
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.31 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.30

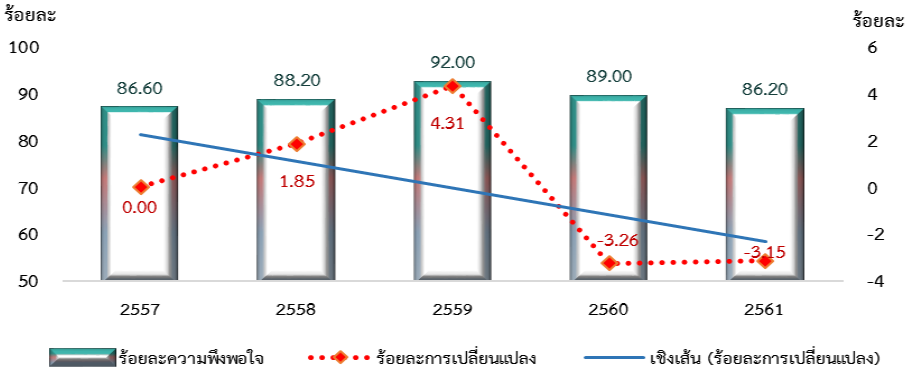
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.25 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.00 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 12 และตารางที่ 7

ภาพที่ 12 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 3.15 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 13

ภาพที่ 13 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

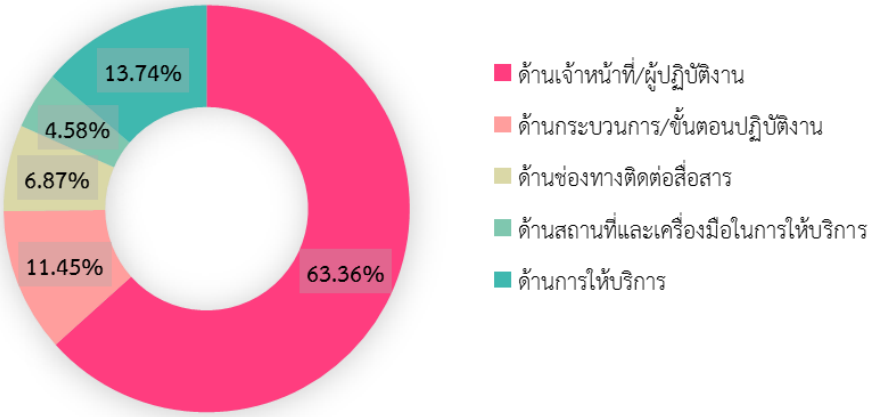


ตารางที่ 7 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.31**	**86.20**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**8.73**	**87.30**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.25**	**85.00**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.32**	**86.40**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.27	85.40
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	4.27	85.40
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.41	88.20
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.26**	**85.20**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.18	83.60
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.39	87.80
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.29	85.80
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	4.16	83.20
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.17**	**83.40**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	4.26	85.20
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	4.08	81.60
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.09	81.80
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	4.23	84.60
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.32**	**86.40**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.33	86.60
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.28	85.60
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.34	86.80
ด้านการให้บริการ	**4.19**	**83.80**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.33	86.60
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.25	85.00
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.20	84.00
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	4.00	80.00
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.04	80.80
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.35	87.00
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.16	83.20
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.21	84.20
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.19	83.80
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.18	83.60

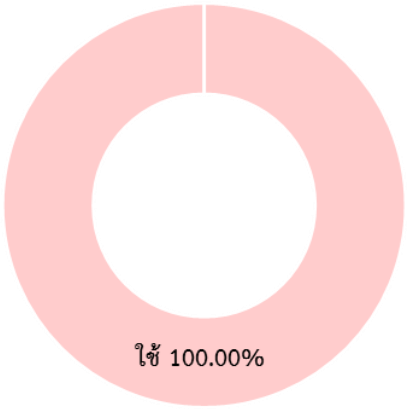
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 14

ภาพที่ 14 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แยกตามประเด็นการสำรวจ



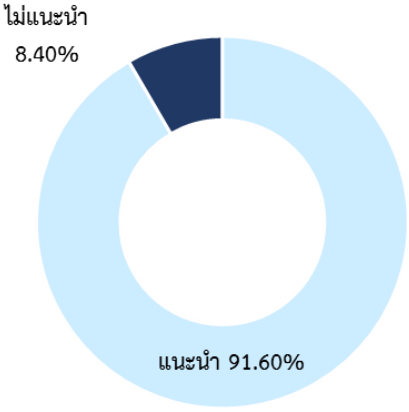
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แสดงตามภาพที่ 15

ภาพที่ 15 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด พระนครศรีอยุธยา



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แสดงตามภาพที่ 16

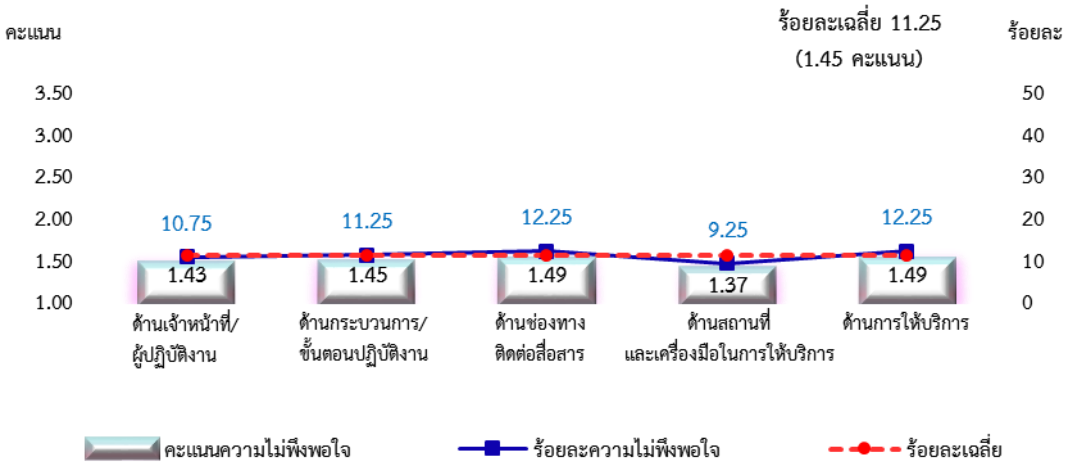
ภาพที่ 16 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

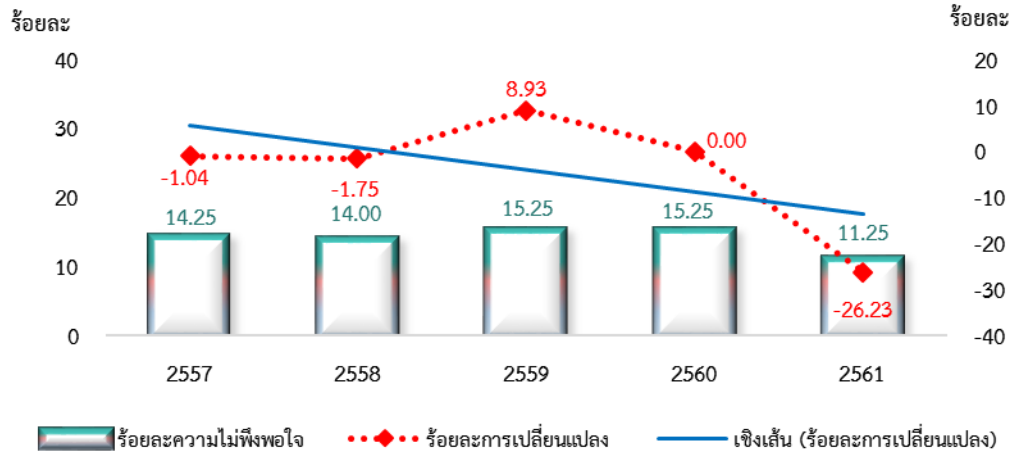
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.45 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 11.25 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 17 และตารางที่ 8

ภาพที่ 17 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 26.23 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 18

ภาพที่ 18 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

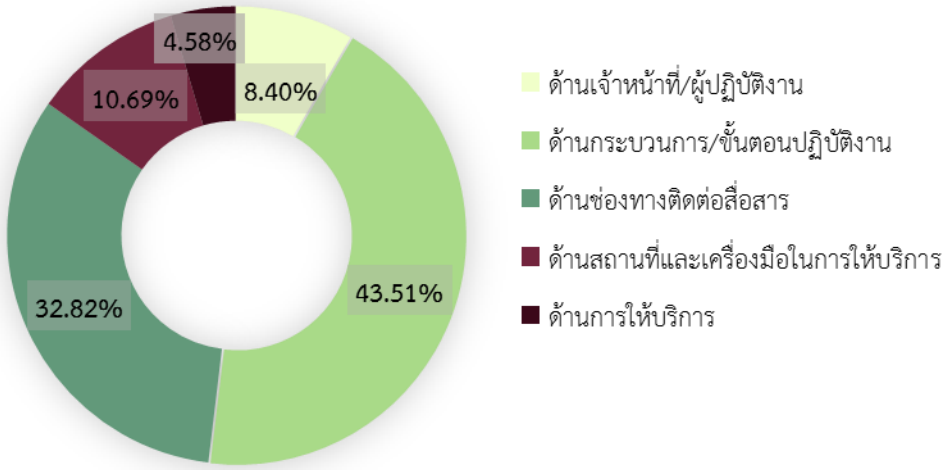


ตารางที่ 8 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.45**	**11.25**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.43**	**10.75**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.51	12.75
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.40	10.00
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.38	9.50
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.45**	**11.25**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.40	10.00
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.43	10.75
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.51	12.75
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.49**	**12.25**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.49	12.25
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.47	11.75
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.51	12.75
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.50	12.50
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.37**	**9.25**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.34	8.50
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.38	9.50
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.39	9.75
ด้านการให้บริการ	**1.49**	**12.25**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.46	11.50
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.54	13.50
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.47	11.75
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.49	12.25

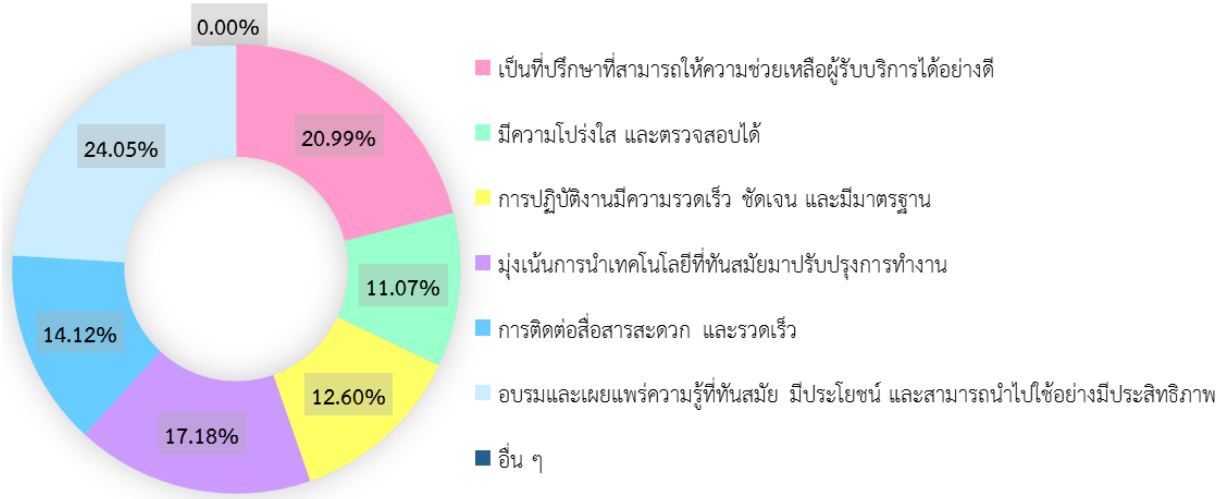
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 19

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

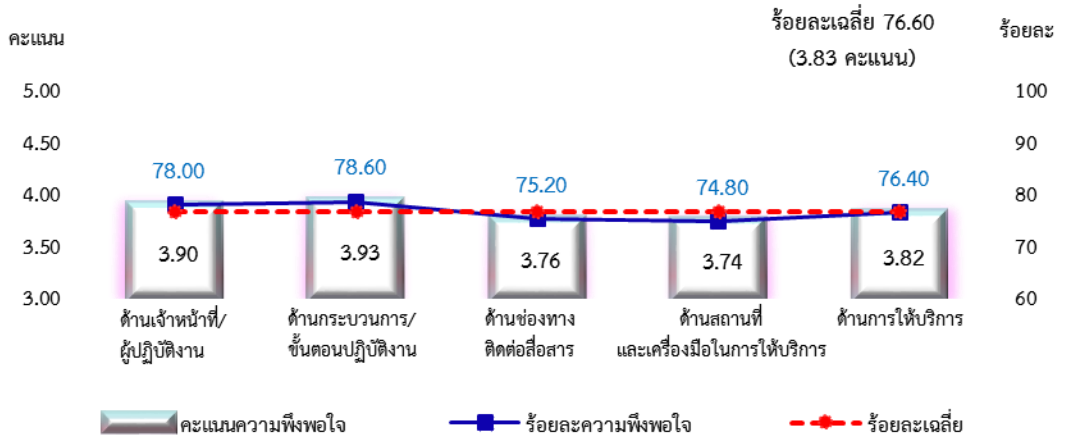
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 3.95 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 79.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.13 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.30

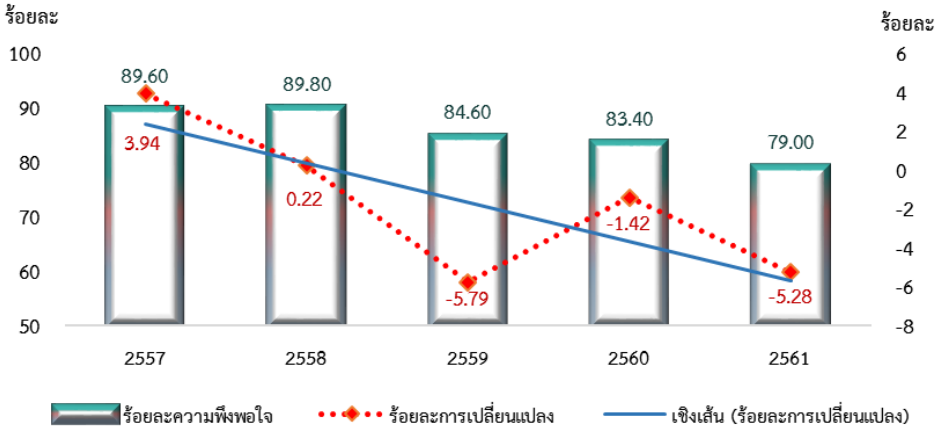
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 3.83 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 76.60 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 21 และตารางที่ 9

ภาพที่ 21 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 5.28 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 22

ภาพที่ 22 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

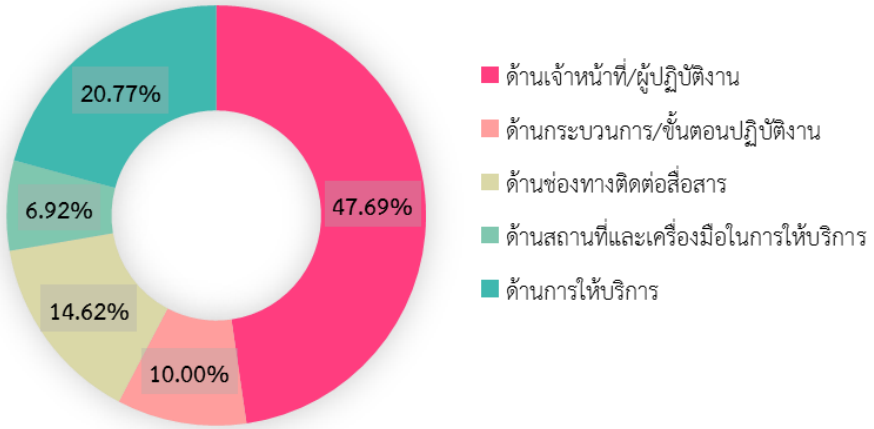


ตารางที่ 9 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**3.95**	**79.00**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**8.13**	**81.30**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**3.83**	**76.60**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**3.90**	**78.00**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	3.94	78.80
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	3.86	77.20
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	3.90	78.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**3.93**	**78.60**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	3.84	76.80
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.03	80.60
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	3.90	78.00
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	3.94	78.80
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**3.76**	**75.20**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	3.75	75.00
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	3.65	73.00
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	3.77	75.40
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	3.88	77.60
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**3.74**	**74.80**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	3.73	74.60
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	3.70	74.00
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	3.80	76.00
ด้านการให้บริการ	**3.82**	**76.40**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	3.87	77.40
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	3.85	77.00
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	3.79	75.80
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	3.76	75.20
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	3.69	73.80
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	3.87	77.40
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	3.85	77.00
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	3.71	74.20
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	3.91	78.20
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	3.89	77.80

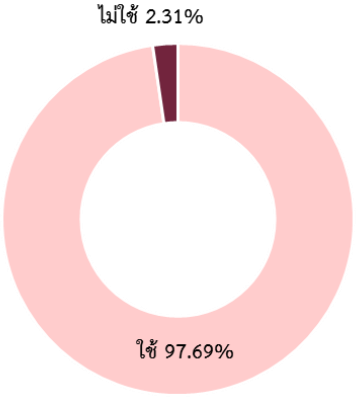
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 23

ภาพที่ 23 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



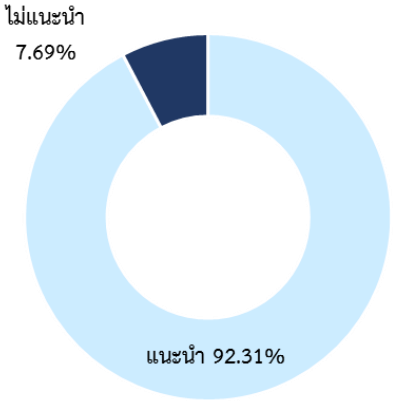
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี แสดงตามภาพที่ 24

ภาพที่ 24 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี แสดงตามภาพที่ 25

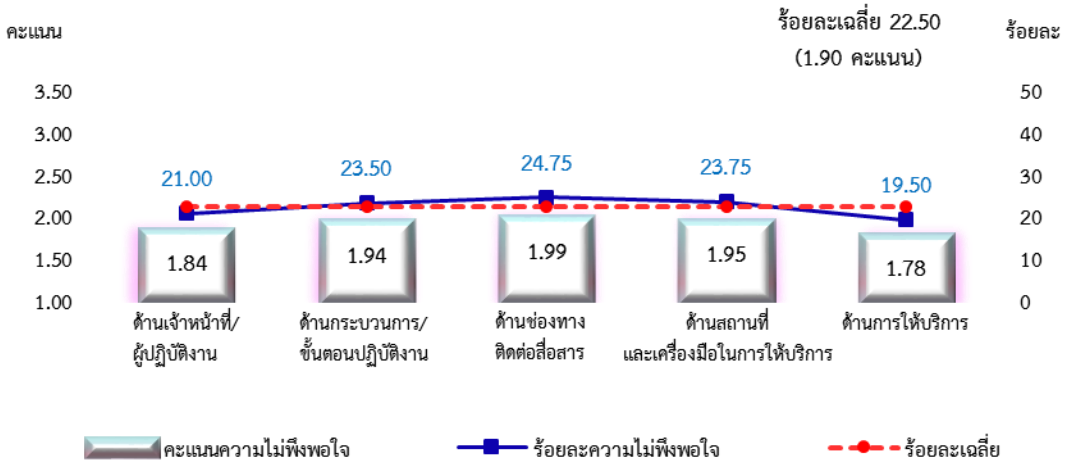
ภาพที่ 25 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

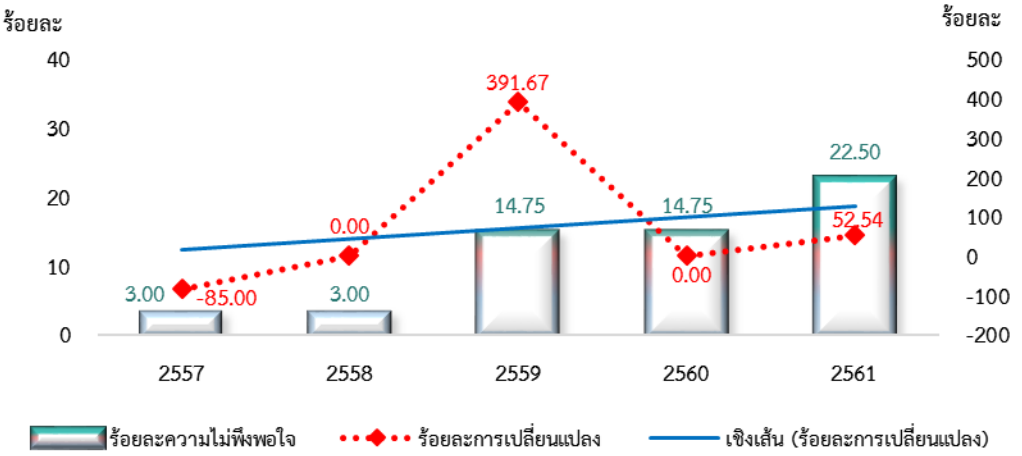
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.90 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 22.50 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อย โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 26 และตารางที่ 10

ภาพที่ 26 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 52.54 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 27

ภาพที่ 27 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

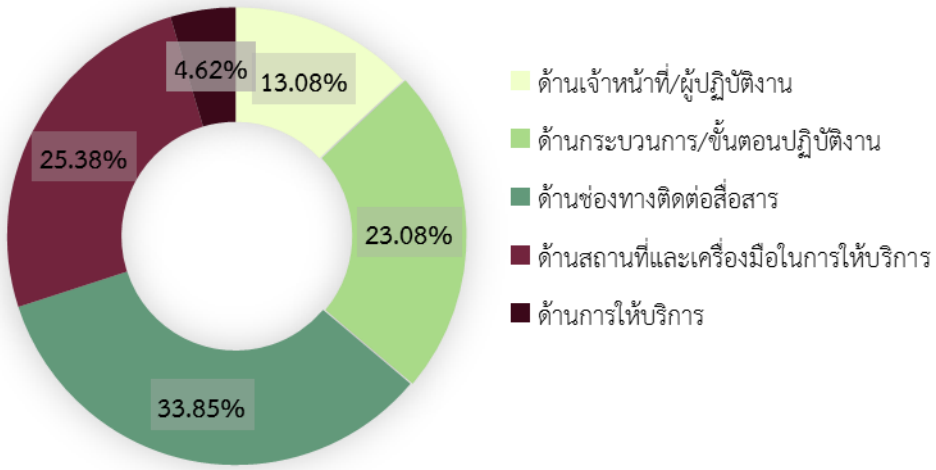


ตารางที่ 10 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.90**	**22.50**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.84**	**21.00**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.85	21.25
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.86	21.50
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.82	20.50
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.94**	**23.50**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.84	21.00
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	2.00	25.00
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.98	24.50
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.99**	**24.75**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	2.15	28.75
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.90	22.50
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.94	23.50
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.95	23.75
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.95**	**23.75**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.91	22.75
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.99	24.75
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.96	24.00
ด้านการให้บริการ	**1.78**	**19.50**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.84	21.00
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.77	19.25
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.75	18.75
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.75	18.75

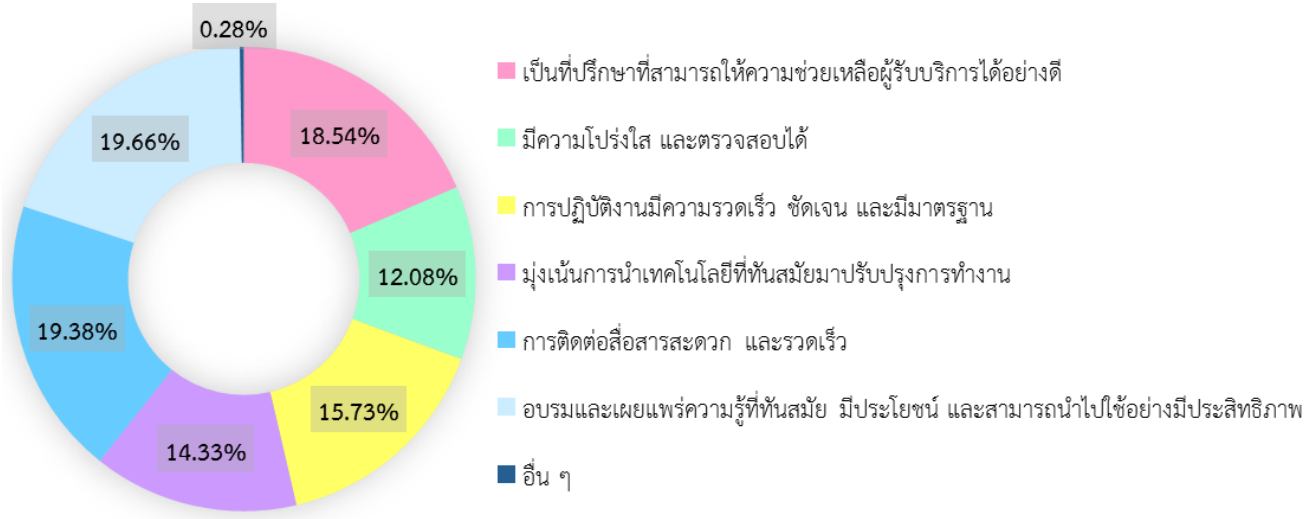
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 28

ภาพที่ 28 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



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

ภาพที่ 29 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี



10) ข้อเสนอแนะ

ควรจัดให้มีการอบรมความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้านการเงินการคลัง บัญชี และการพัสดุ สำหรับเจ้าหน้าที่ที่มารับหน้าที่ใหม่ ซึ่งขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน

2.1.3 สำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี

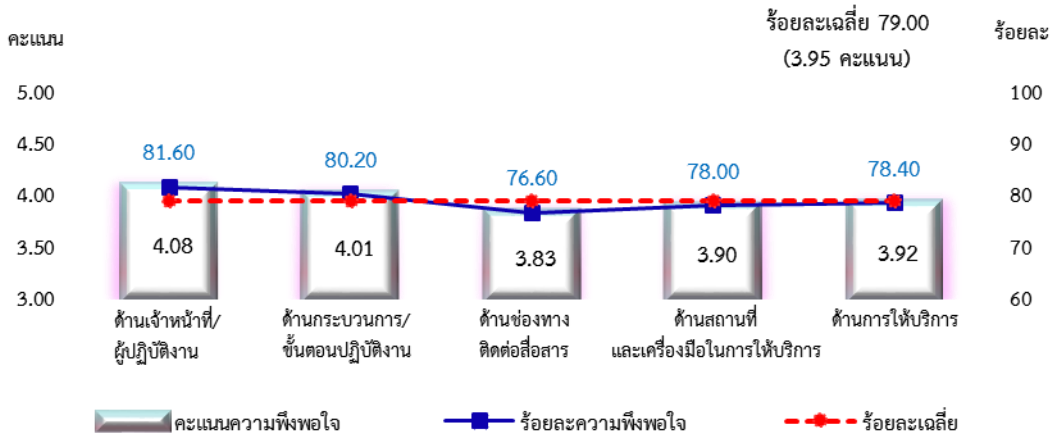
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.13 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.60 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.00

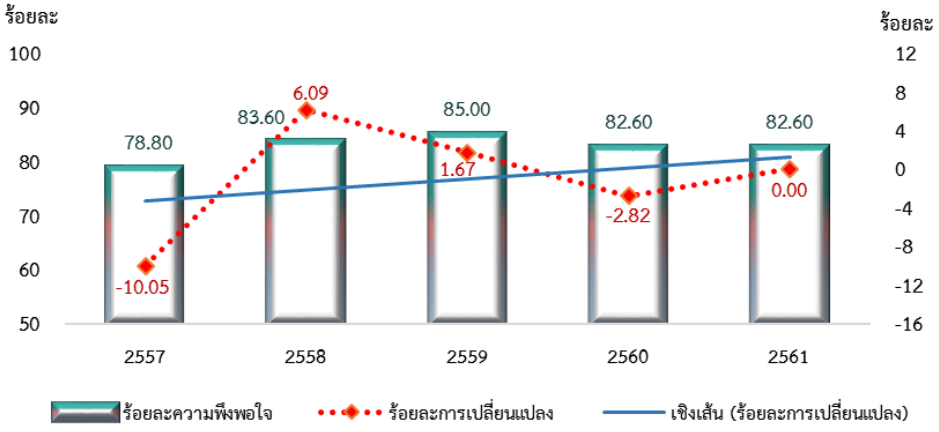
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 3.95 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 79.00 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 30 และตารางที่ 11

ภาพที่ 30 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เท่ากันกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 31

ภาพที่ 31 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

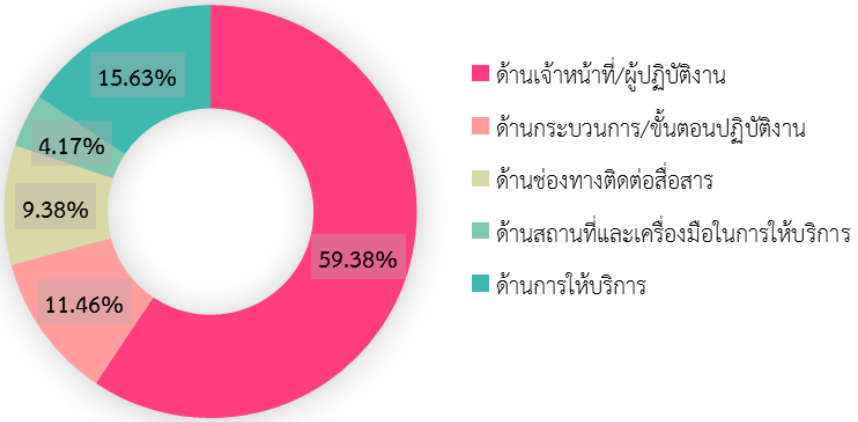


ตารางที่ 11 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.13**	**82.60**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**8.60**	**86.00**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**3.95**	**79.00**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.08**	**81.60**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.09	81.80
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	4.05	81.00
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.10	82.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.01**	**80.20**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	3.82	76.40
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.11	82.20
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.03	80.60
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	4.06	81.20
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**3.83**	**76.60**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	3.89	77.80
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	3.71	74.20
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	3.78	75.60
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	3.94	78.80
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**3.90**	**78.00**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	3.86	77.20
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	3.89	77.80
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	3.95	79.00
ด้านการให้บริการ	**3.92**	**78.40**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	3.96	79.20
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	3.91	78.20
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	3.92	78.40
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	3.80	76.00
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	3.77	75.40
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.01	80.20
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	3.99	79.80
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	3.87	77.40
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	3.99	79.80
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.00	80.00

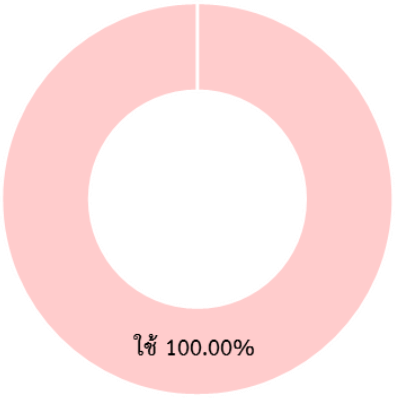
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 32

ภาพที่ 32 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี แยกตามประเด็นการสำรวจ



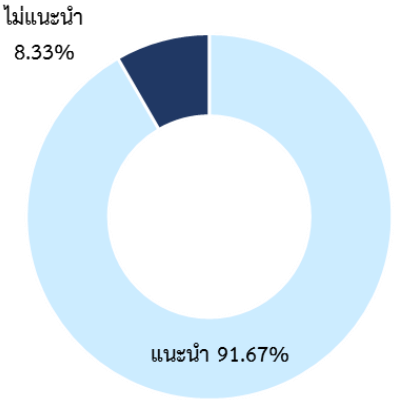
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี แสดงตามภาพที่ 33

ภาพที่ 33 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี แสดงตามภาพที่ 34

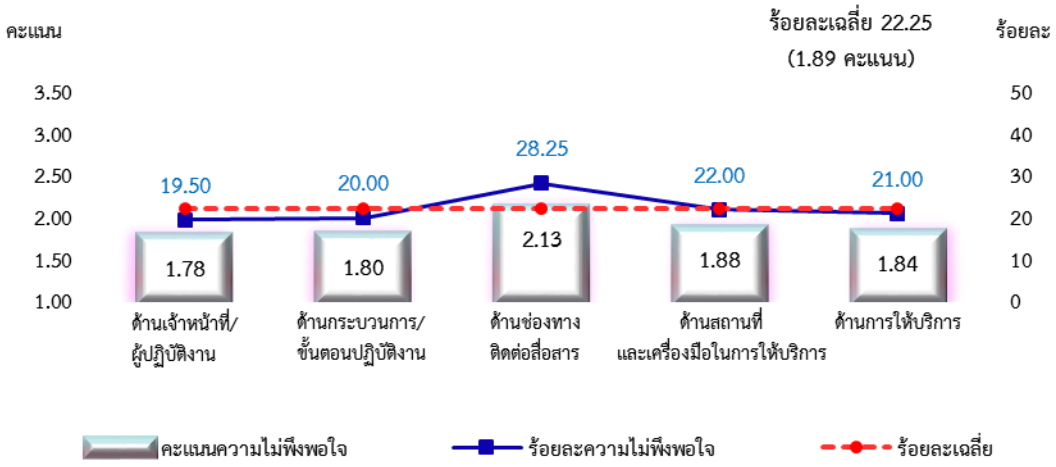
ภาพที่ 34 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

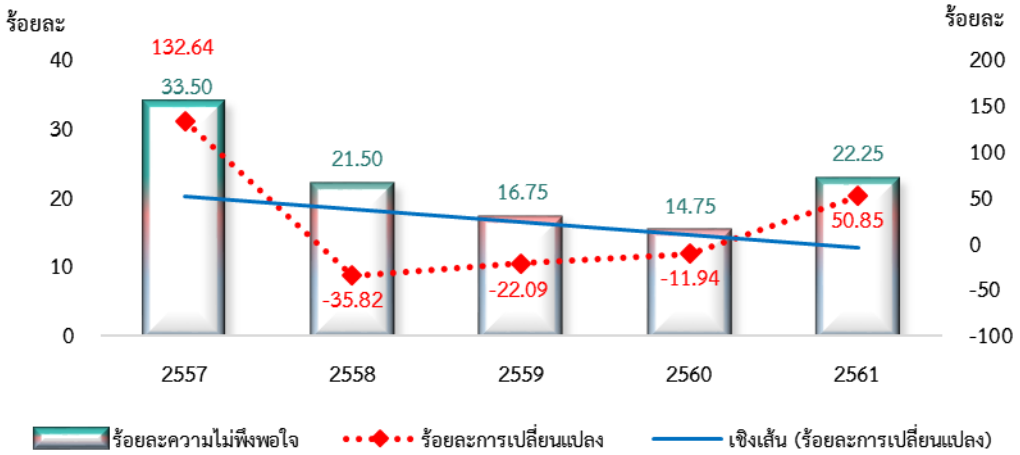
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.89 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 22.25 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อย โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 35 และตารางที่ 12

ภาพที่ 35 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 50.85 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 36

ภาพที่ 36 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

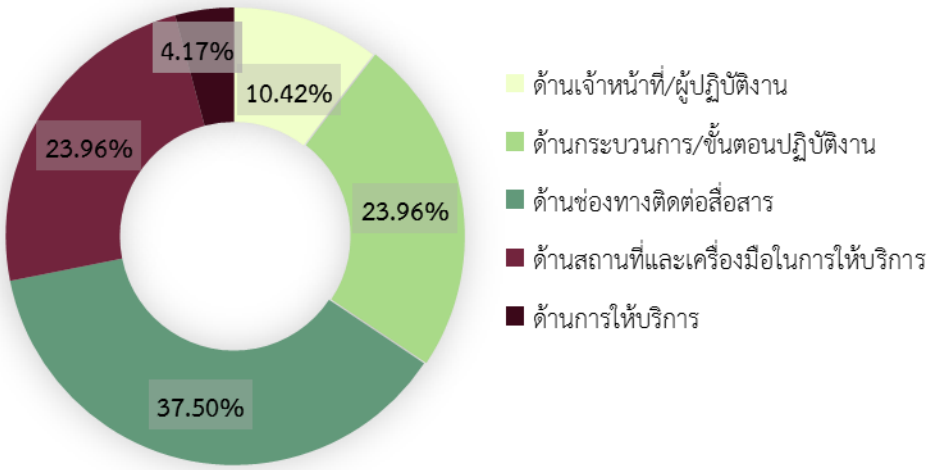


ตารางที่ 12 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.89**	**22.25**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.78**	**19.50**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.84	21.00
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.80	20.00
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.70	17.50
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.80**	**20.00**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.73	18.25
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.83	20.75
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.85	21.25
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**2.13**	**28.25**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	2.18	29.50
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	2.11	27.75
3) Website สืบค้นได้ยาก	2.15	28.75
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	2.06	26.50
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.88**	**22.00**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.98	24.50
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.82	20.50
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.85	21.25
ด้านการให้บริการ	**1.84**	**21.00**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.77	19.25
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.89	22.25
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.87	21.75
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.81	20.25

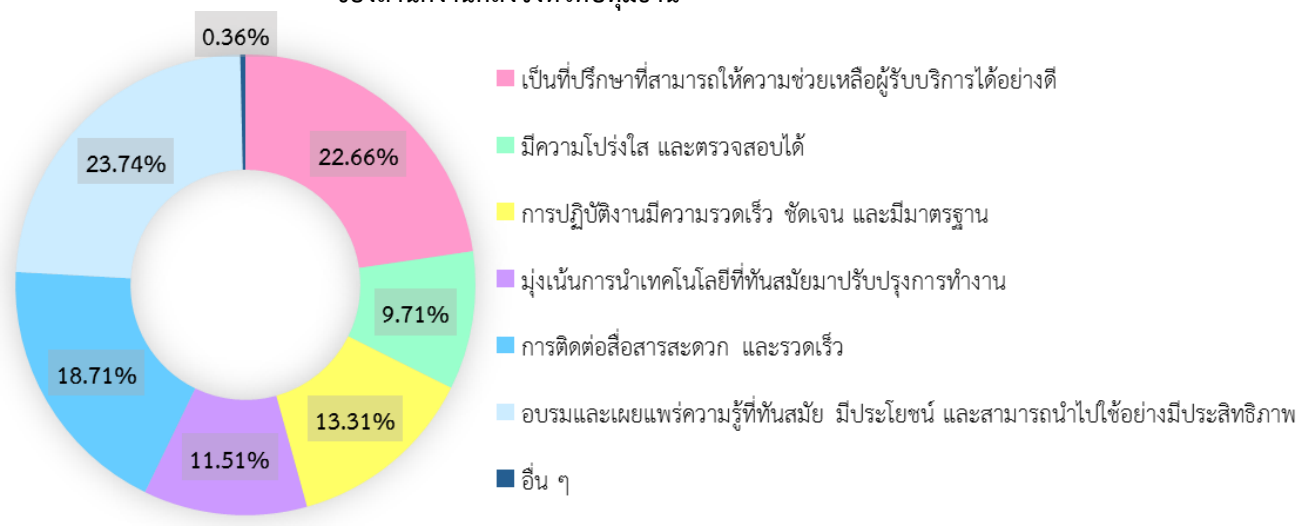
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 37

ภาพที่ 37 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี แยกตามประเด็นการสำรวจ



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

ภาพที่ 38 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี



10) ข้อเสนอแนะ

ควรจัดเตรียมสถานที่ให้ความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ

2.1.4 สำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี

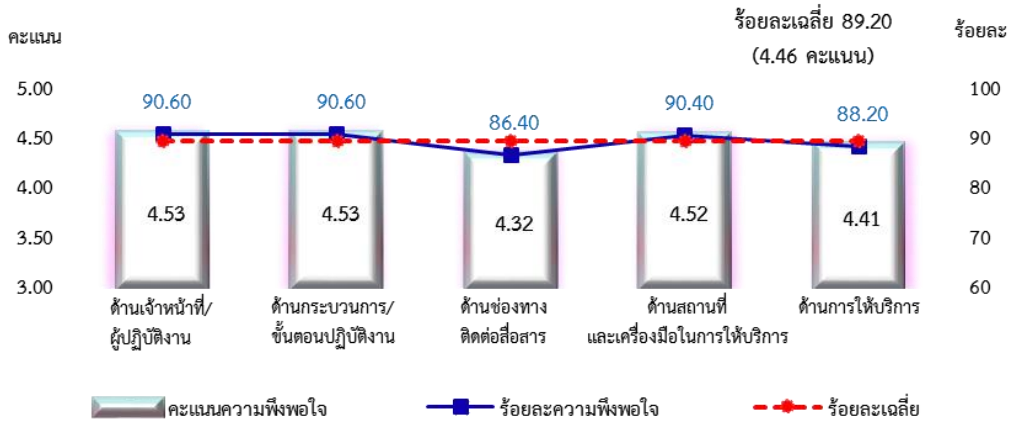
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.60 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.21 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.10

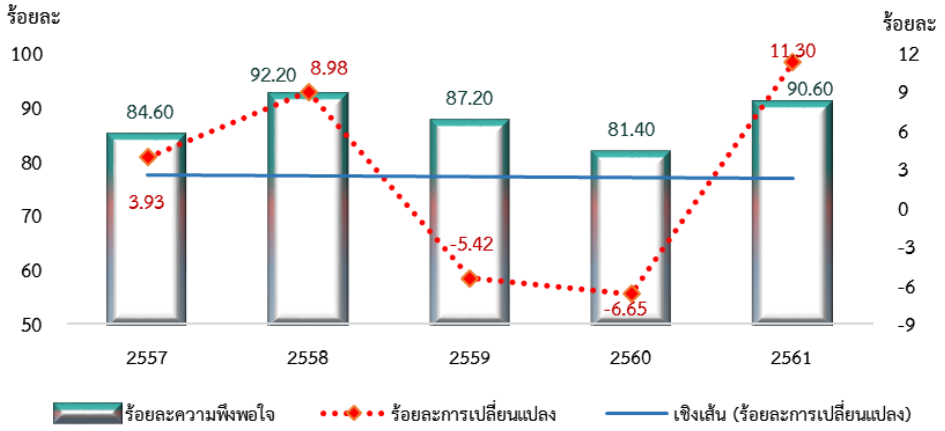
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.46 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.20 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 39 และตารางที่ 13

ภาพที่ 39 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 11.30 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 40

ภาพที่ 40 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

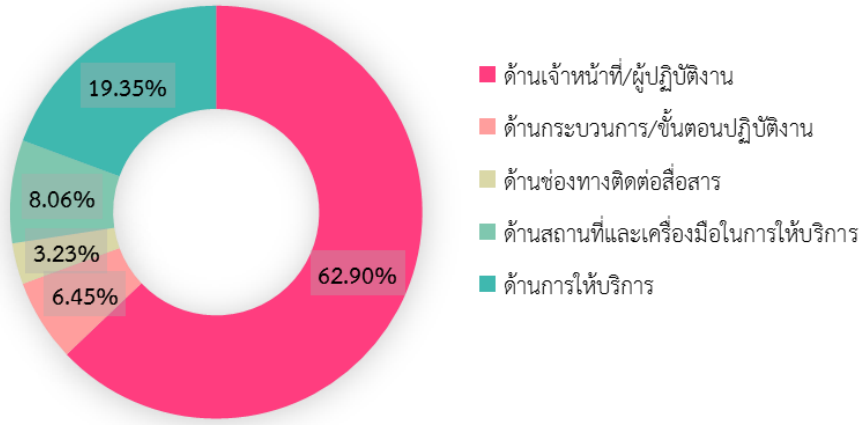


ตารางที่ 13 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.53**	**90.60**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**9.21**	**92.10**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.46**	**89.20**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.53**	**90.60**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.42	88.40
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	4.56	91.20
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.61	92.20
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.53**	**90.60**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.44	88.80
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.60	92.00
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.55	91.00
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	4.53	90.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.32**	**86.40**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	4.33	86.60
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	4.26	85.20
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.27	85.40
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	4.42	88.40
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.52**	**90.40**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.53	90.60
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.50	90.00
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.52	90.40
ด้านการให้บริการ	**4.41**	**88.20**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.53	90.60
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.38	87.60
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.37	87.40
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	4.17	83.40
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.21	84.20
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.51	90.20
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.50	90.00
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.45	89.00
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.50	90.00
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.52	90.40

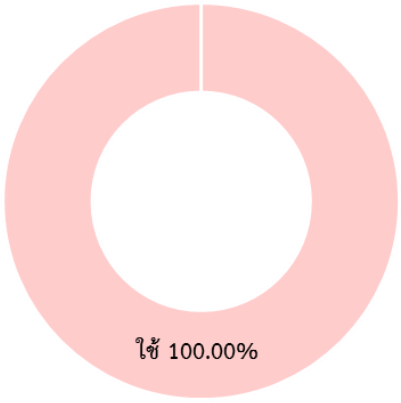
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 41

ภาพที่ 41 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



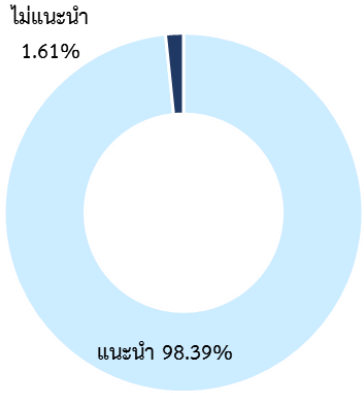
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี แสดงตามภาพที่ 42

ภาพที่ 42 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี แสดงตามภาพที่ 43

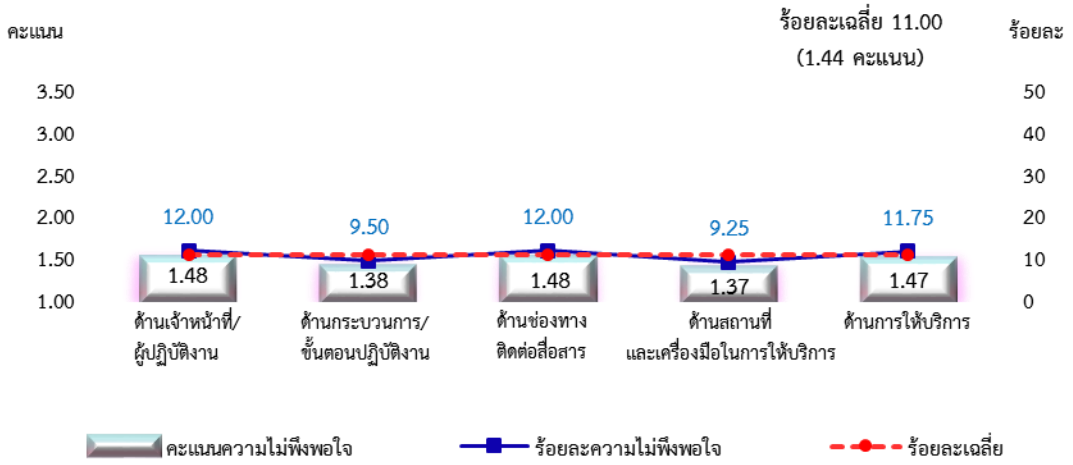
ภาพที่ 43 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

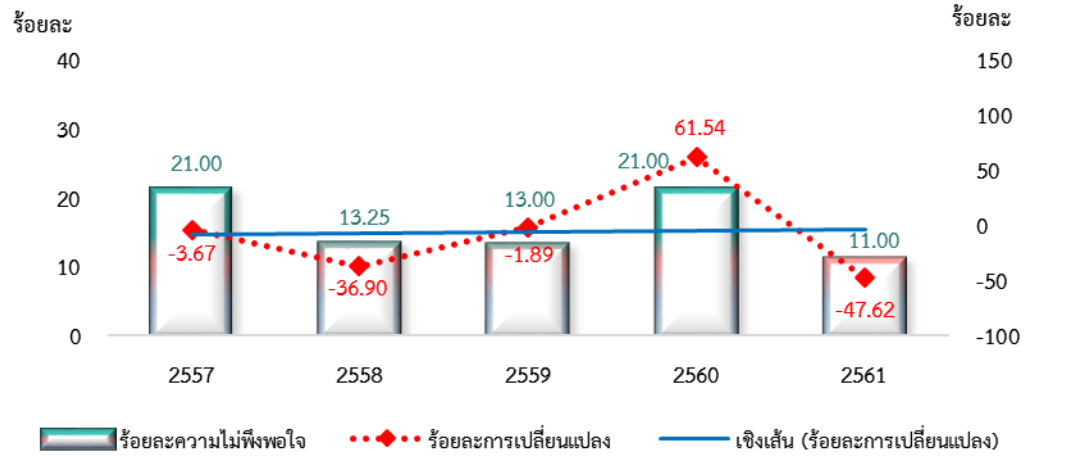
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 11.00 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 44 และตารางที่ 14

ภาพที่ 44 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 47.62 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 45

ภาพที่ 45 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

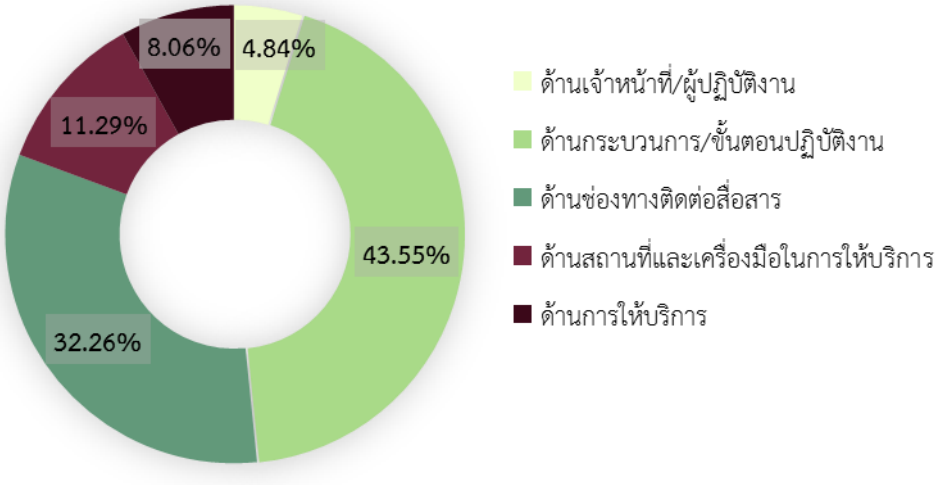


ตารางที่ 14 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.44**	**11.00**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.48**	**12.00**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.48	12.00
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.56	14.00
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.39	9.75
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.38**	**9.50**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.34	8.50
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.42	10.50
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.39	9.75
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.48**	**12.00**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.51	12.75
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.43	10.75
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.50	12.50
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.46	11.50
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.37**	**9.25**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.36	9.00
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.36	9.00
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.39	9.75
ด้านการให้บริการ	**1.47**	**11.75**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.40	10.00
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.51	12.75
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.48	12.00
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.50	12.50

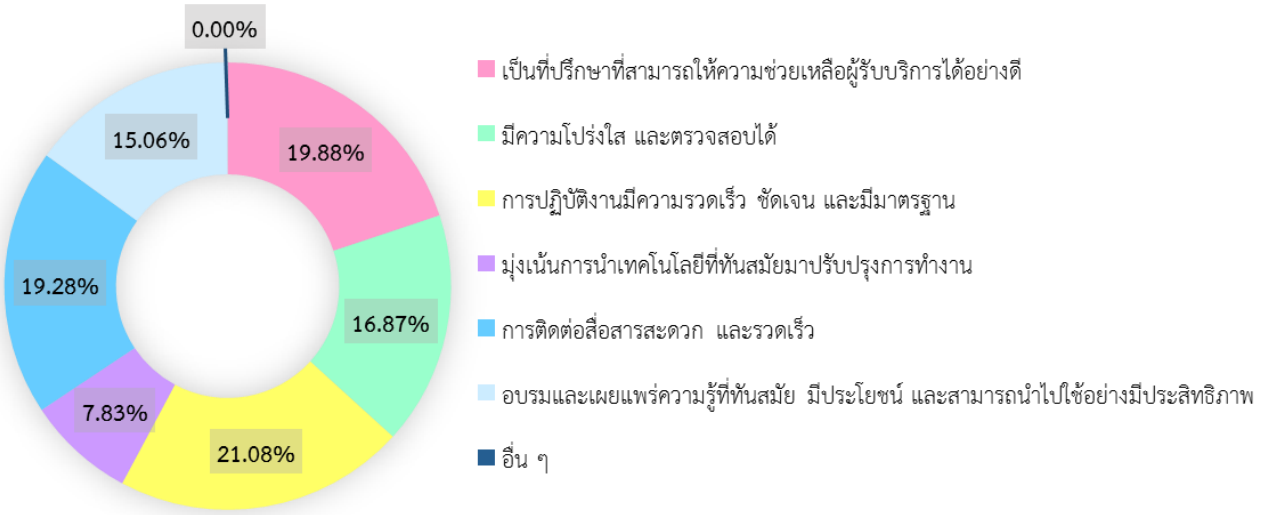
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 46

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

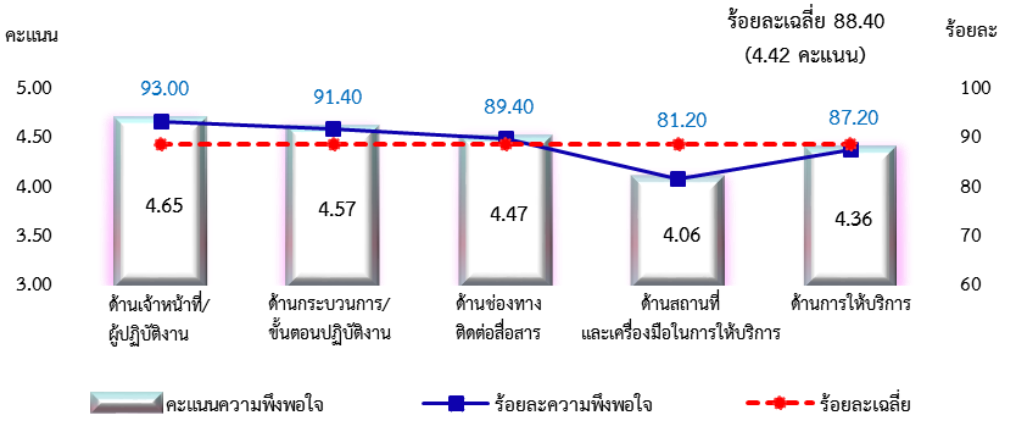
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.60 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.48 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.80

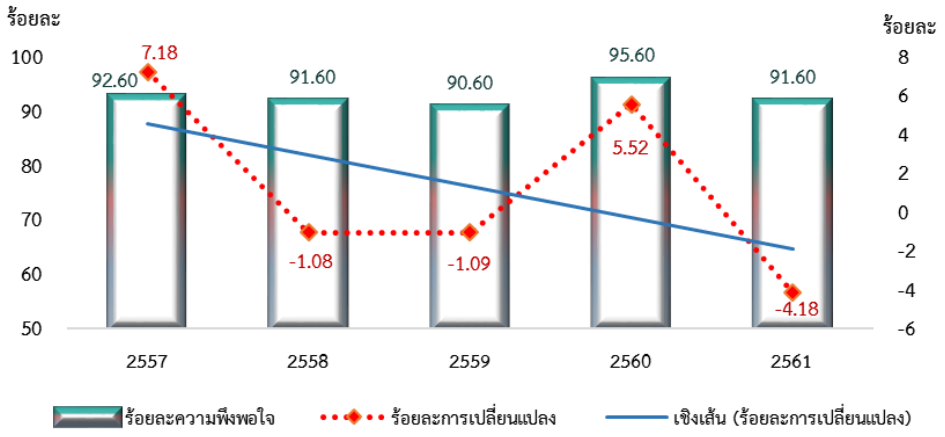
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.42 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.40 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 48 และตารางที่ 15

ภาพที่ 48 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 4.18 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 49

ภาพที่ 49 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

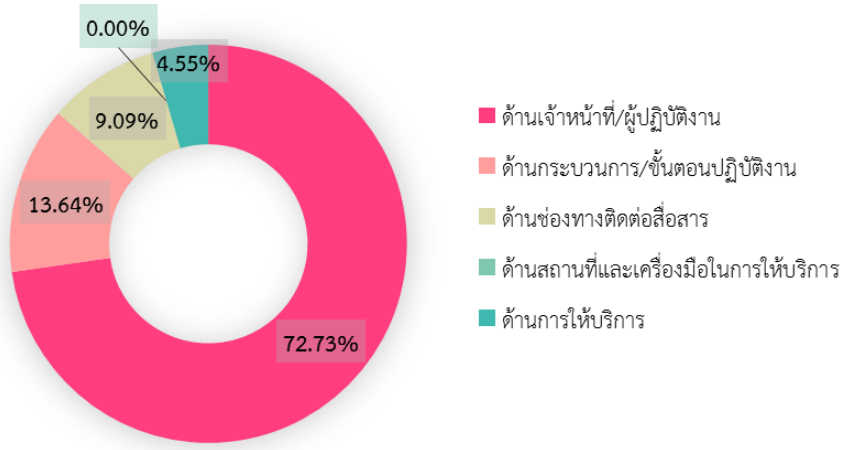


ตารางที่ 15 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.58**	**91.60**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**9.48**	**94.80**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.42**	**88.40**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.65**	**93.00**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.67	93.40
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	4.62	92.40
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.67	93.40
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.57**	**91.40**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.57	91.40
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.55	91.00
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.55	91.00
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	4.62	92.40
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.47**	**89.40**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	4.48	89.60
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	4.36	87.20
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.45	89.00
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	4.57	91.40
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.06**	**81.20**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.05	81.00
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.00	80.00
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.14	82.80
ด้านการให้บริการ	**4.36**	**87.20**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.45	89.00
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.43	88.60
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.38	87.60
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	4.29	85.80
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.33	86.60
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.49	89.80
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.29	85.80
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.19	83.80
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.33	86.60
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.45	89.00

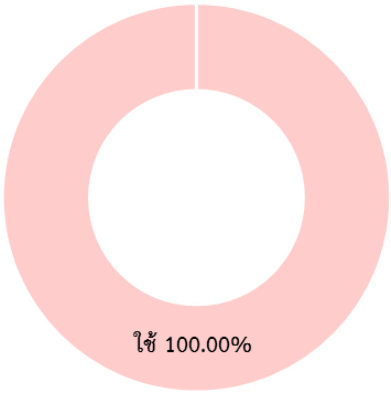
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 50

ภาพที่ 50 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



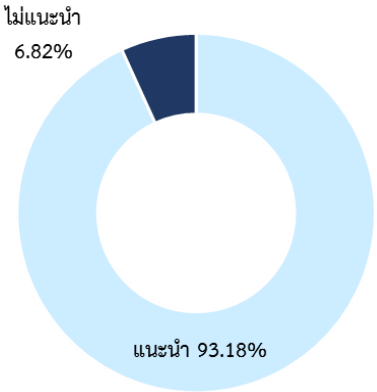
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี แสดงตามภาพที่ 51

ภาพที่ 51 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี แสดงตามภาพที่ 52

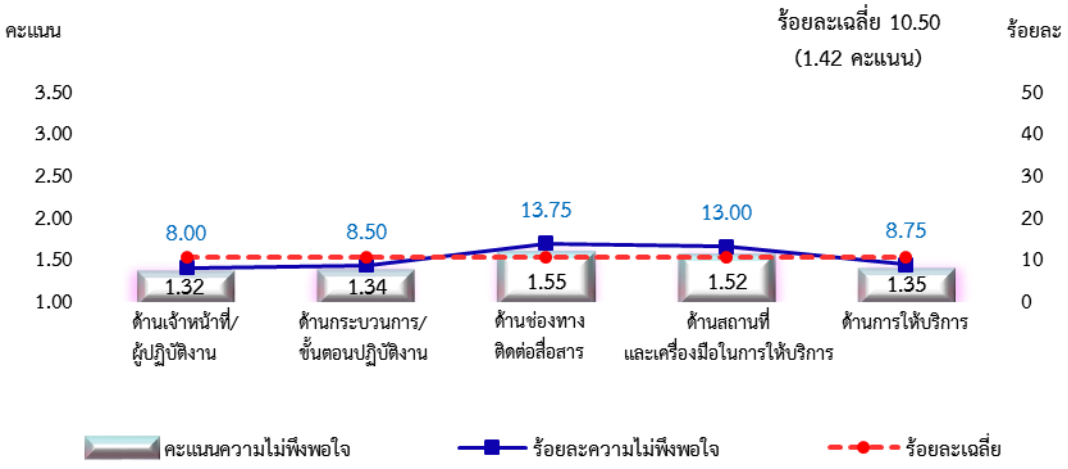
ภาพที่ 52 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

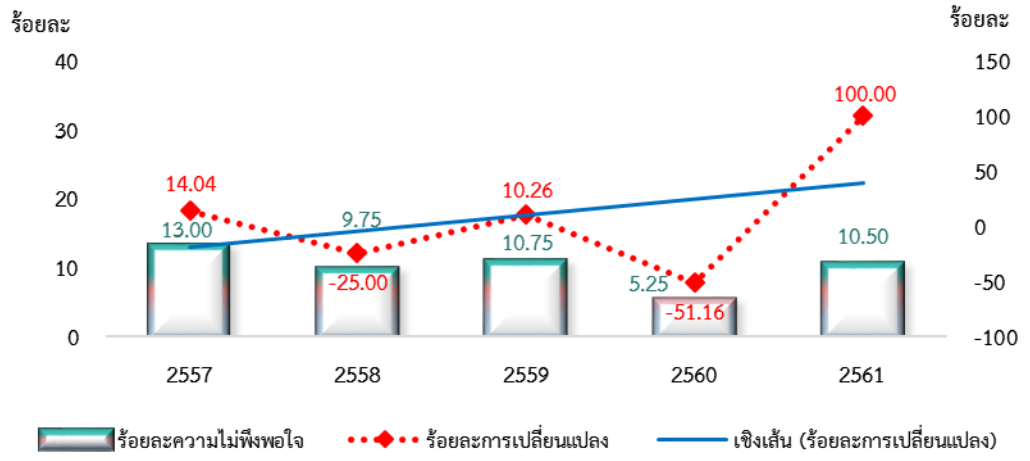
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.42 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 10.50 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 53 และตารางที่ 16

ภาพที่ 53 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 100.00 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 54

ภาพที่ 54 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

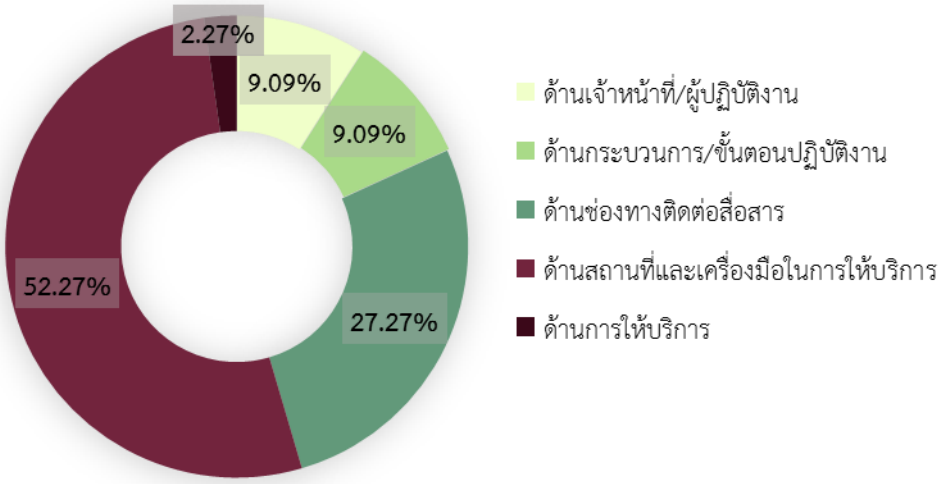


ตารางที่ 16 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.42**	**10.50**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.32**	**8.00**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.36	9.00
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.38	9.50
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.21	5.25
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.34**	**8.50**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.29	7.25
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.36	9.00
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.36	9.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.55**	**13.75**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.50	12.50
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.57	14.25
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.55	13.75
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.57	14.25
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.52**	**13.00**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.55	13.75
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.45	11.25
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.57	14.25
ด้านการให้บริการ	**1.35**	**8.75**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.33	8.25
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.41	10.25
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.38	9.50
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.29	7.25

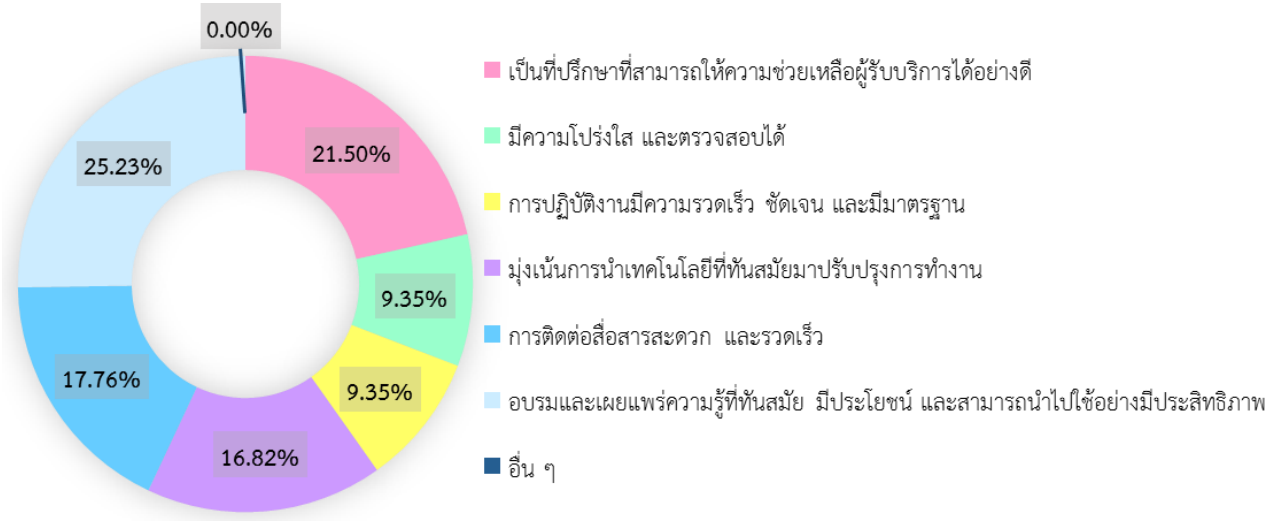
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 55

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

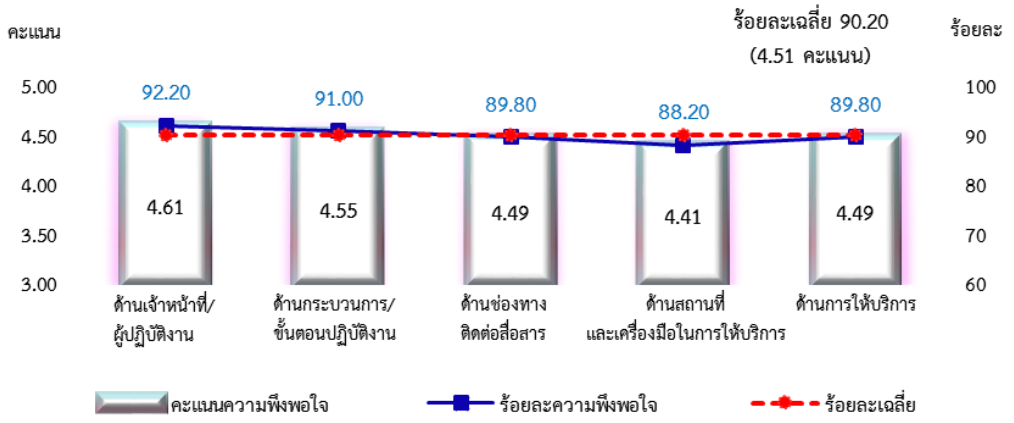
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.62 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.40 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.47 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.70

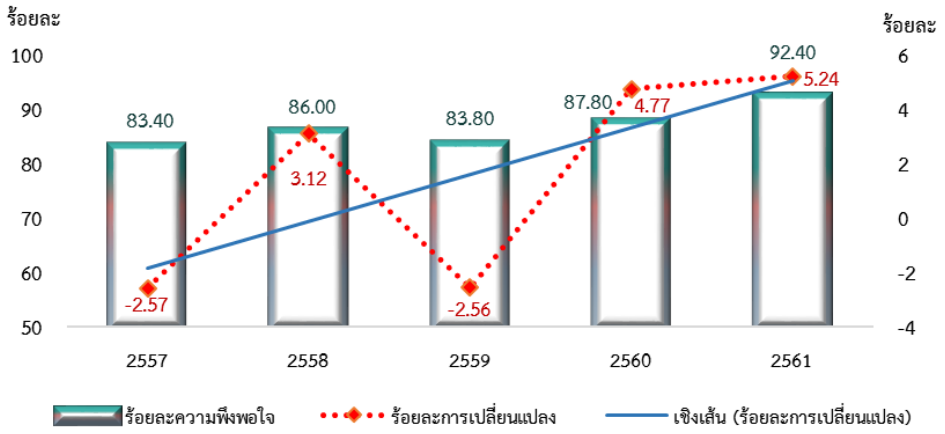
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.51 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.20 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 57 และตารางที่ 17

ภาพที่ 57 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 5.24 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 58

ภาพที่ 58 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

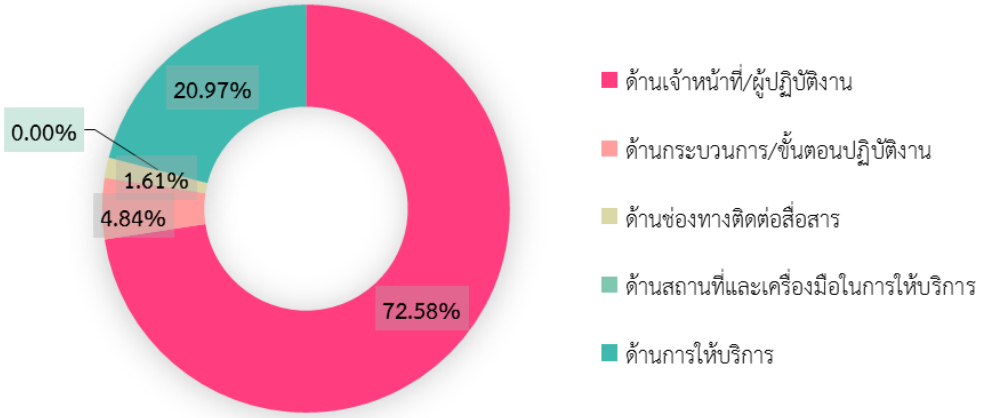


ตารางที่ 17 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.62**	**92.40**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**9.47**	**94.70**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.51**	**90.20**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.61**	**92.20**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.59	91.80
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	4.56	91.20
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.67	93.40
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.55**	**91.00**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.48	89.60
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.61	92.20
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.59	91.80
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	4.52	90.40
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.49**	**89.80**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	4.55	91.00
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	4.39	87.80
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.42	88.40
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	4.60	92.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.41**	**88.20**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.37	87.40
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.39	87.80
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.47	89.40
ด้านการให้บริการ	**4.49**	**89.80**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.55	91.00
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.52	90.40
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.53	90.60
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	4.42	88.40
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.37	87.40
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.53	90.60
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.54	90.80
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.41	88.20
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.55	91.00
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.48	89.60

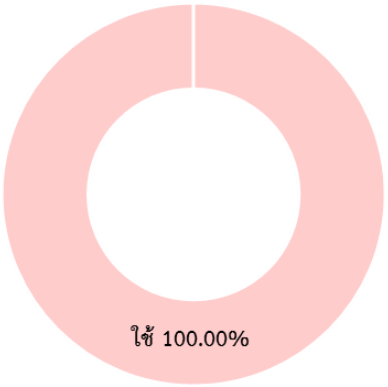
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 59

ภาพที่ 59 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



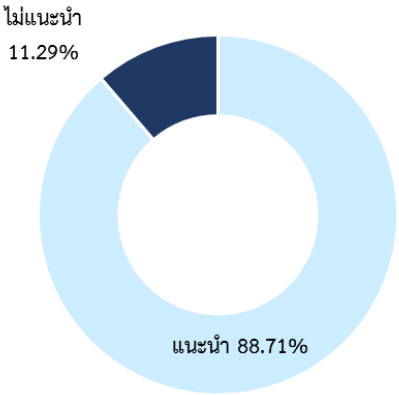
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี แสดงตามภาพที่ 60

ภาพที่ 60 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี แสดงตามภาพที่ 61

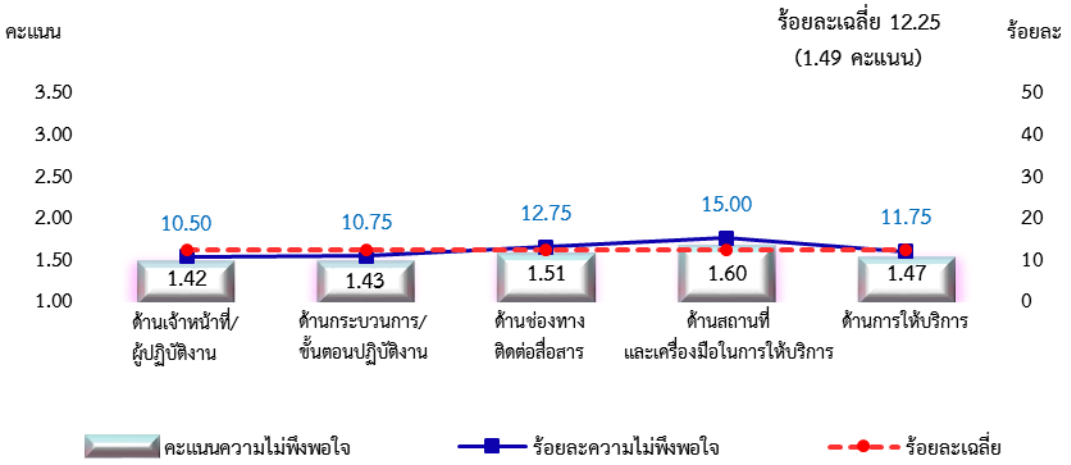
ภาพที่ 61 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

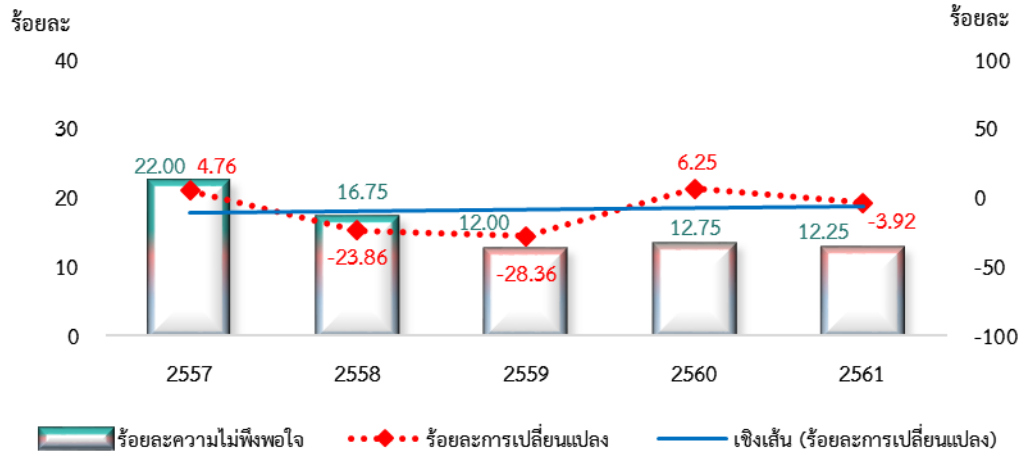
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 12.25 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 62 และตารางที่ 18

ภาพที่ 62 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 3.92 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 63

ภาพที่ 63 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

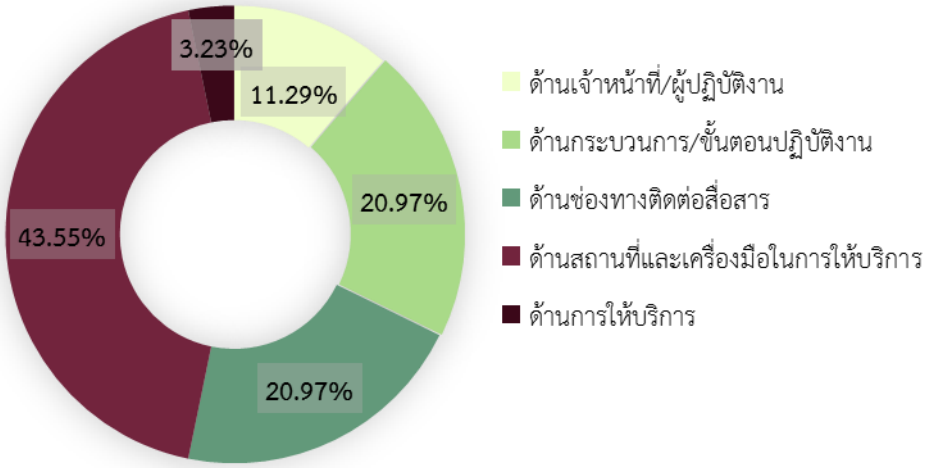


ตารางที่ 18 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.49**	**12.25**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.42**	**10.50**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.51	12.75
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.46	11.50
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.30	7.50
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.43**	**10.75**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.37	9.25
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.48	12.00
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.44	11.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.51**	**12.75**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.49	12.25
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.51	12.75
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.54	13.50
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.51	12.75
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.60**	**15.00**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.61	15.25
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.58	14.50
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.61	15.25
ด้านการให้บริการ	**1.47**	**11.75**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.42	10.50
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.56	14.00
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.44	11.00
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.44	11.00

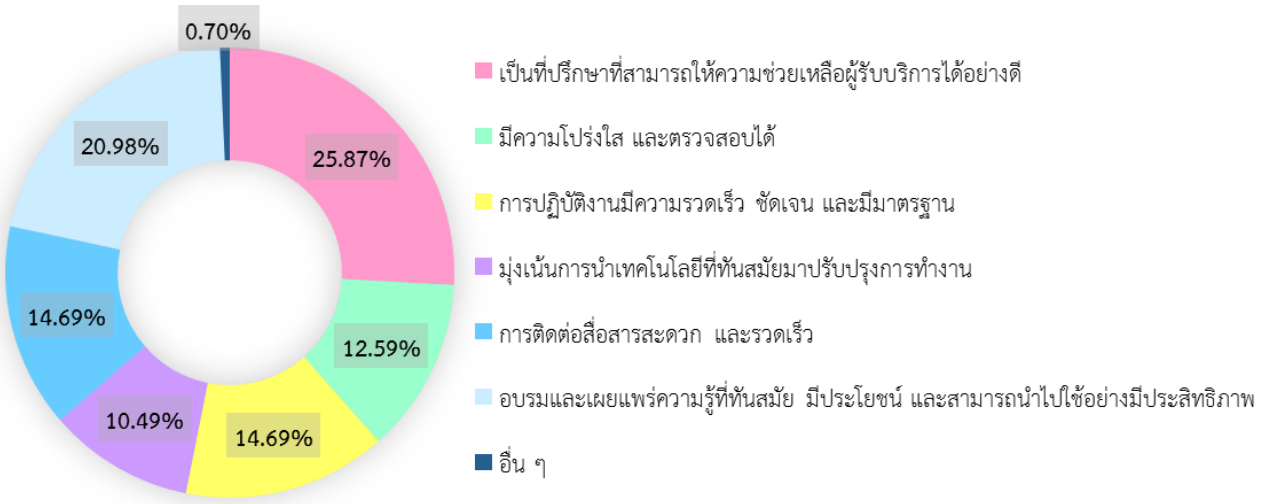
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 64

ภาพที่ 64 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



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

ภาพที่ 65 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี



10) ข้อเสนอแนะ

ควรจัดเตรียมสถานที่ให้ความสะดวกสำหรับผู้มาขอรับบริการ

2.1.7 สำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท

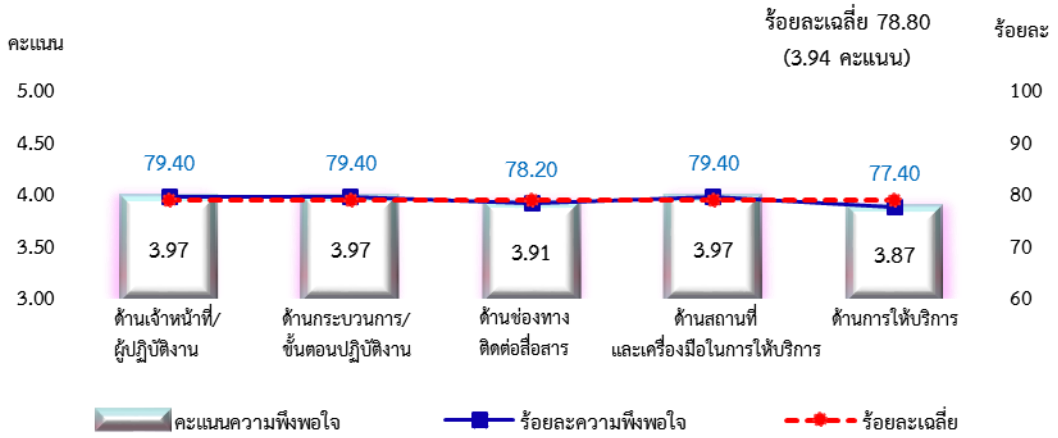
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.11 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.54 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.40

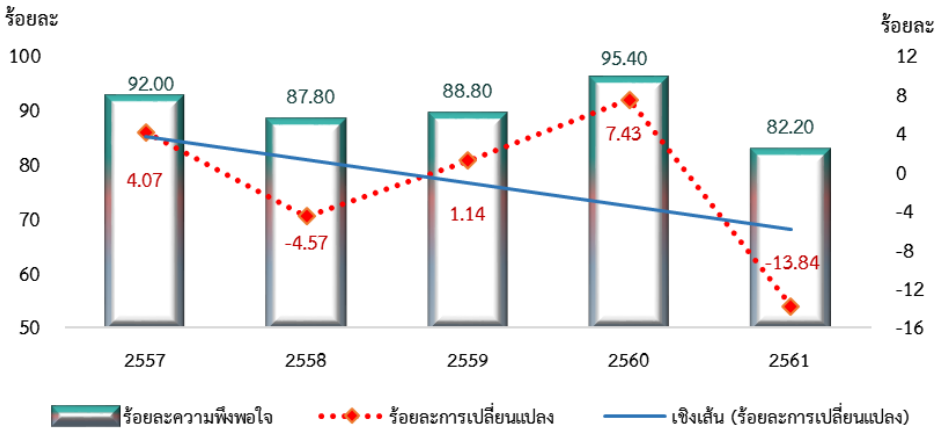
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 3.94 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 78.80 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 66 และตารางที่ 19

ภาพที่ 66 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 13.84 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 67

ภาพที่ 67 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

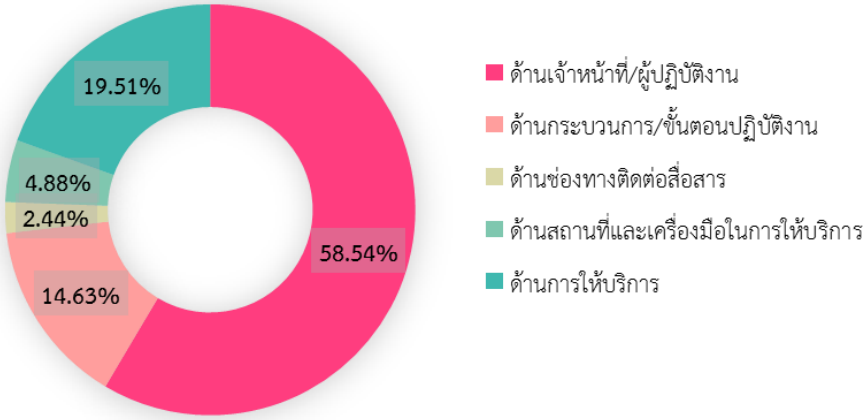


ตารางที่ 19 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.11**	**82.20**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**8.54**	**85.40**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**3.94**	**78.80**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**3.97**	**79.40**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	3.85	77.00
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	3.90	78.00
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.15	83.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**3.97**	**79.40**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	3.88	77.60
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	3.95	79.00
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.05	81.00
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	3.98	79.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**3.91**	**78.20**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	3.95	79.00
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	3.78	75.60
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	3.90	78.00
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	4.00	80.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**3.97**	**79.40**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.02	80.40
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	3.90	78.00
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	3.98	79.60
ด้านการให้บริการ	**3.87**	**77.40**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.00	80.00
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	3.98	79.60
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	3.88	77.60
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	3.76	75.20
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	3.74	74.80
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	3.98	79.60
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	3.80	76.00
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	3.86	77.20
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	3.83	76.60
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	3.88	77.60

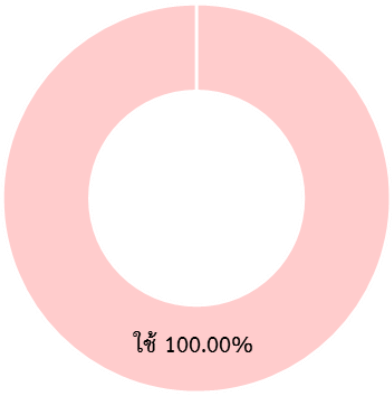
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 68

ภาพที่ 68 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท แยกตามประเด็นการสำรวจ



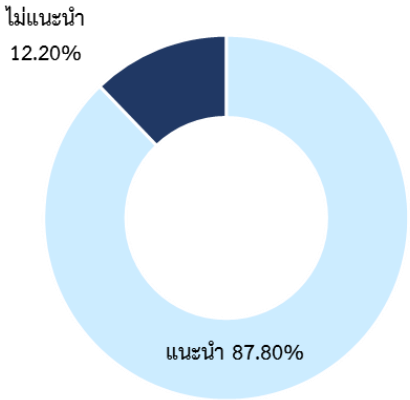
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท แสดงตามภาพที่ 69

ภาพที่ 69 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท แสดงตามภาพที่ 70

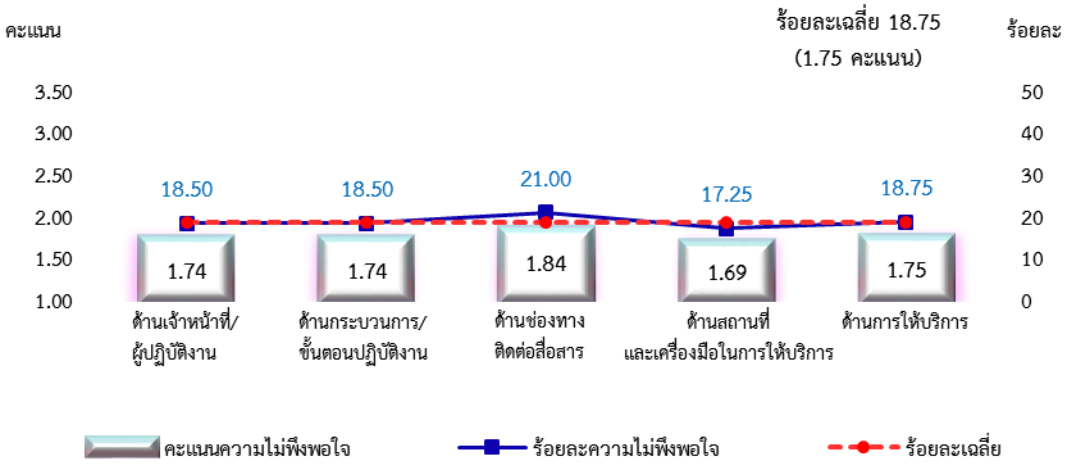
ภาพที่ 70 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

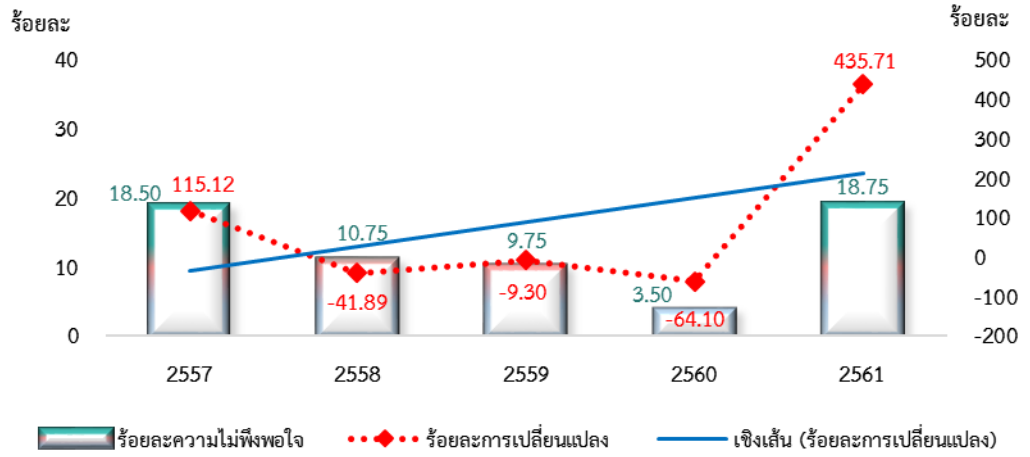
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.75 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 18.75 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 71 และตารางที่ 20

ภาพที่ 71 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 435.71 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 72

ภาพที่ 72 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

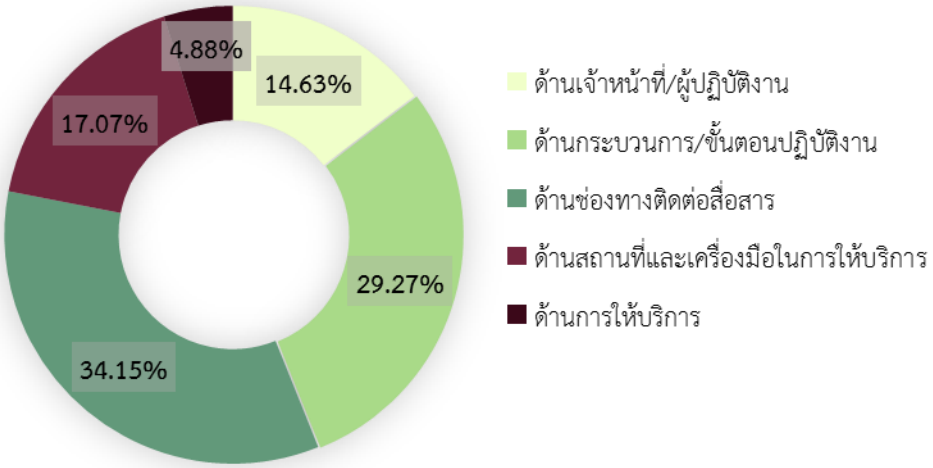


ตารางที่ 20 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.75**	**18.75**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.74**	**18.50**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.76	19.00
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.80	20.00
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.65	16.25
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.74**	**18.50**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.65	16.25
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.81	20.25
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.75	18.75
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.84**	**21.00**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.84	21.00
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.85	21.25
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.85	21.25
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.83	20.75
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.69**	**17.25**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.65	16.25
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.75	18.75
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.68	17.00
ด้านการให้บริการ	**1.75**	**18.75**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.75	18.75
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.73	18.25
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.79	19.75
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.74	18.50

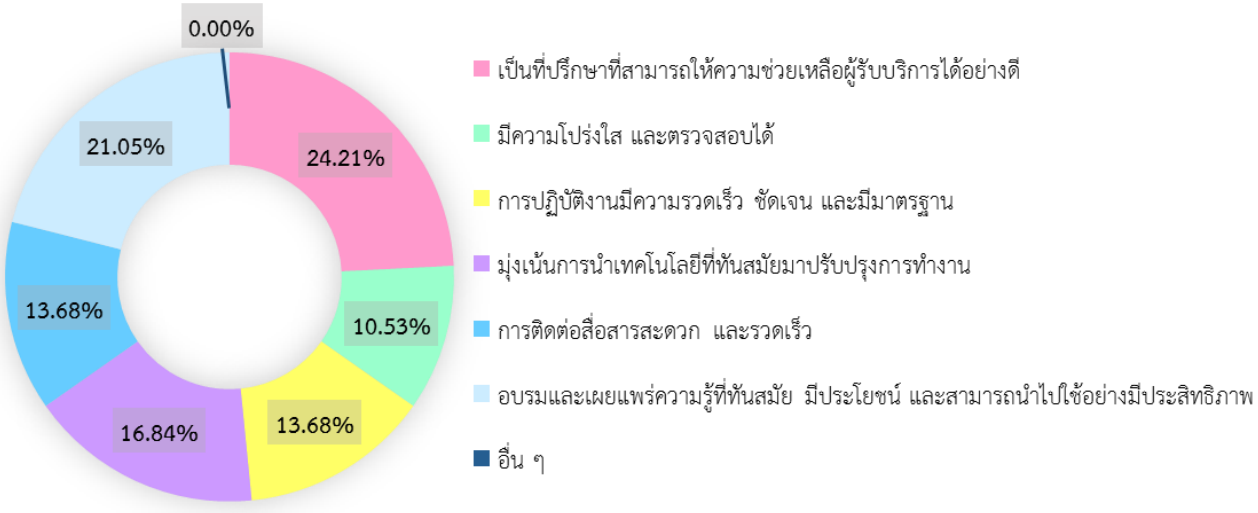
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 73

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

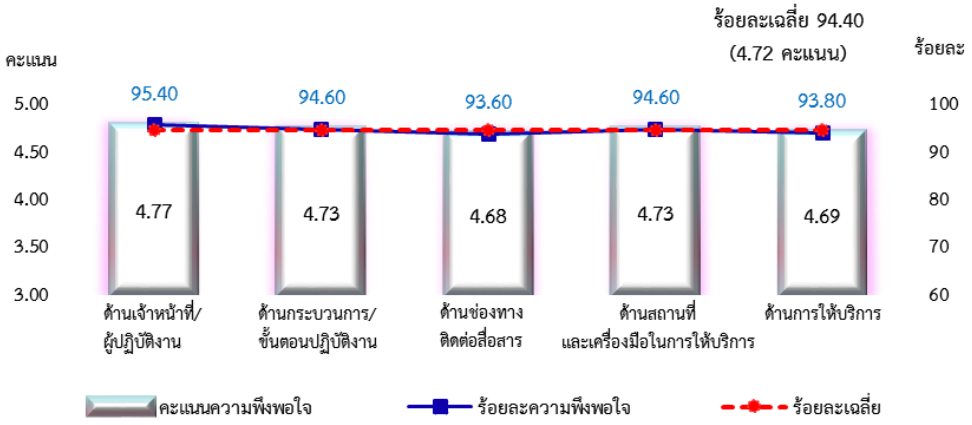
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.80 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.75 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.50

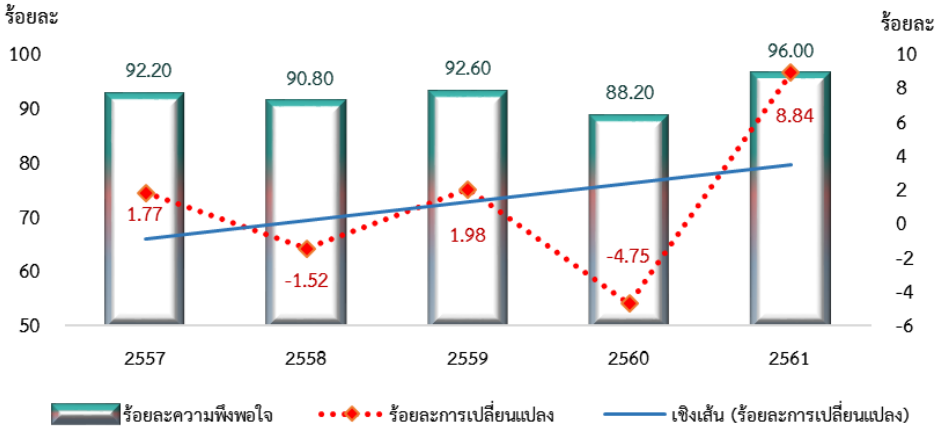
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.72 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.40 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 75 และตารางที่ 21

ภาพที่ 75 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 8.84 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 76

ภาพที่ 76 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

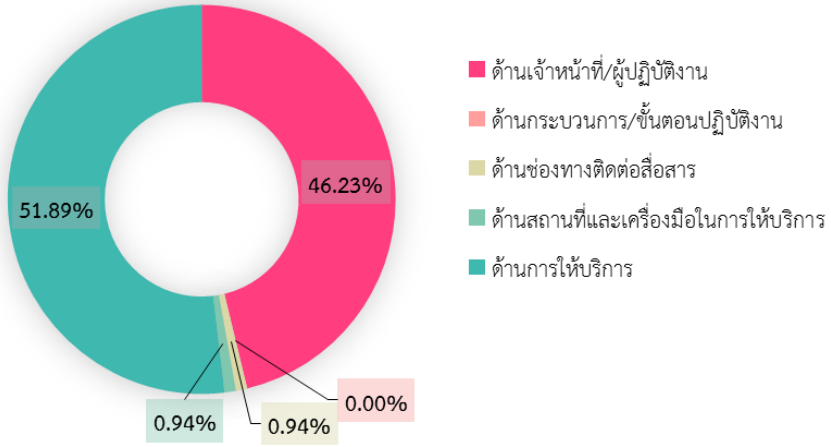


ตารางที่ 21 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.80**	**96.00**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**9.75**	**97.50**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.72**	**94.40**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.77**	**95.40**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.76	95.20
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	4.76	95.20
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.78	95.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.73**	**94.60**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.71	94.20
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.75	95.00
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.75	95.00
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	4.71	94.20
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.68**	**93.60**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	4.75	95.00
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	4.60	92.00
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.65	93.00
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	4.71	94.20
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.73**	**94.60**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.73	94.60
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.73	94.60
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.73	94.60
ด้านการให้บริการ	**4.69**	**93.80**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.73	94.60
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.68	93.60
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.64	92.80
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	4.65	93.00
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.64	92.80
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.72	94.40
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.73	94.60
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.70	94.00
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.72	94.40
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.72	94.40

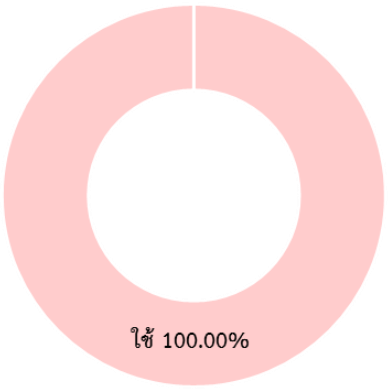
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 77

ภาพที่ 77 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง แยกตามประเด็นการสำรวจ



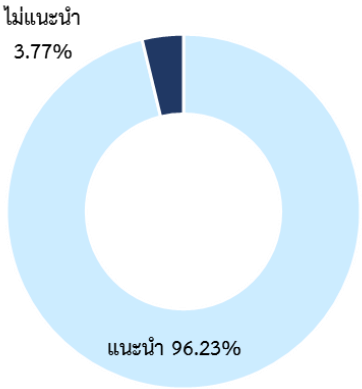
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง แสดงตามภาพที่ 78

ภาพที่ 78 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง แสดงตามภาพที่ 79

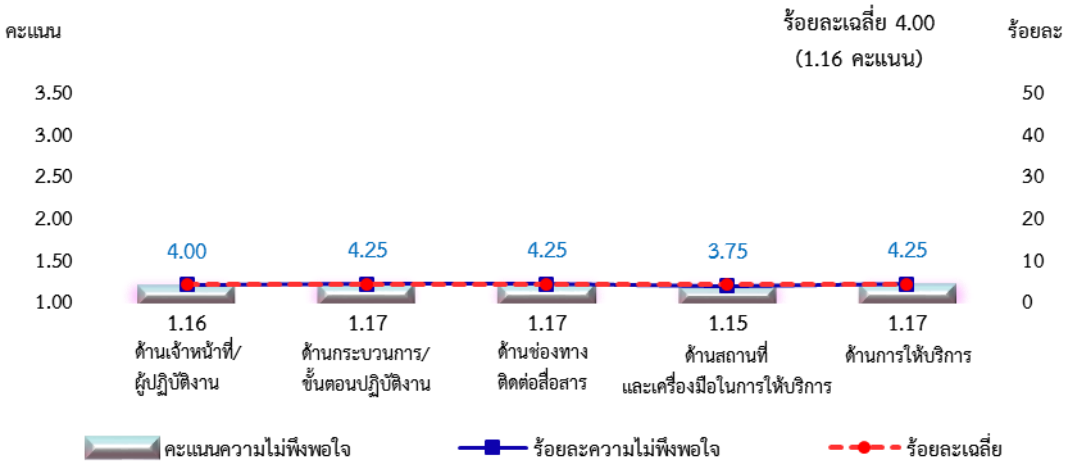
ภาพที่ 79 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

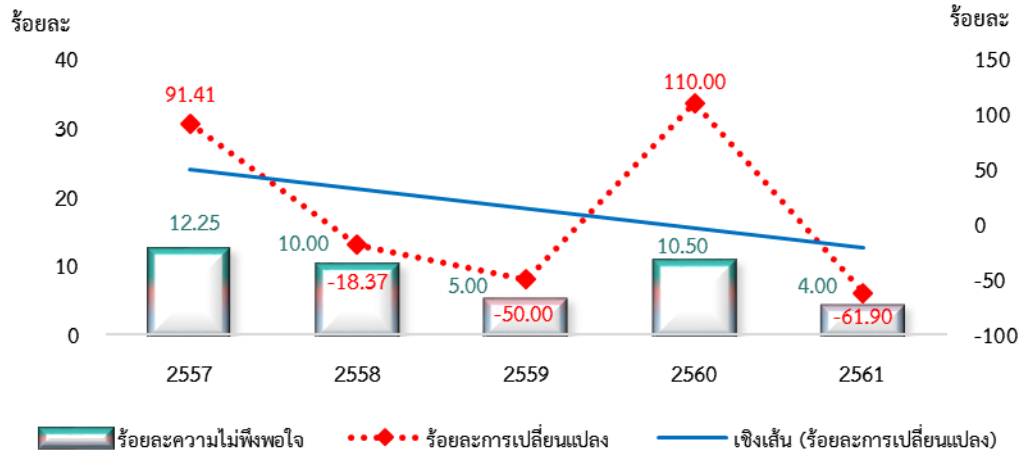
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.16 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 4.00 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 80 และตารางที่ 22

ภาพที่ 80 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 61.90 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 81

ภาพที่ 81 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

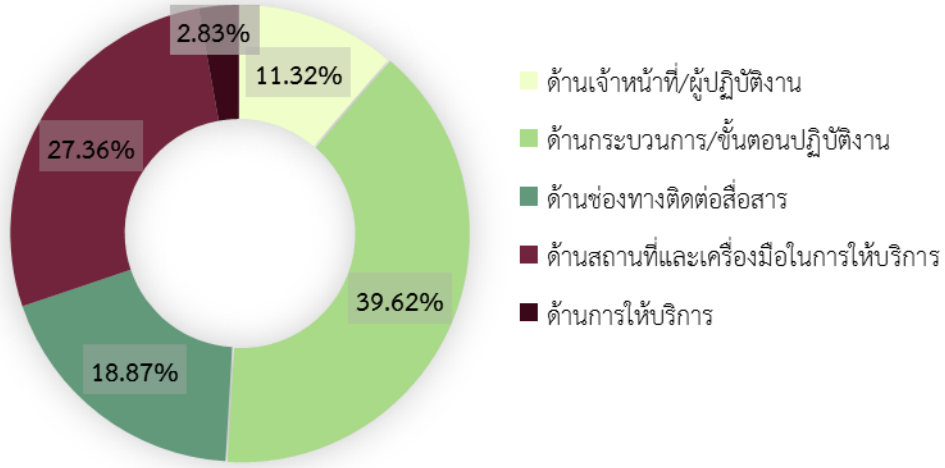


ตารางที่ 22 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.16**	**4.00**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.16**	**4.00**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.15	3.75
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.16	4.00
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.16	4.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.17**	**4.25**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.14	3.50
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.16	4.00
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.20	5.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.17**	**4.25**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.16	4.00
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.17	4.25
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.18	4.50
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.17	4.25
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.15**	**3.75**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.15	3.75
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.14	3.50
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.16	4.00
ด้านการให้บริการ	**1.17**	**4.25**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.15	3.75
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.16	4.00
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.17	4.25
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.20	5.00

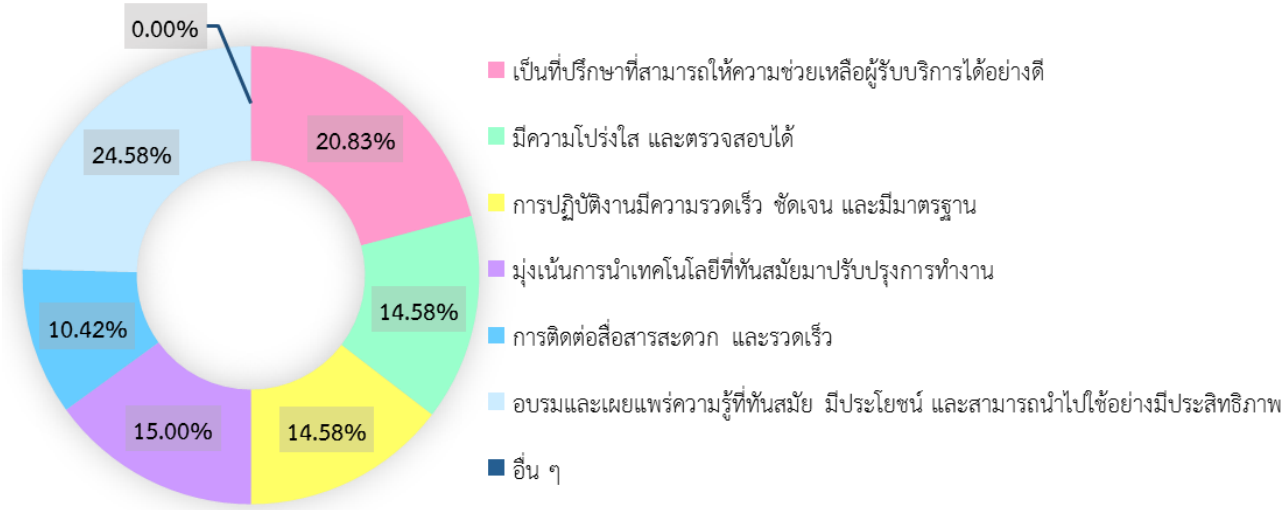
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 82

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

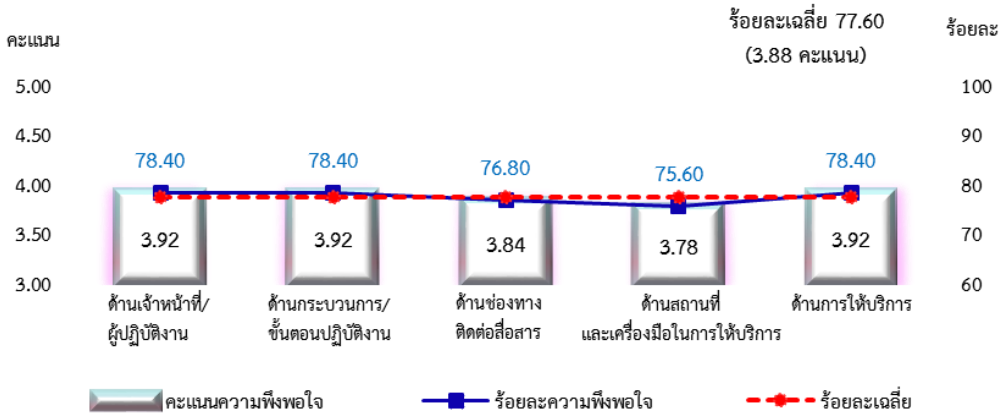
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.05 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.43 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.30

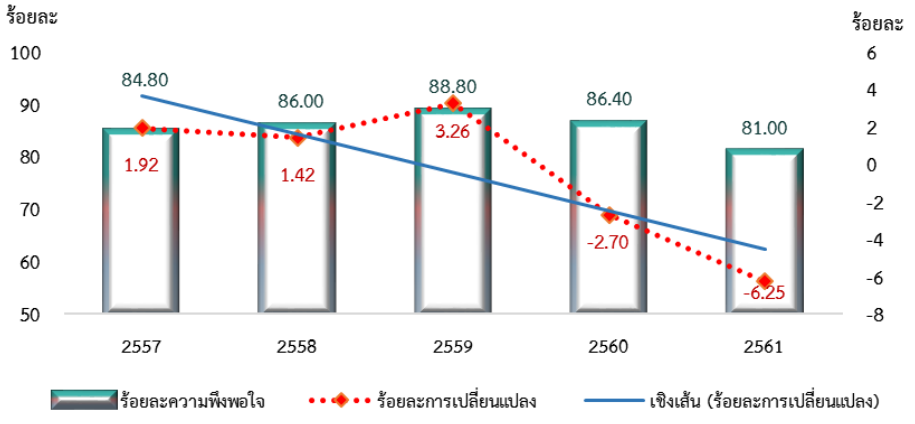
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 3.88 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 77.60 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 84 และตารางที่ 23

ภาพที่ 84 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 6.25 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 85

ภาพที่ 85 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

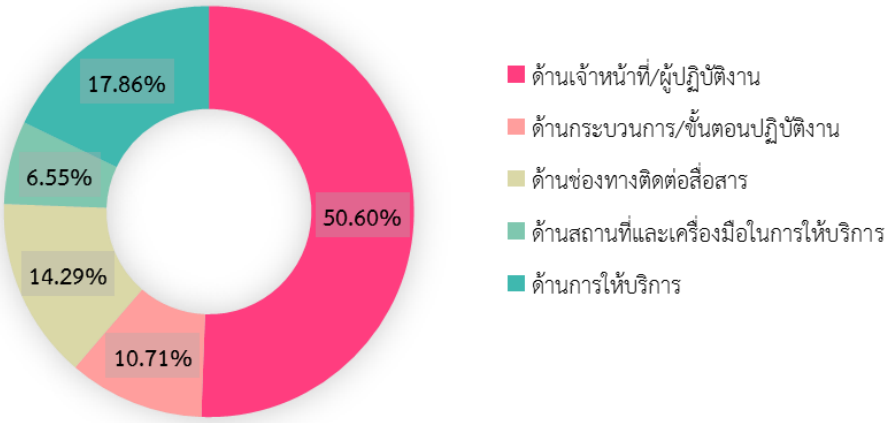


ตารางที่ 23 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.05**	**81.00**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**8.43**	**84.30**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**3.88**	**77.60**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**3.92**	**78.40**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	3.91	78.20
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	3.88	77.60
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	3.98	79.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**3.92**	**78.40**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	3.80	76.00
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.00	80.00
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	3.91	78.20
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	3.95	79.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**3.84**	**76.80**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	3.86	77.20
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	3.75	75.00
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	3.84	76.80
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	3.90	78.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**3.78**	**75.60**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	3.70	74.00
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	3.79	75.80
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	3.84	76.80
ด้านการให้บริการ	**3.92**	**78.40**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	3.94	78.80
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	3.91	78.20
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	3.88	77.60
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	3.86	77.20
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	3.83	76.60
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.01	80.20
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	3.93	78.60
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	3.90	78.00
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.01	80.20
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	3.89	77.80

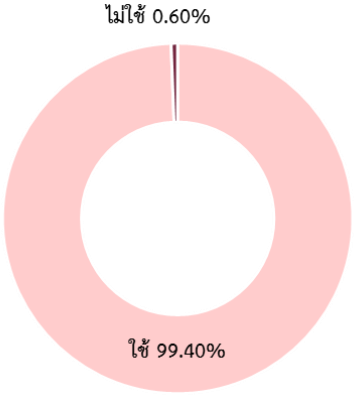
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 86

ภาพที่ 86 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา แยกตามประเด็นการสำรวจ



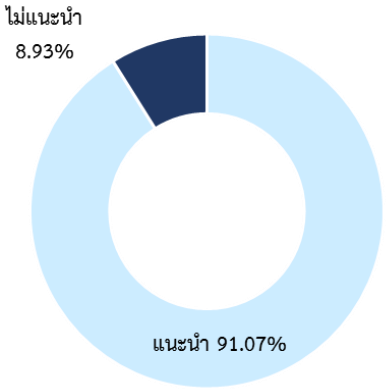
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา แสดงตามภาพที่ 87

ภาพที่ 87 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา แสดงตามภาพที่ 88

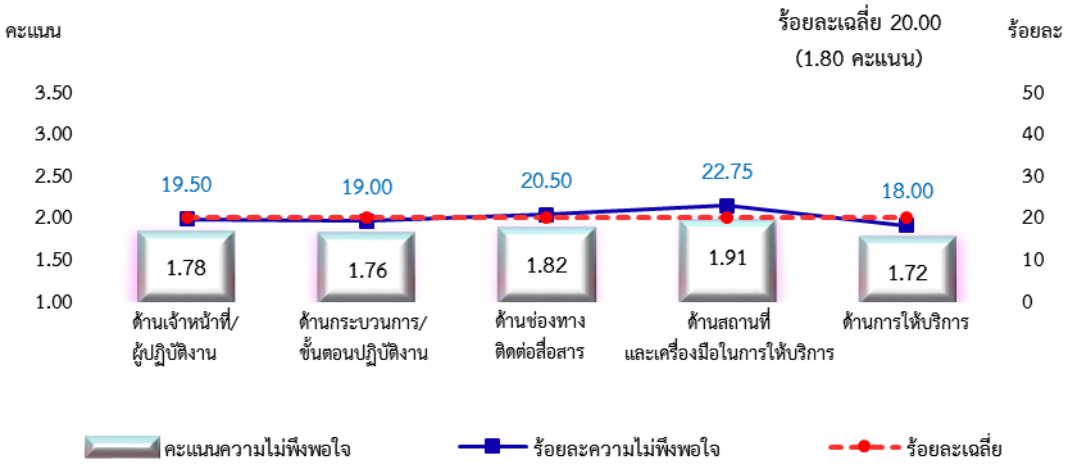
ภาพที่ 88 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

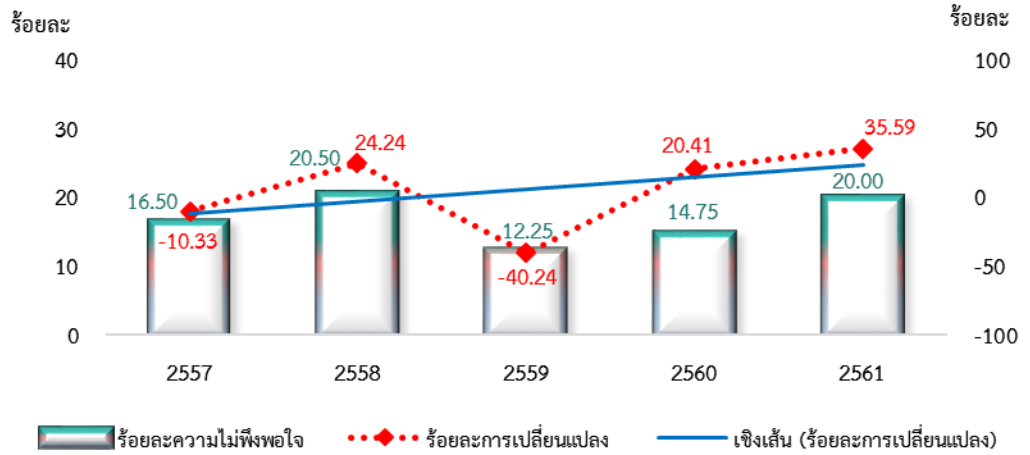
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.80 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 20.00 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 89 และตารางที่ 24

ภาพที่ 89 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 35.59 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 90

ภาพที่ 90 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

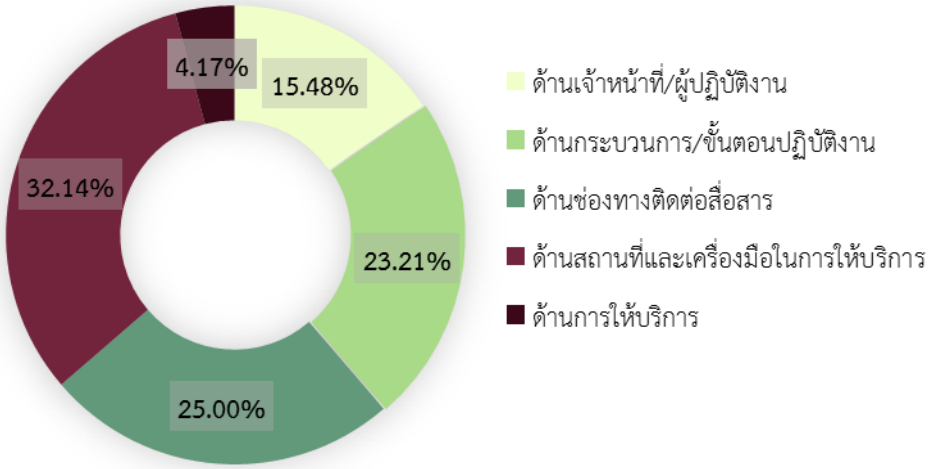


ตารางที่ 24 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.80**	**20.00**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.78**	**19.50**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.79	19.75
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.81	20.25
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.74	18.50
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.76**	**19.00**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.75	18.75
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.80	20.00
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.74	18.50
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.82**	**20.50**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.91	22.75
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.80	20.00
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.79	19.75
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.79	19.75
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.91**	**22.75**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	2.04	26.00
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.86	21.50
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.83	20.75
ด้านการให้บริการ	**1.72**	**18.00**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.77	19.25
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.70	17.50
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.73	18.25
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.68	17.00

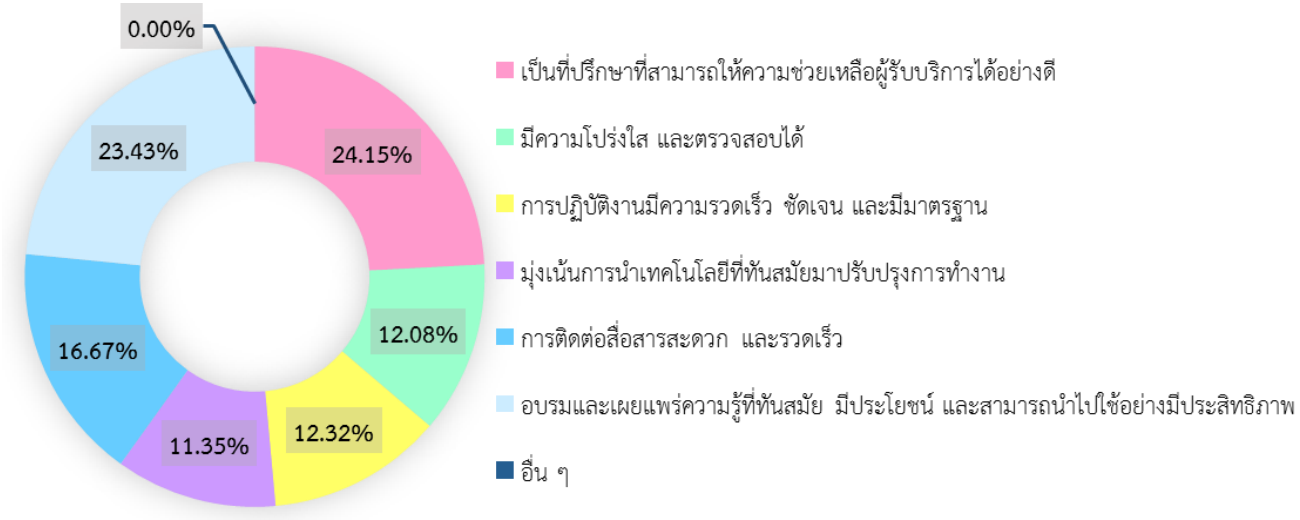
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 91

ภาพที่ 91 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา แยกตามประเด็นการสำรวจ



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

ภาพที่ 92 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา



10) ข้อเสนอแนะ

ควรจัดประชุมเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ ใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสมต่อผู้รับบริการ

2.2.2 สำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี

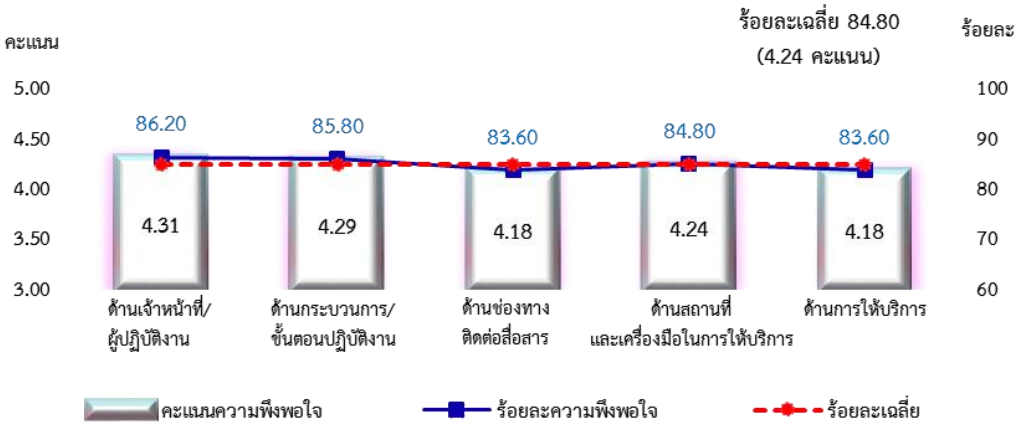
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.37 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.40 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.00 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.00

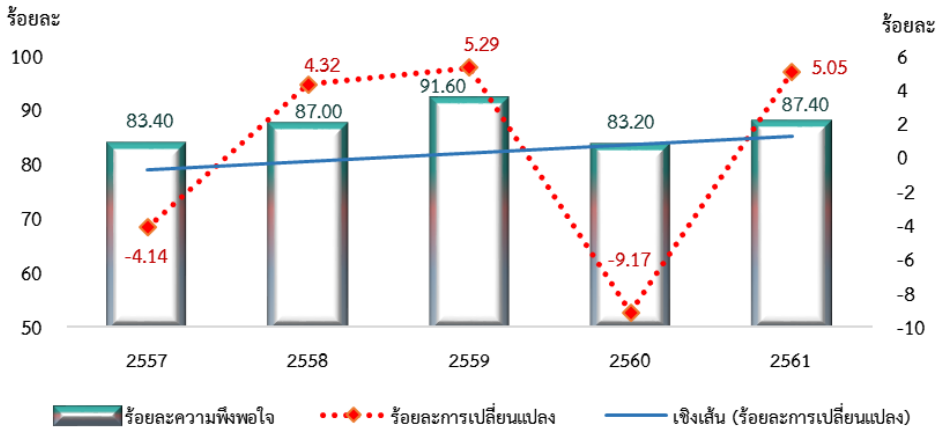
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.24 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.80 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 93 และตารางที่ 25

ภาพที่ 93 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 5.05 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 94

ภาพที่ 94 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

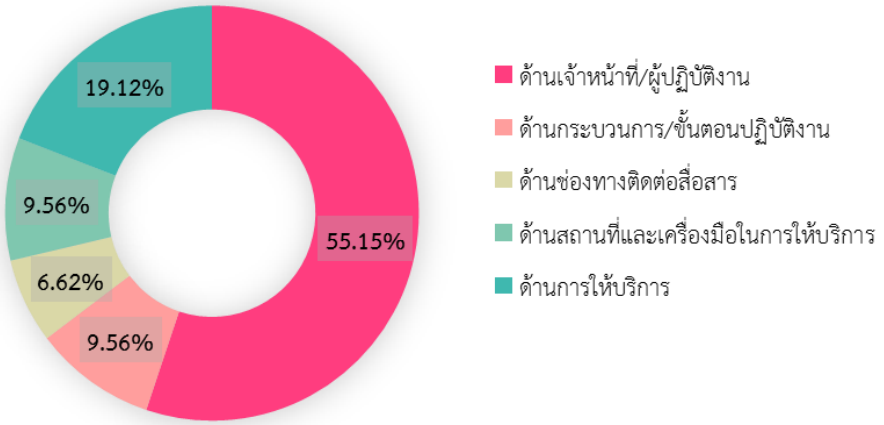


ตารางที่ 25 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.37**	**87.40**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**9.00**	**90.00**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.24**	**84.80**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.31**	**86.20**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.24	84.80
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	4.29	85.80
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.39	87.80
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.29**	**85.80**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.13	82.60
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.41	88.20
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.32	86.40
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	4.31	86.20
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.18**	**83.60**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	4.24	84.80
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	4.10	82.00
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.17	83.40
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	4.22	84.40
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.24**	**84.80**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.21	84.20
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.23	84.60
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.27	85.40
ด้านการให้บริการ	**4.18**	**83.60**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.16	83.20
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.24	84.80
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.24	84.80
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	4.12	82.40
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.02	80.40
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.25	85.00
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.24	84.80
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.07	81.40
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.31	86.20
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.14	82.80

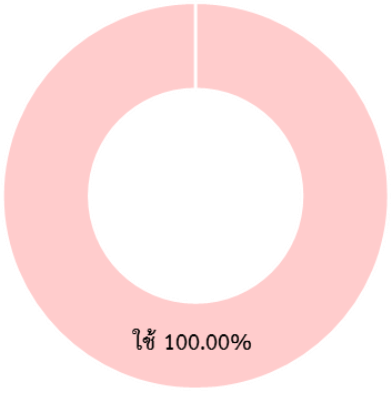
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 95

ภาพที่ 95 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



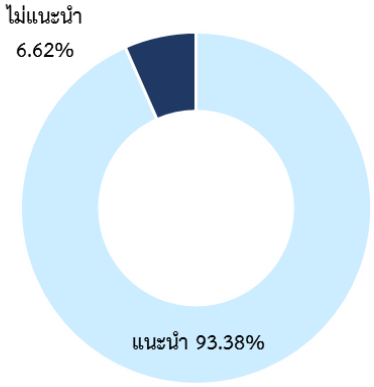
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี แสดงตามภาพที่ 96

ภาพที่ 96 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี แสดงตามภาพที่ 97

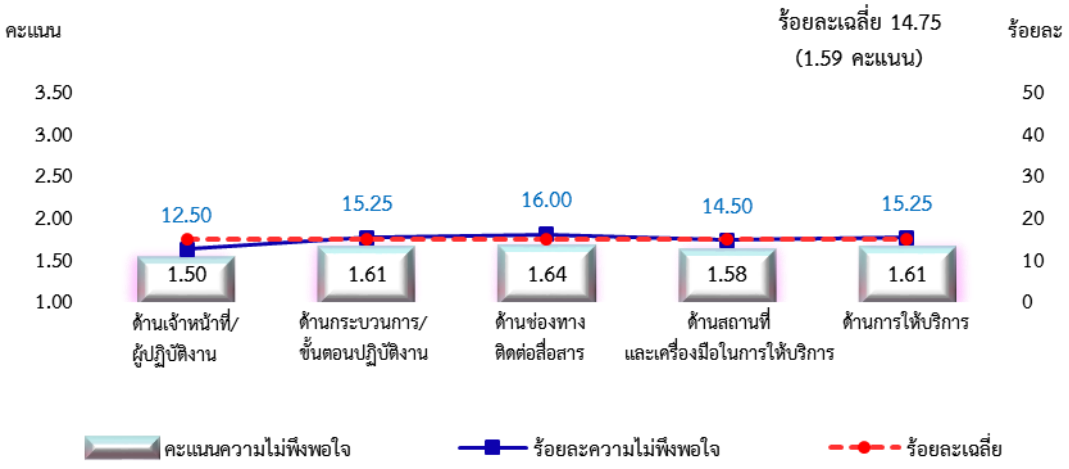
ภาพที่ 97 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

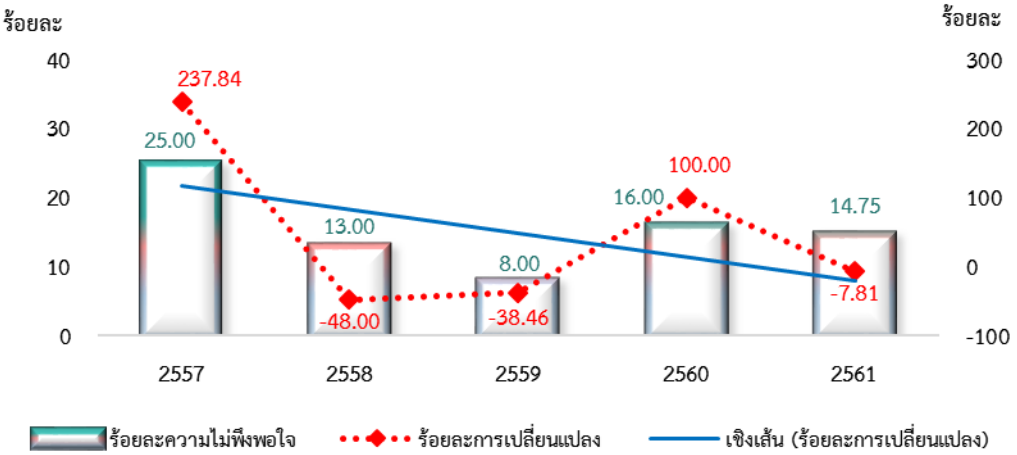
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.59 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 14.75 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 98 และตารางที่ 26

ภาพที่ 98 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 7.81 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 99

ภาพที่ 99 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

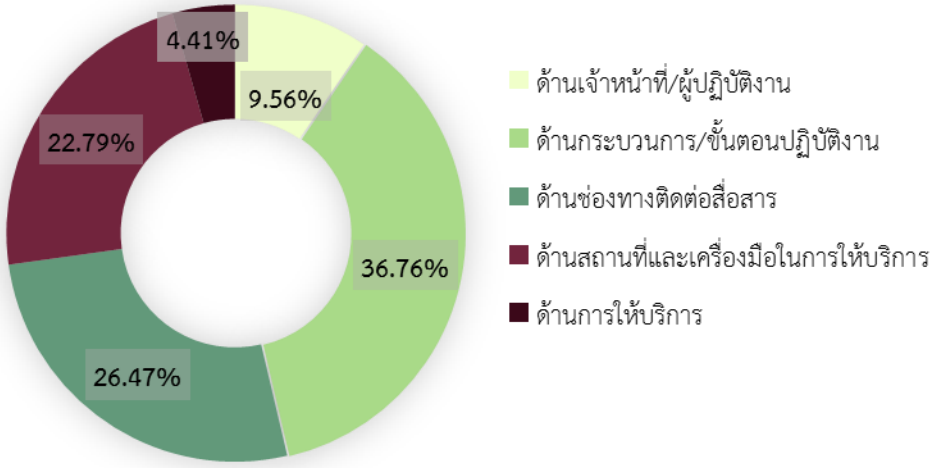


ตารางที่ 26 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.59**	**14.75**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.50**	**12.50**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.54	13.50
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.58	14.50
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.39	9.75
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.61**	**15.25**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.54	13.50
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.68	17.00
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.61	15.25
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.64**	**16.00**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.65	16.25
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.64	16.00
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.66	16.50
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.62	15.50
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.58**	**14.50**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.60	15.00
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.56	14.00
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.57	14.25
ด้านการให้บริการ	**1.61**	**15.25**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.63	15.75
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.67	16.75
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.61	15.25
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.53	13.25

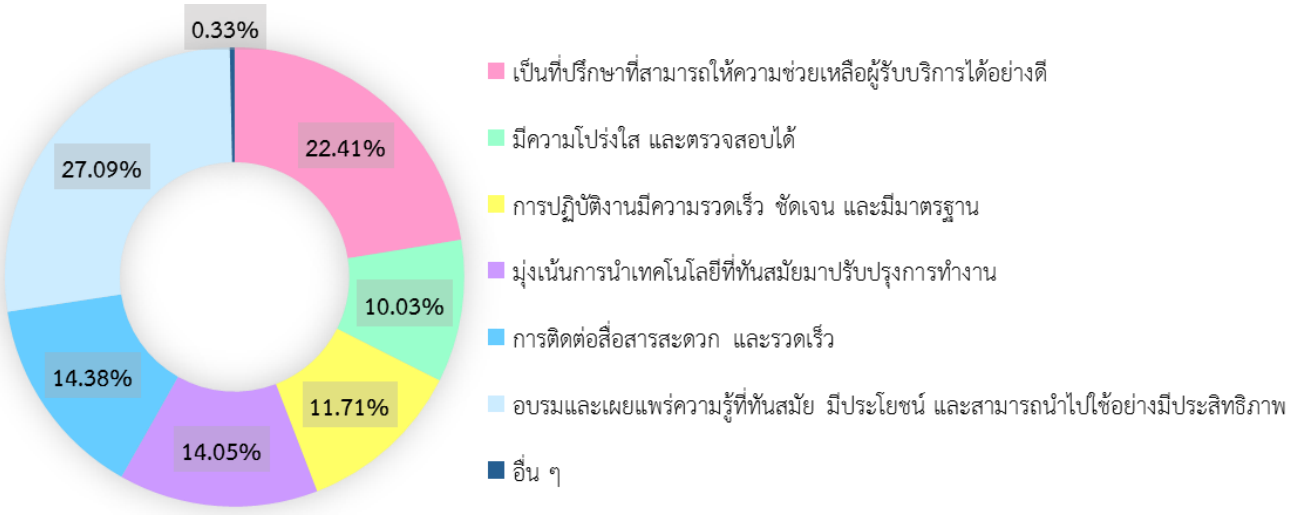
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 100

ภาพที่ 100 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



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

ภาพที่ 101 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี



10) ข้อเสนอแนะ

ควรจัดประชุมเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบ e-GP ให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ ใช้คำพูด และกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสมต่อผู้รับบริการ

2.2.3 สำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี

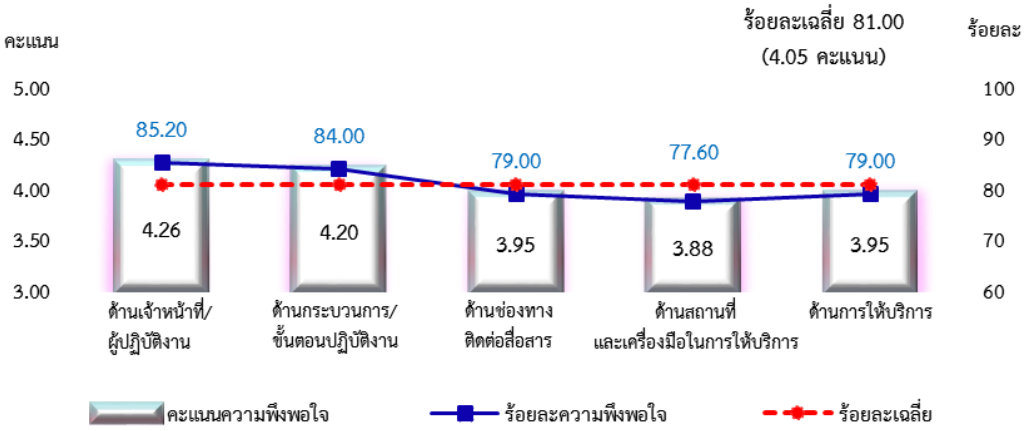
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.22 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.40 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.79 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.90

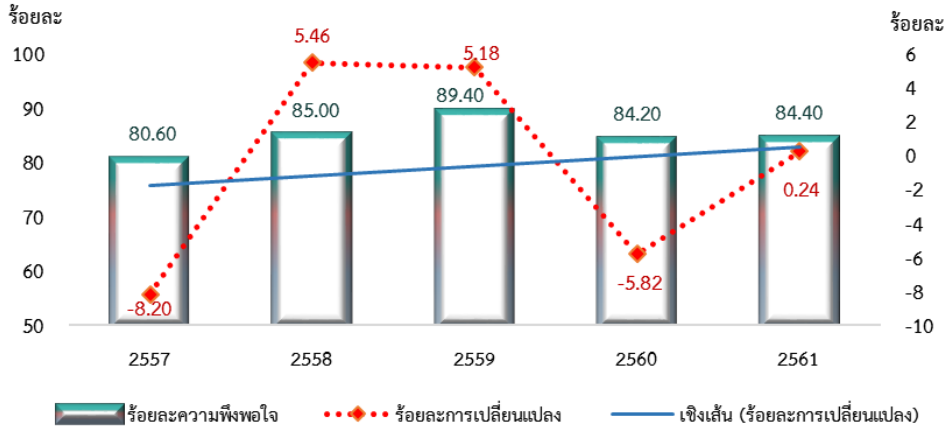
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.05 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.00 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 102 และตารางที่ 27

ภาพที่ 102 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 0.24 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 103

ภาพที่ 103 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

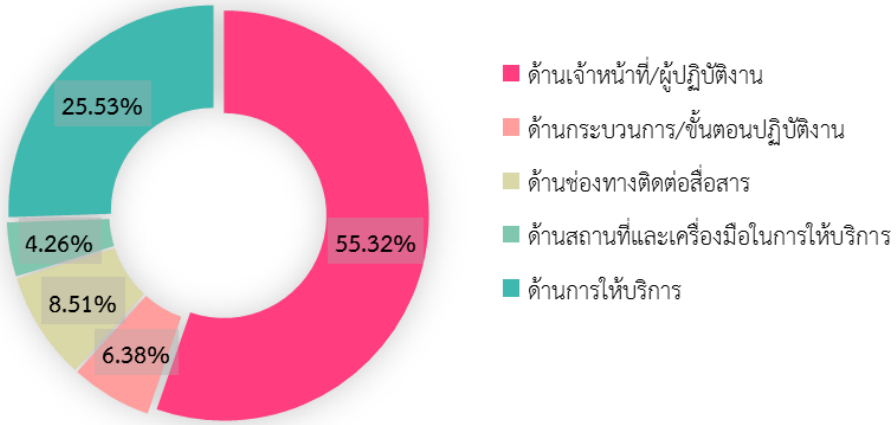


ตารางที่ 27 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.22**	**84.40**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**8.79**	**87.90**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.05**	**81.00**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.26**	**85.20**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.22	84.40
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	4.26	85.20
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.30	86.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.20**	**84.00**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.11	82.20
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.28	85.60
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.20	84.00
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	4.22	84.40
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**3.95**	**79.00**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	4.00	80.00
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	3.84	76.80
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	3.96	79.20
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	4.00	80.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**3.88**	**77.60**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	3.76	75.20
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	3.91	78.20
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	3.98	79.60
ด้านการให้บริการ	**3.95**	**79.00**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.04	80.80
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	3.91	78.20
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	3.93	78.60
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	3.78	75.60
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	3.93	78.60
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.07	81.40
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	3.93	78.60
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	3.97	79.40
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.02	80.40
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	3.88	77.60

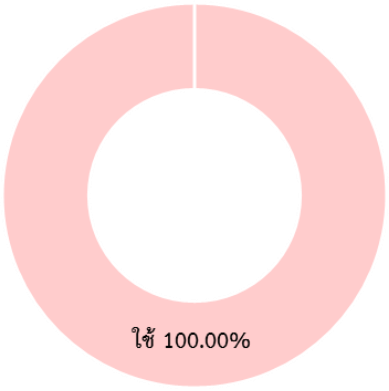
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 104

ภาพที่ 104 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



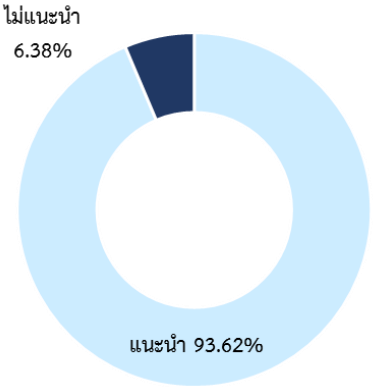
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี แสดงตามภาพที่ 105

ภาพที่ 105 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี แสดงตามภาพที่ 106

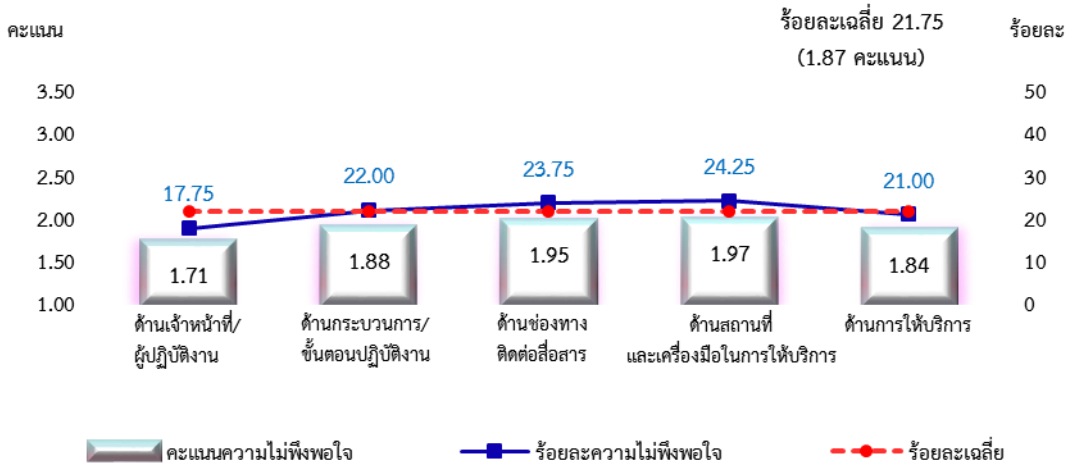
ภาพที่ 106 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

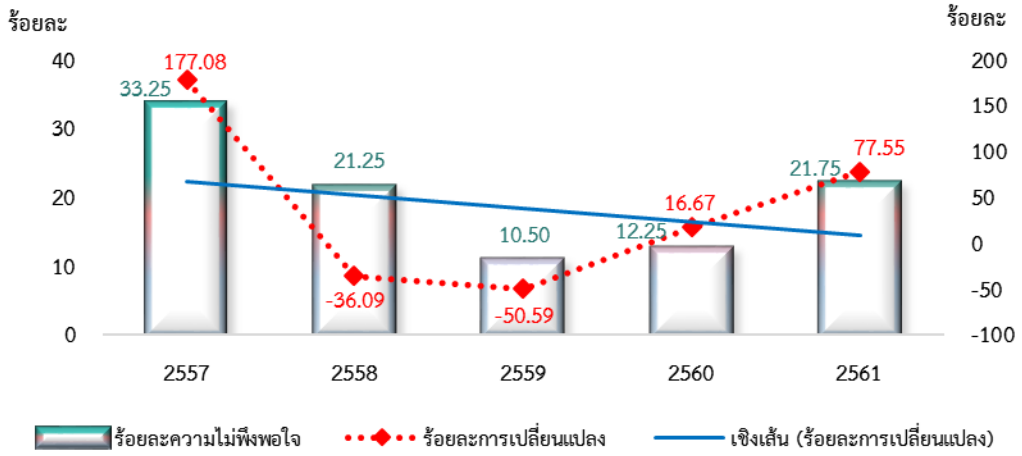
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.87 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 21.75 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อย โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 107 และตารางที่ 28

ภาพที่ 107 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 77.55 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 108

ภาพที่ 108 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

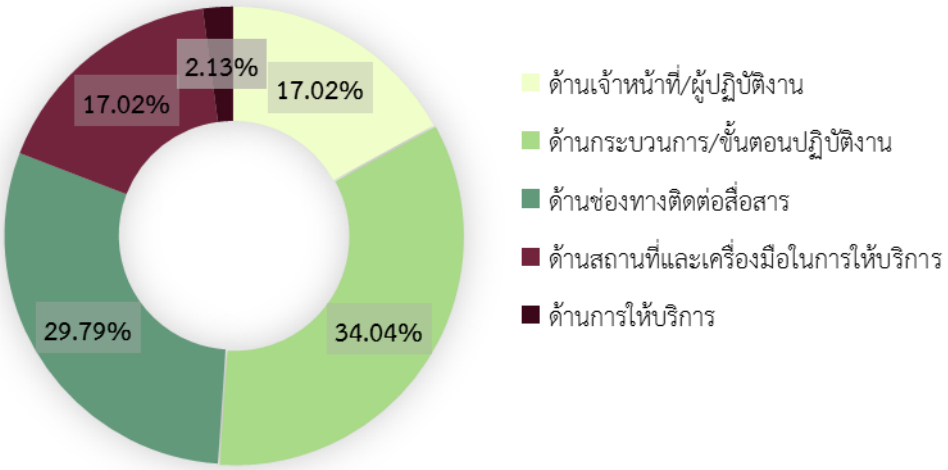


ตารางที่ 28 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.87**	**21.75**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.71**	**17.75**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.75	18.75
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.67	16.75
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.72	18.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.88**	**22.00**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.80	20.00
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.93	23.25
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.91	22.75
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.95**	**23.75**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	2.02	25.50
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.96	24.00
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.89	22.25
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.93	23.25
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.97**	**24.25**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	2.07	26.75
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.84	21.00
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	2.00	25.00
ด้านการให้บริการ	**1.84**	**21.00**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.80	20.00
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.78	19.50
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.93	23.25
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.84	21.00

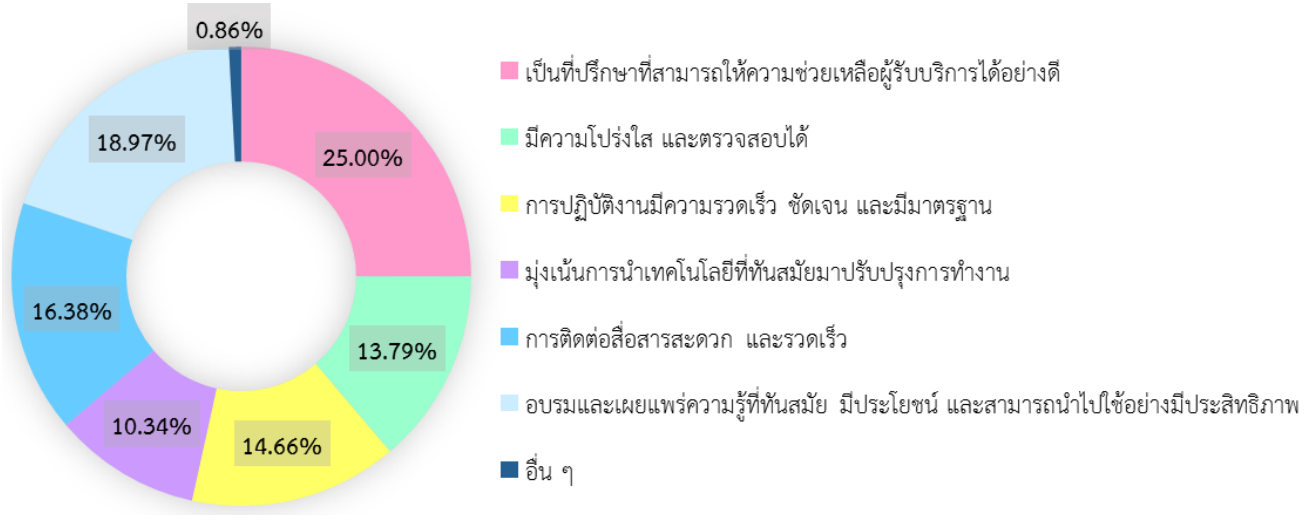
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 109

ภาพที่ 109 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



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

ภาพที่ 110 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี



10) ข้อเสนอแนะ

ควรจัดเตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ให้เพียงพอ เพื่อให้ผู้มาขอรับบริการที่ต้องการเรียนรู้ระบบหรือต้องการบันทึกข้อมูล สามารถเข้ามาใช้บริการได้สะดวก และรวดเร็ว

2.2.4 สำนักงานคลังจังหวัดตราด

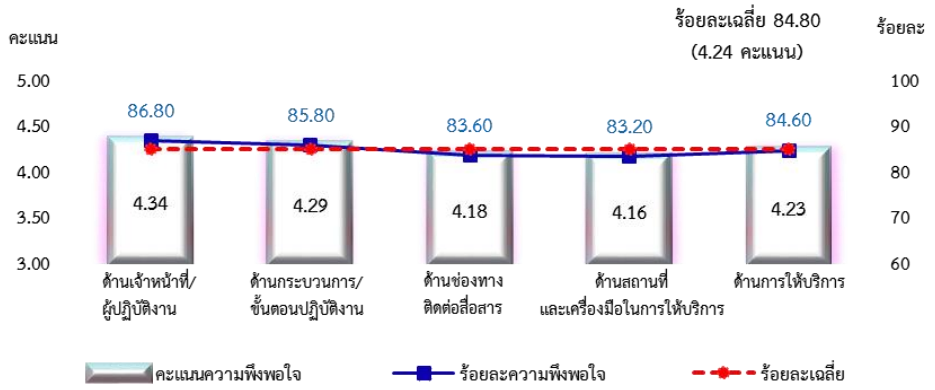
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตราด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.36 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.97 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.70

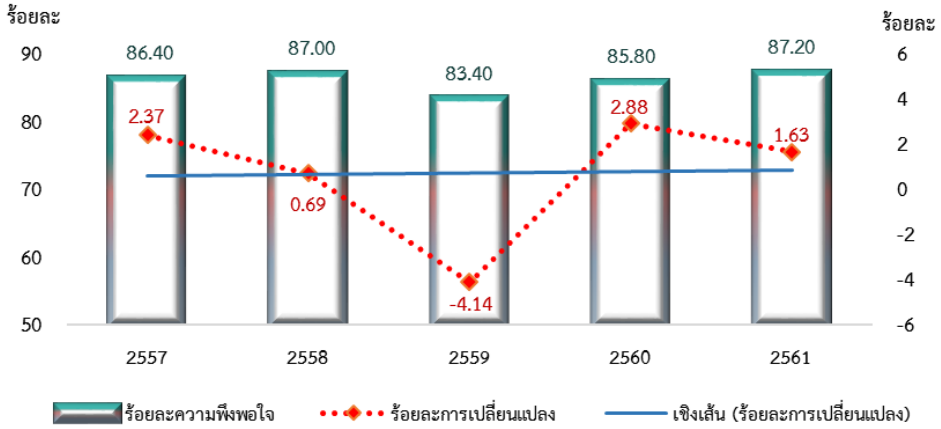
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.24 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.80 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 111 และตารางที่ 29

ภาพที่ 111 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตราด แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตราด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 1.63 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 112

ภาพที่ 112 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตราด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

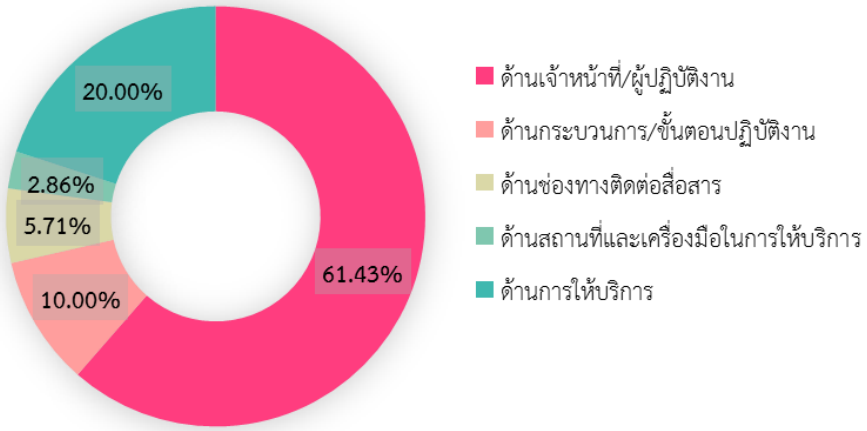


ตารางที่ 29 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดตราด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.36**	**87.20**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**8.97**	**89.70**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.24**	**84.80**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.34**	**86.80**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.31	86.20
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	4.36	87.20
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.36	87.20
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.29**	**85.80**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.17	83.40
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.41	88.20
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.29	85.80
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	4.27	85.40
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.18**	**83.60**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	4.21	84.20
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	4.11	82.20
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.06	81.20
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	4.34	86.80
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.16**	**83.20**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.13	82.60
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.14	82.80
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.22	84.40
ด้านการให้บริการ	**4.23**	**84.60**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.21	84.20
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.19	83.80
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.26	85.20
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	4.23	84.60
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.18	83.60
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.30	86.00
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.27	85.40
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.19	83.80
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.21	84.20
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.29	85.80

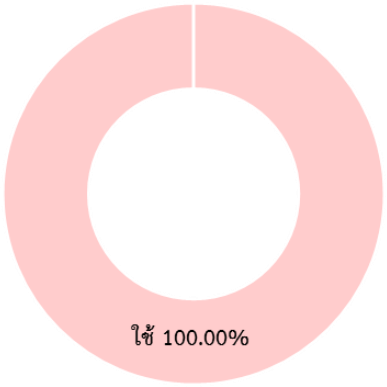
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตราด แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 113

ภาพที่ 113 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตราด แยกตามประเด็นการสำรวจ



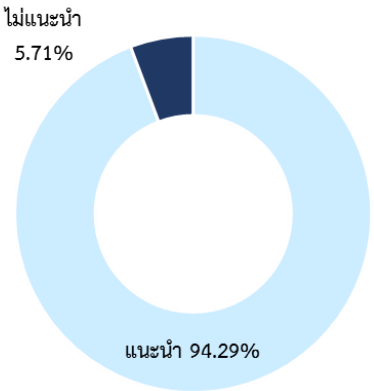
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตราด แสดงตามภาพที่ 114

ภาพที่ 114 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตราด



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดตราด แสดงตามภาพที่ 115

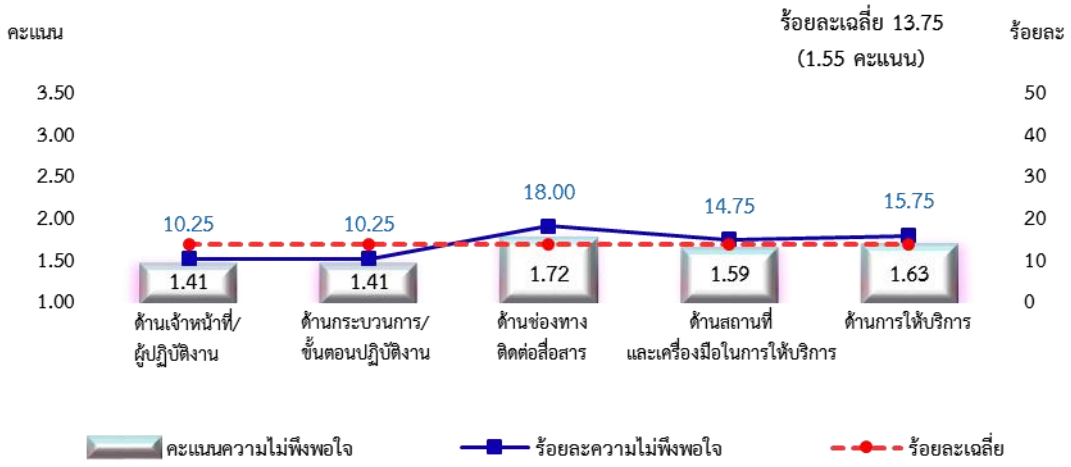
ภาพที่ 115 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดตราด



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

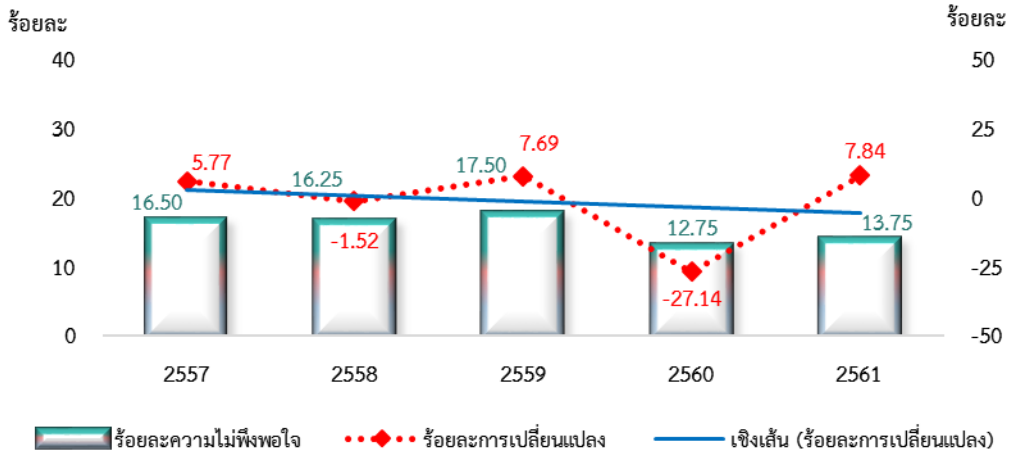
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตราด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 13.75 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 116 และตารางที่ 30

ภาพที่ 116 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตราด แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตราด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 7.84 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 117

ภาพที่ 117 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตราด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

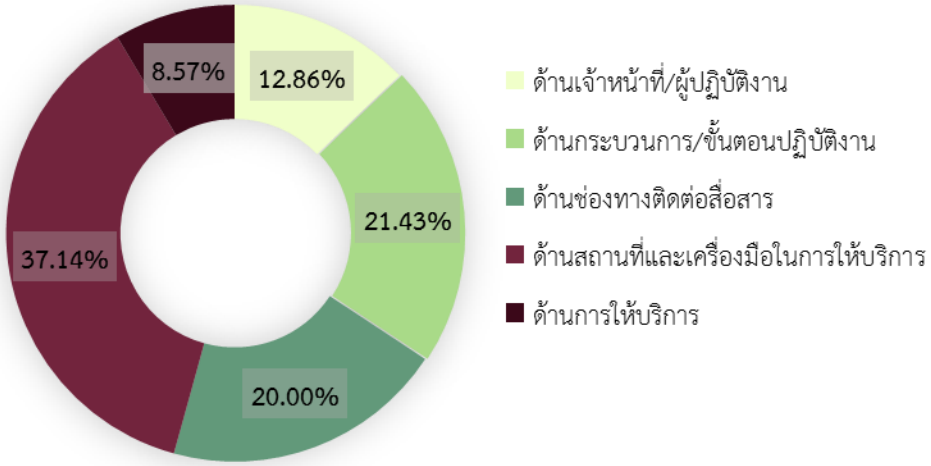


ตารางที่ 30 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดตราด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.55**	**13.75**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.41**	**10.25**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.39	9.75
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.50	12.50
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.35	8.75
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.41**	**10.25**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.30	7.50
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.51	12.75
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.43	10.75
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.72**	**18.00**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.75	18.75
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.66	16.50
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.81	20.25
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.64	16.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.59**	**14.75**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.62	15.50
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.57	14.25
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.59	14.75
ด้านการให้บริการ	**1.63**	**15.75**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.65	16.25
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.68	17.00
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.60	15.00
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.60	15.00

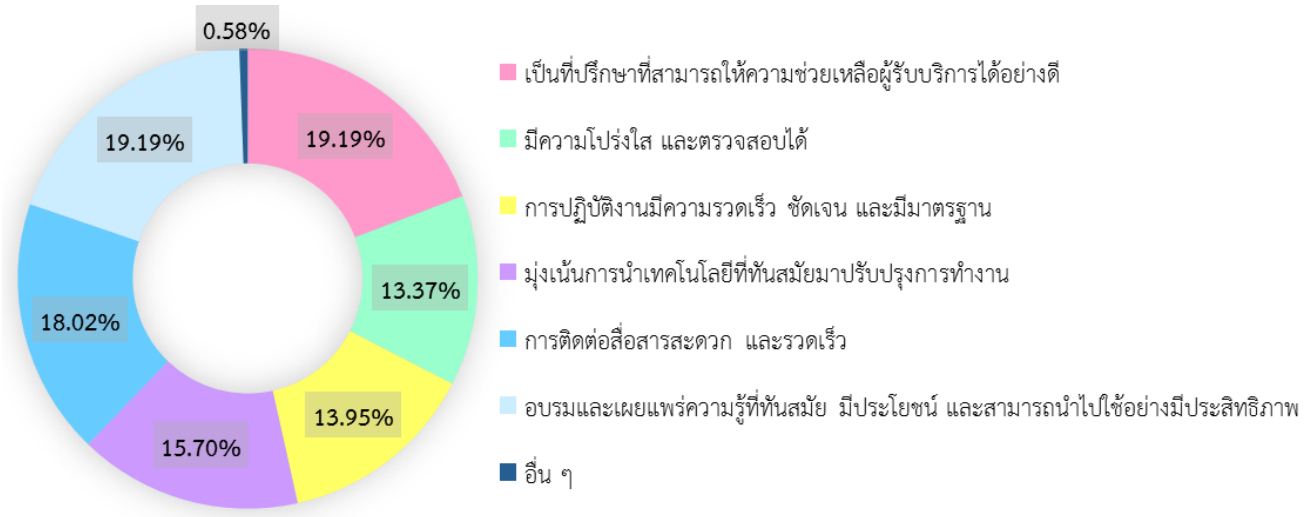
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตราด แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 118

ภาพที่ 118 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตราด แยกตามประเด็นการสำรวจ



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

ภาพที่ 119 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดตราด



10) ข้อเสนอแนะ

ควรจัดเตรียมสถานที่ให้ความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ

2.2.5 สำนักงานคลังจังหวัดนครนายก

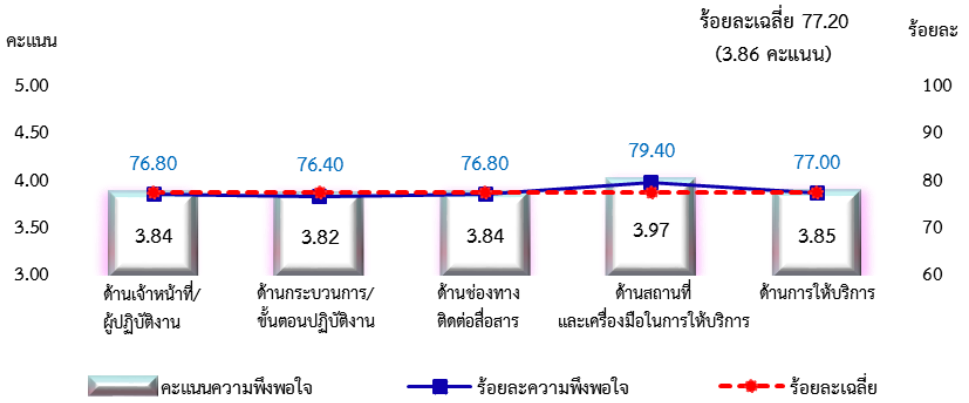
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 3.76 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 75.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 7.30 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 73.00

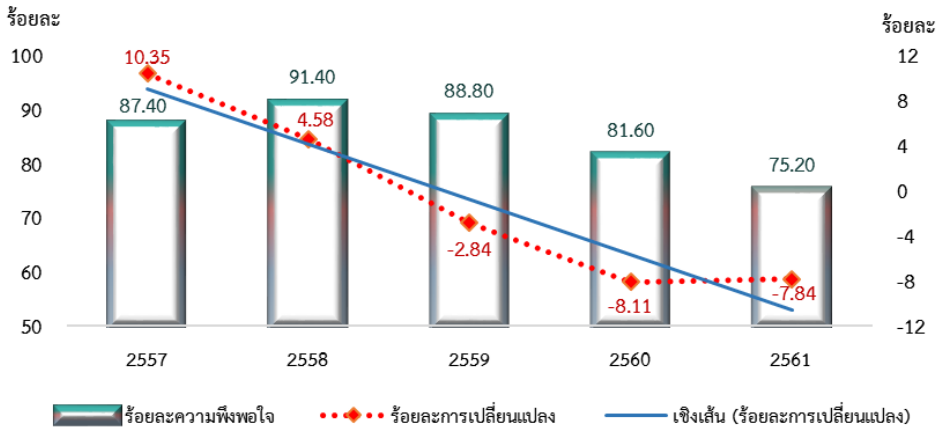
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 3.86 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 77.20 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 120 และตารางที่ 31

ภาพที่ 120 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 7.84 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 121

ภาพที่ 121 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

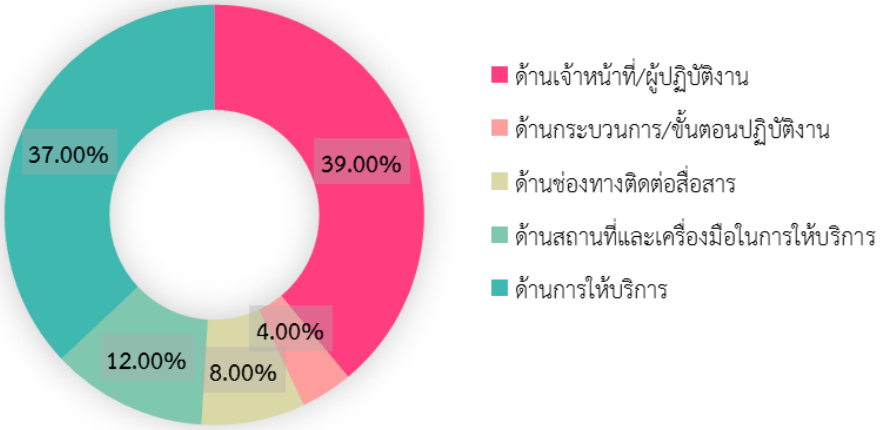


ตารางที่ 31 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**3.76**	**75.20**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**7.30**	**73.00**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**3.86**	**77.20**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**3.84**	**76.80**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	3.91	78.20
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	3.83	76.60
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	3.78	75.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**3.82**	**76.40**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	3.79	75.80
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	3.84	76.80
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	3.87	77.40
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	3.78	75.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**3.84**	**76.80**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	3.83	76.60
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	3.87	77.40
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	3.84	76.80
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	3.81	76.20
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**3.97**	**79.40**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.03	80.60
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	3.93	78.60
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	3.94	78.80
ด้านการให้บริการ	**3.85**	**77.00**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	3.89	77.80
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	3.81	76.20
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	3.84	76.80
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	3.82	76.40
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	3.84	76.80
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	3.92	78.40
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	3.86	77.20
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	3.95	79.00
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	3.85	77.00
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	3.76	75.20

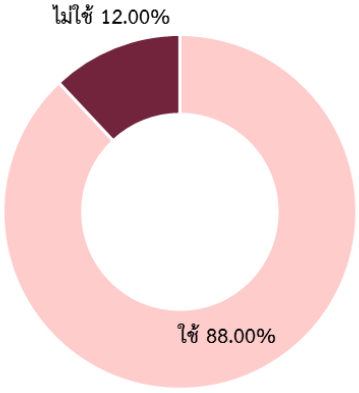
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 122

ภาพที่ 122 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก แยกตามประเด็นการสำรวจ



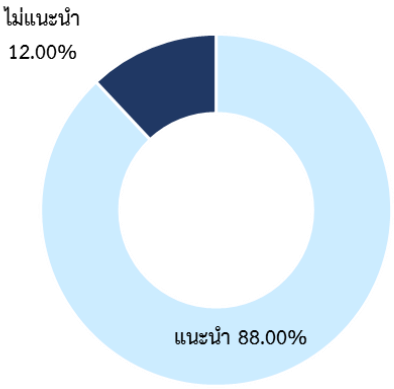
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก แสดงตามภาพที่ 123

ภาพที่ 123 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก แสดงตามภาพที่ 124

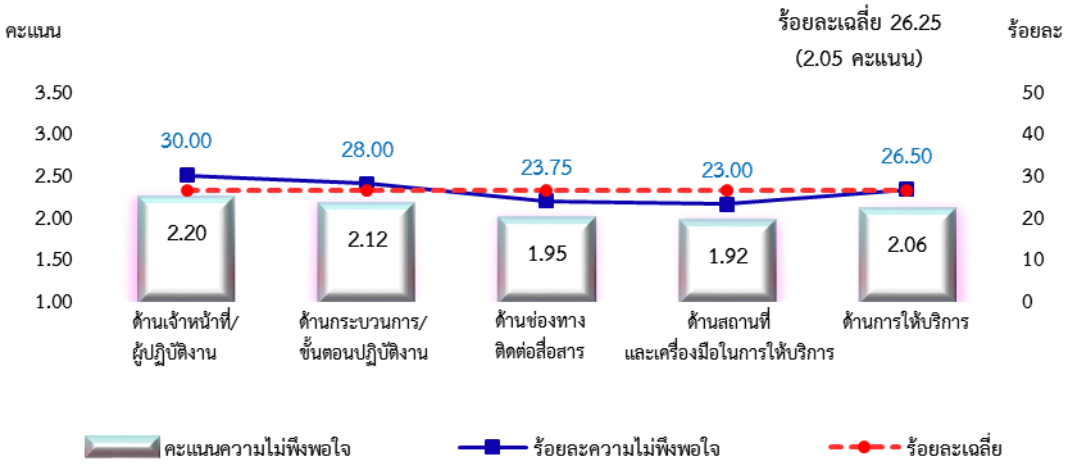
ภาพที่ 124 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

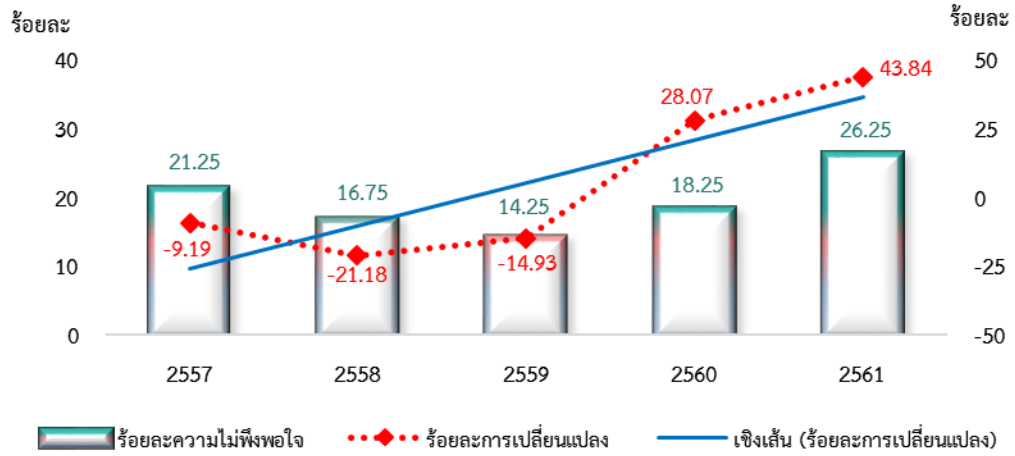
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 2.05 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 26.25 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อย โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 125 และตารางที่ 32

ภาพที่ 125 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 43.84 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 126

ภาพที่ 126 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

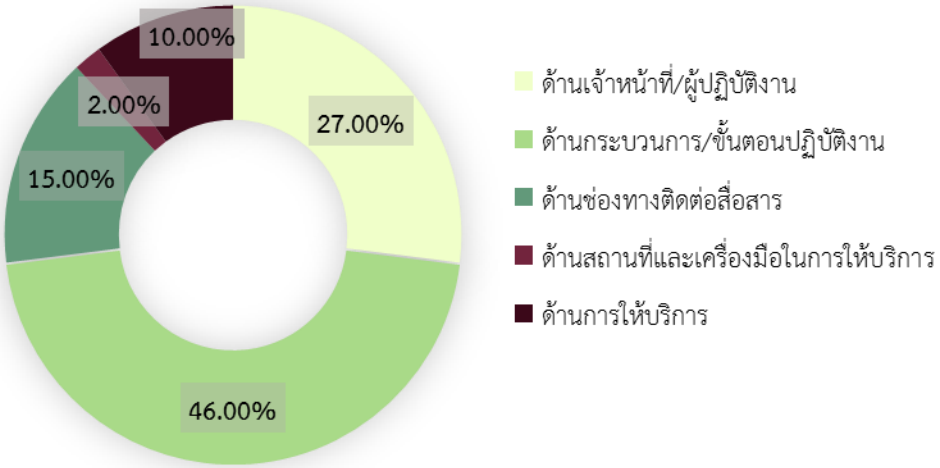


ตารางที่ 32 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**2.05**	**26.25**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**2.20**	**30.00**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	2.11	27.75
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	2.30	32.50
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	2.20	30.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**2.12**	**28.00**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	2.10	27.50
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	2.15	28.75
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	2.11	27.75
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.95**	**23.75**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	2.01	25.25
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.93	23.25
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.93	23.25
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.92	23.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.92**	**23.00**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.86	21.50
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.96	24.00
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.93	23.25
ด้านการให้บริการ	**2.06**	**26.50**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	2.08	27.00
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	2.01	25.25
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	2.09	27.25
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	2.04	26.00

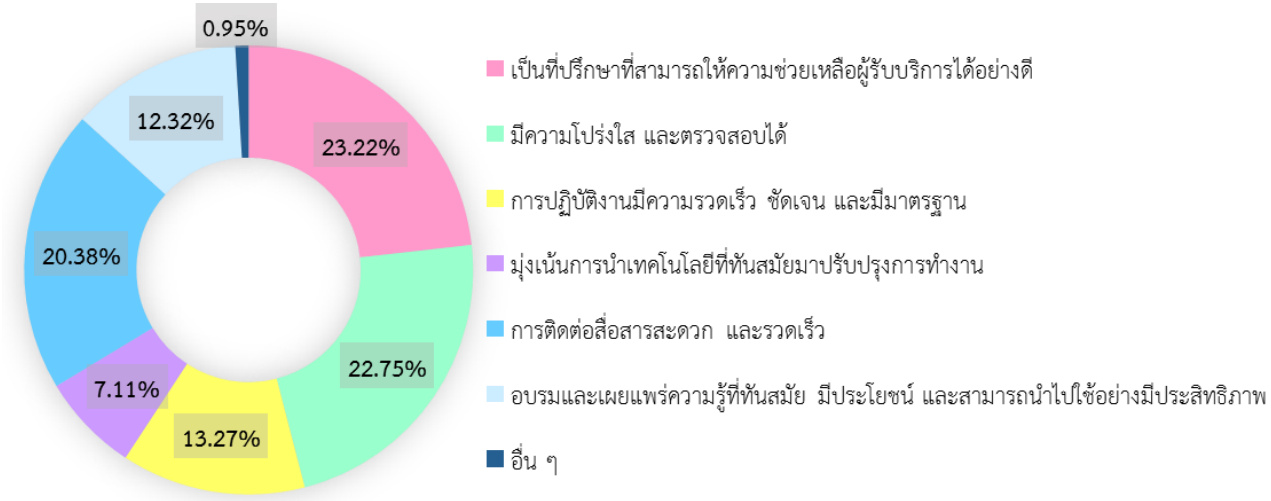
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 127

ภาพที่ 127 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก แยกตามประเด็นการสำรวจ



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

ภาพที่ 128 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก



10) ข้อเสนอแนะ

- ควรจัดประชุมเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ ใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสมต่อผู้รับบริการ
- ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้มีความหลากหลาย และตอบกลับอย่างรวดเร็ว เช่น Application Line หรือ E-mail
- ควรจัดเจ้าหน้าที่ประจำ เพื่อให้บริการทางโทรศัพท์ตลอดช่วงเวลาราชการ

2.2.6 สำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี

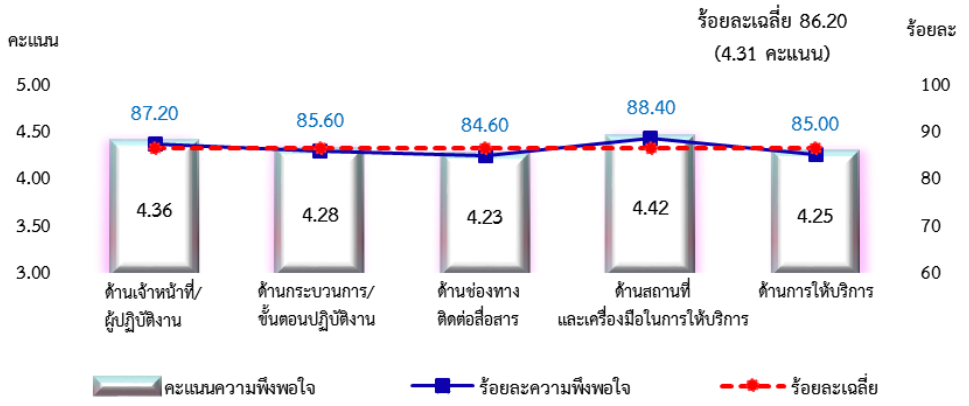
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.42 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.40 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.04 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40

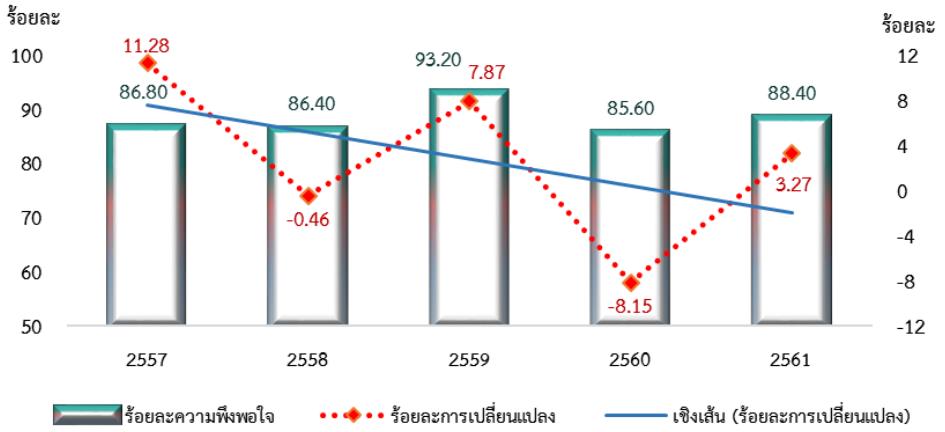
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.31 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.20 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 129 และตารางที่ 33

ภาพที่ 129 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 3.27 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 130

ภาพที่ 130 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

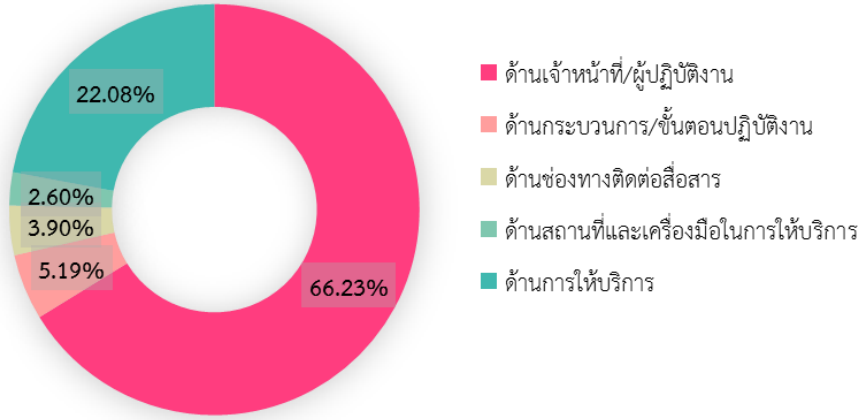


ตารางที่ 33 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.42**	**88.40**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**9.04**	**90.40**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.31**	**86.20**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.36**	**87.20**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.36	87.20
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	4.27	85.40
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.45	89.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.28**	**85.60**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.22	84.40
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.32	86.40
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.29	85.80
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	4.29	85.80
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.23**	**84.60**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	4.35	87.00
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	4.08	81.60
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.11	82.20
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	4.39	87.80
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.42**	**88.40**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.45	89.00
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.38	87.60
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.43	88.60
ด้านการให้บริการ	**4.25**	**85.00**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.32	86.40
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.30	86.00
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.25	85.00
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	4.18	83.60
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.06	81.20
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.45	89.00
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.30	86.00
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.11	82.20
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.24	84.80
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.29	85.80

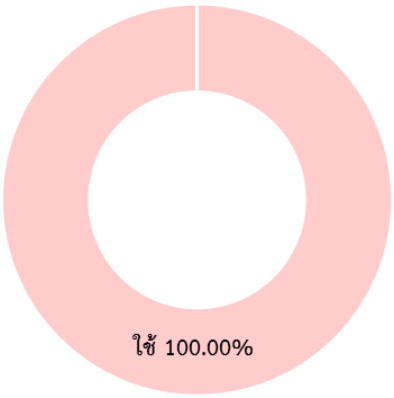
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 131

ภาพที่ 131 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



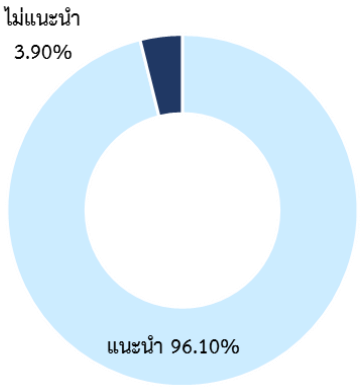
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี แสดงตามภาพที่ 132

ภาพที่ 132 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี แสดงตามภาพที่ 133

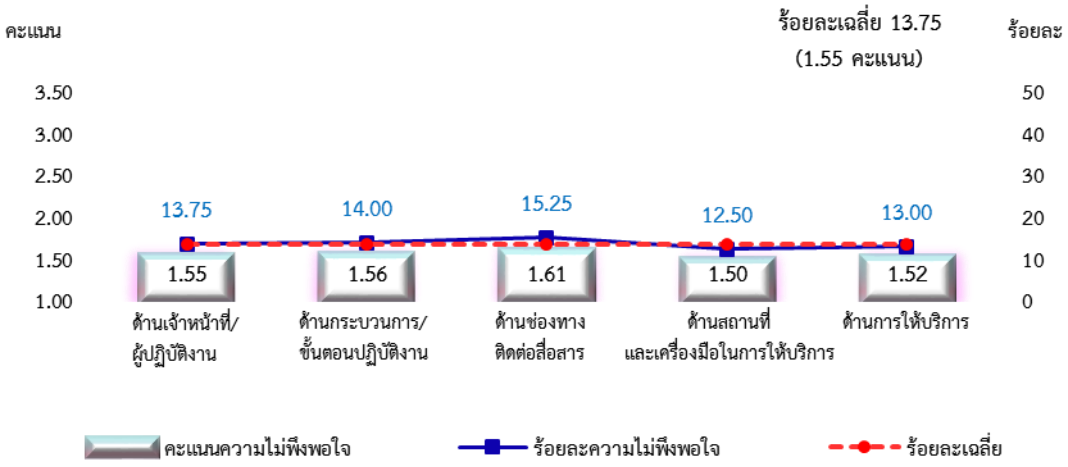
ภาพที่ 133 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

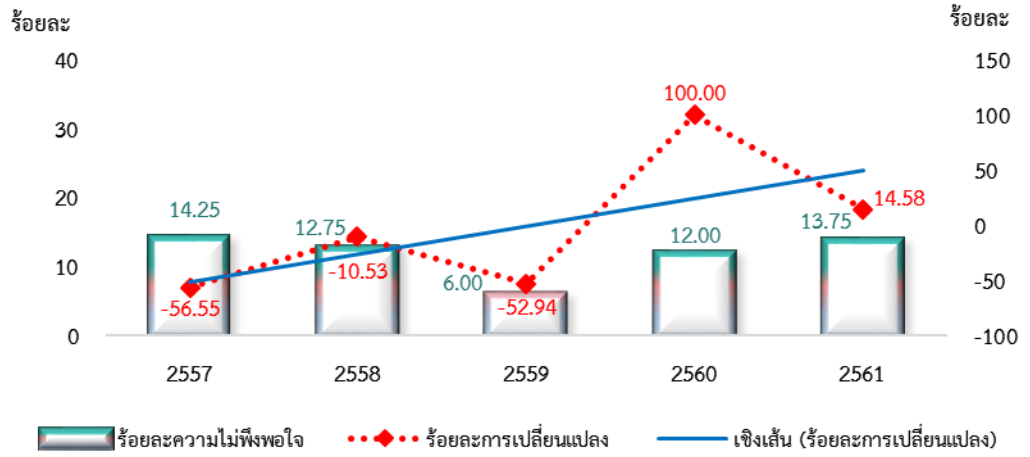
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 13.75 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 134 และตารางที่ 34

ภาพที่ 134 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 14.58 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 135

ภาพที่ 135 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

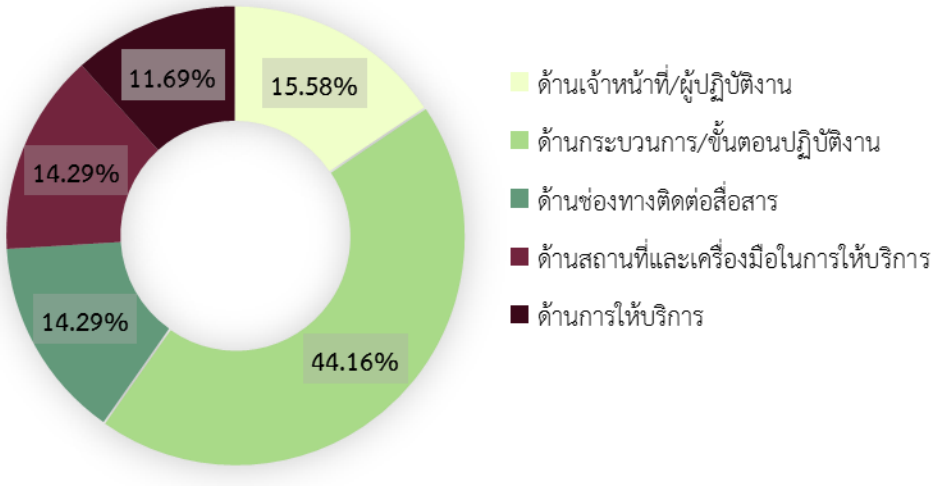


ตารางที่ 34 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.55**	**13.75**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.55**	**13.75**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.64	16.00
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.55	13.75
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.47	11.75
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.56**	**14.00**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.53	13.25
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.60	15.00
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.56	14.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.61**	**15.25**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.55	13.75
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.64	16.00
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.71	17.75
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.55	13.75
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.50**	**12.50**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.49	12.25
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.52	13.00
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.48	12.00
ด้านการให้บริการ	**1.52**	**13.00**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.49	12.25
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.57	14.25
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.48	12.00
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.53	13.25

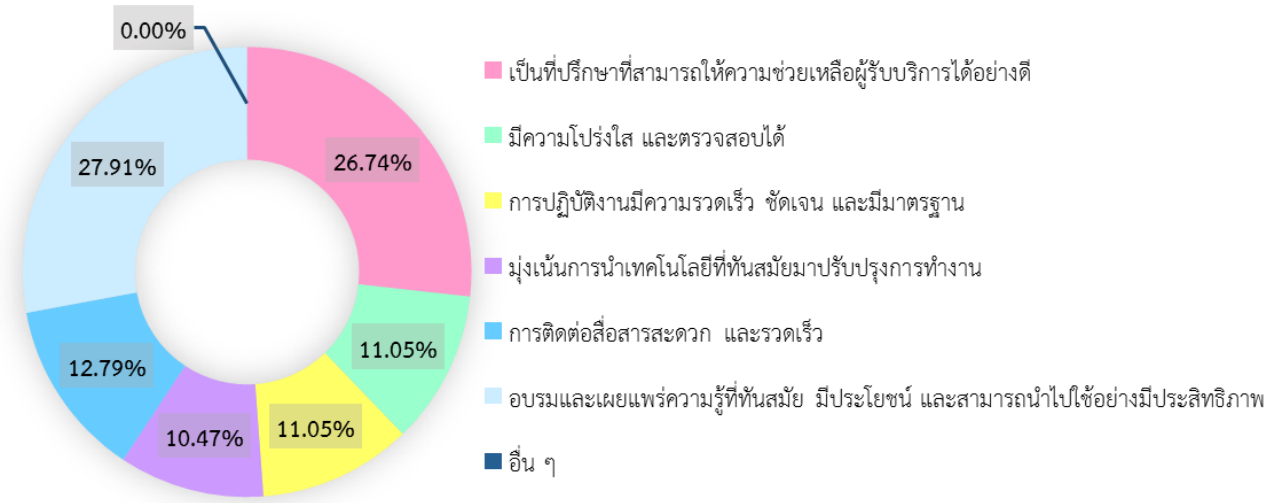
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 136

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

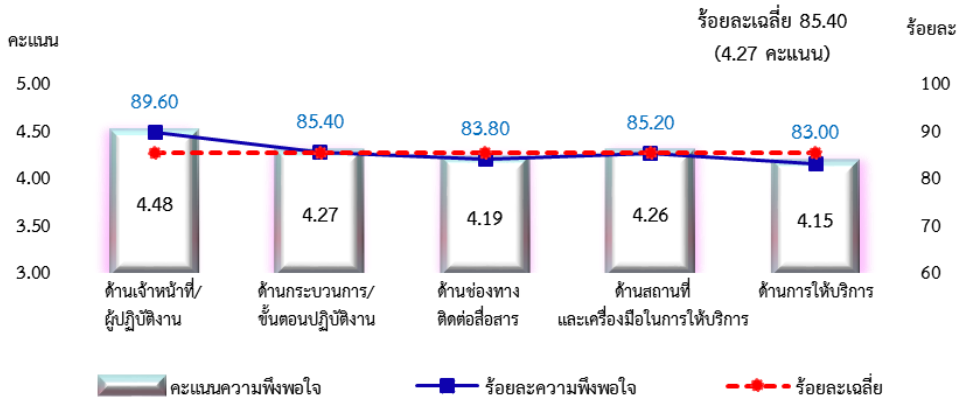
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.43 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.60 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.17 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.70

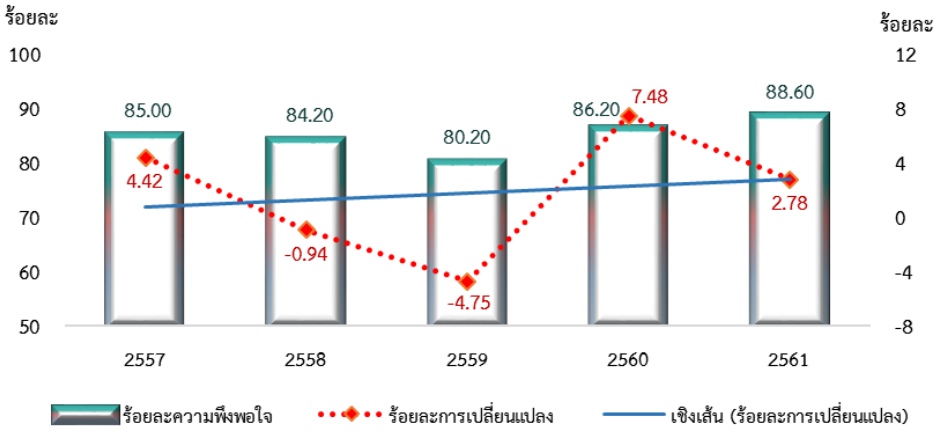
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.27 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.40 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 138 และตารางที่ 35

ภาพที่ 138 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 2.78 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 139

ภาพที่ 139 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

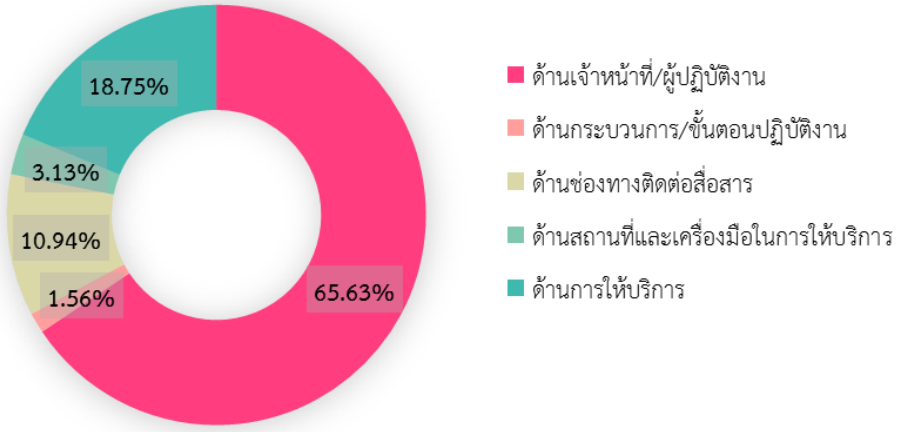


ตารางที่ 35 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.43**	**88.60**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**9.17**	**91.70**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.27**	**85.40**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.48**	**89.60**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.44	88.80
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	4.36	87.20
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.64	92.80
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.27**	**85.40**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.05	81.00
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.39	87.80
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.31	86.20
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	4.31	86.20
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.19**	**83.80**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	4.30	86.00
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	4.03	80.60
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.09	81.80
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	4.33	86.60
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.26**	**85.20**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.24	84.80
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.24	84.80
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.30	86.00
ด้านการให้บริการ	**4.15**	**83.00**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.20	84.00
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.19	83.80
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.22	84.40
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	3.98	79.60
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	3.95	79.00
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.26	85.20
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.16	83.20
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.13	82.60
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.29	85.80
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.11	82.20

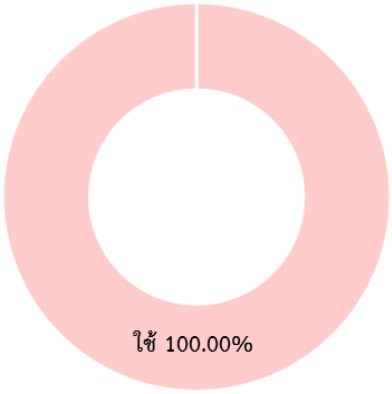
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 140

ภาพที่ 140 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง แยกตามประเด็นการสำรวจ



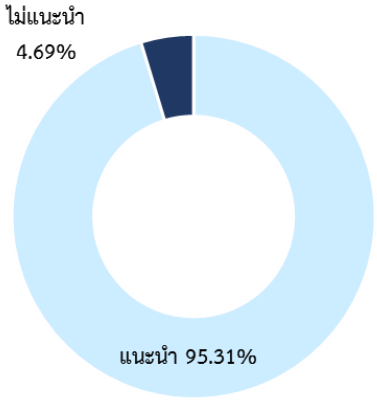
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง แสดงตามภาพที่ 141

ภาพที่ 141 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง แสดงตามภาพที่ 142

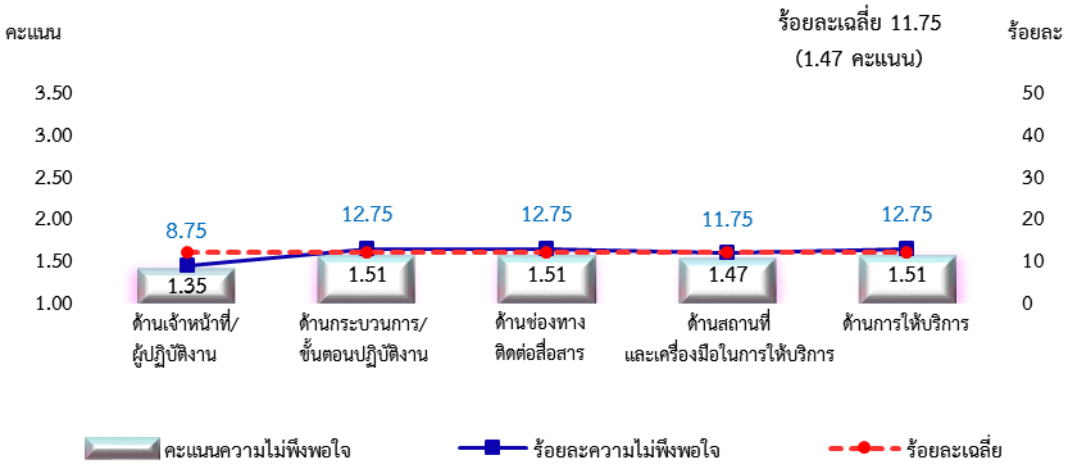
ภาพที่ 142 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

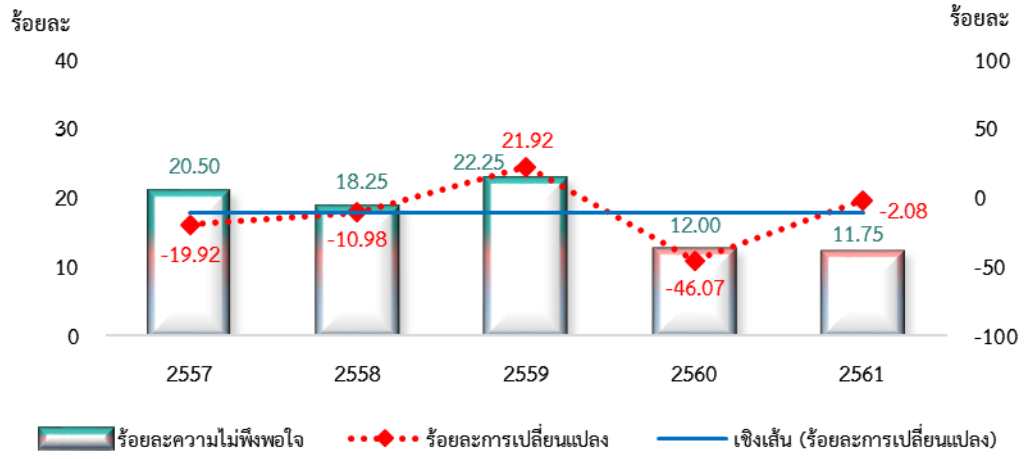
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.47 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 11.75 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 143 และตารางที่ 36

ภาพที่ 143 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 2.08 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 144

ภาพที่ 144 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

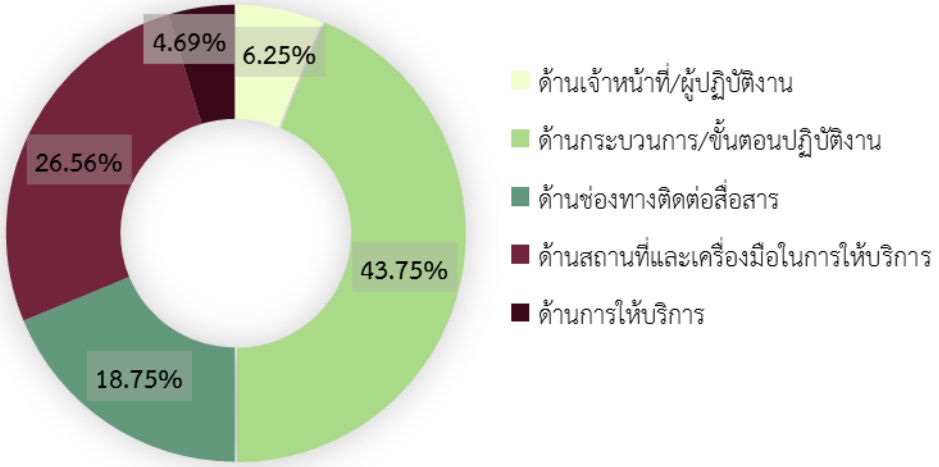


ตารางที่ 36 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.47**	**11.75**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.35**	**8.75**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.43	10.75
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.40	10.00
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.22	5.50
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.51**	**12.75**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.44	11.00
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.54	13.50
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.55	13.75
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.51**	**12.75**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.49	12.25
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.57	14.25
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.55	13.75
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.43	10.75
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.47**	**11.75**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.43	10.75
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.56	14.00
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.41	10.25
ด้านการให้บริการ	**1.51**	**12.75**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.43	10.75
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.58	14.50
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.53	13.25
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.50	12.50

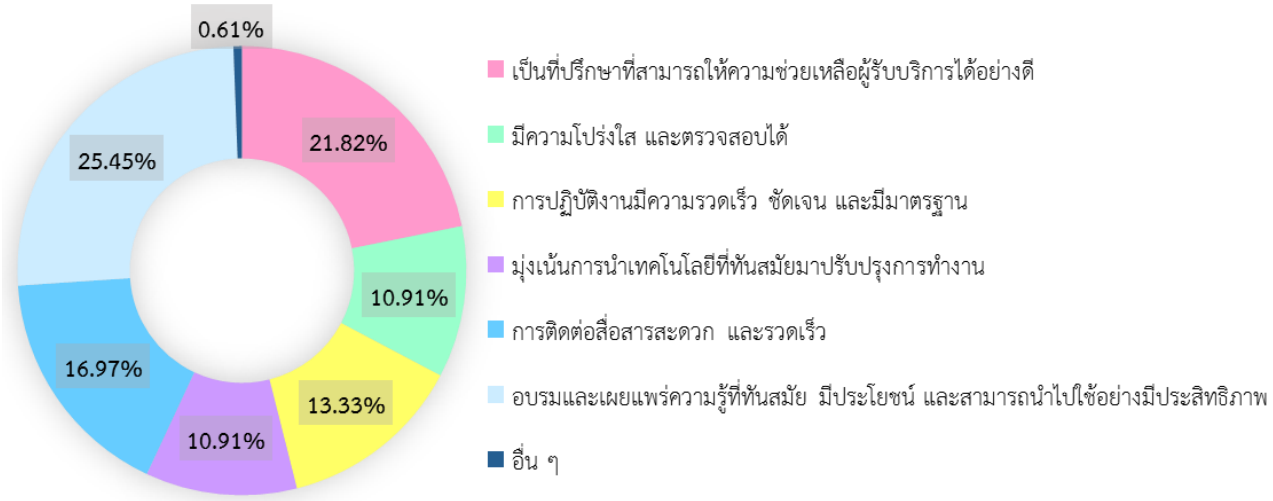
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 145

ภาพที่ 145 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง แยกตามประเด็นการสำรวจ



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

ภาพที่ 146 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง



10) ข้อเสนอแนะ

ควรจัดประชุมเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ ใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสมต่อผู้รับบริการ

2.2.8 สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ

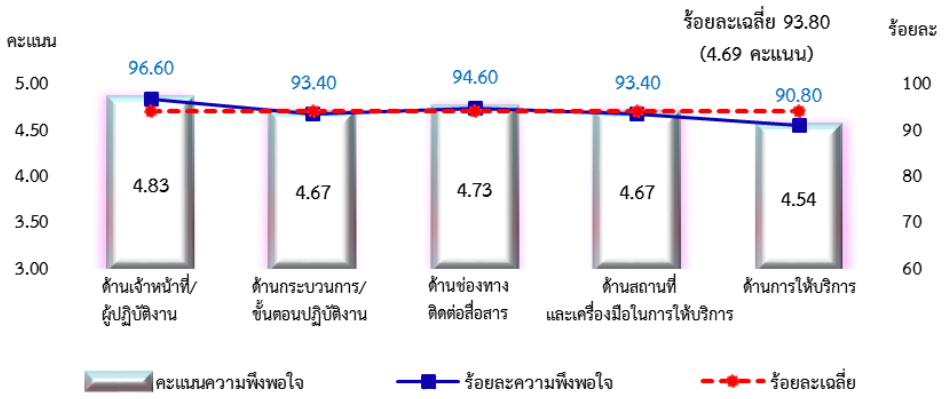
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.43 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.30

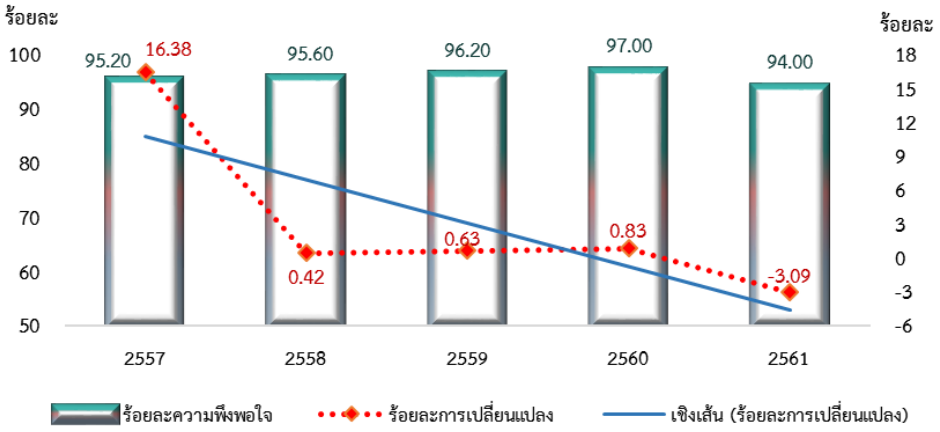
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.80 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 147 และตารางที่ 37

ภาพที่ 147 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 3.09 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 148

ภาพที่ 148 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

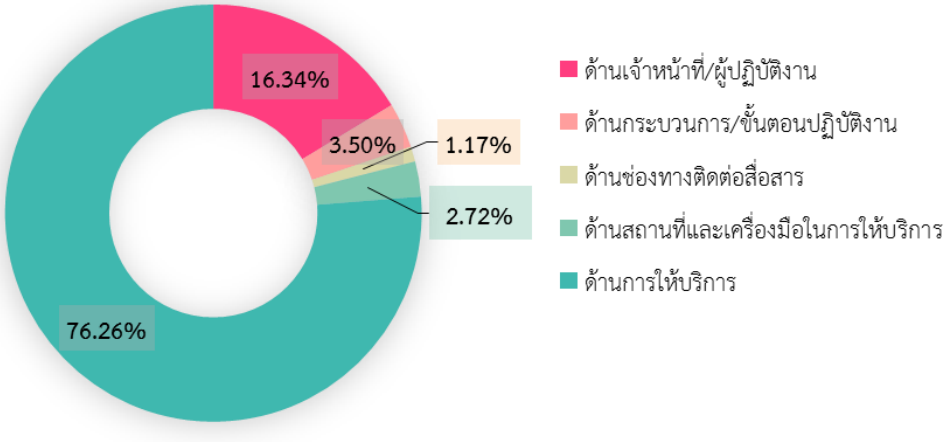


ตารางที่ 37 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.70**	**94.00**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**9.43**	**94.30**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.69**	**93.80**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.83**	**96.60**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.84	96.80
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	4.82	96.40
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.84	96.80
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.67**	**93.40**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.65	93.00
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.67	93.40
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.67	93.40
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	4.68	93.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.73**	**94.60**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	4.75	95.00
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	4.73	94.60
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.72	94.40
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	4.72	94.40
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.67**	**93.40**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.70	94.00
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.63	92.60
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.69	93.80
ด้านการให้บริการ	**4.54**	**90.80**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.69	93.80
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.68	93.60
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.61	92.20
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	4.45	89.00
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.35	87.00
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.47	89.40
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.49	89.80
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.73	94.60
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.54	90.80
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.39	87.80

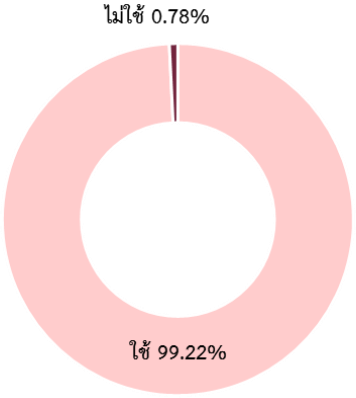
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 149

ภาพที่ 149 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ แยกตามประเด็นการสำรวจ



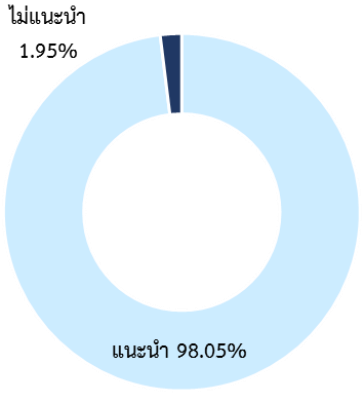
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ แสดงตามภาพที่ 150

ภาพที่ 150 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ แสดงตามภาพที่ 151

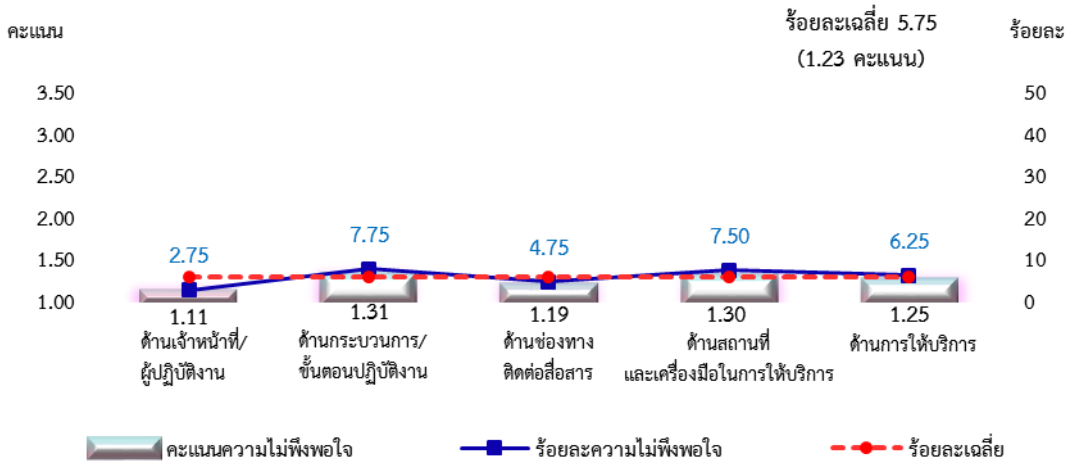
ภาพที่ 151 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

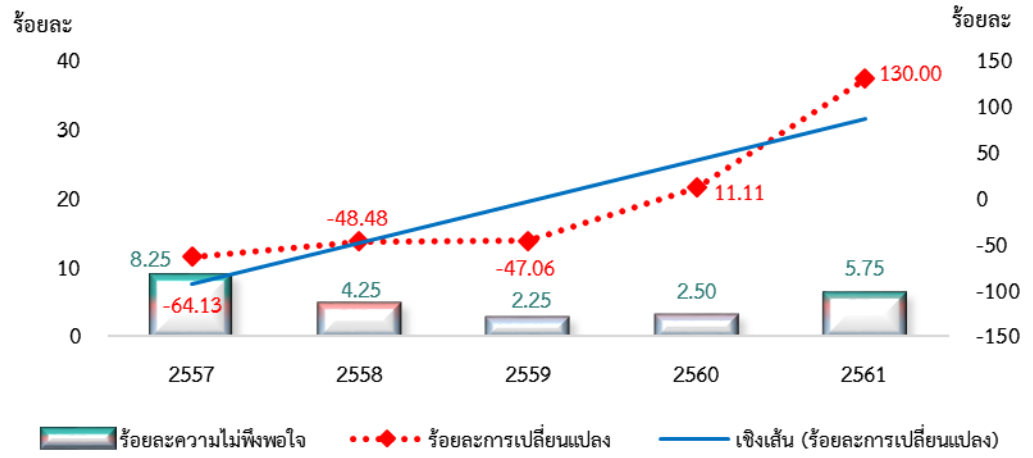
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.23 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 5.75 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 152 และตารางที่ 38

ภาพที่ 152 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 130.00 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 153

ภาพที่ 153 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

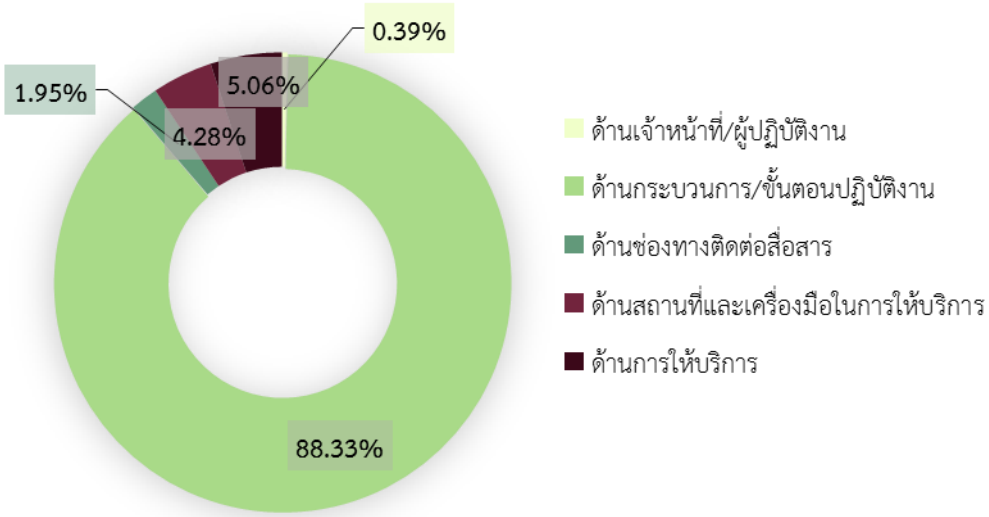


ตารางที่ 38 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.23**	**5.75**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.11**	**2.75**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.12	3.00
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.11	2.75
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.11	2.75
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.31**	**7.75**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.30	7.50
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.31	7.75
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.31	7.75
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.19**	**4.75**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.18	4.50
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.20	5.00
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.20	5.00
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.19	4.75
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.30**	**7.50**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.26	6.50
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.35	8.75
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.29	7.25
ด้านการให้บริการ	**1.25**	**6.25**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.17	4.25
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.29	7.25
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.28	7.00
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.27	6.75

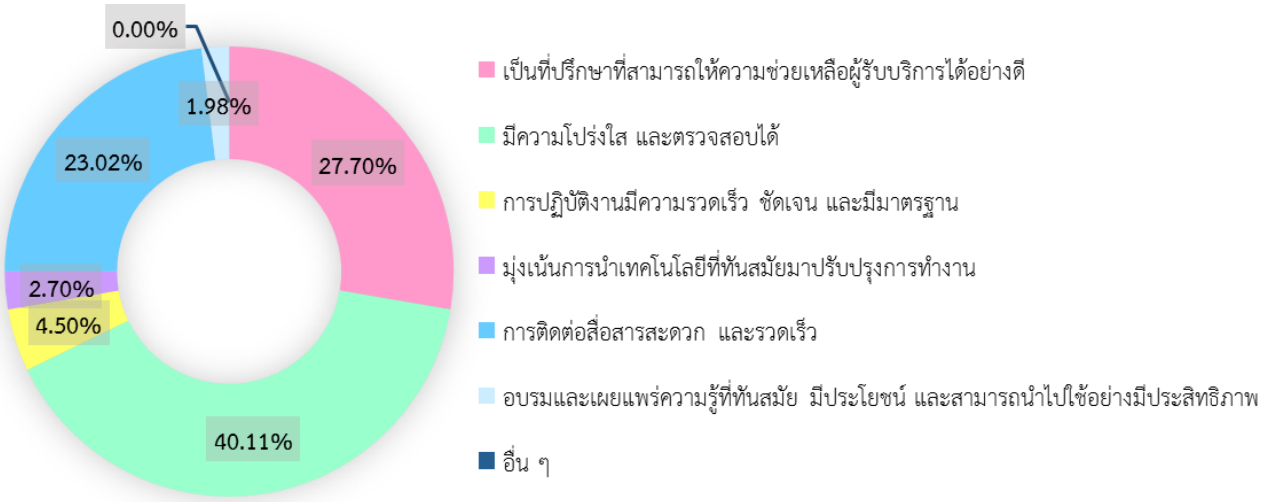
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 154

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

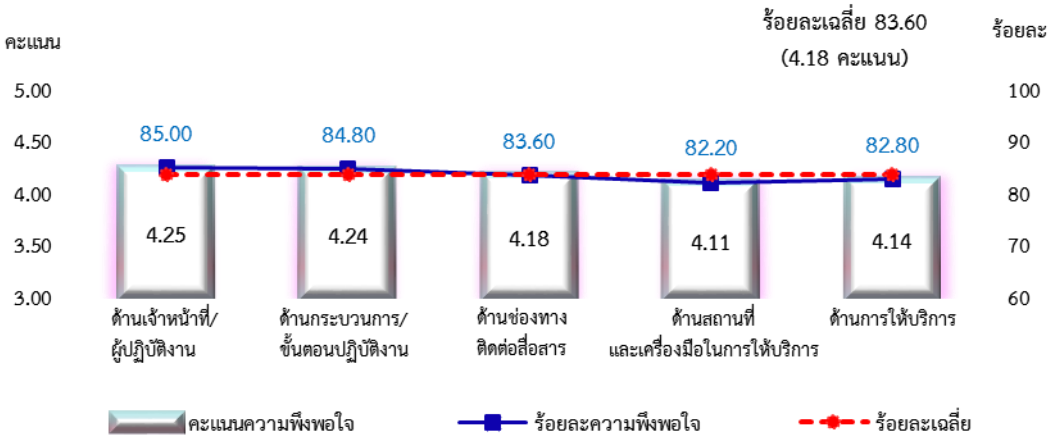
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.32 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.40 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.90 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.00

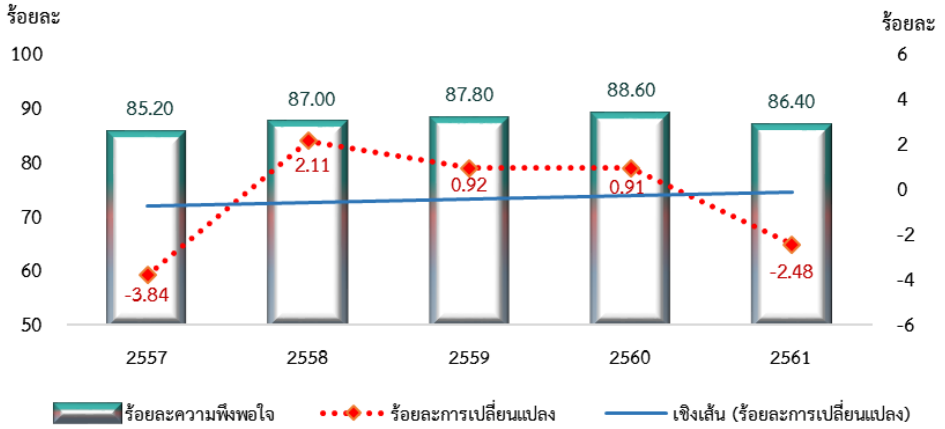
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.18 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.60 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 156 และตารางที่ 39

ภาพที่ 156 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 2.48 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 157

ภาพที่ 157 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

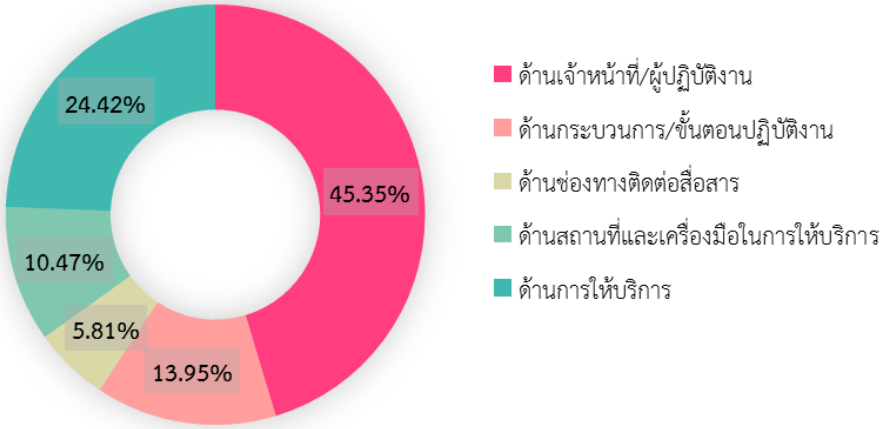


ตารางที่ 39 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.32**	**86.40**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**8.90**	**89.00**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.18**	**83.60**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.25**	**85.00**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.22	84.40
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	4.26	85.20
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.27	85.40
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.24**	**84.80**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.13	82.60
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.23	84.60
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.29	85.80
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	4.30	86.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.18**	**83.60**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	4.27	85.40
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	4.13	82.60
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.08	81.60
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	4.24	84.80
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.11**	**82.20**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.07	81.40
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.13	82.60
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.13	82.60
ด้านการให้บริการ	**4.14**	**82.80**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.21	84.20
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.14	82.80
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.08	81.60
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	4.09	81.80
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.09	81.80
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.25	85.00
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.15	83.00
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.16	83.20
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.09	81.80
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.13	82.60

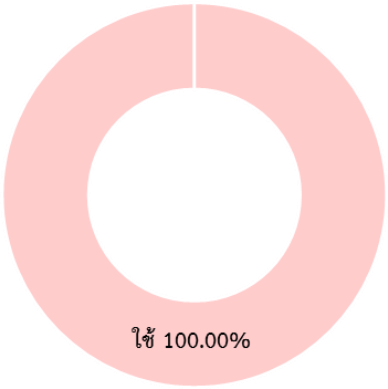
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 158

ภาพที่ 158 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว แยกตามประเด็นการสำรวจ



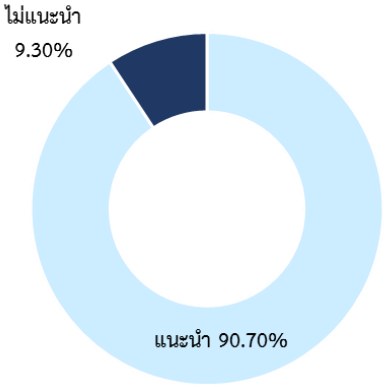
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว แสดงตามภาพที่ 159

ภาพที่ 159 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว แสดงตามภาพที่ 160

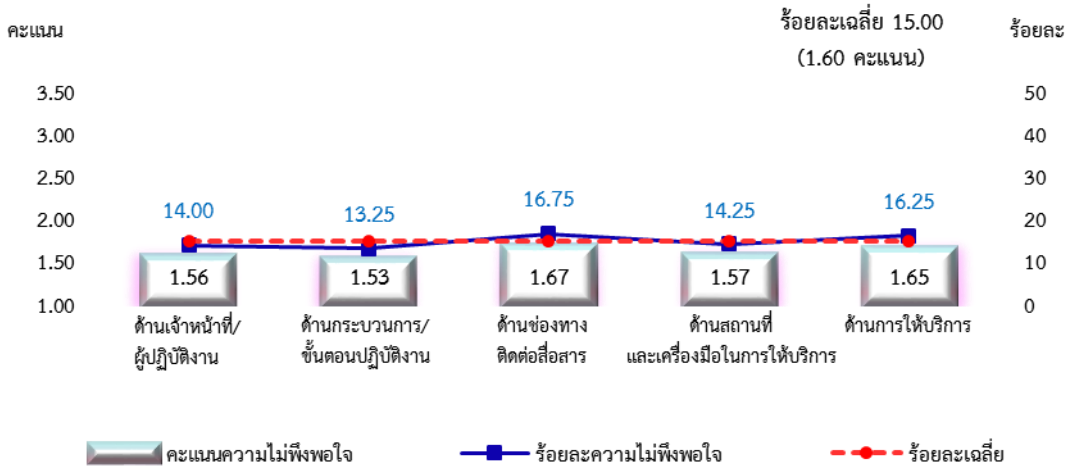
ภาพที่ 160 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

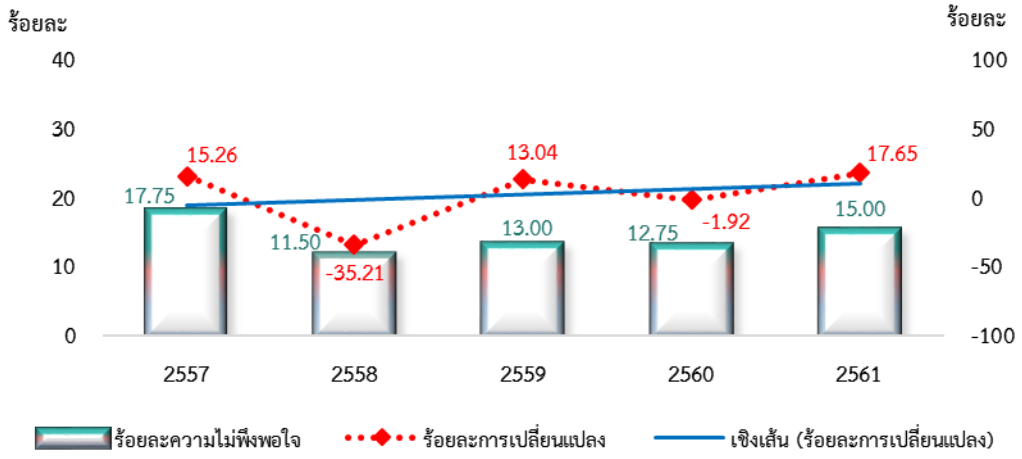
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 15.00 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 161 และตารางที่ 40

ภาพที่ 161 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 17.65 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 162

ภาพที่ 162 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

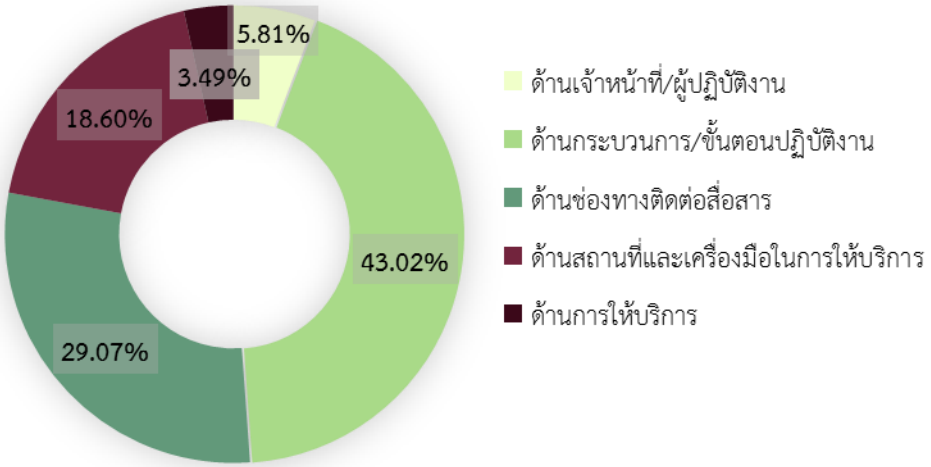


ตารางที่ 40 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.60**	**15.00**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.56**	**14.00**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.60	15.00
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.61	15.25
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.46	11.50
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.53**	**13.25**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.49	12.25
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.59	14.75
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.52	13.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.67**	**16.75**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.64	16.00
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.61	15.25
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.75	18.75
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.67	16.75
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.57**	**14.25**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.56	14.00
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.57	14.25
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.59	14.75
ด้านการให้บริการ	**1.65**	**16.25**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.61	15.25
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.60	15.00
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.67	16.75
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.70	17.50

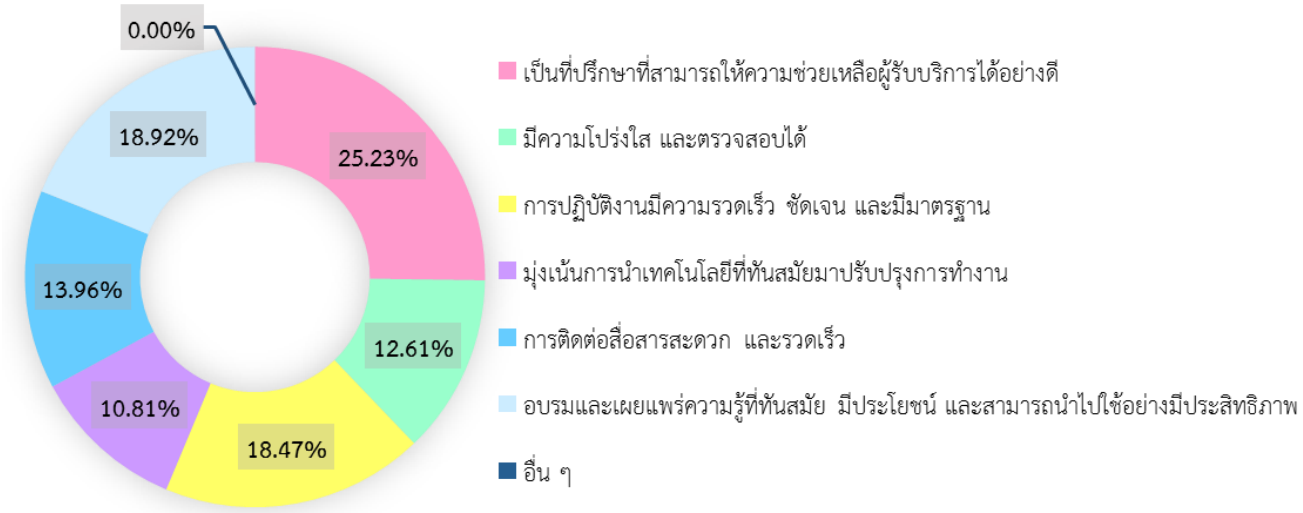
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 163

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

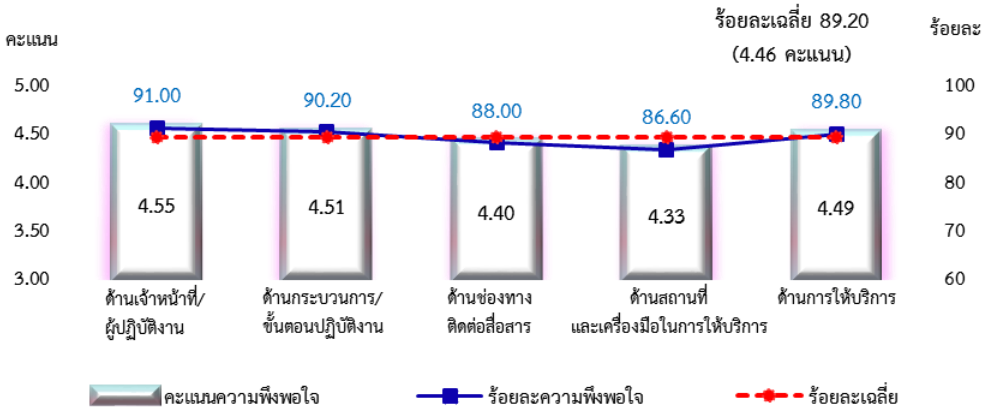
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.33 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.30

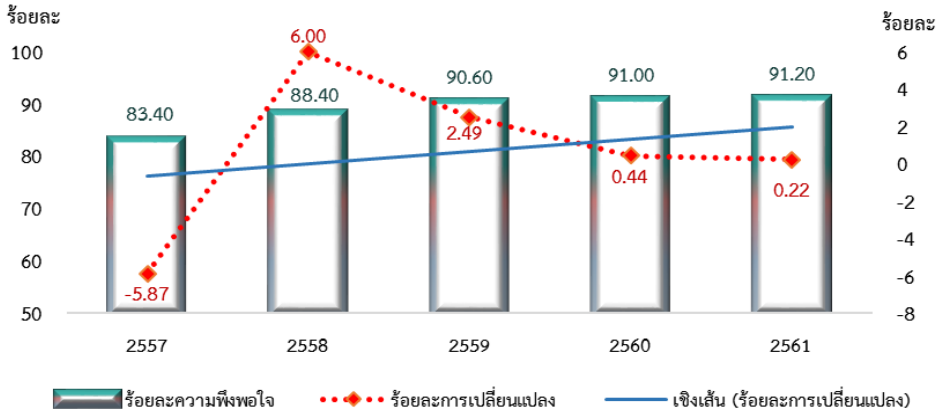
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.46 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.20 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 165 และตารางที่ 41

ภาพที่ 165 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 0.22 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 166

ภาพที่ 166 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

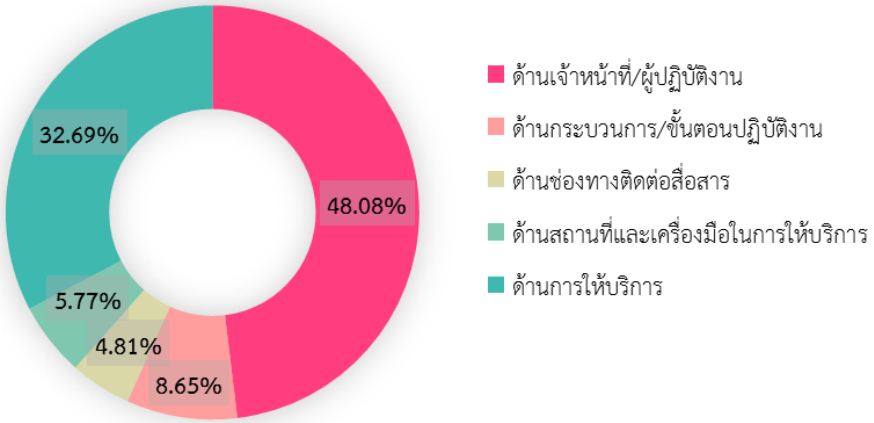


ตารางที่ 41 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

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**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.55**	**91.00**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.59	91.80
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	4.53	90.60
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.53	90.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.51**	**90.20**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.39	87.80
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.61	92.20
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.48	89.60
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	4.57	91.40
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.40**	**88.00**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	4.41	88.20
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	4.35	87.00
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.36	87.20
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	4.47	89.40
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.33**	**86.60**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.25	85.00
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.36	87.20
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.38	87.60
ด้านการให้บริการ	**4.49**	**89.80**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.54	90.80
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.52	90.40
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.48	89.60
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	4.37	87.40
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.35	87.00
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.60	92.00
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.49	89.80
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.48	89.60
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.57	91.40
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.51	90.20

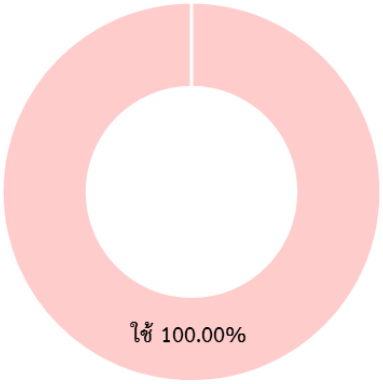
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 167

ภาพที่ 167 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา แยกตามประเด็นการสำรวจ



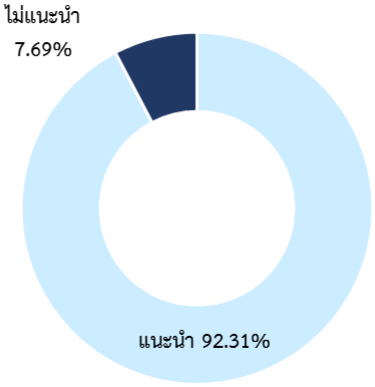
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา แสดงตามภาพที่ 168

ภาพที่ 168 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา แสดงตามภาพที่ 169

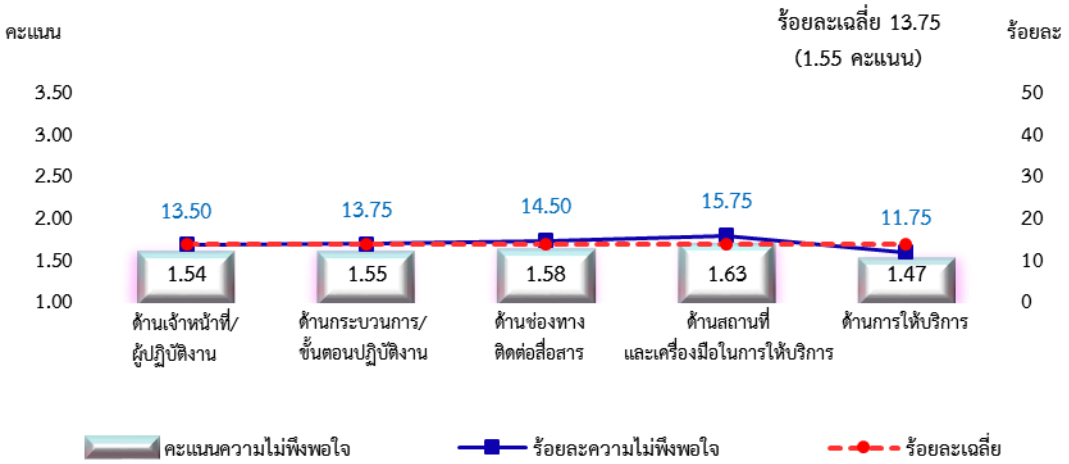
ภาพที่ 169 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

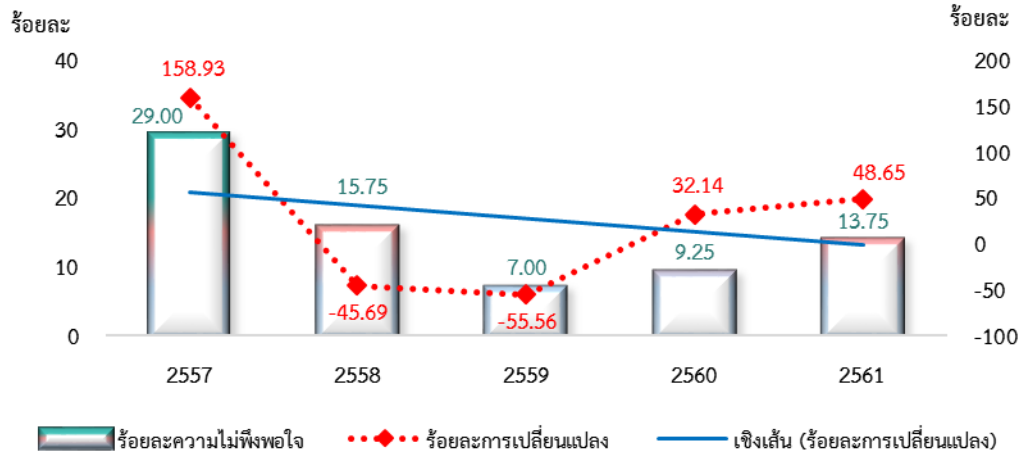
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 13.75 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 170 และตารางที่ 42

ภาพที่ 170 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 48.65 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 171

ภาพที่ 171 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

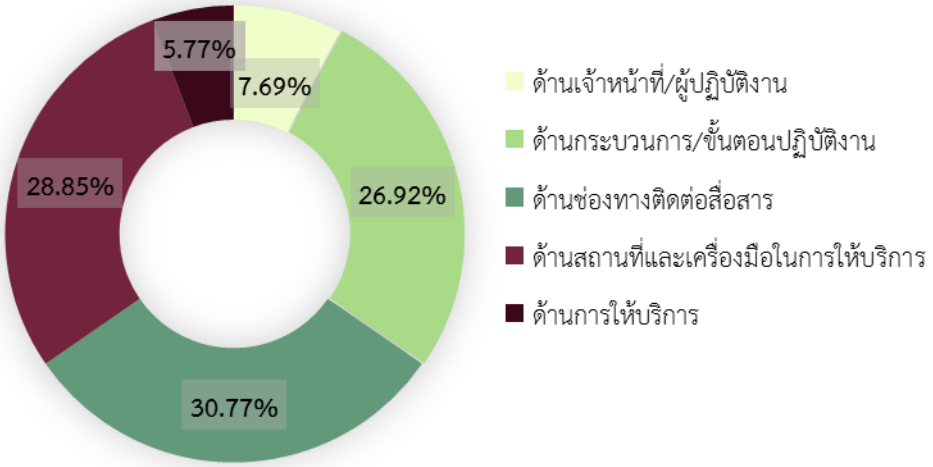


ตารางที่ 42 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.55**	**13.75**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.54**	**13.50**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.55	13.75
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.54	13.50
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.54	13.50
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.55**	**13.75**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.53	13.25
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.56	14.00
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.56	14.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.58**	**14.50**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.66	16.50
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.60	15.00
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.56	14.00
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.50	12.50
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.63**	**15.75**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.71	17.75
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.59	14.75
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.60	15.00
ด้านการให้บริการ	**1.47**	**11.75**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.47	11.75
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.52	13.00
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.45	11.25
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.42	10.50

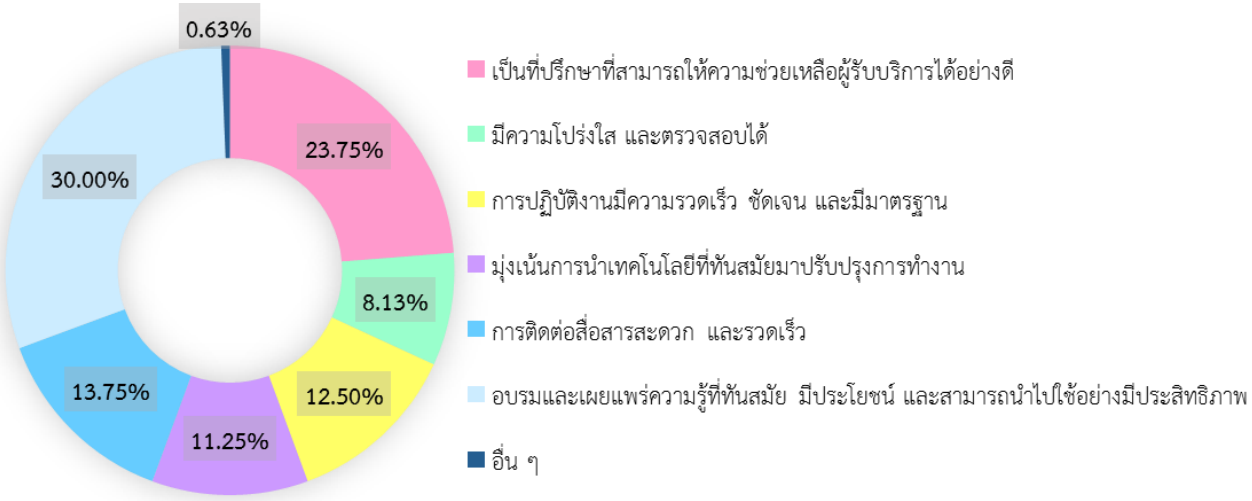
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 172

ภาพที่ 172 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา แยกตามประเด็นการสำรวจ



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

ภาพที่ 173 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา



10) ข้อเสนอแนะ

ควรจัดประชุมเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ ใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสมต่อผู้รับบริการ

2.3.2 สำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ

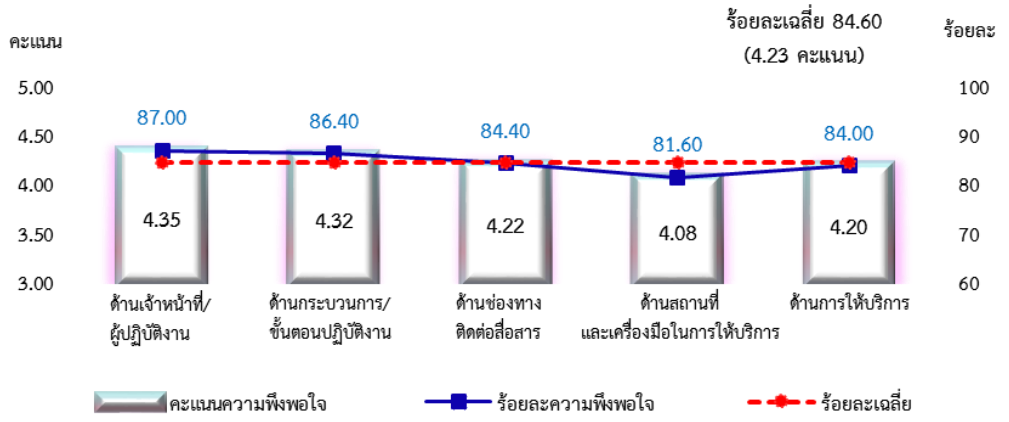
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.36 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.99 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.90

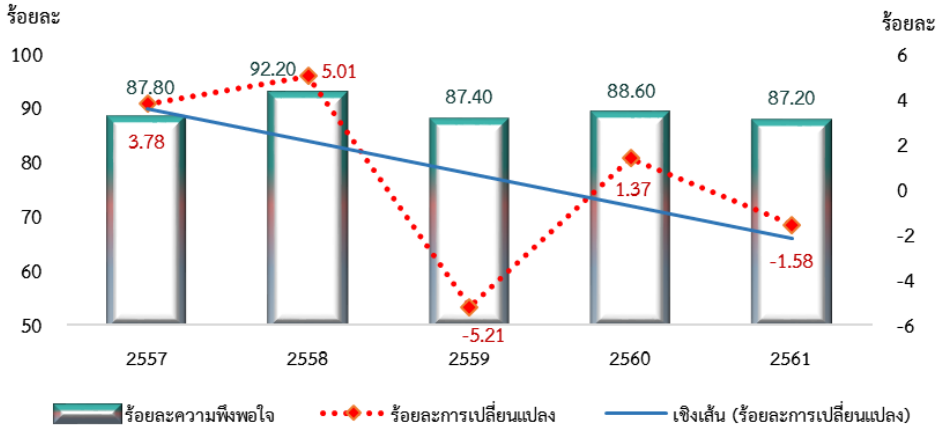
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.23 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.60 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 174 และตารางที่ 43

ภาพที่ 174 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 1.58 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 175

ภาพที่ 175 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

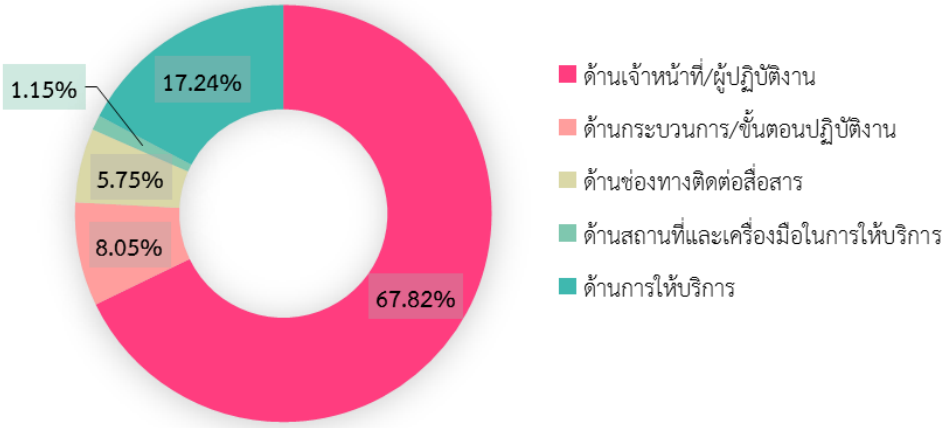


ตารางที่ 43 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.36**	**87.20**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**8.99**	**89.90**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.23**	**84.60**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.35**	**87.00**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.33	86.60
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	4.35	87.00
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.37	87.40
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.32**	**86.40**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.20	84.00
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.45	89.00
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.31	86.20
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	4.33	86.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.22**	**84.40**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	4.29	85.80
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	4.07	81.40
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.14	82.80
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	4.36	87.20
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.08**	**81.60**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.11	82.20
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.02	80.40
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.12	82.40
ด้านการให้บริการ	**4.20**	**84.00**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.27	85.40
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.25	85.00
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.19	83.80
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	4.15	83.00
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.07	81.40
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.33	86.60
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.18	83.60
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.11	82.20
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.32	86.40
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.13	82.60

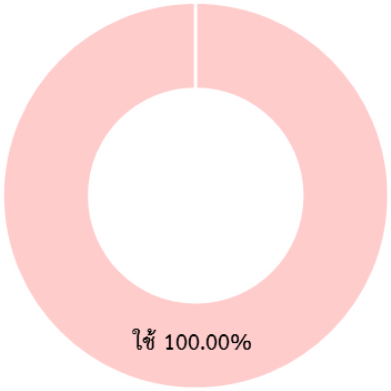
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 176

ภาพที่ 176 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ แยกตามประเด็นการสำรวจ



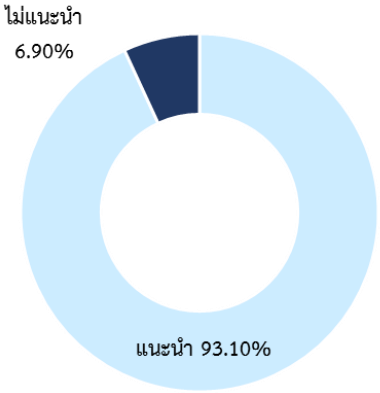
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ แสดงตามภาพที่ 177

ภาพที่ 177 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ แสดงตามภาพที่ 178

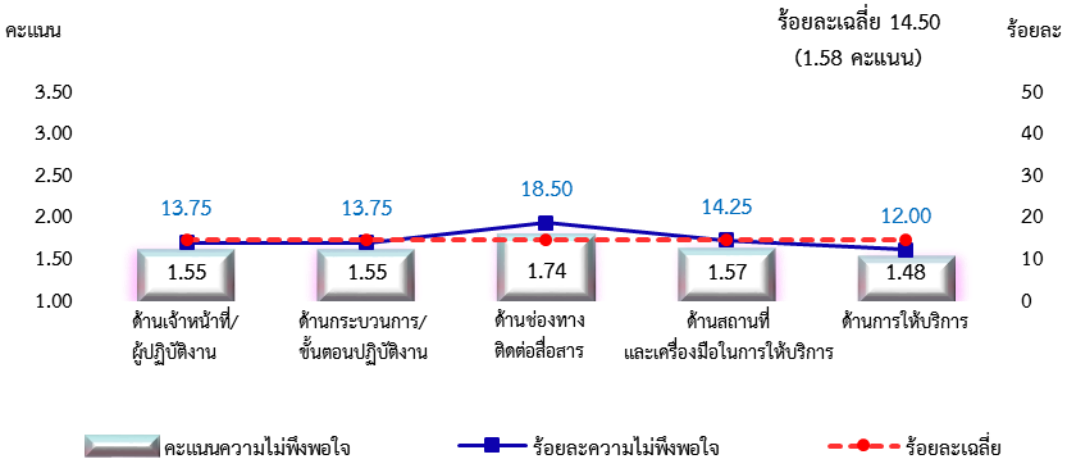
ภาพที่ 178 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

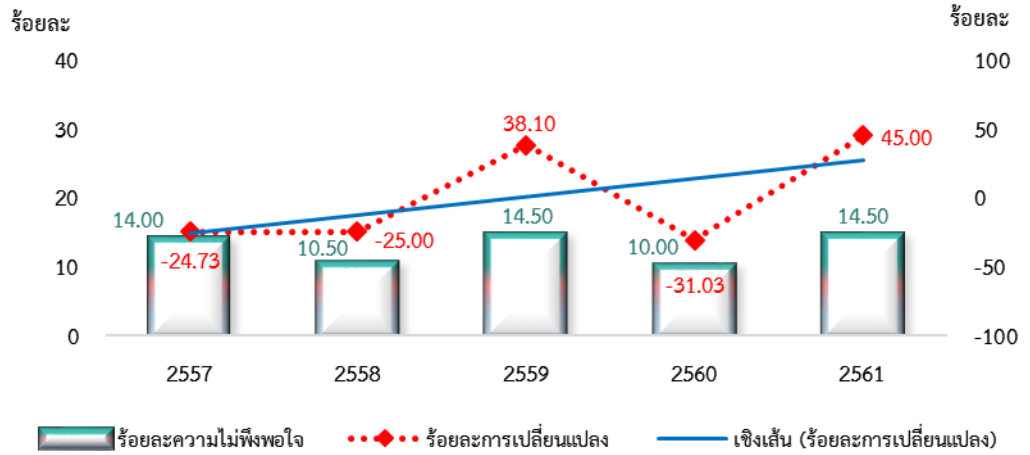
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 14.50 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 179 และตารางที่ 44

ภาพที่ 179 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 45.00 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 180

ภาพที่ 180 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

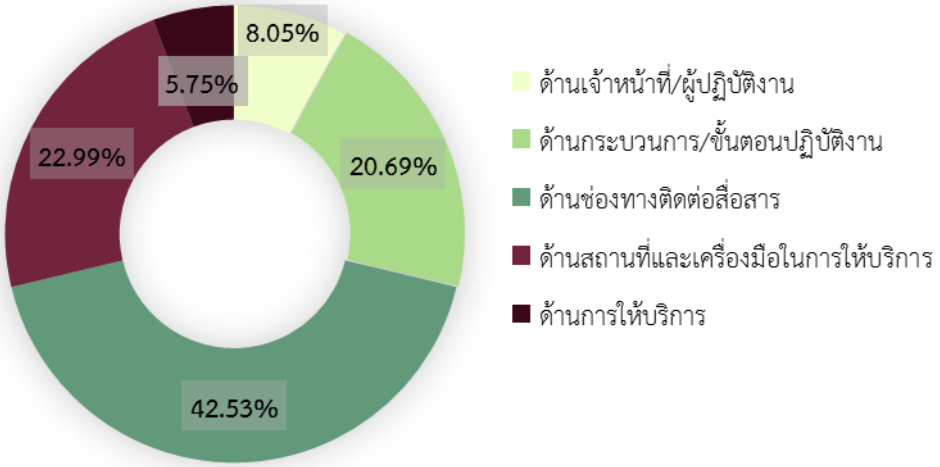


ตารางที่ 44 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.58**	**14.50**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.55**	**13.75**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.58	14.50
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.60	15.00
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.47	11.75
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.55**	**13.75**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.56	14.00
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.61	15.25
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.48	12.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.74**	**18.50**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.71	17.75
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.77	19.25
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.80	20.00
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.69	17.25
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.57**	**14.25**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.61	15.25
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.59	14.75
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.52	13.00
ด้านการให้บริการ	**1.48**	**12.00**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.40	10.00
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.52	13.00
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.54	13.50
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.46	11.50

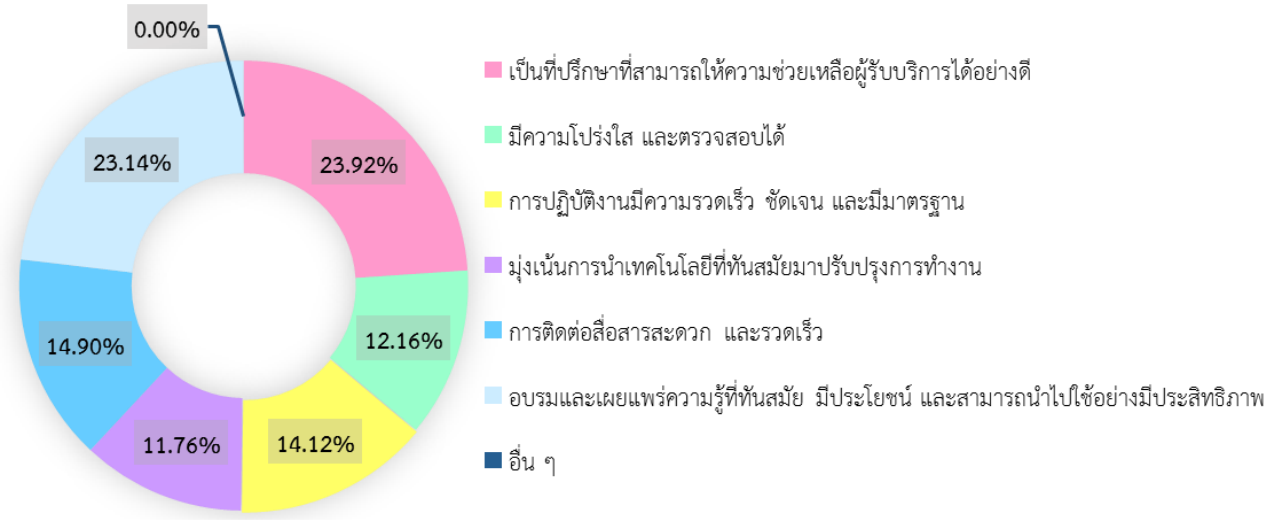
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 181

ภาพที่ 181 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ แยกตามประเด็นการสำรวจ



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

ภาพที่ 182 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ



10) ข้อเสนอแนะ

-

2.3.3 สำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์

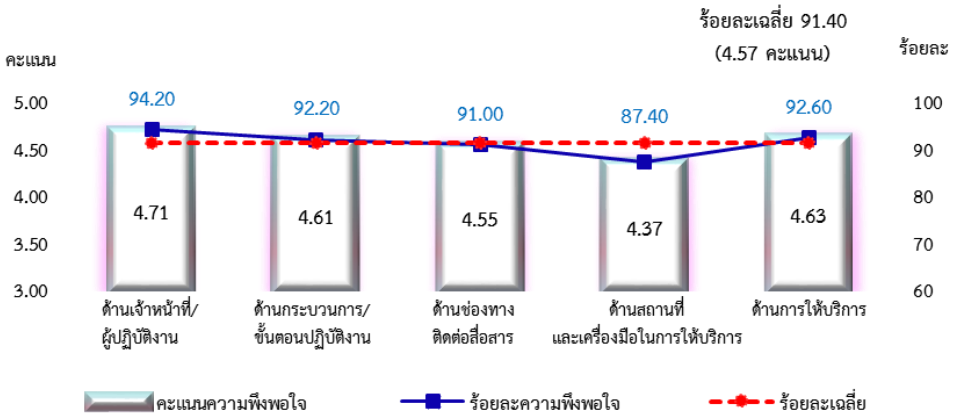
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.66 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.90

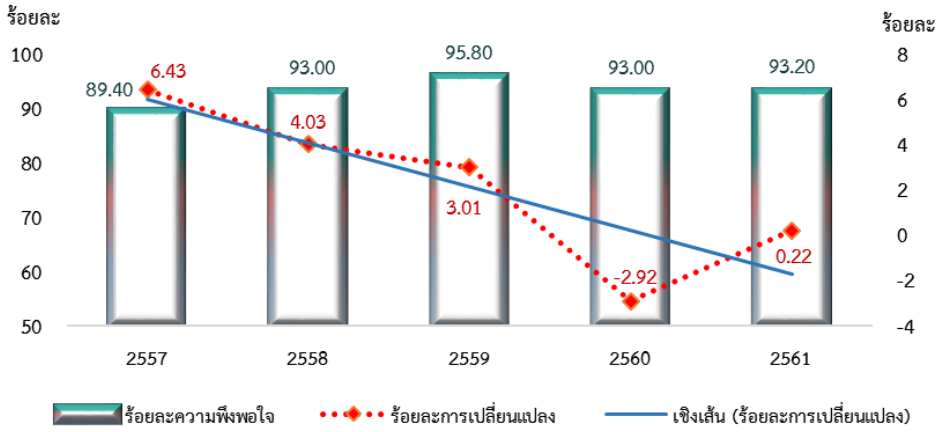
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.57 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.40 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 183 และตารางที่ 45

ภาพที่ 183 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 0.22 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 184

ภาพที่ 184 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

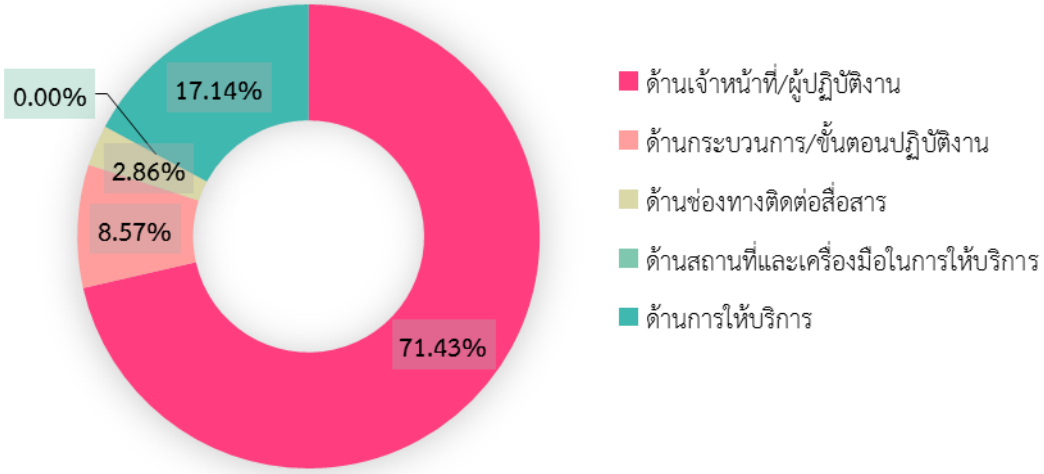


ตารางที่ 45 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.66**	**93.20**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**9.49**	**94.90**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.57**	**91.40**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.71**	**94.20**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.74	94.80
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	4.77	95.40
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.63	92.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.61**	**92.20**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.60	92.00
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.71	94.20
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.54	90.80
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	4.57	91.40
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.55**	**91.00**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	4.50	90.00
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	4.44	88.80
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.61	92.20
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	4.66	93.20
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.37**	**87.40**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.37	87.40
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.34	86.80
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.40	88.00
ด้านการให้บริการ	**4.63**	**92.60**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.69	93.80
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.67	93.40
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.59	91.80
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	4.39	87.80
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.39	87.80
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.79	95.80
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.68	93.60
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.66	93.20
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.76	95.20
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.64	92.80

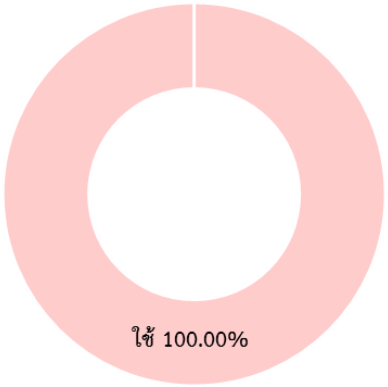
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 185

ภาพที่ 185 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ แยกตามประเด็นการสำรวจ



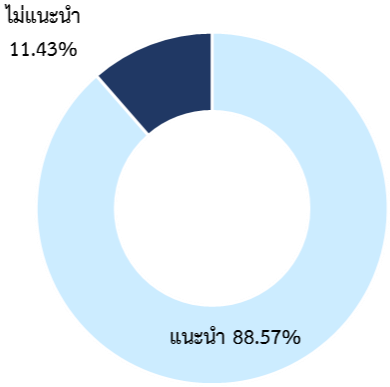
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ แสดงตามภาพที่ 186

ภาพที่ 186 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ แสดงตามภาพที่ 187

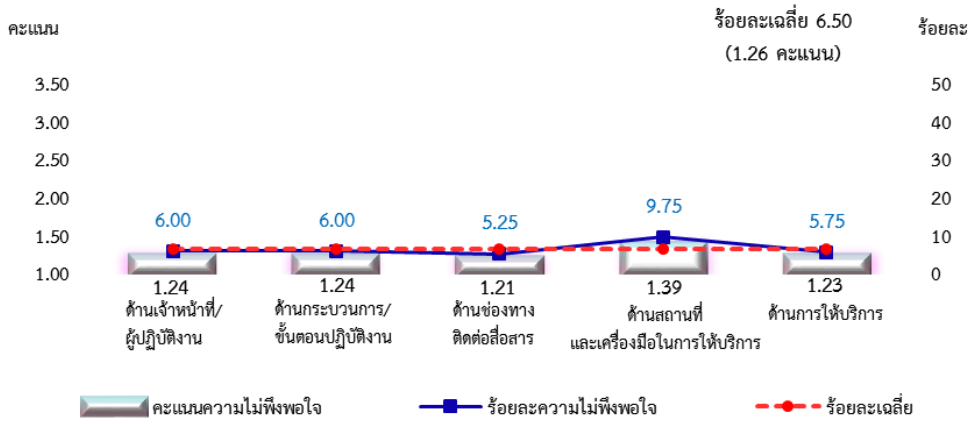
ภาพที่ 187 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

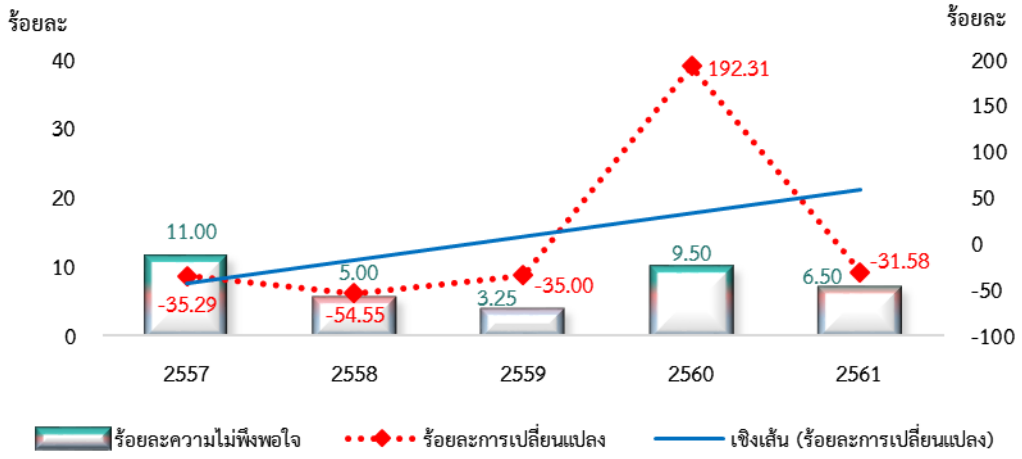
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.26 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 6.50 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 188 และตารางที่ 46

ภาพที่ 188 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 31.58 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 189

ภาพที่ 189 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

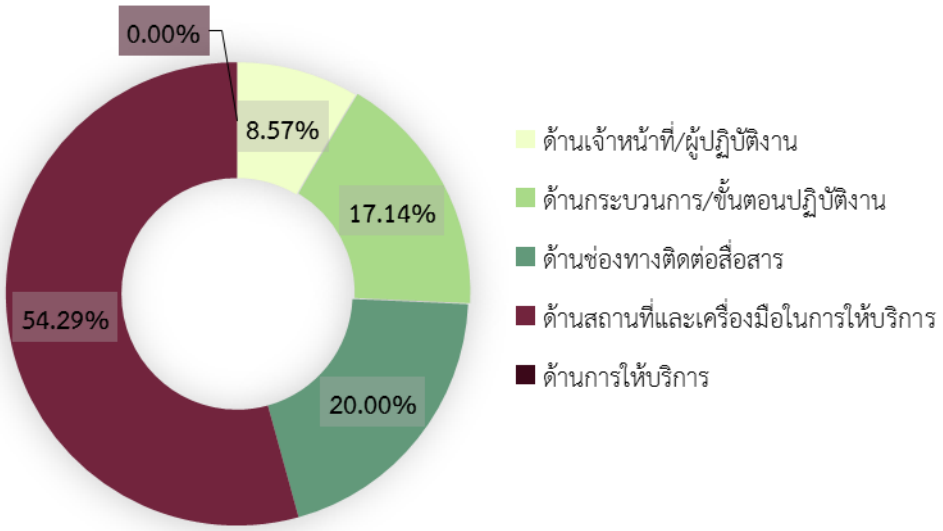


ตารางที่ 46 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.26**	**6.50**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.24**	**6.00**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.43	10.75
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.20	5.00
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.09	2.25
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.24**	**6.00**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.20	5.00
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.29	7.25
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.24	6.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.21**	**5.25**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.21	5.25
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.21	5.25
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.26	6.50
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.14	3.50
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.39**	**9.75**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.37	9.25
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.43	10.75
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.37	9.25
ด้านการให้บริการ	**1.23**	**5.75**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.23	5.75
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.26	6.50
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.21	5.25
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.21	5.25

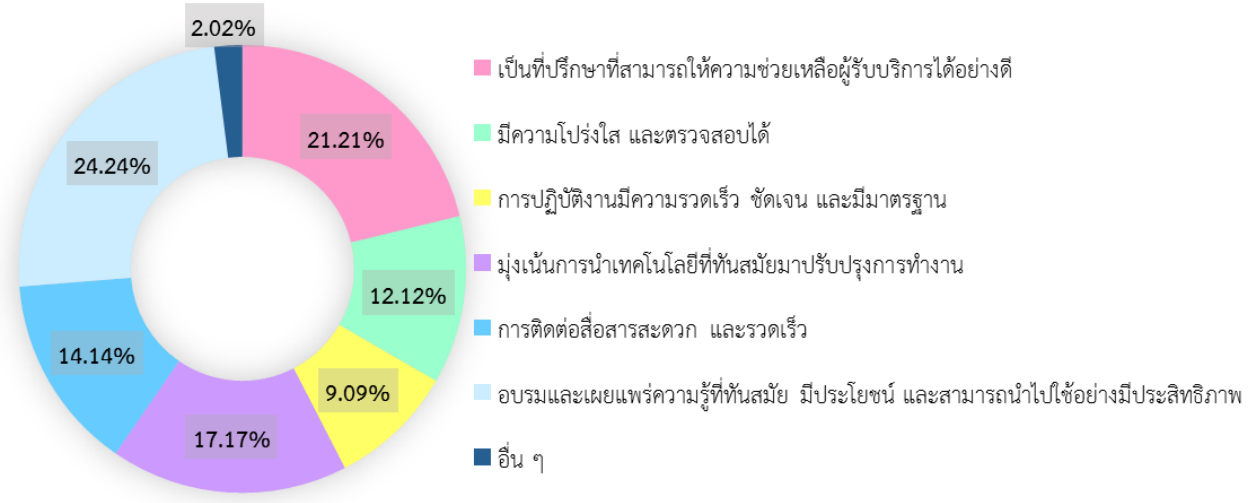
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 190

ภาพที่ 190 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ แยกตามประเด็นการสำรวจ



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

ภาพที่ 191 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์



10) ข้อเสนอแนะ

- ควรเพิ่มระยะเวลาการฝึกอบรมในแต่ละหลักสูตร โดยกำหนดให้มีช่วงเวลาได้ทดลองปฏิบัติด้วย เพื่อเพิ่มความรู้ และประสิทธิภาพในการทำงานให้มากยิ่งขึ้น
- ควรจัดเตรียมสถานที่ให้ความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ

2.3.4 สำนักงานคลังจังหวัดยโสธร

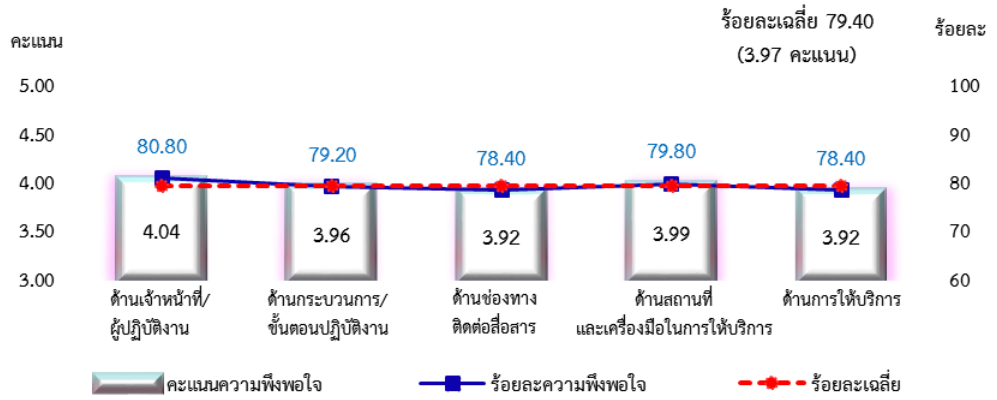
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.10 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.40

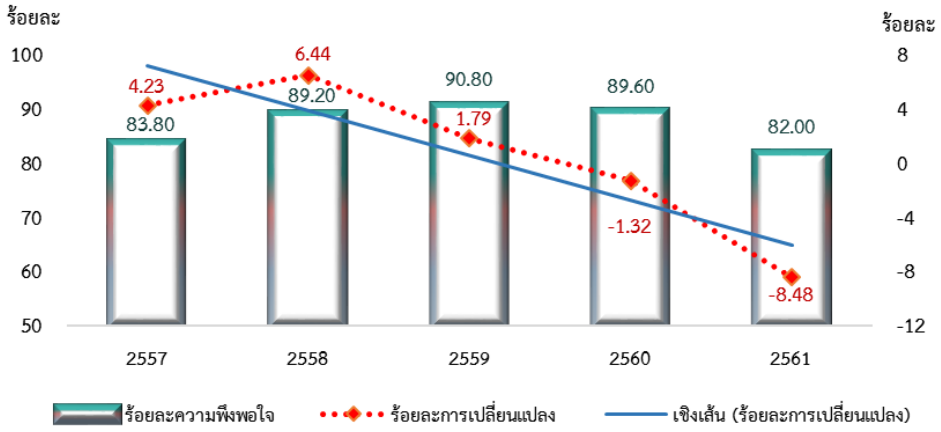
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 3.97 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 79.40 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 192 และตารางที่ 47

ภาพที่ 192 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 8.48 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 193

ภาพที่ 193 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

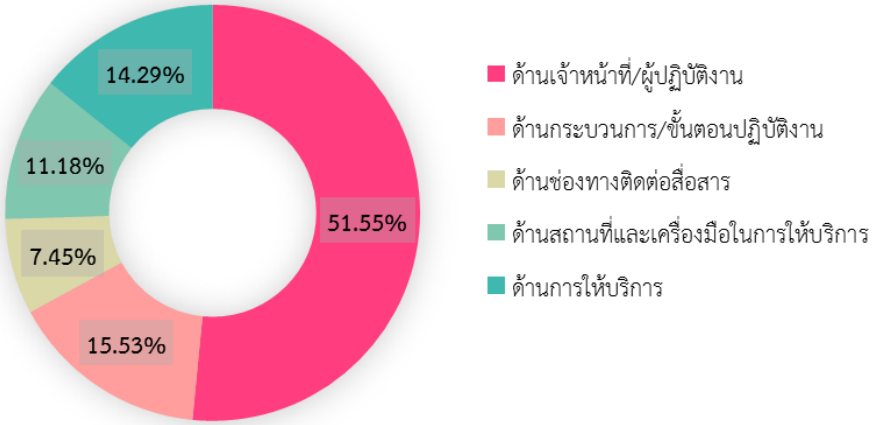


ตารางที่ 47 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.10**	**82.00**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**8.44**	**84.40**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**3.97**	**79.40**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.04**	**80.80**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.01	80.20
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	4.00	80.00
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.10	82.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**3.96**	**79.20**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	3.83	76.60
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.07	81.40
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	3.96	79.20
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	3.99	79.80
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**3.92**	**78.40**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	3.94	78.80
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	3.83	76.60
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	3.88	77.60
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	4.01	80.20
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**3.99**	**79.80**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.01	80.20
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	3.93	78.60
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.03	80.60
ด้านการให้บริการ	**3.92**	**78.40**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	3.97	79.40
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	3.95	79.00
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	3.98	79.60
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	3.84	76.80
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	3.75	75.00
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.03	80.60
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	3.99	79.80
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	3.86	77.20
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	3.93	78.60
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	3.93	78.60

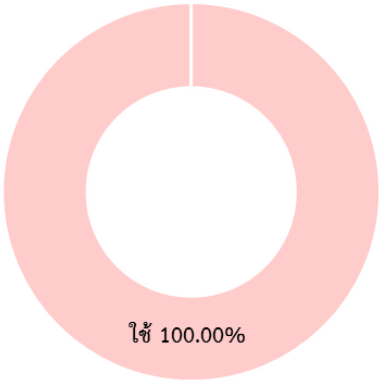
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 194

ภาพที่ 194 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร แยกตามประเด็นการสำรวจ



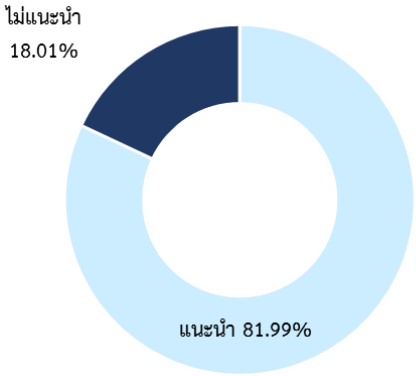
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร แสดงตามภาพที่ 195

ภาพที่ 195 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร แสดงตามภาพที่ 196

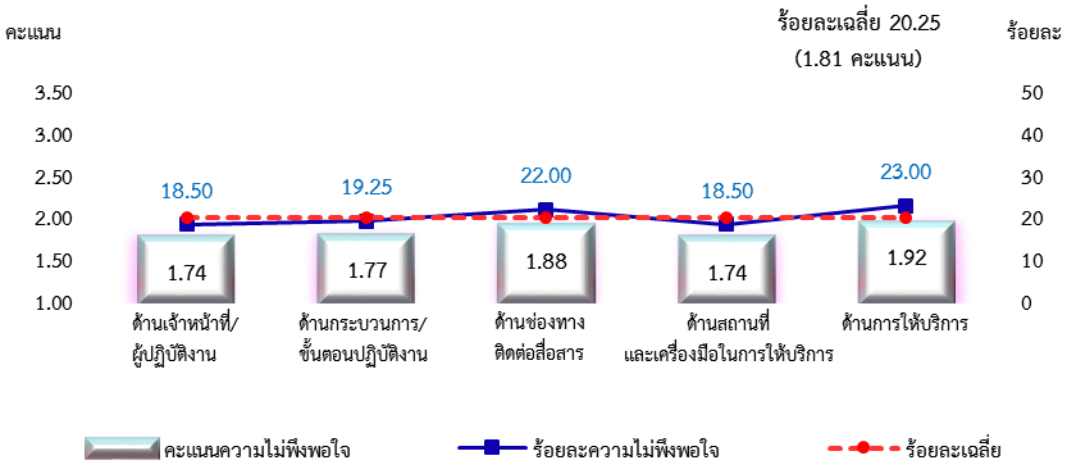
ภาพที่ 196 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

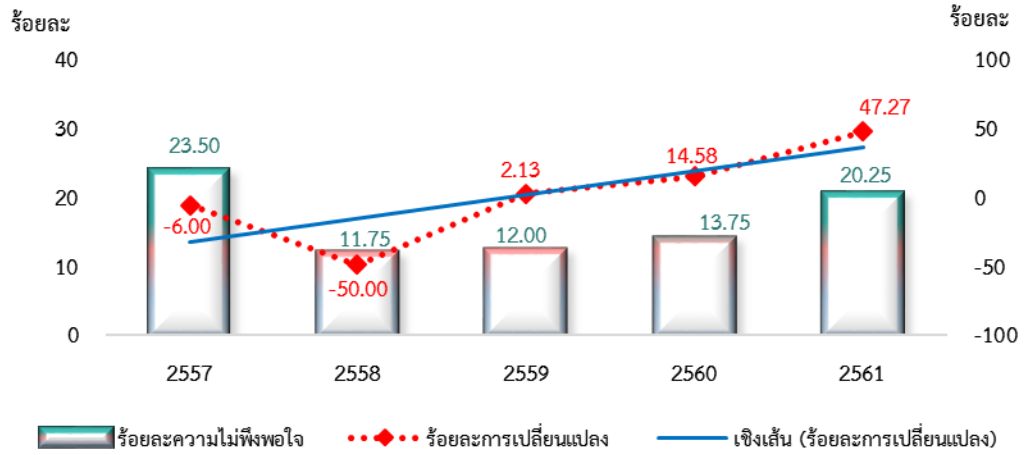
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.81 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 20.25 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อย โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 197 และตารางที่ 48

ภาพที่ 197 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 47.27 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 198

ภาพที่ 198 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

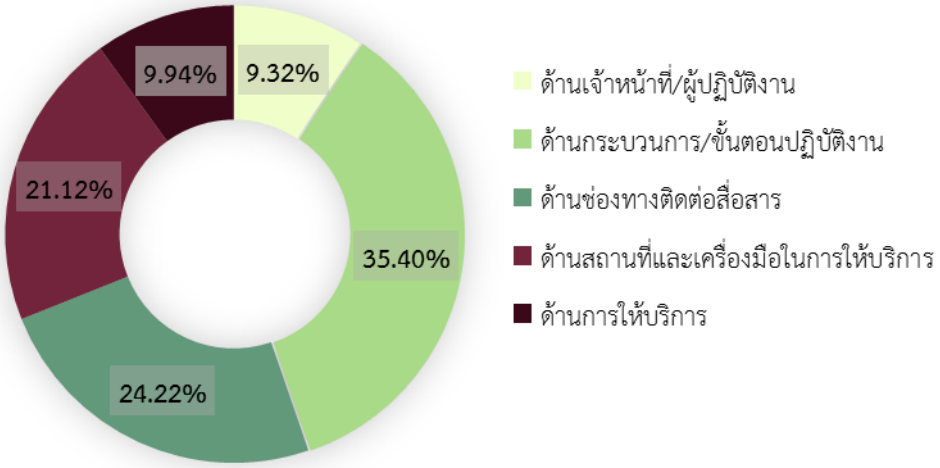


ตารางที่ 48 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.81**	**20.25**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.74**	**18.50**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.75	18.75
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.78	19.50
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.68	17.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.77**	**19.25**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.76	19.00
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.79	19.75
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.75	18.75
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.88**	**22.00**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.97	24.25
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.86	21.50
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.87	21.75
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.82	20.50
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.74**	**18.50**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.75	18.75
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.76	19.00
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.71	17.75
ด้านการให้บริการ	**1.92**	**23.00**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.90	22.50
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.98	24.50
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.89	22.25
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.92	23.00

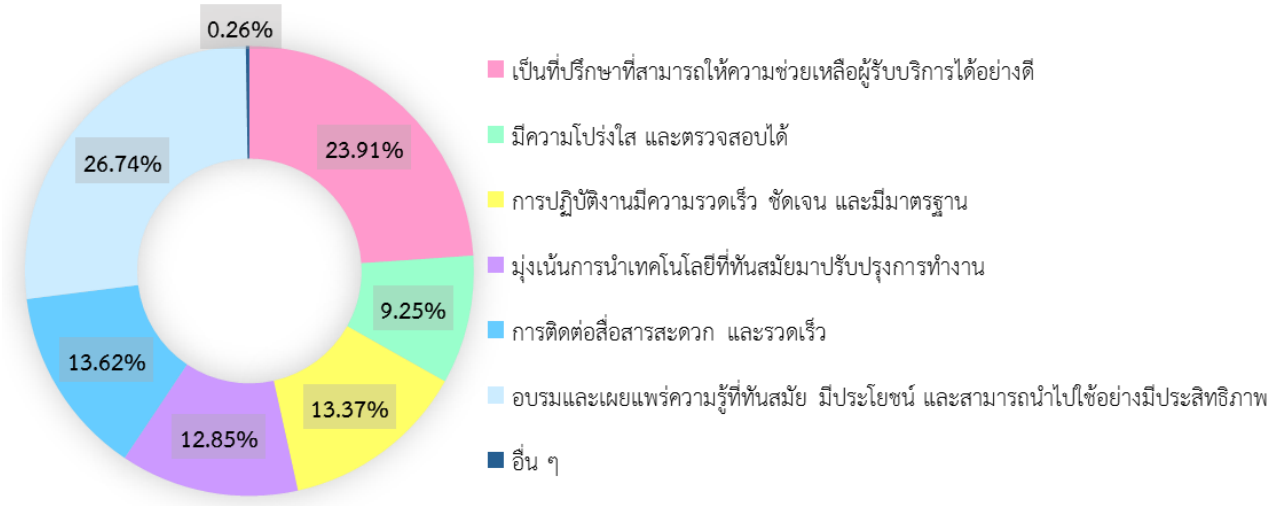
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 199

ภาพที่ 199 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร แยกตามประเด็นการสำรวจ



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

ภาพที่ 200 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร



10) ข้อเสนอแนะ

ควรจัดประชุมเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ ใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสมต่อผู้รับบริการ

2.3.5 สำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ

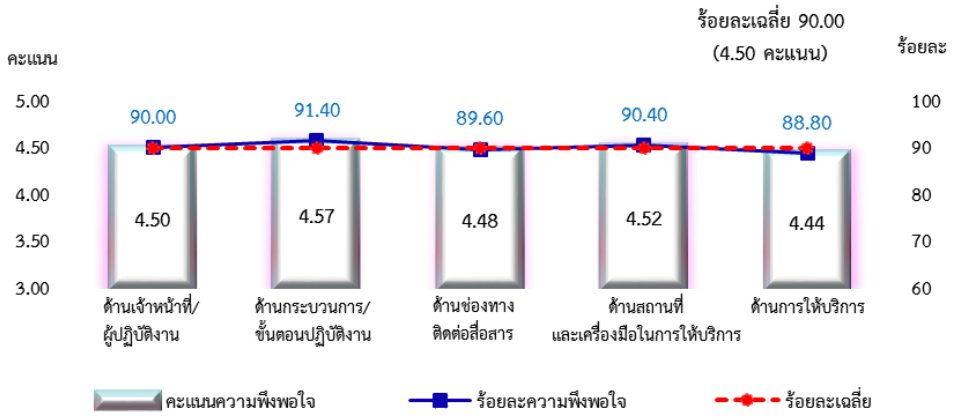
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.00

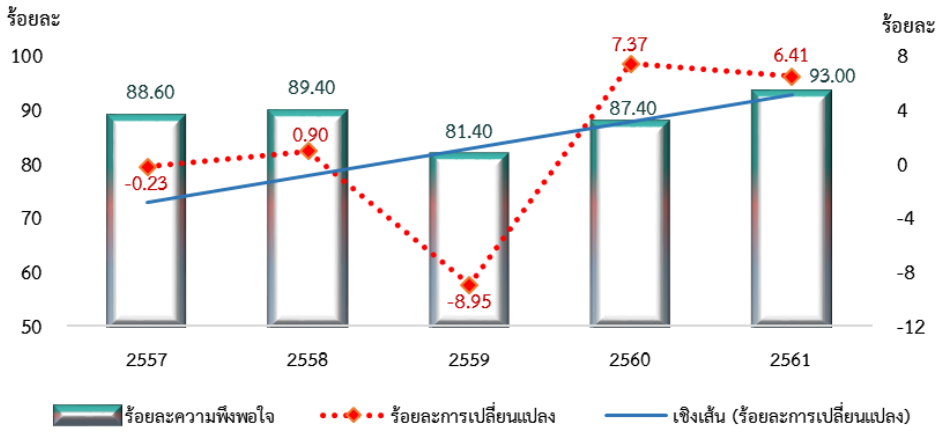
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.50 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.00 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 201 และตารางที่ 49

ภาพที่ 201 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 6.41 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 202

ภาพที่ 202 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

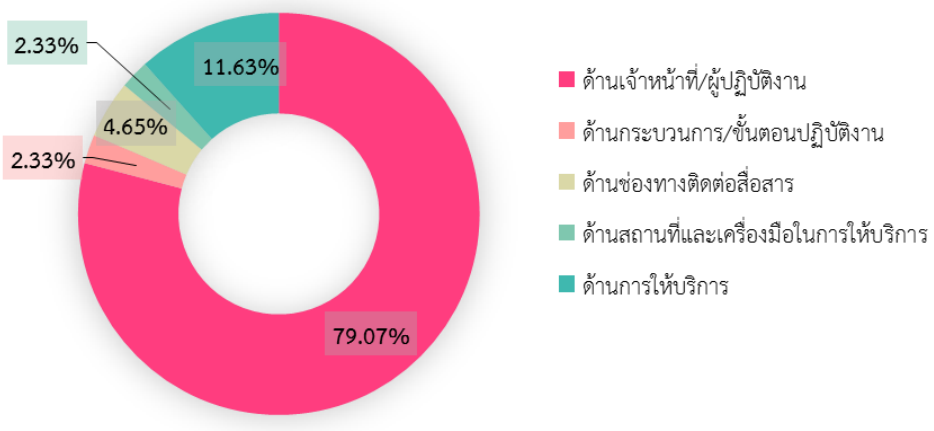


ตารางที่ 49 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.65**	**93.00**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**9.60**	**96.00**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.50**	**90.00**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.50**	**90.00**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.49	89.80
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	4.51	90.20
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.49	89.80
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.57**	**91.40**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.56	91.20
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.65	93.00
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.56	91.20
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	4.51	90.20
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.48**	**89.60**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	4.65	93.00
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	4.35	87.00
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.35	87.00
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	4.56	91.20
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.52**	**90.40**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.49	89.80
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.49	89.80
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.58	91.60
ด้านการให้บริการ	**4.44**	**88.80**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.44	88.80
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.44	88.80
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.37	87.40
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	4.31	86.20
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.28	85.60
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.58	91.60
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.51	90.20
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.44	88.80
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.51	90.20
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.49	89.80

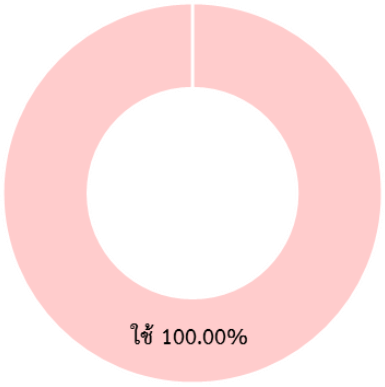
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 203

ภาพที่ 203 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ แยกตามประเด็นการสำรวจ



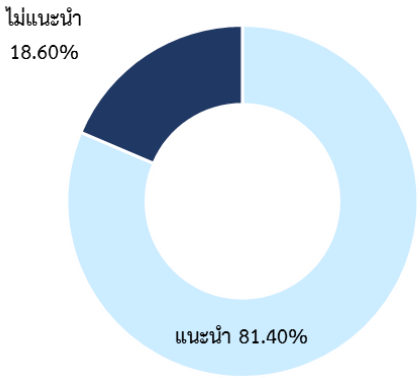
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ แสดงตามภาพที่ 204

ภาพที่ 204 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ แสดงตามภาพที่ 205

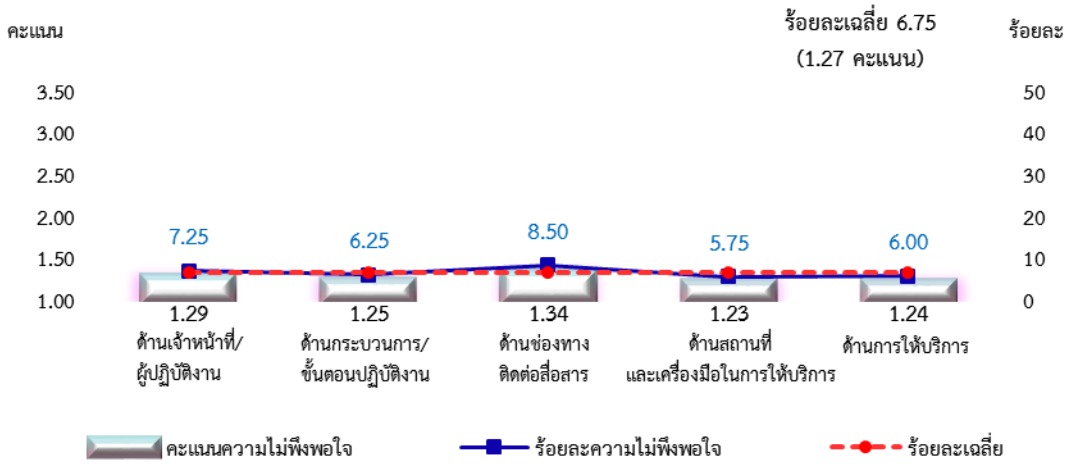
ภาพที่ 205 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

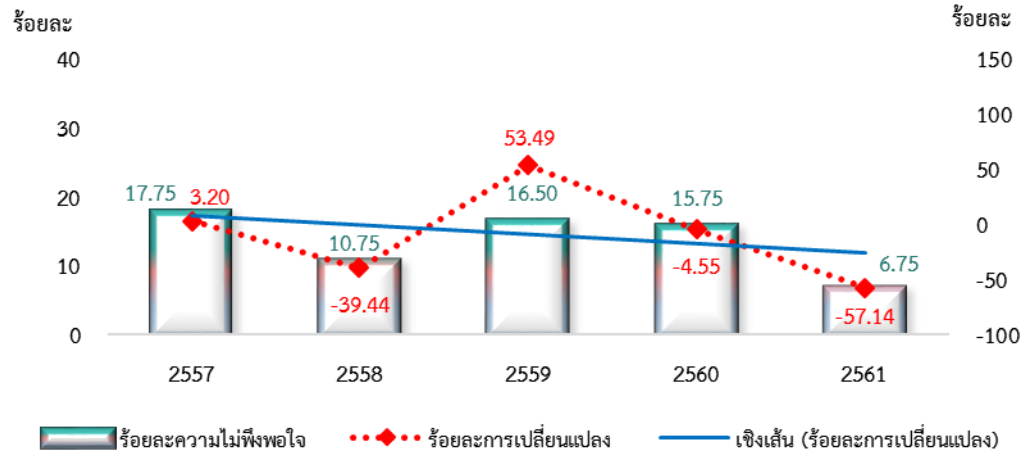
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.27 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 6.75 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 206 และตารางที่ 50

ภาพที่ 206 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 57.14 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 207

ภาพที่ 207 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

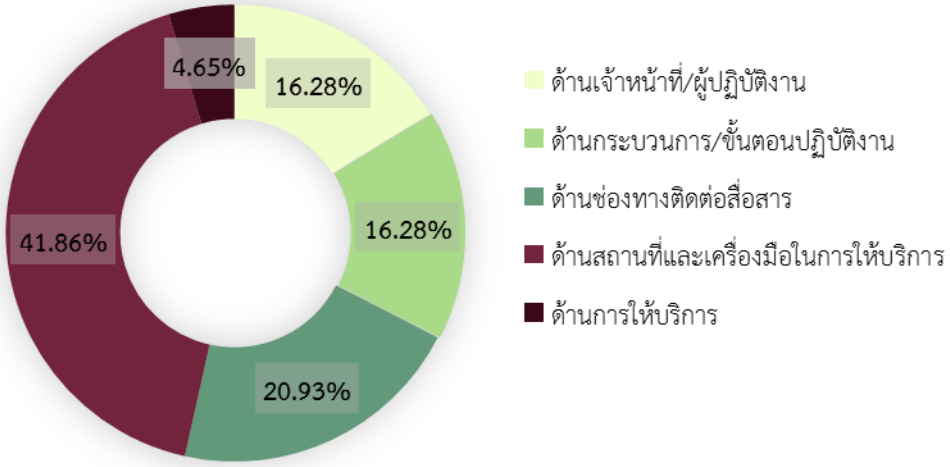


ตารางที่ 50 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.27**	**6.75**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.29**	**7.25**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.30	7.50
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.23	5.75
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.33	8.25
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.25**	**6.25**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.19	4.75
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.28	7.00
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.28	7.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.34**	**8.50**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.35	8.75
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.40	10.00
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.33	8.25
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.26	6.50
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.23**	**5.75**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.19	4.75
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.28	7.00
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.23	5.75
ด้านการให้บริการ	**1.24**	**6.00**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.26	6.50
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.21	5.25
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.26	6.50
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.23	5.75

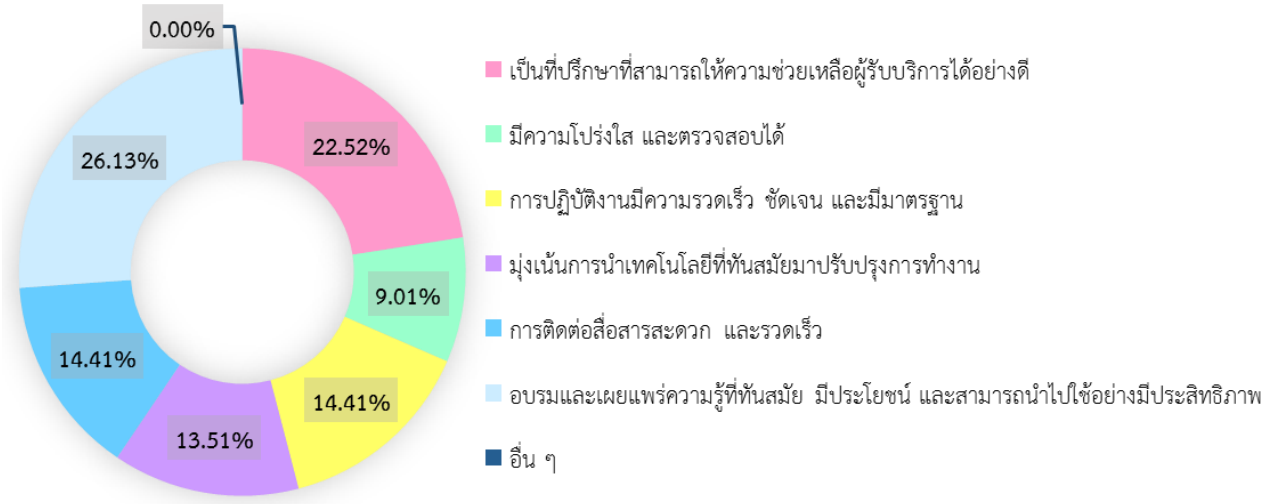
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 208

ภาพที่ 208 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ แยกตามประเด็นการสำรวจ



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

ภาพที่ 209 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ



10) ข้อเสนอแนะ

-

2.3.6 สำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์

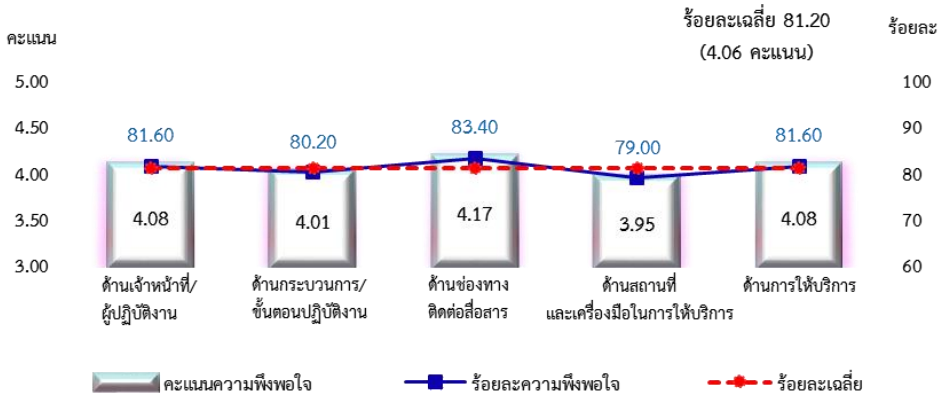
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.18 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.60 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.00

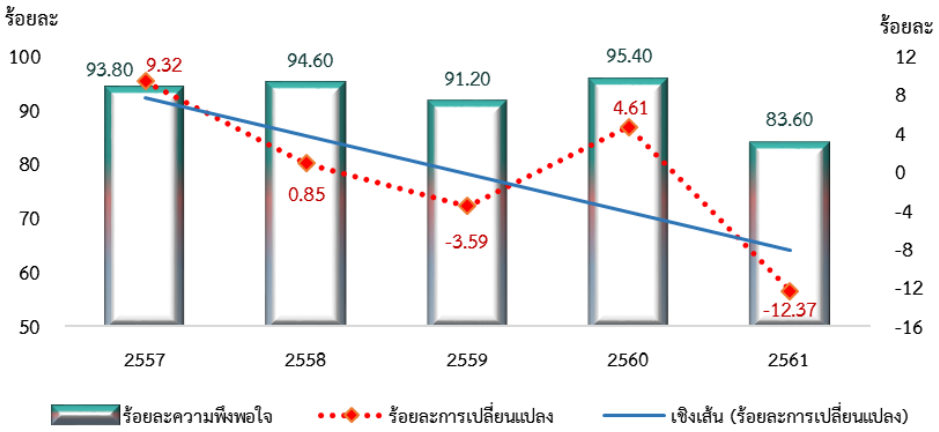
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.06 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.20 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 210 และตารางที่ 51

ภาพที่ 210 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 12.37 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 211

ภาพที่ 211 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

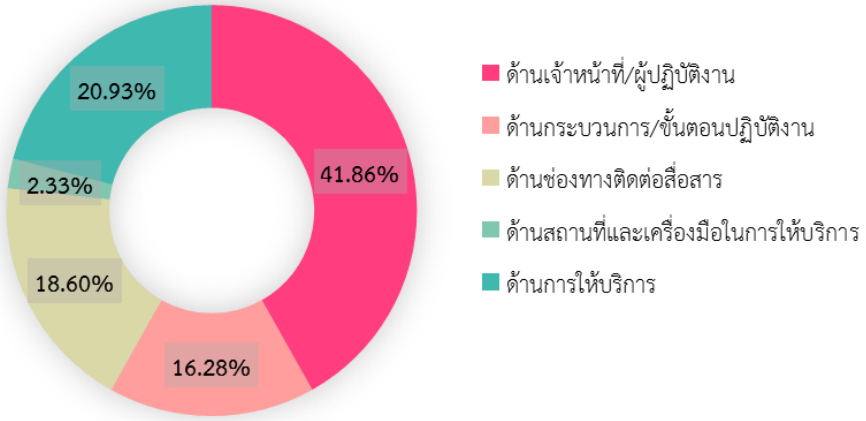


ตารางที่ 51 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.18**	**83.60**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**8.60**	**86.00**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.06**	**81.20**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.08**	**81.60**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.14	82.80
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	4.17	83.40
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	3.93	78.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.01**	**80.20**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	3.88	77.60
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.10	82.00
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.02	80.40
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	4.05	81.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.17**	**83.40**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	4.29	85.80
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	4.10	82.00
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.10	82.00
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	4.19	83.80
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**3.95**	**79.00**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	3.79	75.80
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.00	80.00
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.05	81.00
ด้านการให้บริการ	**4.08**	**81.60**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.07	81.40
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.12	82.40
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.05	81.00
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	4.00	80.00
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	3.90	78.00
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.24	84.80
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.08	81.60
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.17	83.40
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.20	84.00
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	3.95	79.00

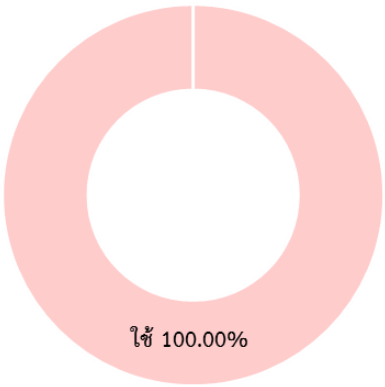
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 212

ภาพที่ 212 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ แยกตามประเด็นการสำรวจ



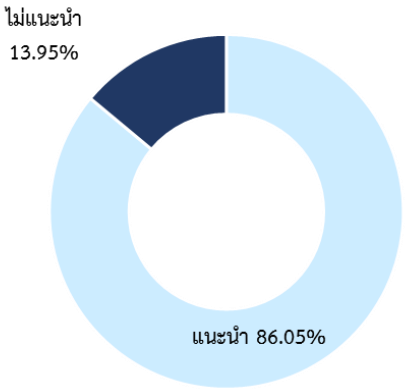
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ แสดงตามภาพที่ 213

ภาพที่ 213 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ แสดงตามภาพที่ 214

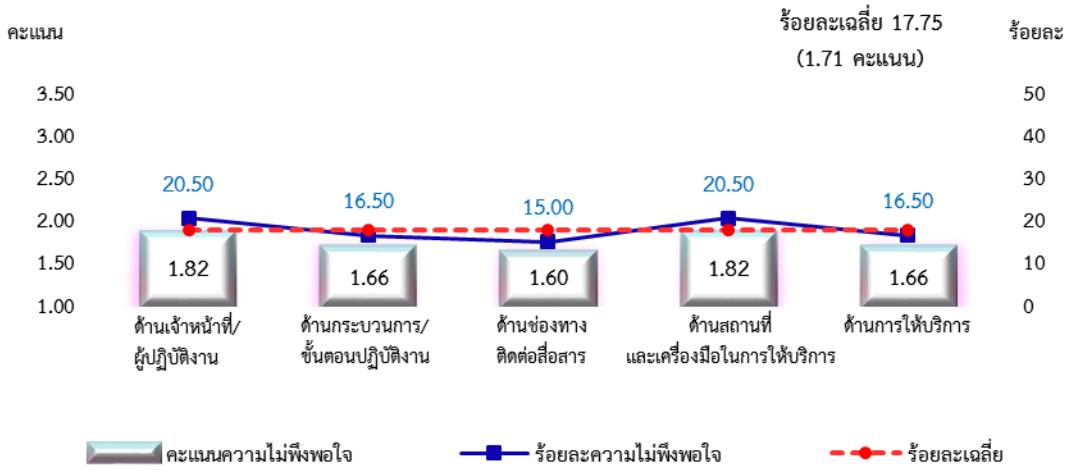
ภาพที่ 214 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

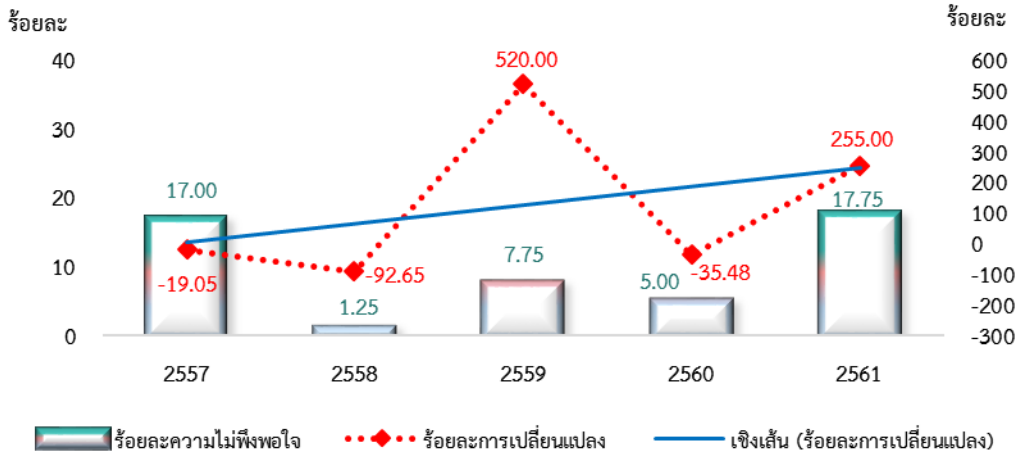
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.71 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 17.75 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 215 และตารางที่ 52

ภาพที่ 215 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 255.00 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 216

ภาพที่ 216 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

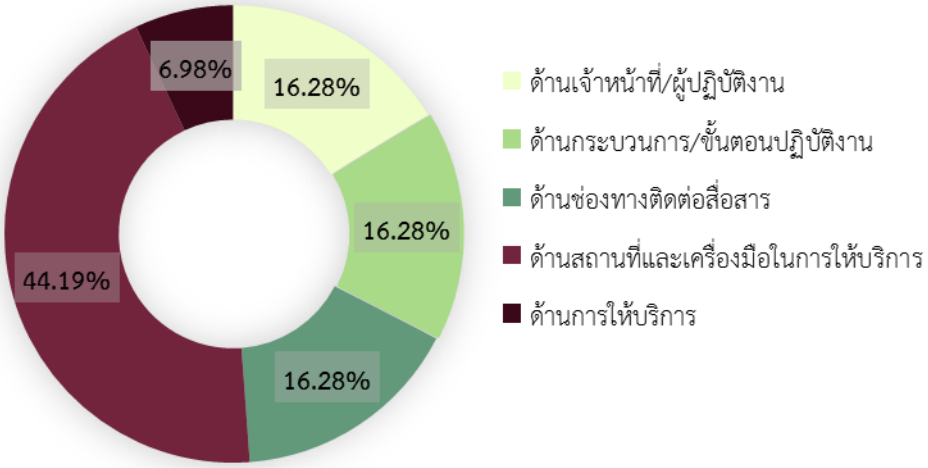


ตารางที่ 52 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.71**	**17.75**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.82**	**20.50**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.86	21.50
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.74	18.50
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.86	21.50
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.66**	**16.50**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.64	16.00
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.71	17.75
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.62	15.50
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.60**	**15.00**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.52	13.00
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.63	15.75
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.66	16.50
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.60	15.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.82**	**20.50**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.95	23.75
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.73	18.25
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.79	19.75
ด้านการให้บริการ	**1.66**	**16.50**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.71	17.75
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.61	15.25
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.64	16.00
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.67	16.75

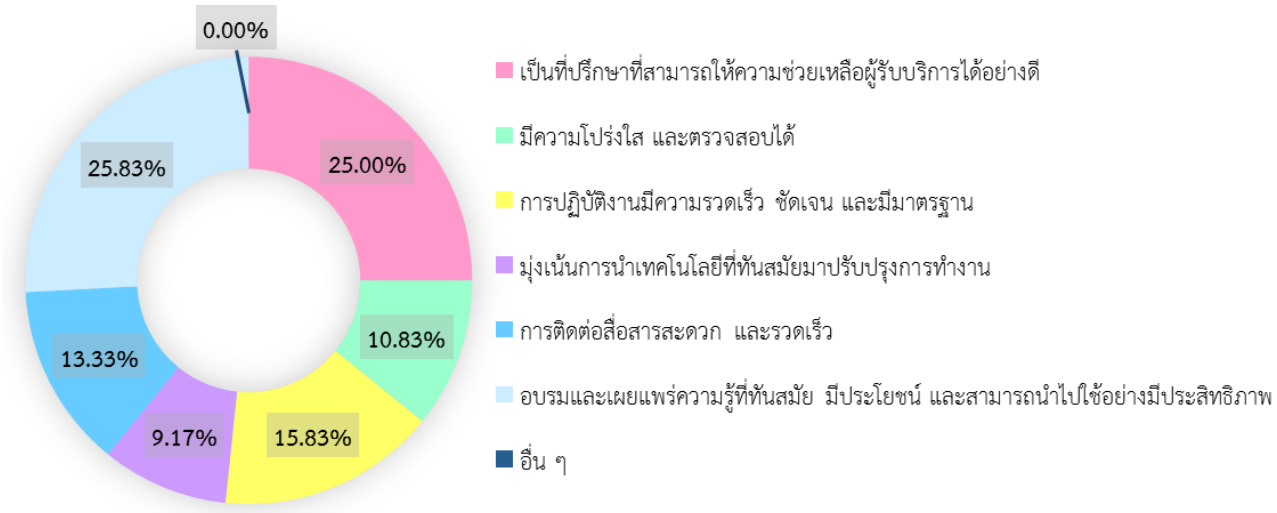
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 217

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

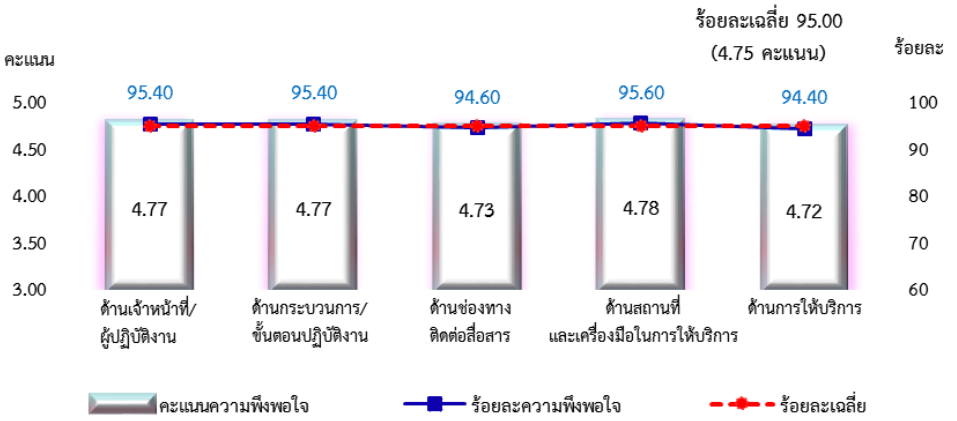
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.76 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.20

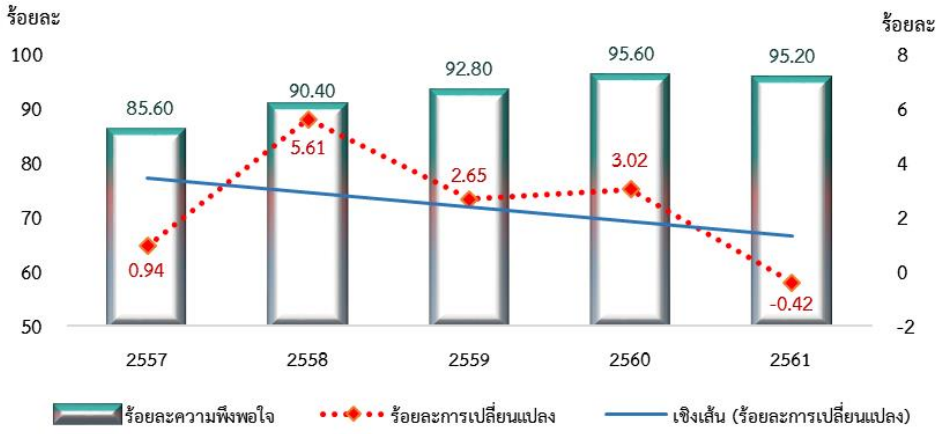
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.75 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.00 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 219 และตารางที่ 53

ภาพที่ 219 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 0.42 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 220

ภาพที่ 220 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

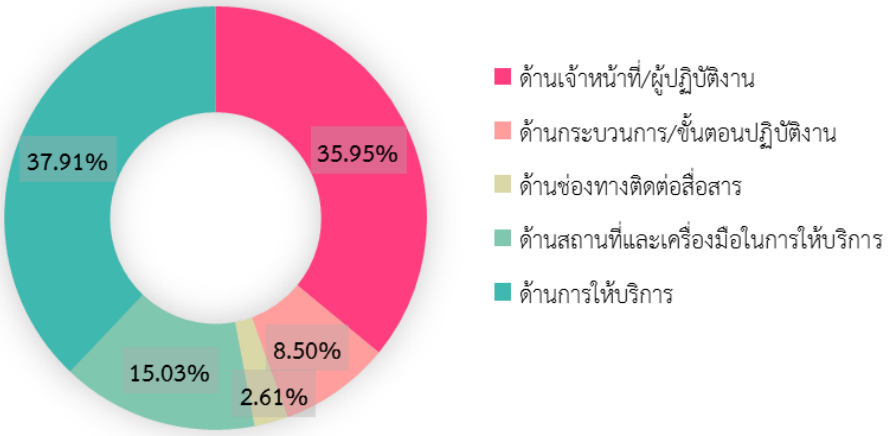


ตารางที่ 53 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.76**	**95.20**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**9.52**	**95.20**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.75**	**95.00**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.77**	**95.40**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.76	95.20
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	4.77	95.40
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.77	95.40
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.77**	**95.40**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.76	95.20
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.76	95.20
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.79	95.80
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	4.78	95.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.73**	**94.60**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	4.74	94.80
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	4.71	94.20
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.73	94.60
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	4.74	94.80
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.78**	**95.60**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.75	95.00
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.78	95.60
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.80	96.00
ด้านการให้บริการ	**4.72**	**94.40**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.76	95.20
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.74	94.80
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.73	94.60
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	4.61	92.20
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.62	92.40
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.71	94.20
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.78	95.60
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.75	95.00
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.77	95.40
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.72	94.40

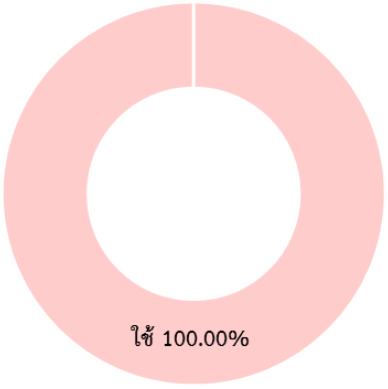
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 221

ภาพที่ 221 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี แยกตามประเด็นการสำรวจ



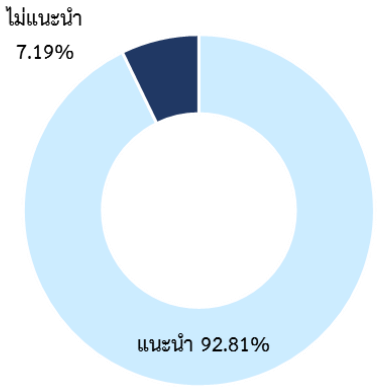
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี แสดงตามภาพที่ 222

ภาพที่ 222 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี แสดงตามภาพที่ 223

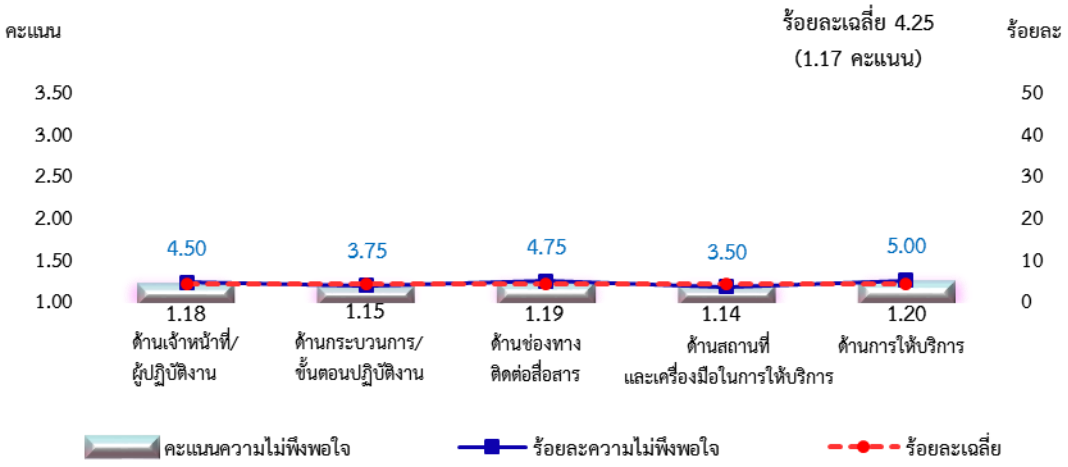
ภาพที่ 223 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

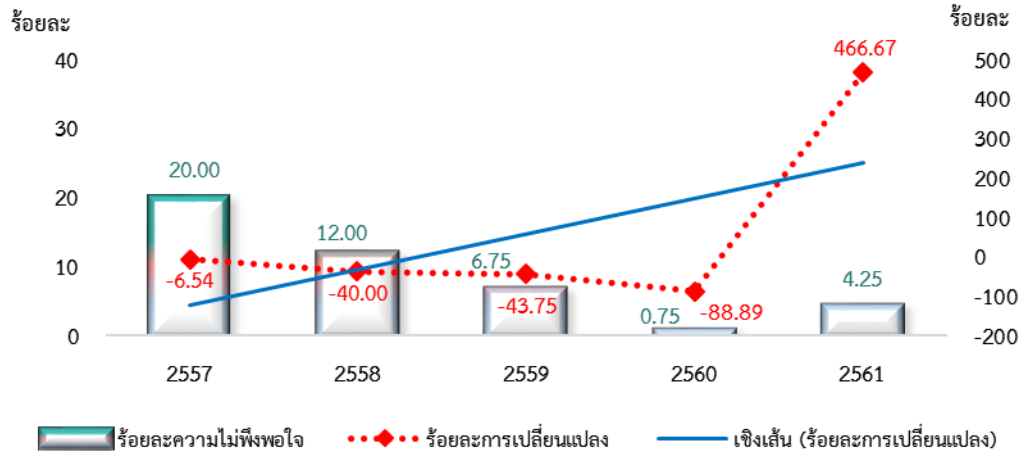
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.17 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 4.25 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 224 และตารางที่ 54

ภาพที่ 224 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 466.67 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 225

ภาพที่ 225 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

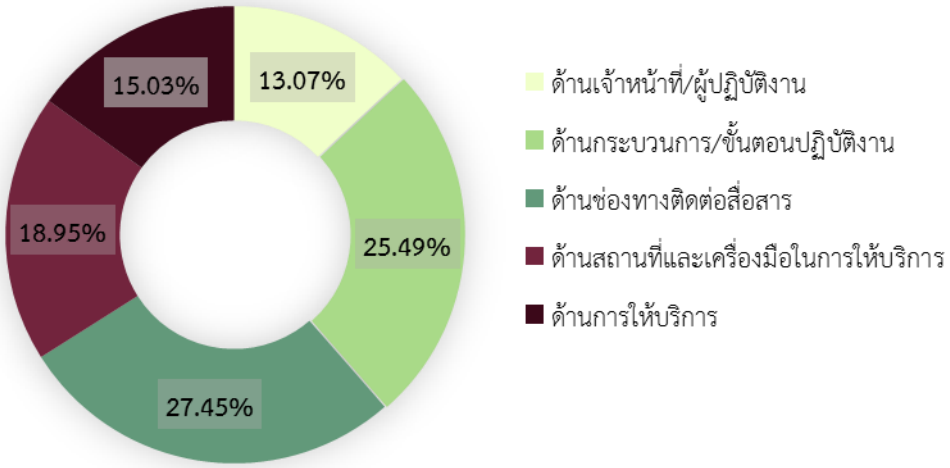


ตารางที่ 54 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.17**	**4.25**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.18**	**4.50**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.21	5.25
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.16	4.00
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.18	4.50
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.15**	**3.75**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.14	3.50
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.15	3.75
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.16	4.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.19**	**4.75**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.19	4.75
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.22	5.50
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.18	4.50
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.18	4.50
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.14**	**3.50**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.13	3.25
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.14	3.50
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.14	3.50
ด้านการให้บริการ	**1.20**	**5.00**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.17	4.25
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.24	6.00
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.19	4.75
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.20	5.00

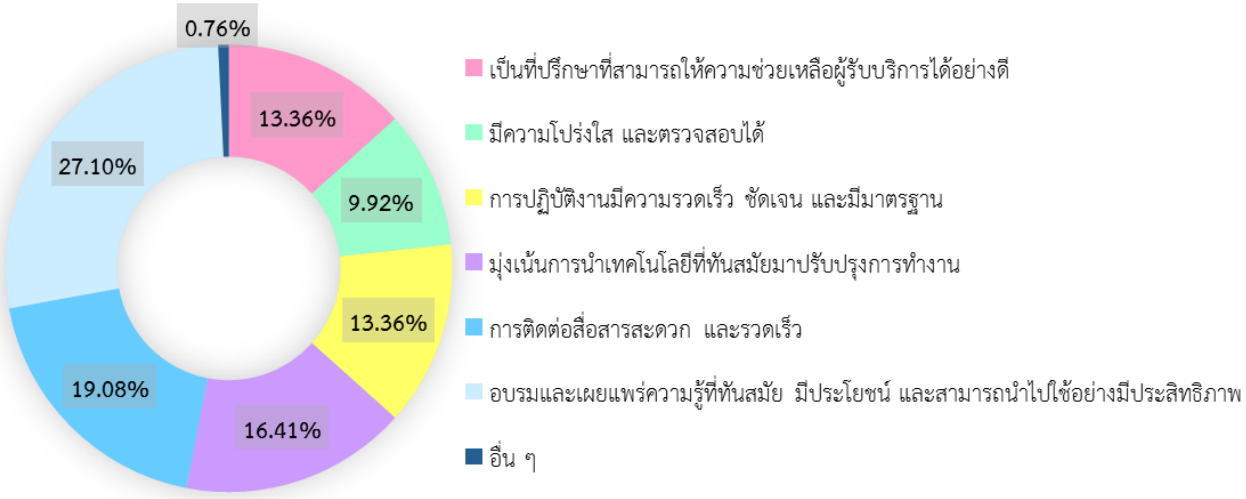
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 226

ภาพที่ 226 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี แยกตามประเด็นการสำรวจ



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

ภาพที่ 227 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี



10) ข้อเสนอแนะ

- ควรจัดอบรมแจ้งสิทธิให้กับผู้รับบำนาญทราบ เนื่องจากบางรายไม่ทราบว่าตนเองได้รับสิทธิอะไรบ้าง ทายาทได้รับสิทธิอะไรบ้าง และต้องดำเนินการอย่างไร
- ควรจัดอบรมให้ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้านการเงินการคลัง บัญชี และพัสดุ สำหรับเจ้าหน้าที่ที่มารับหน้าที่ใหม่ ซึ่งขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน

2.3.8 สำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ

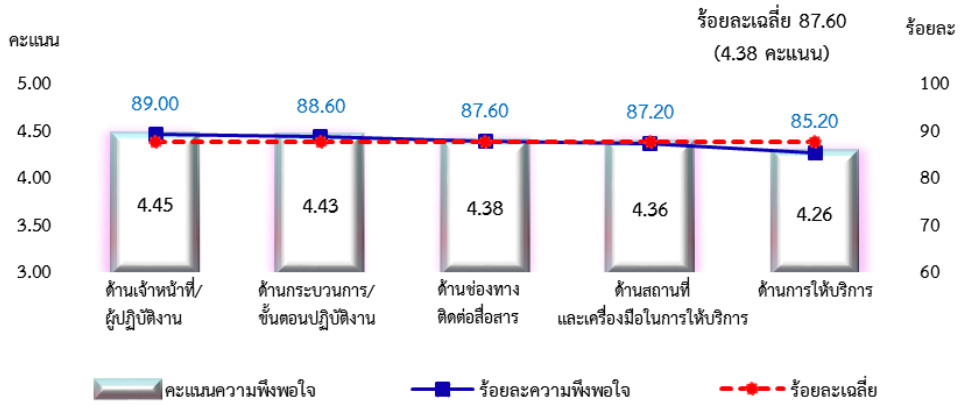
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.19 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.90

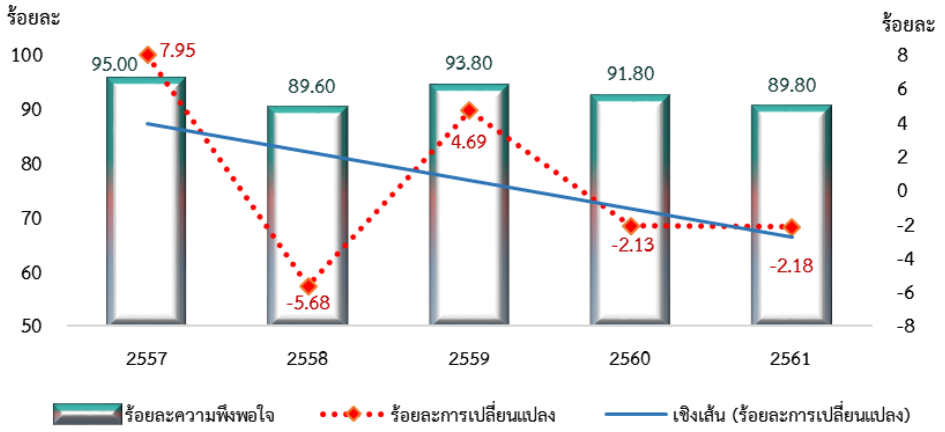
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.38 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.60 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 228 และตารางที่ 55

ภาพที่ 228 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 2.18 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 229

ภาพที่ 229 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

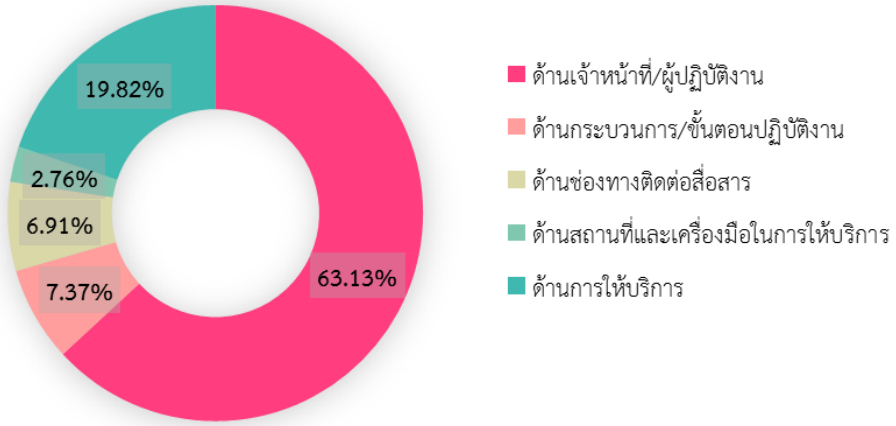


ตารางที่ 55 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.49**	**89.80**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**9.19**	**91.90**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.38**	**87.60**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.45**	**89.00**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.44	88.80
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	4.43	88.60
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.47	89.40
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.43**	**88.60**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.34	86.80
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.50	90.00
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.43	88.60
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	4.46	89.20
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.38**	**87.60**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	4.50	90.00
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	4.27	85.40
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.29	85.80
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	4.46	89.20
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.36**	**87.20**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.36	87.20
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.30	86.00
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.42	88.40
ด้านการให้บริการ	**4.26**	**85.20**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.34	86.80
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.24	84.80
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.31	86.20
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	4.16	83.20
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.11	82.20
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.33	86.60
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.33	86.60
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.10	82.00
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.38	87.60
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.25	85.00

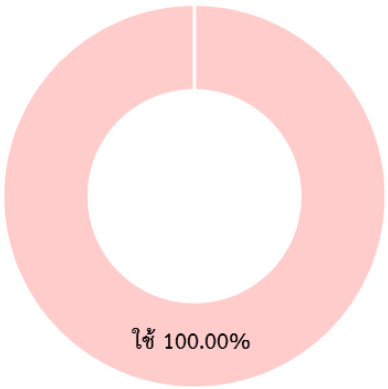
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 230

ภาพที่ 230 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ แยกตามประเด็นการสำรวจ



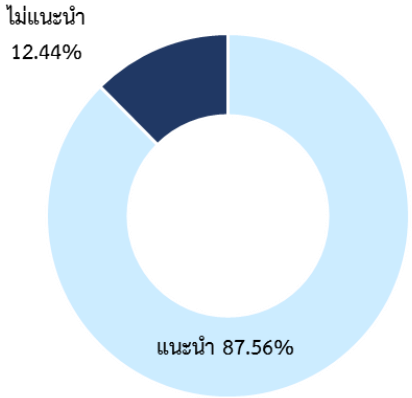
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ แสดงตามภาพที่ 231

ภาพที่ 231 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ แสดงตามภาพที่ 232

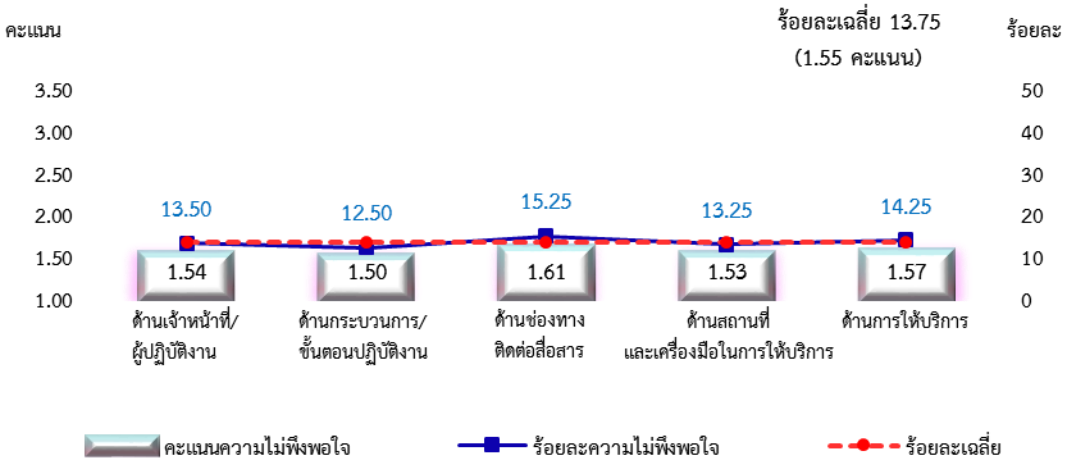
ภาพที่ 232 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

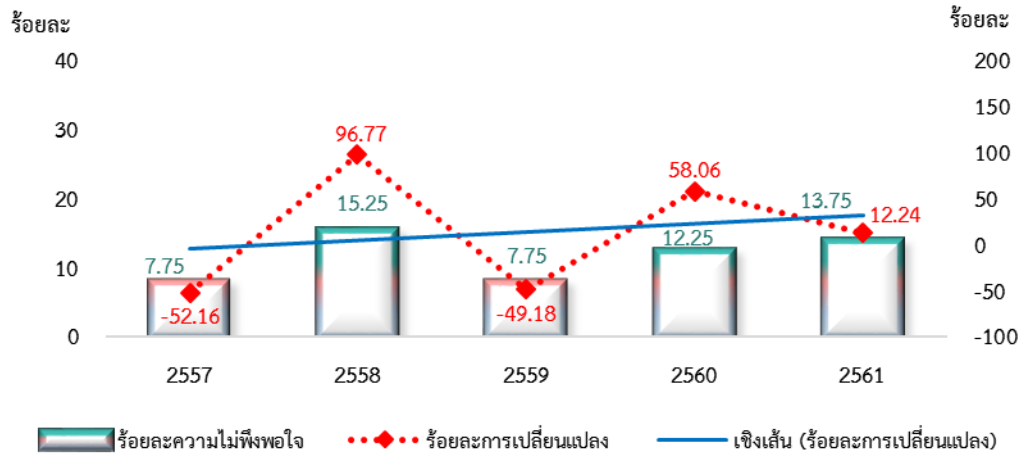
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 13.75 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 233 และตารางที่ 56

ภาพที่ 233 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 12.24 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 234

ภาพที่ 234 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

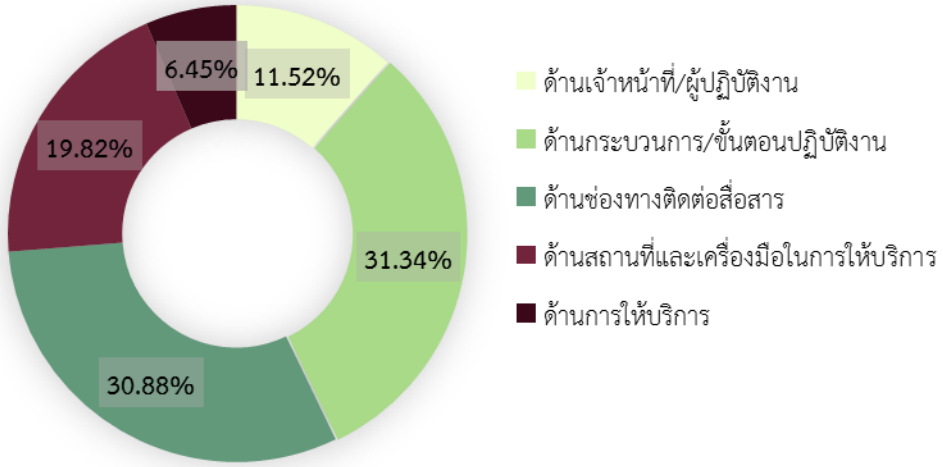


ตารางที่ 56 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.55**	**13.75**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.54**	**13.50**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.63	15.75
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.52	13.00
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.46	11.50
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.50**	**12.50**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.50	12.50
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.53	13.25
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.48	12.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.61**	**15.25**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.60	15.00
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.60	15.00
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.64	16.00
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.59	14.75
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.53**	**13.25**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.57	14.25
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.55	13.75
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.47	11.75
ด้านการให้บริการ	**1.57**	**14.25**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.48	12.00
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.59	14.75
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.62	15.50
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.60	15.00

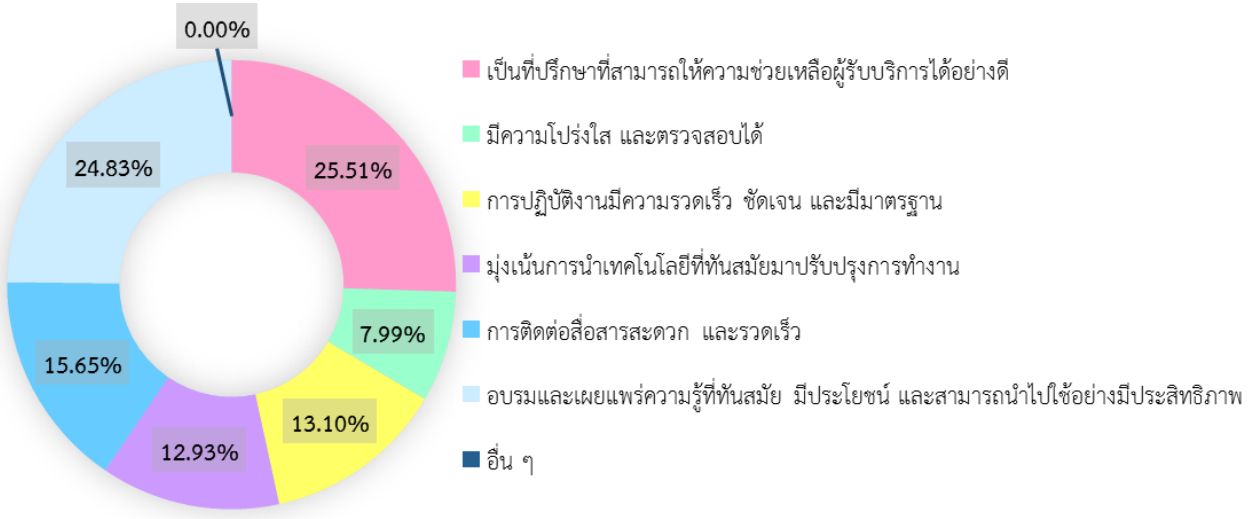
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 235

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

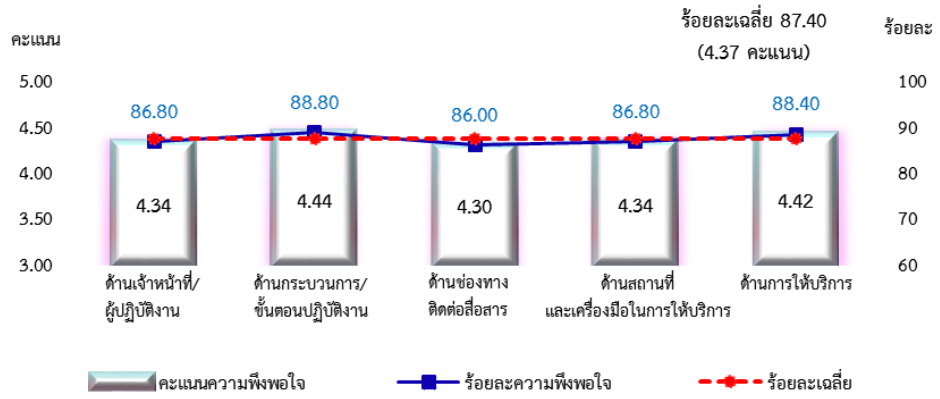
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.90

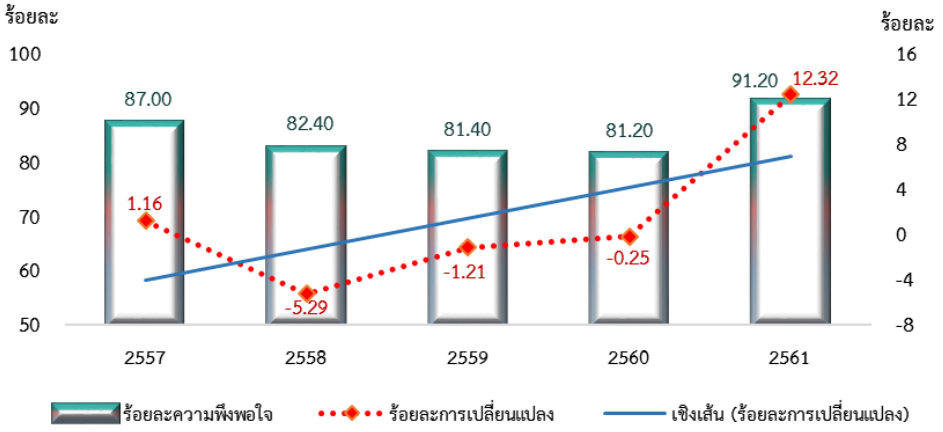
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.37 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.40 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 237 และตารางที่ 57

ภาพที่ 237 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 12.32 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 238

ภาพที่ 238 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

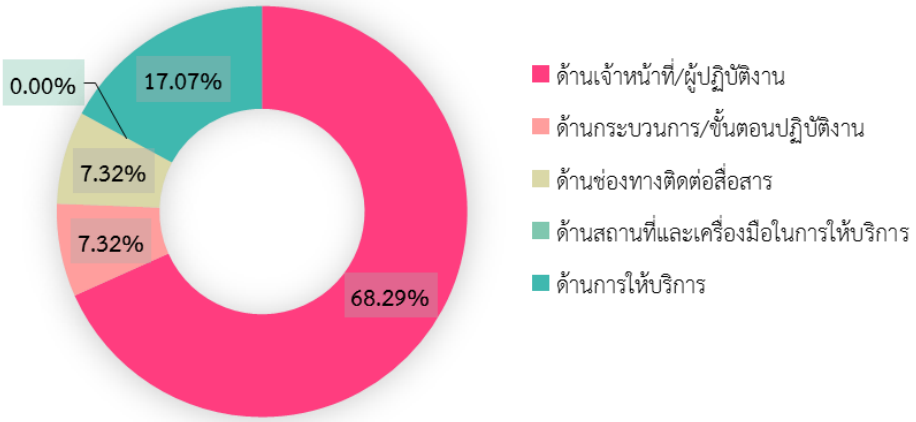


ตารางที่ 57 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.56**	**91.20**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**9.49**	**94.90**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.37**	**87.40**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.34**	**86.80**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.40	88.00
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	4.30	86.00
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.33	86.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.44**	**88.80**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.36	87.20
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.49	89.80
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.49	89.80
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	4.41	88.20
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.30**	**86.00**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	4.28	85.60
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	4.15	83.00
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.33	86.60
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	4.43	88.60
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.34**	**86.80**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.42	88.40
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.28	85.60
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.33	86.60
ด้านการให้บริการ	**4.42**	**88.40**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.42	88.40
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.40	88.00
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.43	88.60
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	4.33	86.60
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.29	85.80
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.45	89.00
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.60	92.00
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.33	86.60
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.58	91.60
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.39	87.80

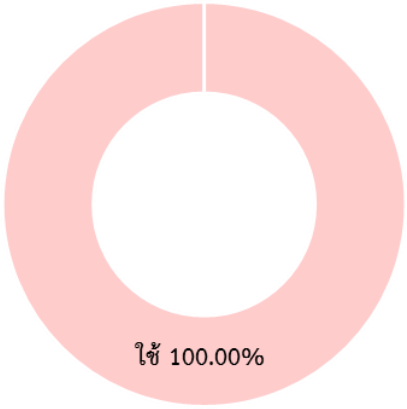
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 239

ภาพที่ 239 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี แยกตามประเด็นการสำรวจ



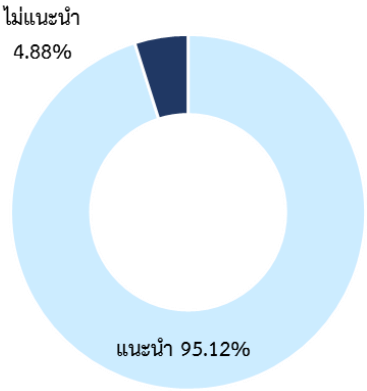
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี แสดงตามภาพที่ 240

ภาพที่ 240 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี แสดงตามภาพที่ 241

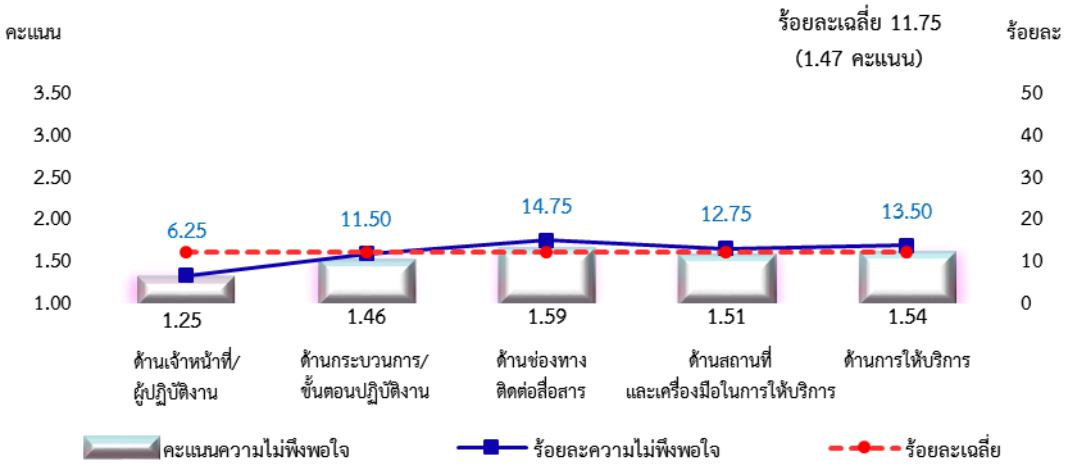
ภาพที่ 241 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

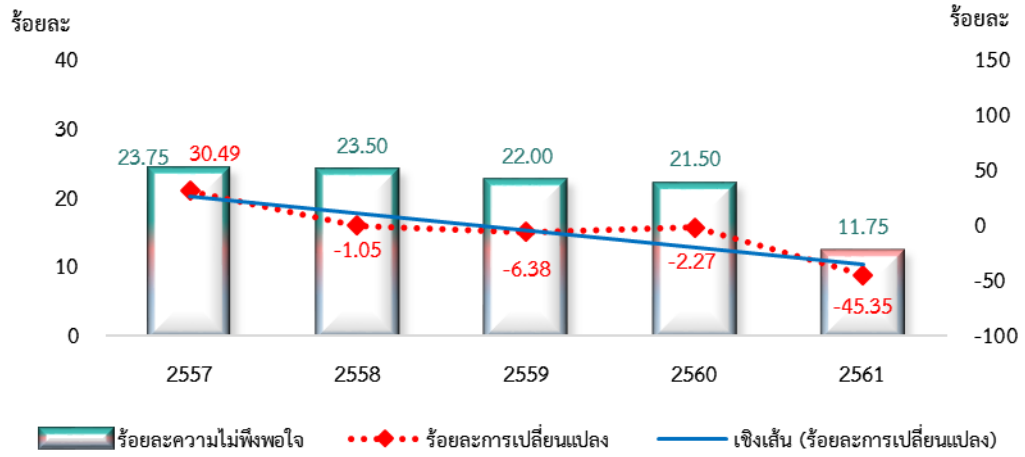
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.47 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 11.75 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 242 และตารางที่ 58

ภาพที่ 242 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 45.35 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 243

ภาพที่ 243 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

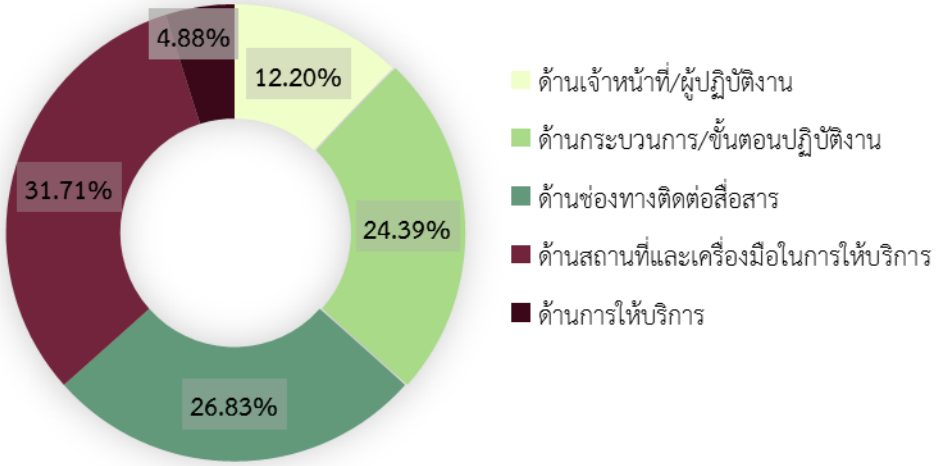


ตารางที่ 58 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.47**	**11.75**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.25**	**6.25**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.26	6.50
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.20	5.00
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.28	7.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.46**	**11.50**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.41	10.25
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.46	11.50
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.51	12.75
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.59**	**14.75**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.76	19.00
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.58	14.50
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.55	13.75
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.45	11.25
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.51**	**12.75**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.45	11.25
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.56	14.00
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.51	12.75
ด้านการให้บริการ	**1.54**	**13.50**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.49	12.25
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.63	15.75
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.54	13.50
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.49	12.25

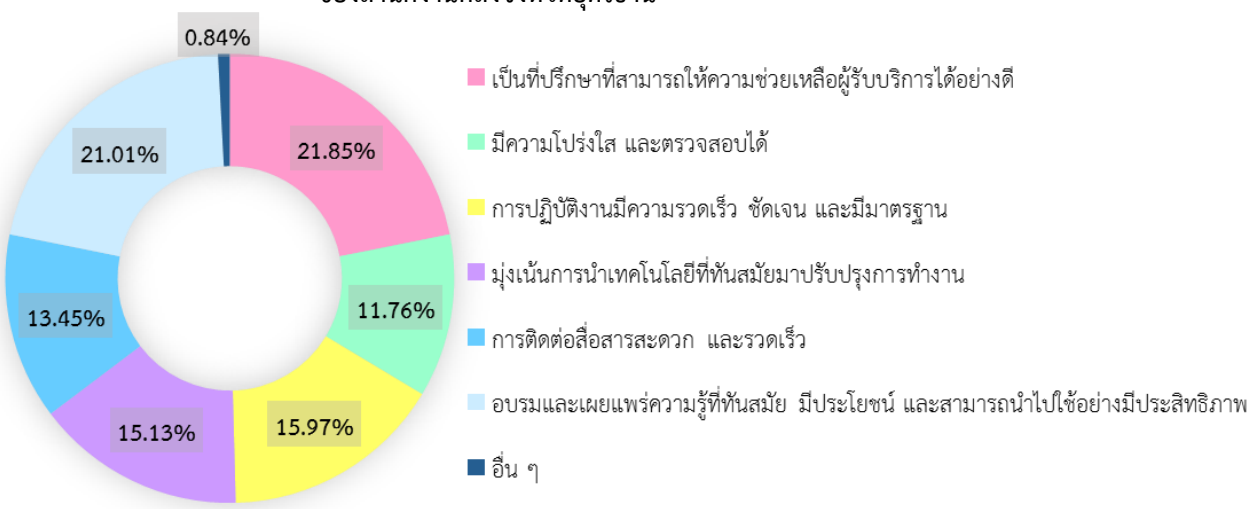
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 244

ภาพที่ 244 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี แยกตามประเด็นการสำรวจ



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

ภาพที่ 245 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี



10) ข้อเสนอแนะ

ควรจัดอบรมให้ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้านการเงินการคลัง บัญชี และพัสดุ สำหรับเจ้าหน้าที่ที่มารับหน้าที่ใหม่ ซึ่งขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน

2.4.2 สำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์

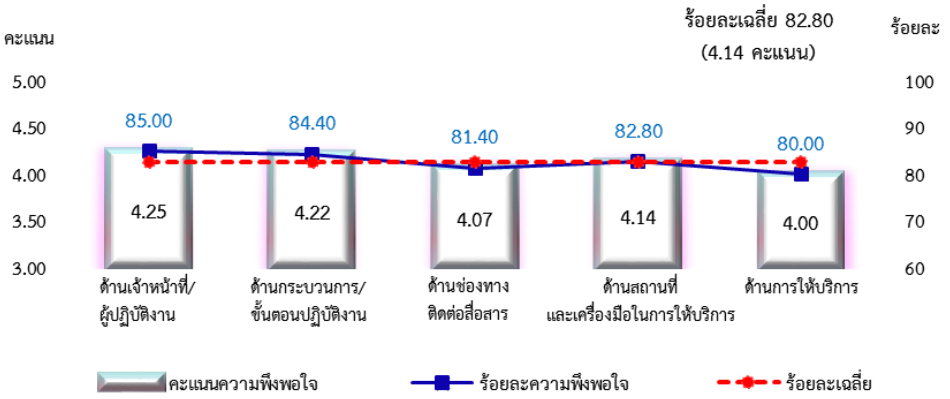
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.27 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.40 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.80

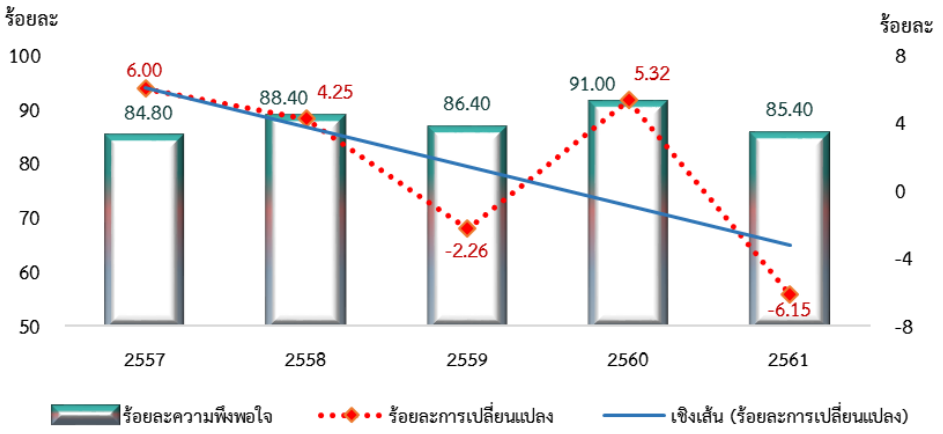
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.14 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.80 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 246 และตารางที่ 59

ภาพที่ 246 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 6.15 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 247

ภาพที่ 247 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

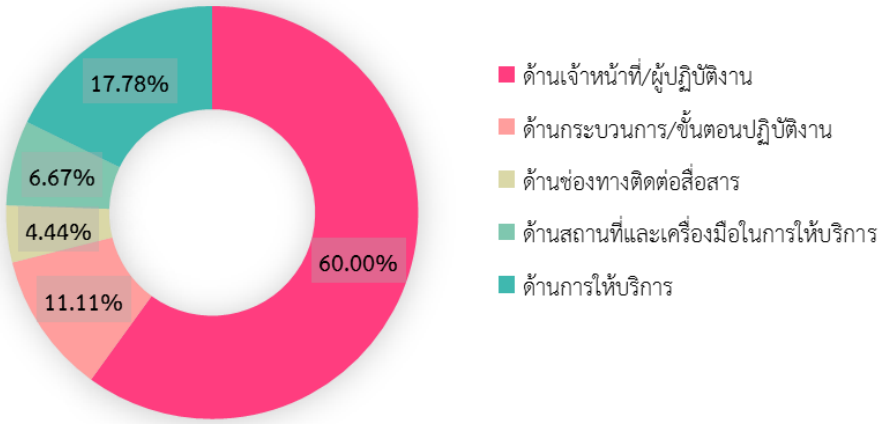


ตารางที่ 59 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.27**	**85.40**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**8.78**	**87.80**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.14**	**82.80**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.25**	**85.00**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.20	84.00
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	4.18	83.60
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.38	87.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.22**	**84.40**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.20	84.00
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.22	84.40
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.22	84.40
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	4.24	84.80
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.07**	**81.40**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	4.07	81.40
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	3.98	79.60
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.11	82.20
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	4.11	82.20
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.14**	**82.80**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.16	83.20
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.07	81.40
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.18	83.60
ด้านการให้บริการ	**4.00**	**80.00**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.04	80.80
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	3.96	79.20
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	3.98	79.60
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	3.91	78.20
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	3.96	79.20
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.07	81.40
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.11	82.20
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	3.98	79.60
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.00	80.00
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.00	80.00

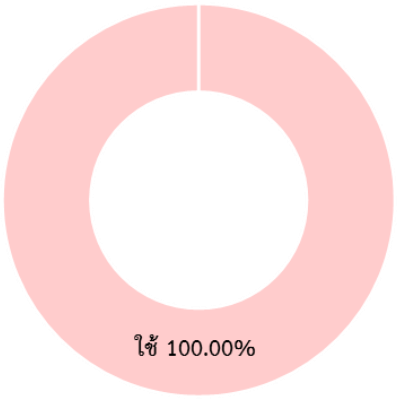
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 248

ภาพที่ 248 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ แยกตามประเด็นการสำรวจ



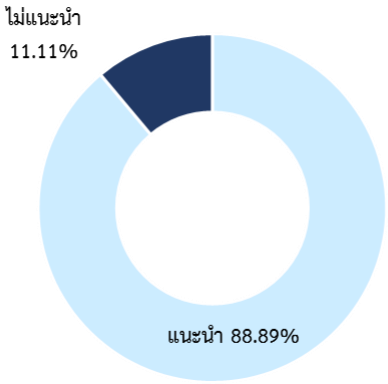
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ แสดงตามภาพที่ 249

ภาพที่ 249 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ แสดงตามภาพที่ 250

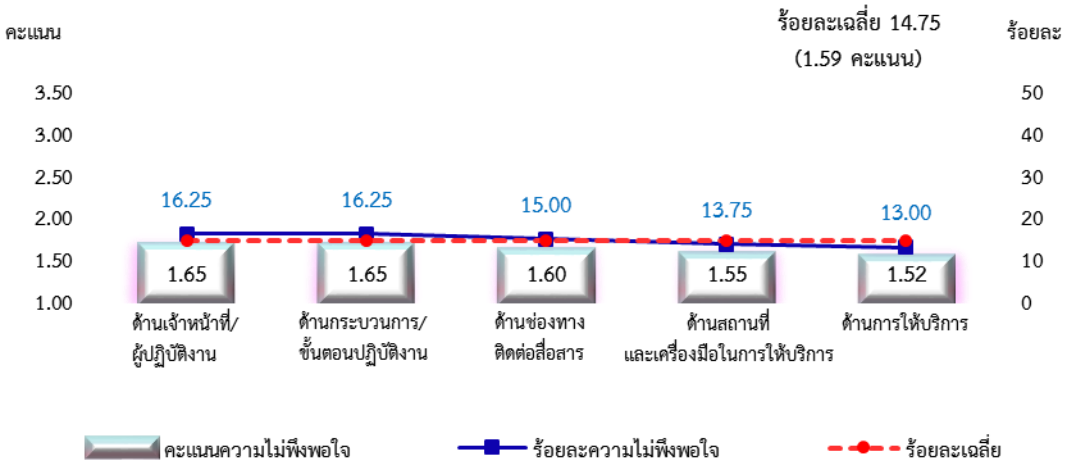
ภาพที่ 250 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

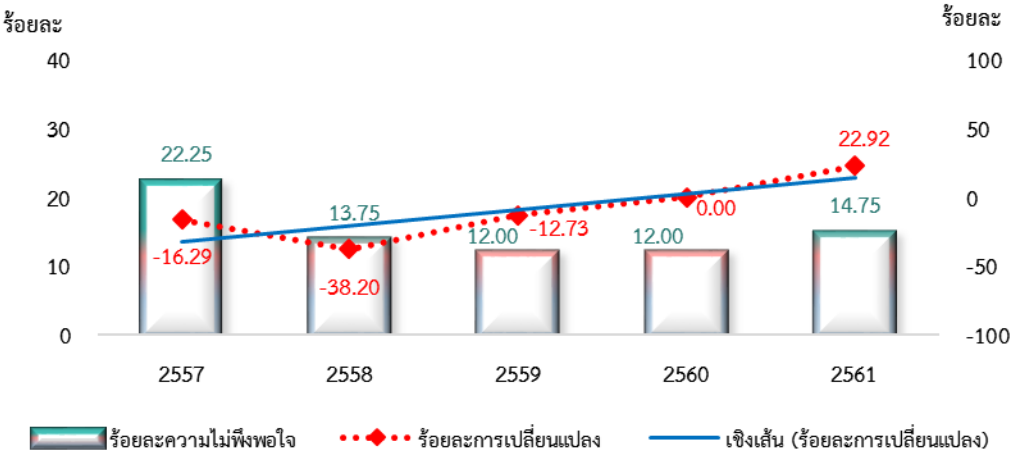
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.59 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 14.75 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 251 และตารางที่ 60

ภาพที่ 251 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 22.92 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 252

ภาพที่ 252 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

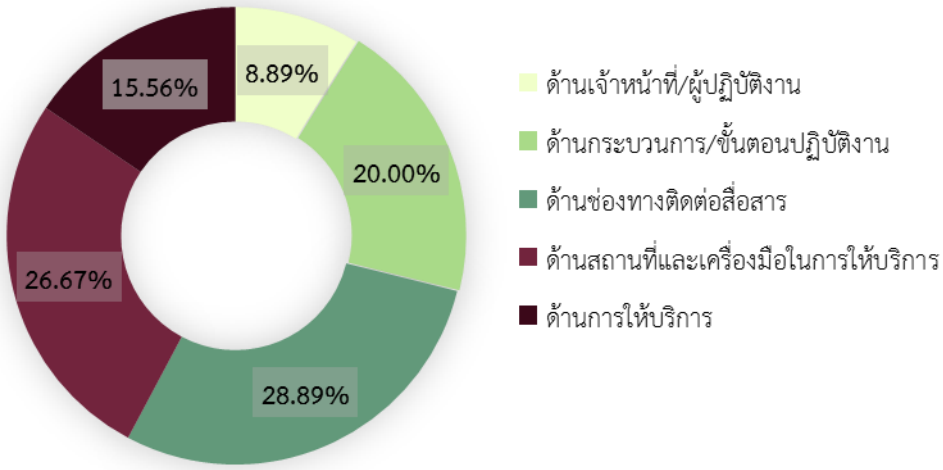


ตารางที่ 60 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.59**	**14.75**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.65**	**16.25**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.70	17.50
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.74	18.50
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.51	12.75
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.65**	**16.25**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.58	14.50
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.70	17.50
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.67	16.75
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.60**	**15.00**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.64	16.00
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.66	16.50
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.55	13.75
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.56	14.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.55**	**13.75**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.50	12.50
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.66	16.50
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.48	12.00
ด้านการให้บริการ	**1.52**	**13.00**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.42	10.50
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.53	13.25
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.56	14.00
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.56	14.00

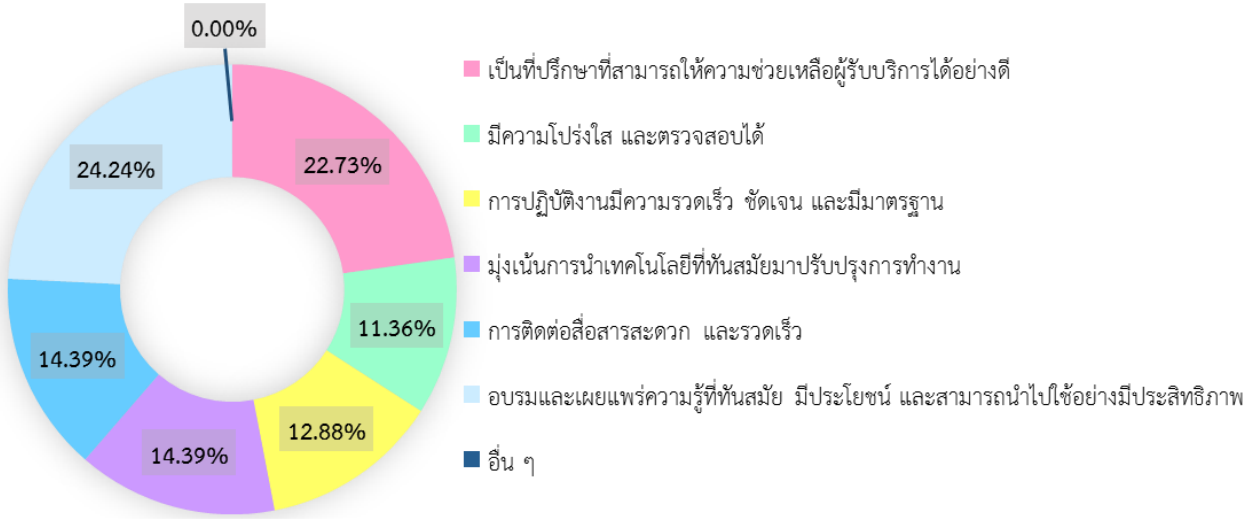
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 253

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

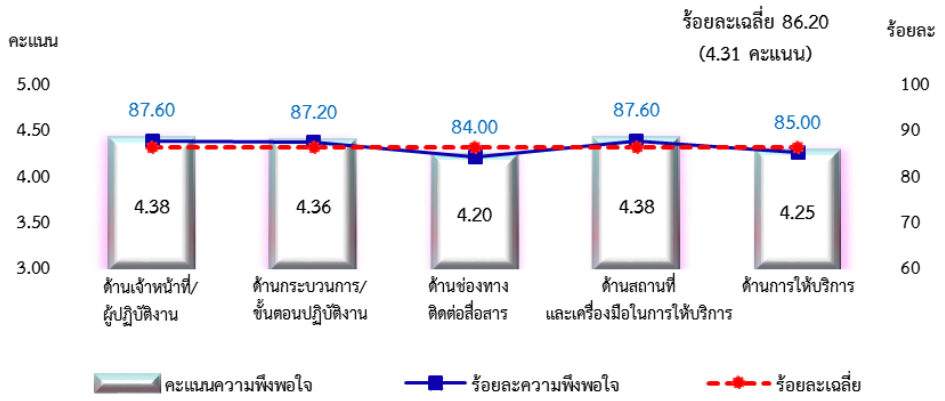
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.36 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.82 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.20

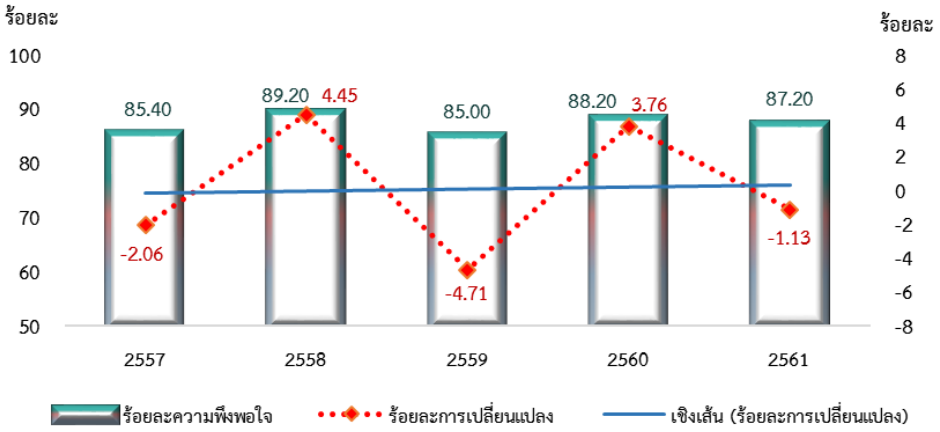
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.31 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.20 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 255 และตารางที่ 61

ภาพที่ 255 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 1.13 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 256

ภาพที่ 256 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

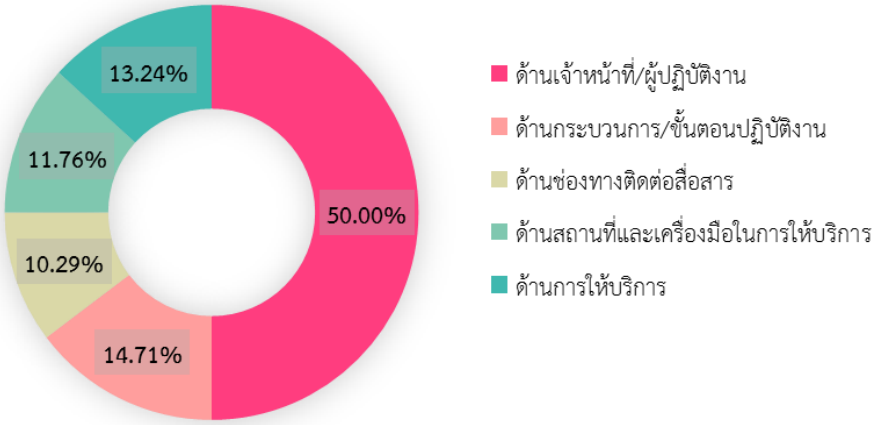


ตารางที่ 61 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.36**	**87.20**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**8.82**	**88.20**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.31**	**86.20**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.38**	**87.60**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.37	87.40
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	4.38	87.60
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.40	88.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.36**	**87.20**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.26	85.20
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.44	88.80
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.37	87.40
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	4.38	87.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.20**	**84.00**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	4.15	83.00
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	4.20	84.00
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.21	84.20
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	4.25	85.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.38**	**87.60**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.41	88.20
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.34	86.80
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.38	87.60
ด้านการให้บริการ	**4.25**	**85.00**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.34	86.80
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.22	84.40
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.22	84.40
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	4.12	82.40
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.12	82.40
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.34	86.80
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.28	85.60
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.32	86.40
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.29	85.80
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.20	84.00

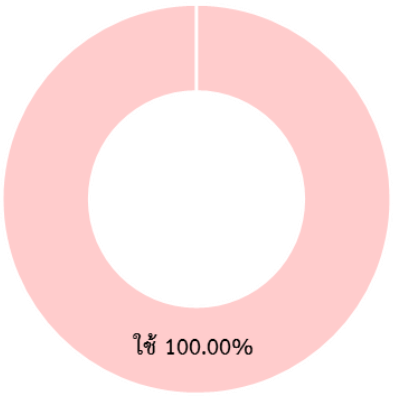
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 257

ภาพที่ 257 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น แยกตามประเด็นการสำรวจ



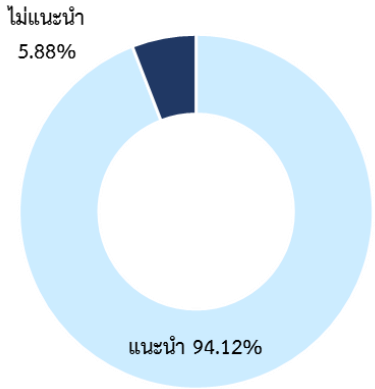
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น แสดงตามภาพที่ 258

ภาพที่ 258 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น แสดงตามภาพที่ 259

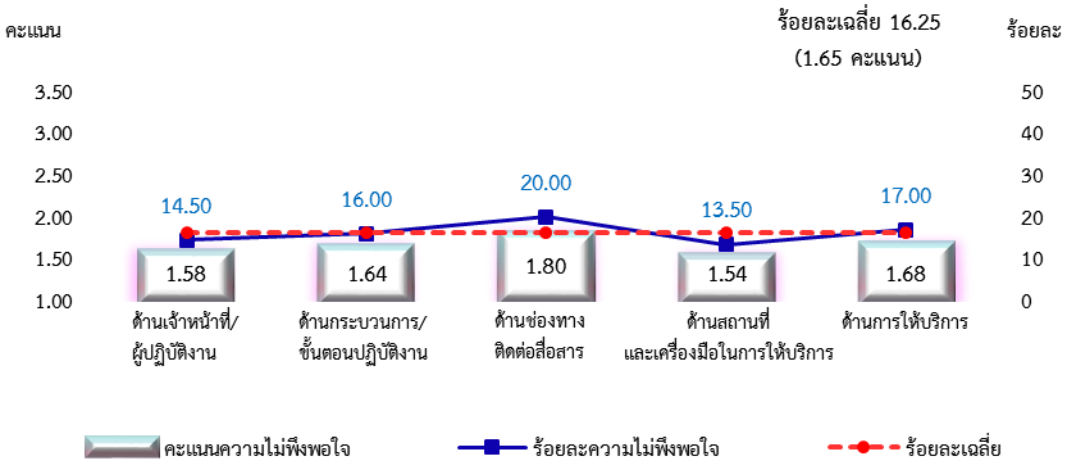
ภาพที่ 259 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

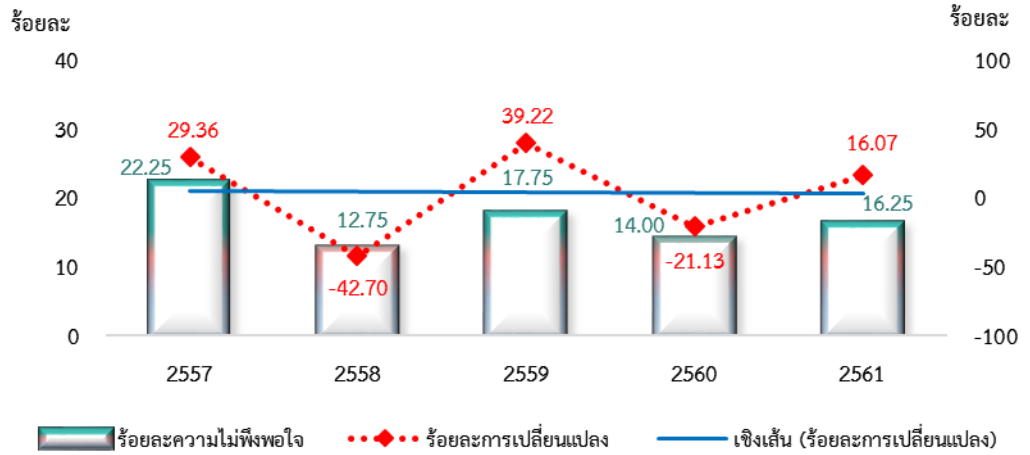
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 16.25 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 260 และตารางที่ 62

ภาพที่ 260 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 16.07 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 261

ภาพที่ 261 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

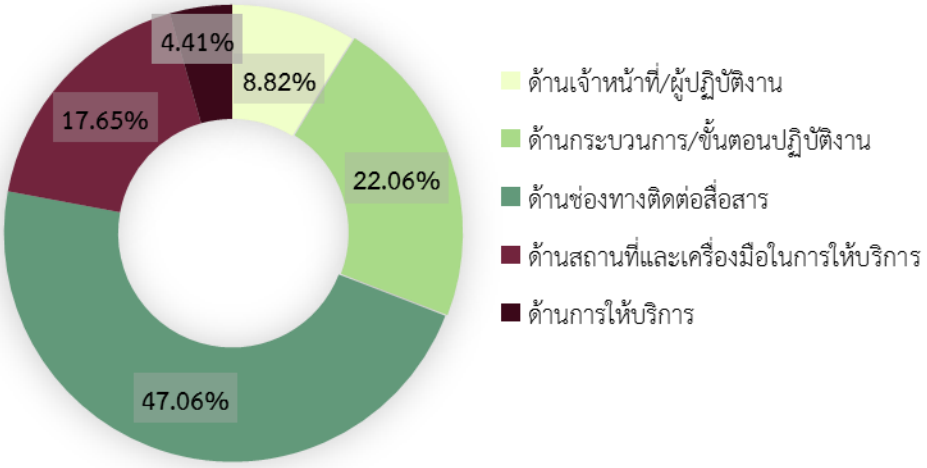


ตารางที่ 62 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.65**	**16.25**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.58**	**14.50**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.63	15.75
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.58	14.50
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.52	13.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.64**	**16.00**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.65	16.25
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.65	16.25
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.62	15.50
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.80**	**20.00**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.87	21.75
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.87	21.75
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.73	18.25
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.71	17.75
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.54**	**13.50**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.52	13.00
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.53	13.25
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.57	14.25
ด้านการให้บริการ	**1.68**	**17.00**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.64	16.00
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.76	19.00
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.68	17.00
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.65	16.25

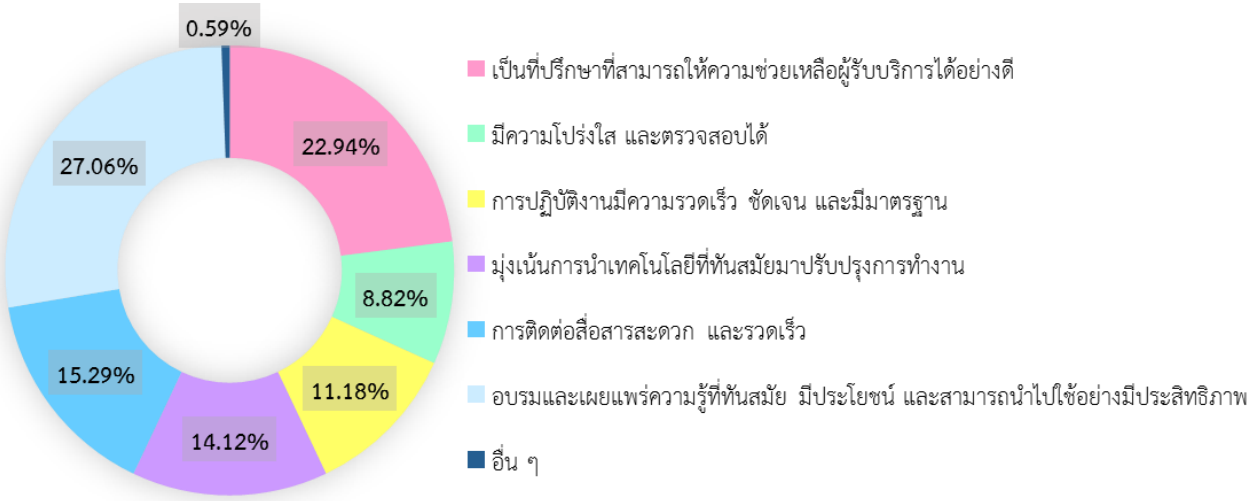
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 262

ภาพที่ 262 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น แยกตามประเด็นการสำรวจ



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

ภาพที่ 263 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น



10) ข้อเสนอแนะ

ควรจัดเตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ให้เพียงพอ เพื่อให้ผู้มาขอรับบริการที่ต้องการเรียนรู้ระบบ หรือต้องการบันทึกข้อมูล สามารถเข้ามาใช้บริการได้สะดวก และรวดเร็ว

2.4.4 สำนักงานคลังจังหวัดนครพนม

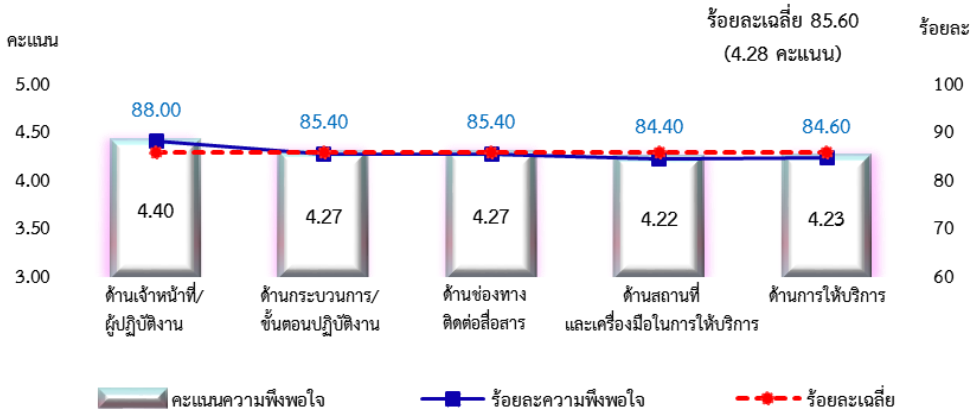
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.39 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.00 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.00

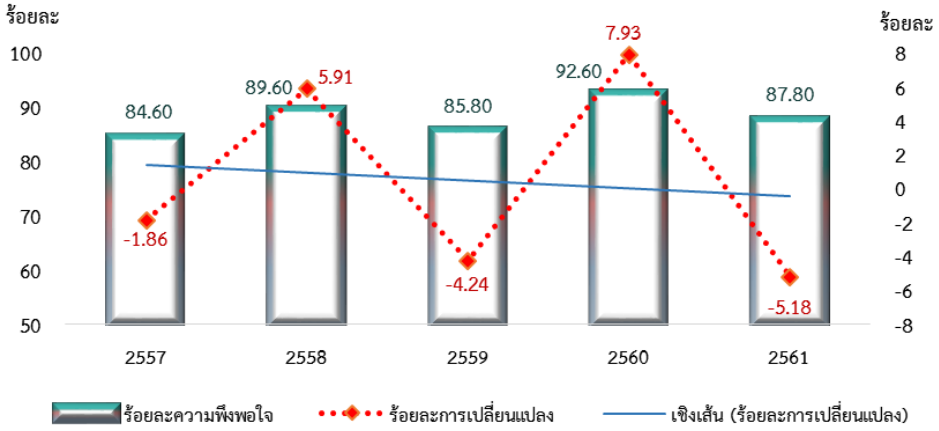
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.28 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.60 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 264 และตารางที่ 63

ภาพที่ 264 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 5.18 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 265

ภาพที่ 265 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

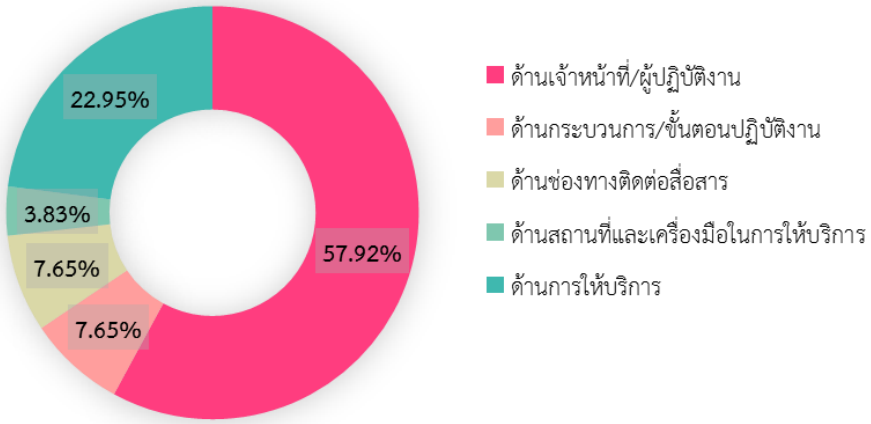


ตารางที่ 63 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.39**	**87.80**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**9.00**	**90.00**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.28**	**85.60**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.40**	**88.00**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.39	87.80
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	4.31	86.20
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.51	90.20
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.27**	**85.40**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.20	84.00
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.35	87.00
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.19	83.80
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	4.32	86.40
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.27**	**85.40**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	4.36	87.20
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	4.16	83.20
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.20	84.00
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	4.34	86.80
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.22**	**84.40**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.19	83.80
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.19	83.80
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.27	85.40
ด้านการให้บริการ	**4.23**	**84.60**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.26	85.20
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.30	86.00
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.26	85.20
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	4.17	83.40
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.14	82.80
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.28	85.60
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.30	86.00
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.17	83.40
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.26	85.20
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.16	83.20

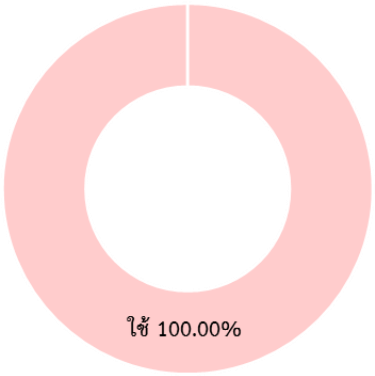
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 266

ภาพที่ 266 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม แยกตามประเด็นการสำรวจ



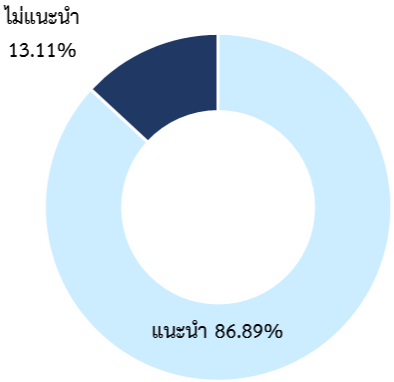
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม แสดงตามภาพที่ 267

ภาพที่ 267 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม แสดงตามภาพที่ 268

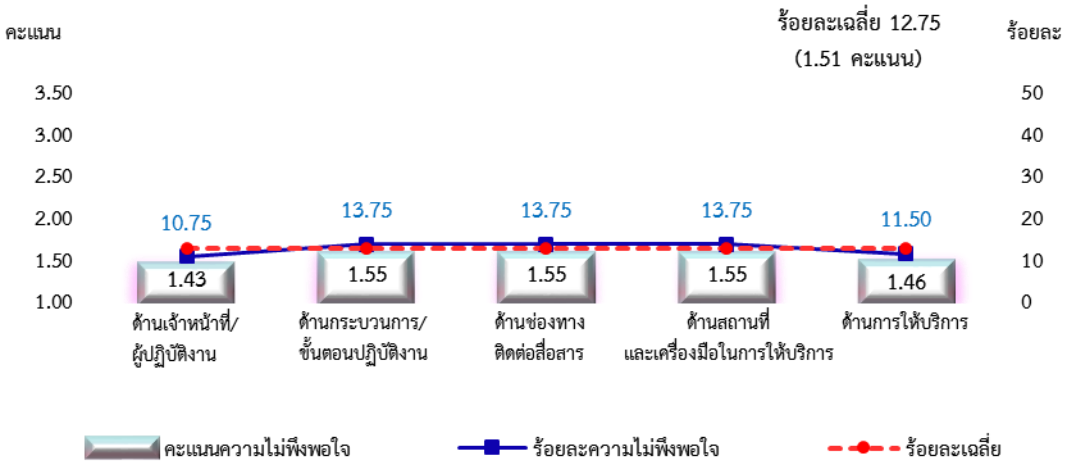
ภาพที่ 268 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

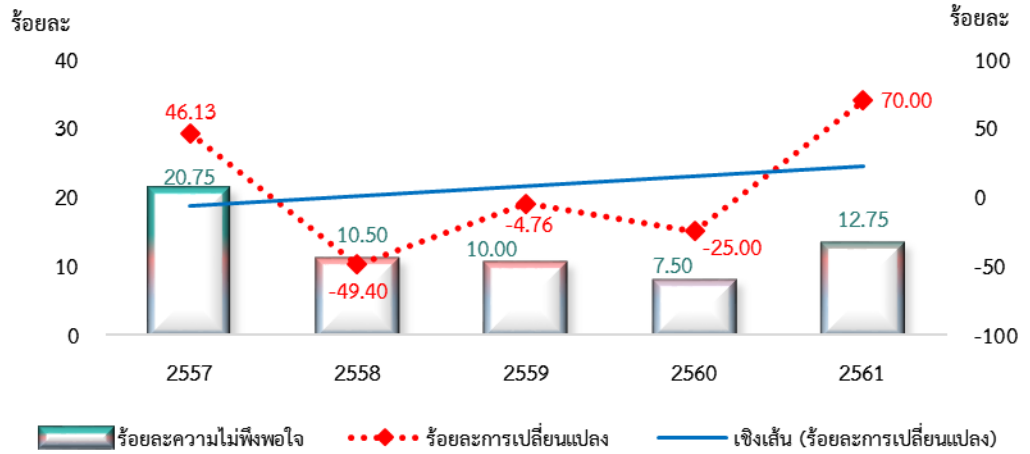
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.51 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 12.75 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 269 และตารางที่ 64

ภาพที่ 269 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 70.00 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 270

ภาพที่ 270 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

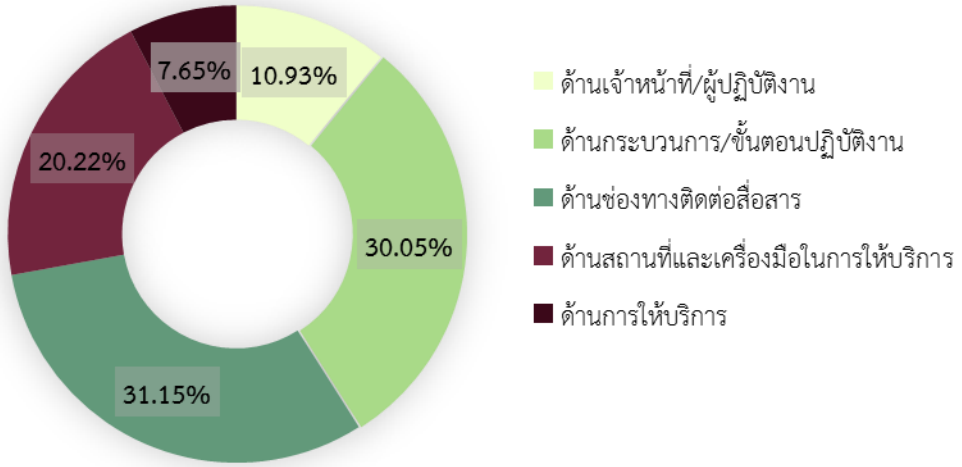


ตารางที่ 64 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.51**	**12.75**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.43**	**10.75**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.50	12.50
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.45	11.25
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.34	8.50
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.55**	**13.75**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.48	12.00
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.59	14.75
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.57	14.25
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.55**	**13.75**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.62	15.50
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.53	13.25
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.56	14.00
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.50	12.50
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.55**	**13.75**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.55	13.75
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.57	14.25
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.54	13.50
ด้านการให้บริการ	**1.46**	**11.50**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.44	11.00
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.53	13.25
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.42	10.50
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.44	11.00

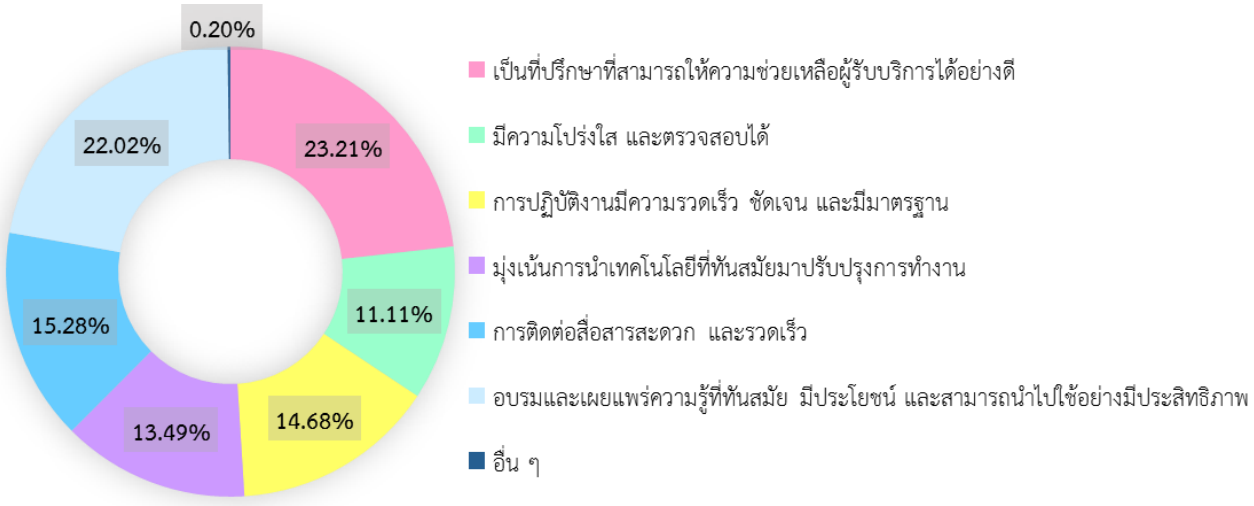
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 271

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

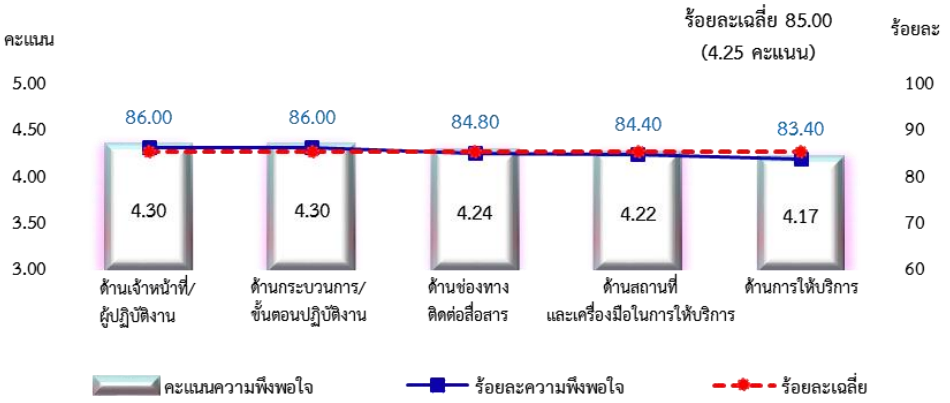
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.34 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.84 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.40

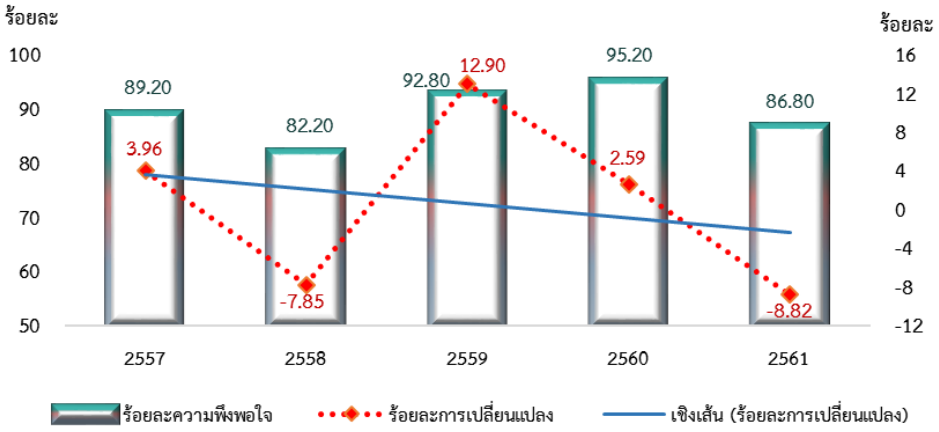
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.25 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.00 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 273 และตารางที่ 65

ภาพที่ 273 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 8.82 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 274

ภาพที่ 274 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

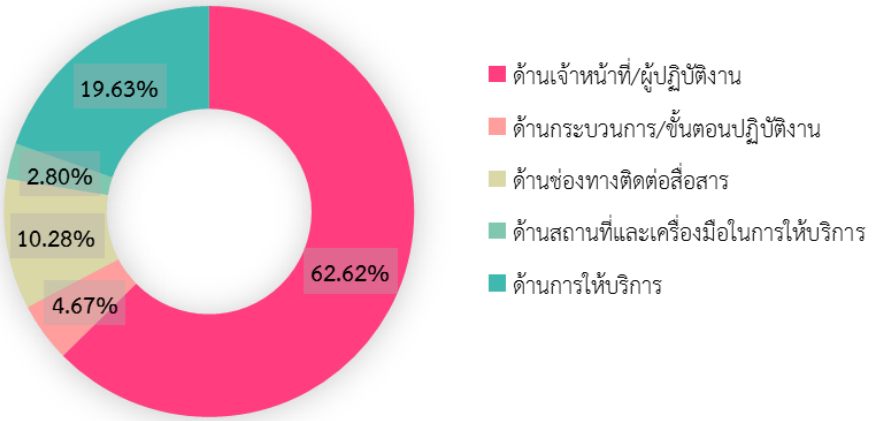


ตารางที่ 65 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.34**	**86.80**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**8.84**	**88.40**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.25**	**85.00**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.30**	**86.00**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.26	85.20
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	4.21	84.20
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.42	88.40
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.30**	**86.00**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.17	83.40
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.37	87.40
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.31	86.20
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	4.35	87.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.24**	**84.80**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	4.32	86.40
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	4.15	83.00
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.17	83.40
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	4.33	86.60
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.22**	**84.40**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.21	84.20
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.22	84.40
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.22	84.40
ด้านการให้บริการ	**4.17**	**83.40**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.23	84.60
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.19	83.80
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.12	82.40
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	4.16	83.20
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.08	81.60
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.28	85.60
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.24	84.80
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.13	82.60
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.18	83.60
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.10	82.00

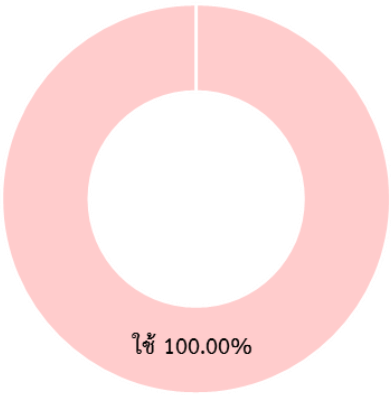
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 275

ภาพที่ 275 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม แยกตามประเด็นการสำรวจ



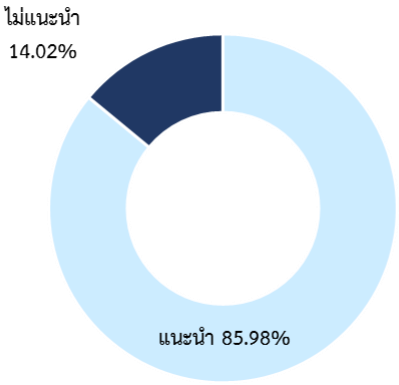
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม แสดงตามภาพที่ 276

ภาพที่ 276 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม แสดงตามภาพที่ 277

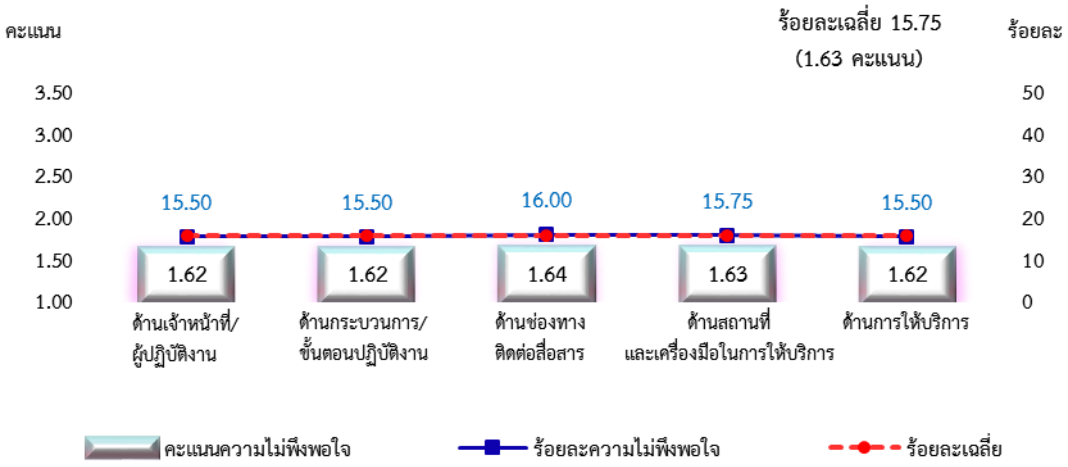
ภาพที่ 277 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

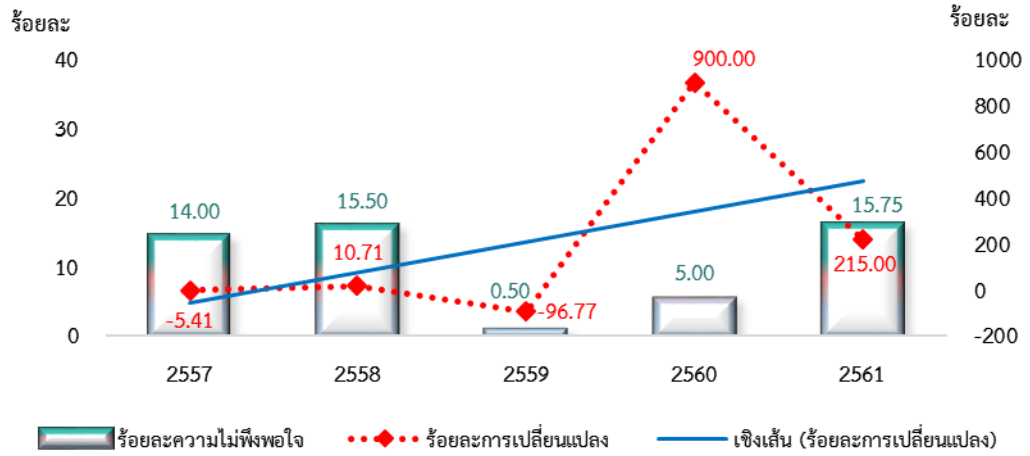
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 15.75 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 278 และตารางที่ 66

ภาพที่ 278 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 215.00 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 279

ภาพที่ 279 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

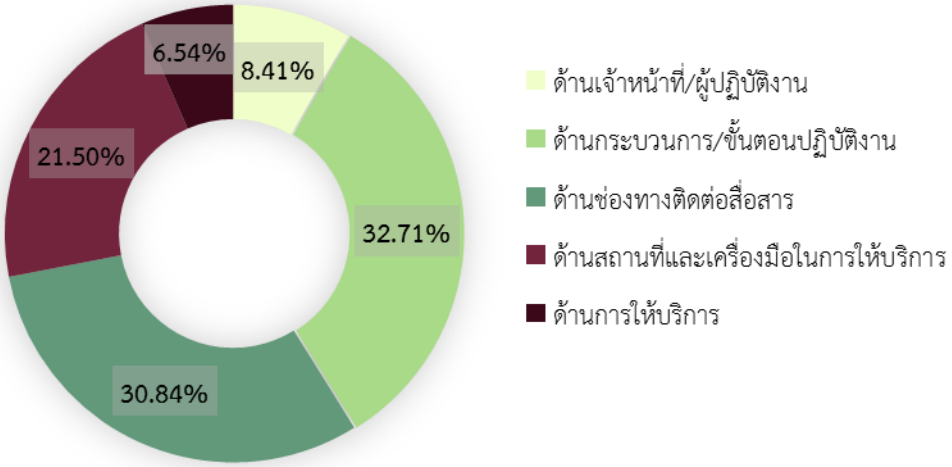


ตารางที่ 66 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.63**	**15.75**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.62**	**15.50**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.63	15.75
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.74	18.50
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.50	12.50
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.62**	**15.50**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.62	15.50
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.65	16.25
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.59	14.75
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.64**	**16.00**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.69	17.25
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.59	14.75
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.68	17.00
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.58	14.50
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.63**	**15.75**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.66	16.50
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.63	15.75
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.59	14.75
ด้านการให้บริการ	**1.62**	**15.50**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.62	15.50
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.60	15.00
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.66	16.50
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.58	14.50

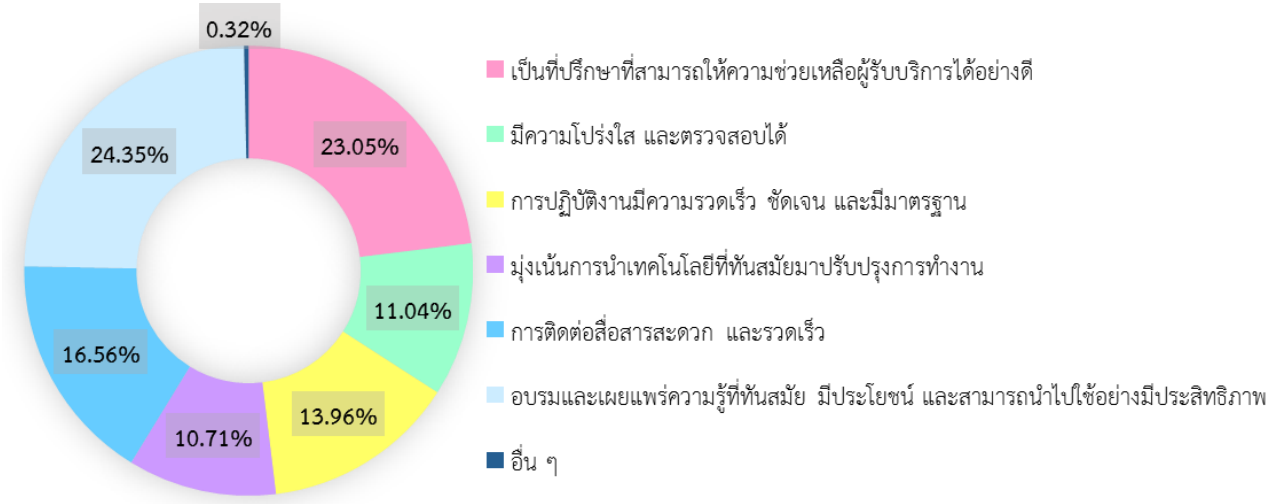
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 280

ภาพที่ 280 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม แยกตามประเด็นการสำรวจ



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

ภาพที่ 281 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม



10) ข้อเสนอแนะ

ควรจัดอบรมให้ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้านการเงินการคลัง บัญชี และพัสดุ สำหรับเจ้าหน้าที่ที่มารับหน้าที่ใหม่ ซึ่งขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน

2.4.6 สำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร

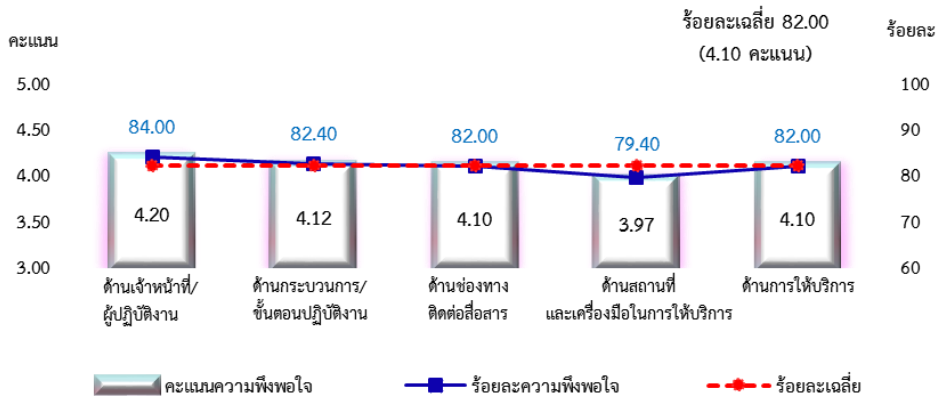
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.16 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.42 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.20

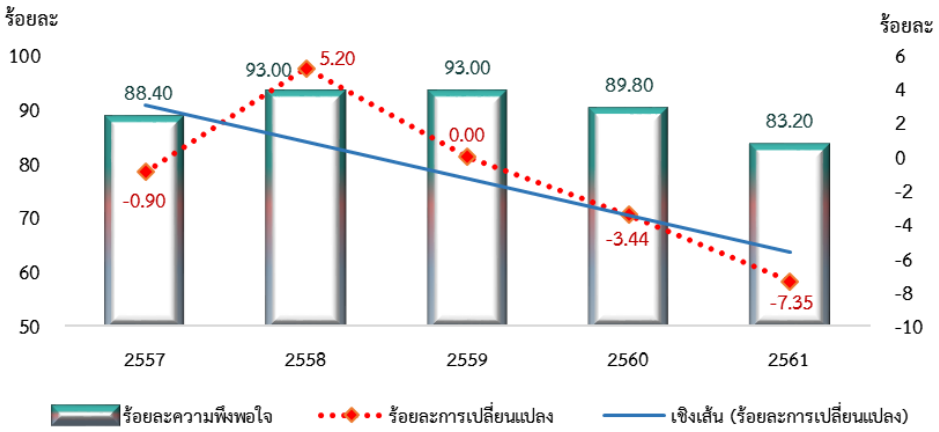
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.10 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.00 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 282 และตารางที่ 67

ภาพที่ 282 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 7.35 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 283

ภาพที่ 283 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

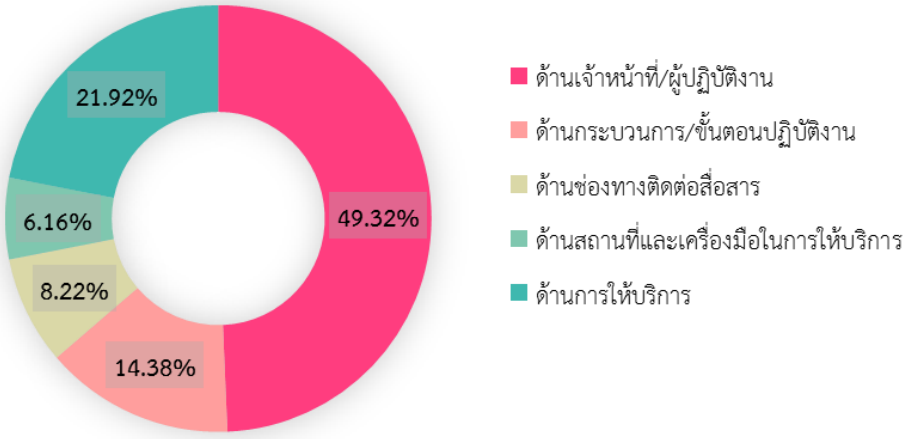


ตารางที่ 67 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.16**	**83.20**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**8.42**	**84.20**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.10**	**82.00**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.20**	**84.00**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.15	83.00
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	4.13	82.60
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.31	86.20
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.12**	**82.40**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	3.99	79.80
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.19	83.80
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.14	82.80
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	4.15	83.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.10**	**82.00**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	4.12	82.40
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	3.99	79.80
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.10	82.00
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	4.20	84.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**3.97**	**79.40**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	3.92	78.40
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	3.97	79.40
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.03	80.60
ด้านการให้บริการ	**4.10**	**82.00**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.08	81.60
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.18	83.60
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.11	82.20
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	3.99	79.80
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.01	80.20
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.17	83.40
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.16	83.20
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.01	80.20
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.23	84.60
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.09	81.80

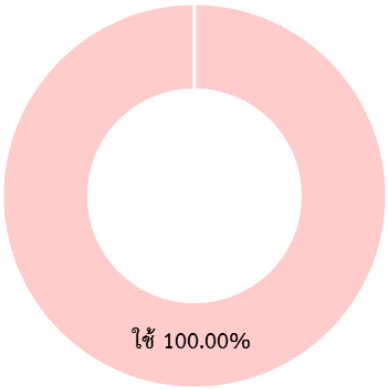
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 284

ภาพที่ 284 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร แยกตามประเด็นการสำรวจ



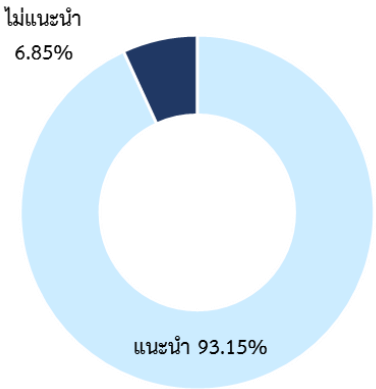
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร แสดงตามภาพที่ 285

ภาพที่ 285 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร แสดงตามภาพที่ 286

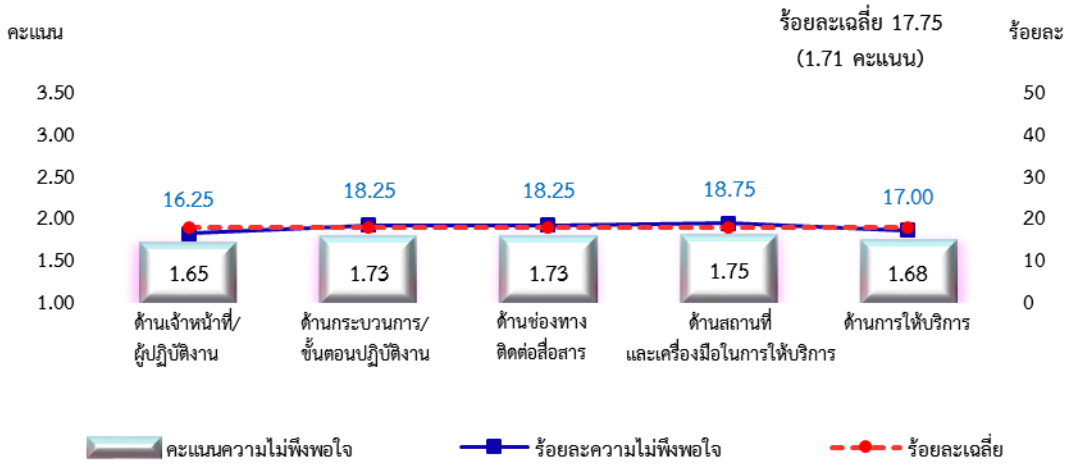
ภาพที่ 286 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

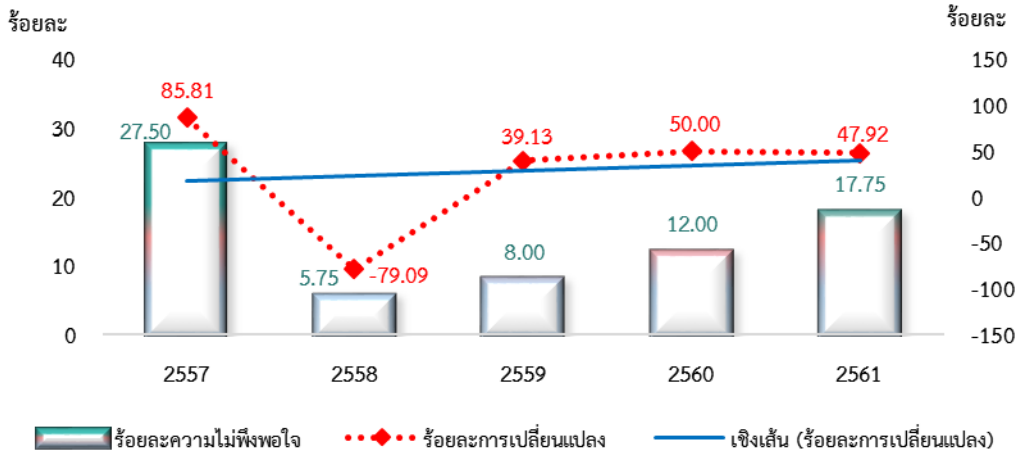
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.71 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 17.75 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 287 และตารางที่ 68

ภาพที่ 287 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 47.92 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 288

ภาพที่ 288 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

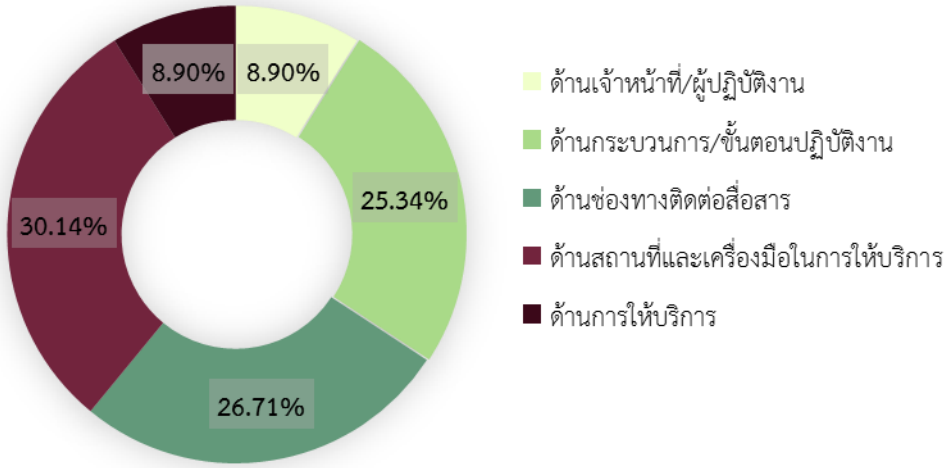


ตารางที่ 68 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.71**	**17.75**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.65**	**16.25**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.77	19.25
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.64	16.00
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.54	13.50
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.73**	**18.25**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.63	15.75
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.85	21.25
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.71	17.75
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.73**	**18.25**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.71	17.75
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.79	19.75
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.72	18.00
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.71	17.75
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.75**	**18.75**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.78	19.50
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.75	18.75
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.72	18.00
ด้านการให้บริการ	**1.68**	**17.00**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.65	16.25
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.71	17.75
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.71	17.75
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.64	16.00

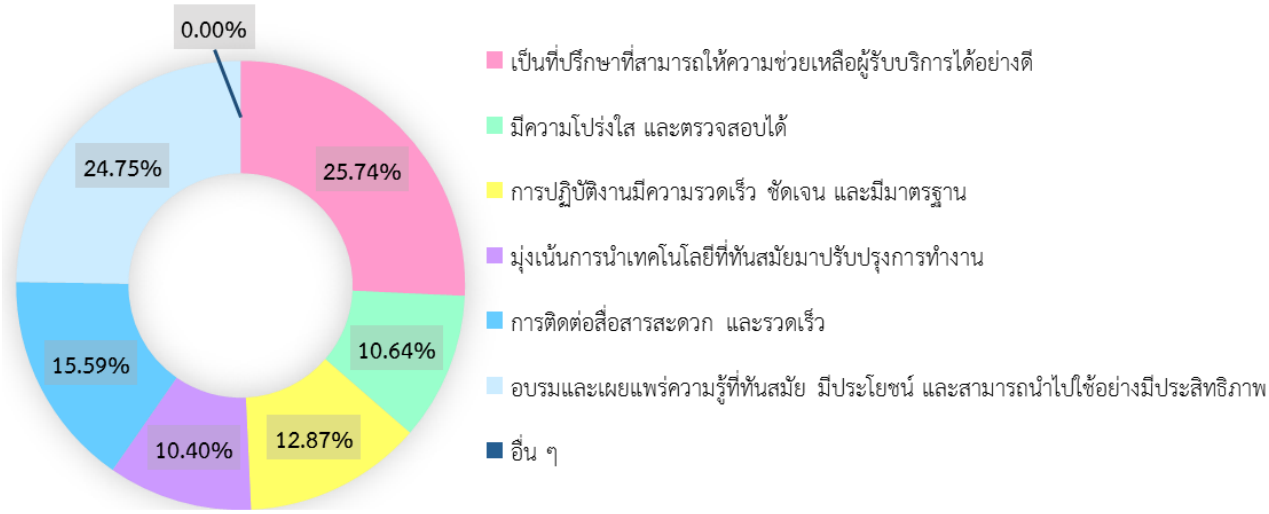
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 289

ภาพที่ 289 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร แยกตามประเด็นการสำรวจ



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

ภาพที่ 290 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร



10) ข้อเสนอแนะ

-

2.4.7 สำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด

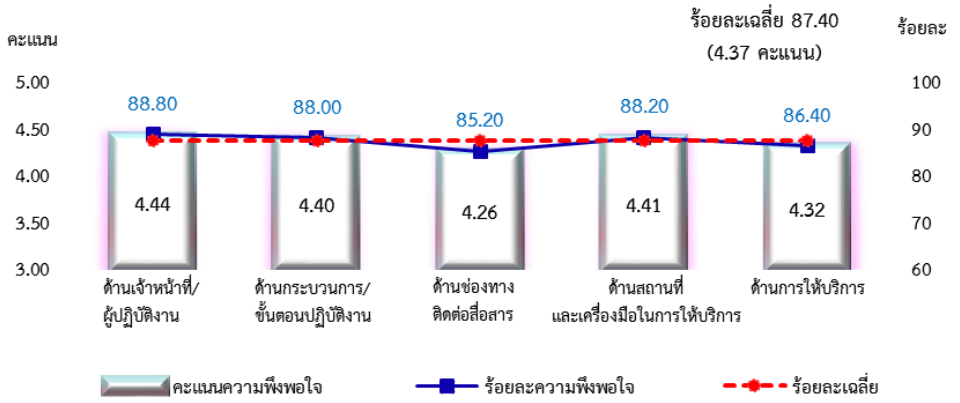
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.47 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.40 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.13 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.30

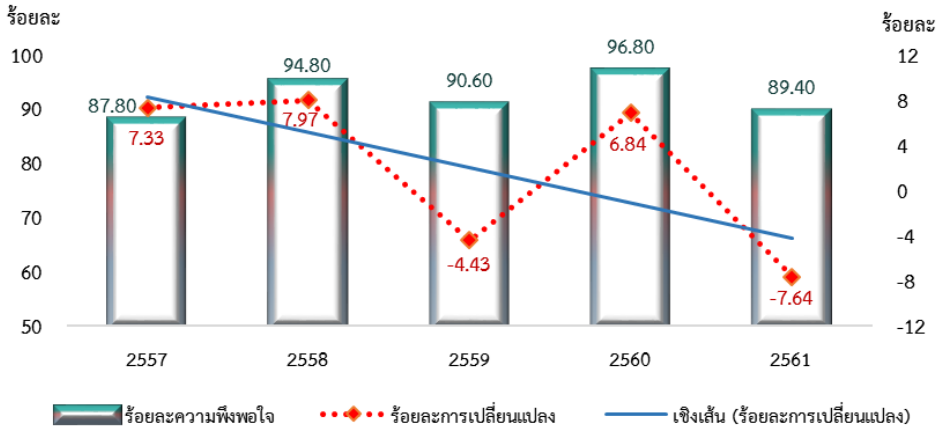
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.37 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.40 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 291 และตารางที่ 69

ภาพที่ 291 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 7.64 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 292

ภาพที่ 292 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

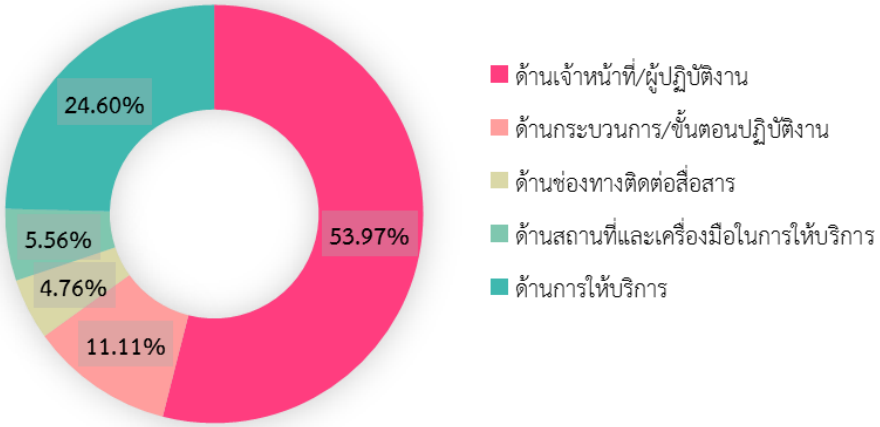


ตารางที่ 69 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.47**	**89.40**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**9.13**	**91.30**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.37**	**87.40**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.44**	**88.80**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.37	87.40
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	4.41	88.20
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.53	90.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.40**	**88.00**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.31	86.20
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.49	89.80
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.37	87.40
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	4.44	88.80
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.26**	**85.20**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	4.35	87.00
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	4.08	81.60
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.24	84.80
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	4.35	87.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.41**	**88.20**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.40	88.00
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.35	87.00
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.49	89.80
ด้านการให้บริการ	**4.32**	**86.40**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.37	87.40
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.33	86.60
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.31	86.20
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	4.27	85.40
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.21	84.20
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.38	87.60
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.32	86.40
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.34	86.80
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.34	86.80
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.29	85.80

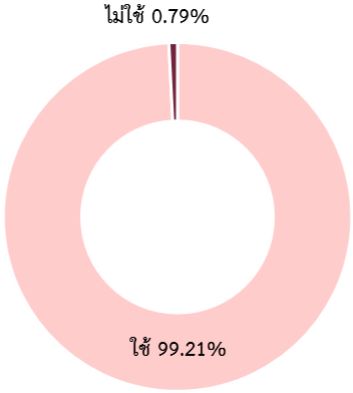
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 293

ภาพที่ 293 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด แยกตามประเด็นการสำรวจ



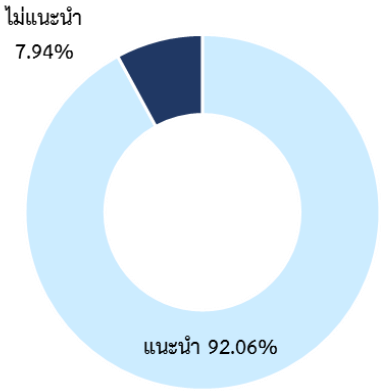
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด แสดงตามภาพที่ 294

ภาพที่ 294 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด แสดงตามภาพที่ 295

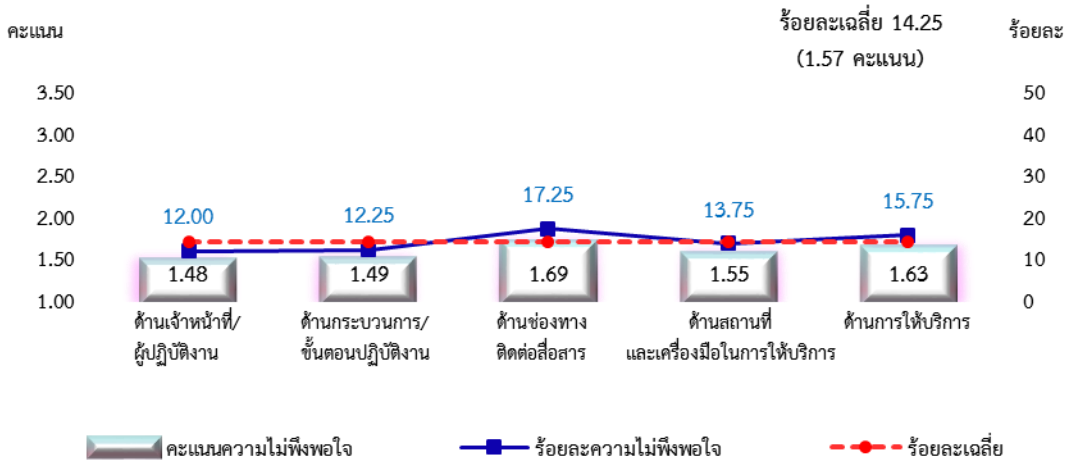
ภาพที่ 295 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

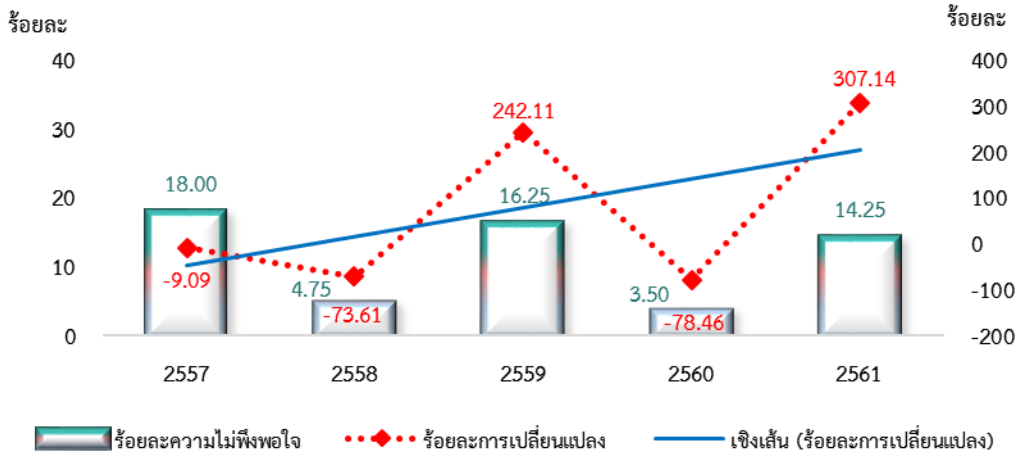
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.57 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 14.25 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 296 และตารางที่ 70

ภาพที่ 296 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 307.14 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 297

ภาพที่ 297 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

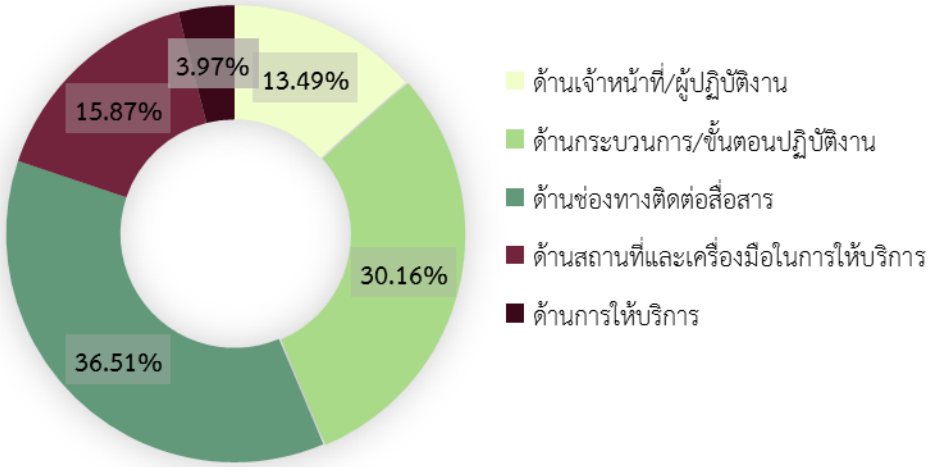


ตารางที่ 70 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.57**	**14.25**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.48**	**12.00**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.59	14.75
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.48	12.00
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.38	9.50
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.49**	**12.25**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.48	12.00
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.52	13.00
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.48	12.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.69**	**17.25**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.77	19.25
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.62	15.50
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.67	16.75
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.68	17.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.55**	**13.75**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.51	12.75
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.61	15.25
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.53	13.25
ด้านการให้บริการ	**1.63**	**15.75**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.59	14.75
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.67	16.75
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.66	16.50
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.59	14.75

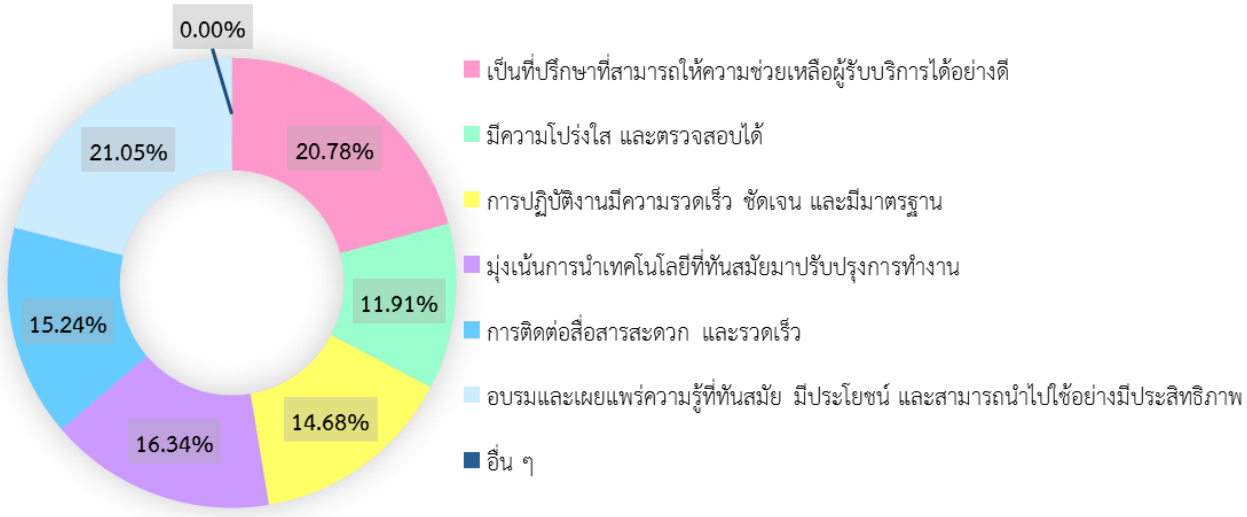
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 298

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. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.15 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.42 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.20

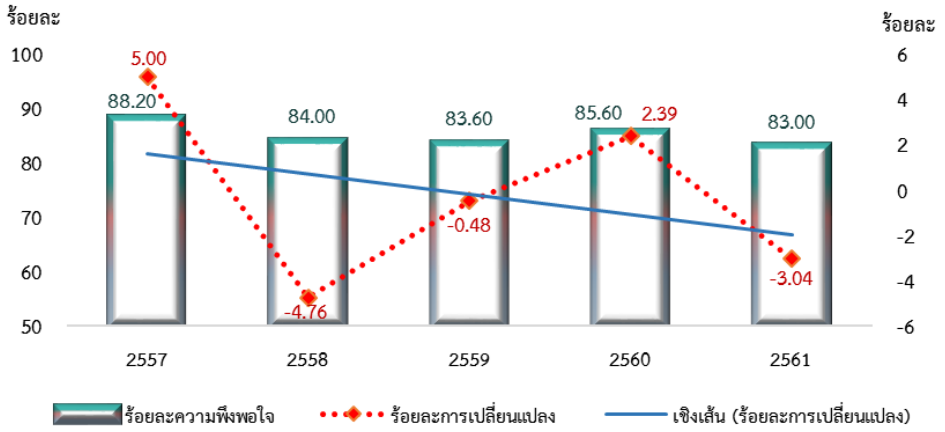
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.08 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.60 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 300 และตารางที่ 71

ภาพที่ 300 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเลย แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเลย ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 3.04 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 301

ภาพที่ 301 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเลย ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

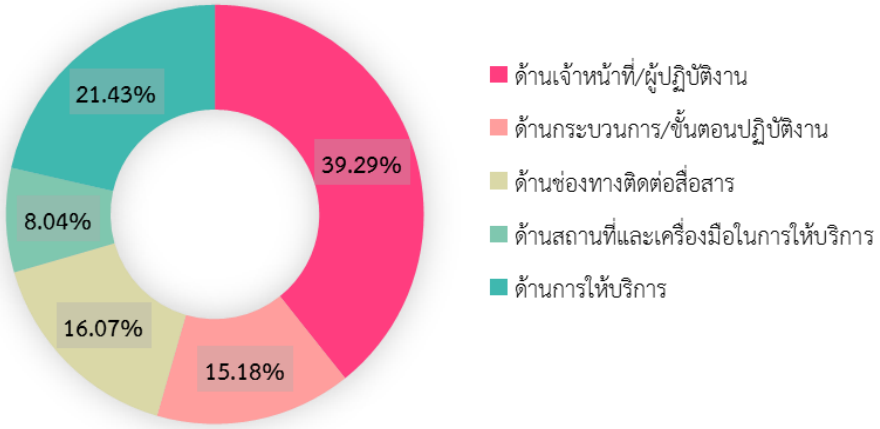


ตารางที่ 71 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดเลย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.15**	**83.00**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**8.42**	**84.20**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.08**	**81.60**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.16**	**83.20**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.11	82.20
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	4.14	82.80
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.23	84.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.05**	**81.00**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	3.95	79.00
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.15	83.00
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.05	81.00
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	4.05	81.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.06**	**81.20**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	4.14	82.80
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	3.96	79.20
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.00	80.00
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	4.14	82.80
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.06**	**81.20**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.06	81.20
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	3.99	79.80
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.13	82.60
ด้านการให้บริการ	**4.09**	**81.80**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.08	81.60
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.09	81.80
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.07	81.40
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	4.01	80.20
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.06	81.20
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.17	83.40
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.18	83.60
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.04	80.80
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.11	82.20
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.06	81.20

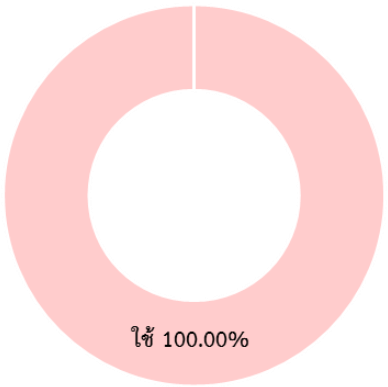
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเลย แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 302

ภาพที่ 302 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเลย แยกตามประเด็นการสำรวจ



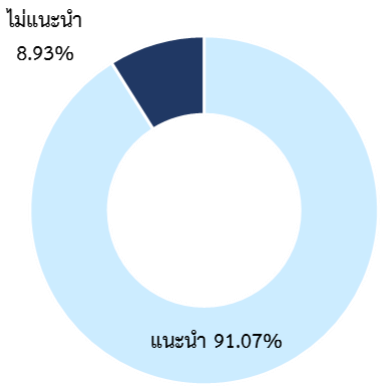
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเลย แสดงตามภาพที่ 303

ภาพที่ 303 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเลย



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดเลย แสดงตามภาพที่ 304

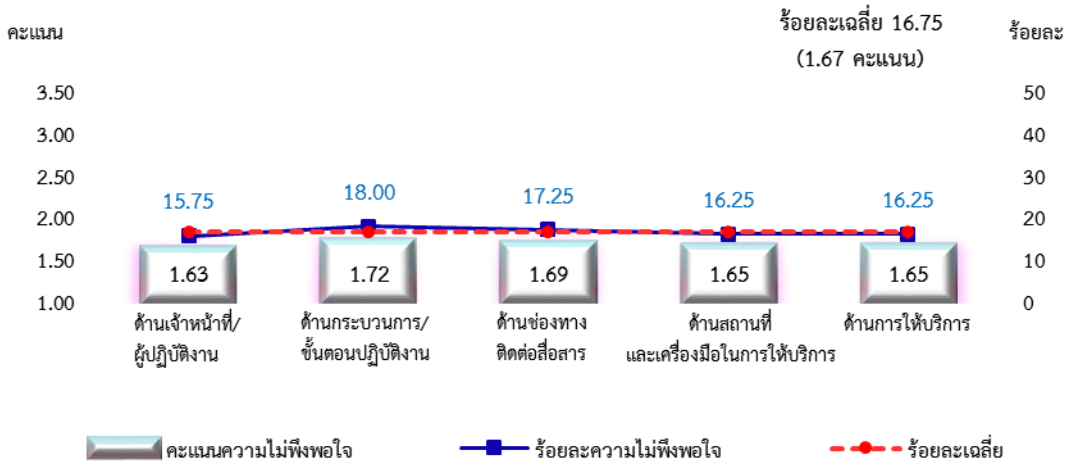
ภาพที่ 304 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดเลย



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

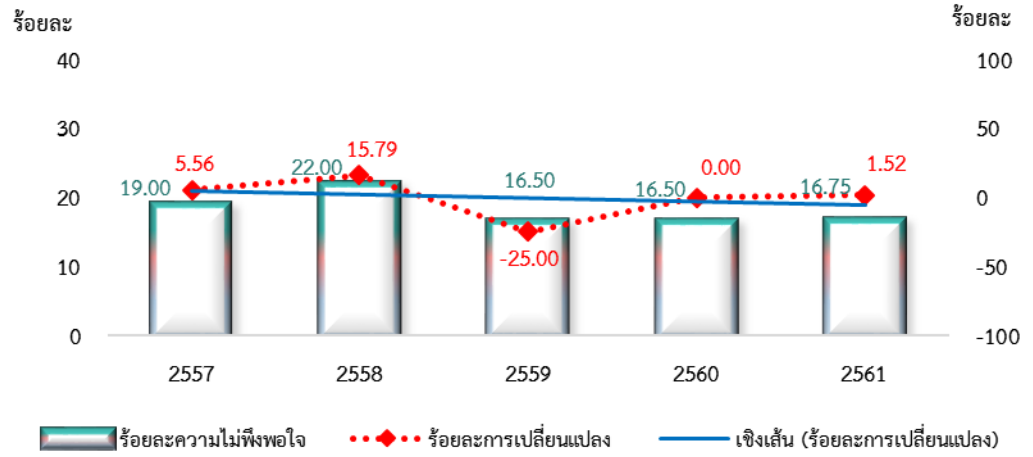
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเลย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 16.75 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 305 และตารางที่ 72

ภาพที่ 305 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเลย แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเลย ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 1.52 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 306

ภาพที่ 306 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเลย ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

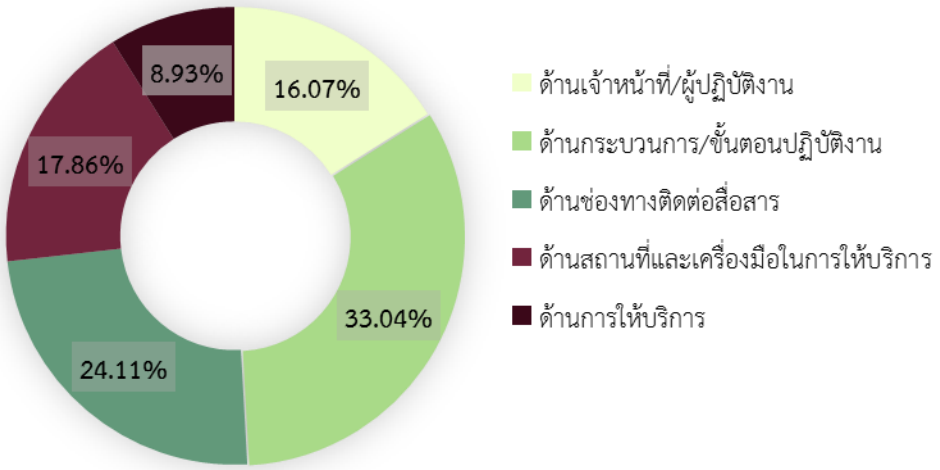


ตารางที่ 72 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดเลย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.67**	**16.75**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.63**	**15.75**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.66	16.50
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.63	15.75
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.61	15.25
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.72**	**18.00**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.61	15.25
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.78	19.50
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.77	19.25
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.69**	**17.25**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.72	18.00
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.70	17.50
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.70	17.50
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.65	16.25
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.65**	**16.25**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.65	16.25
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.67	16.75
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.64	16.00
ด้านการให้บริการ	**1.65**	**16.25**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.66	16.50
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.69	17.25
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.60	15.00
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.64	16.00

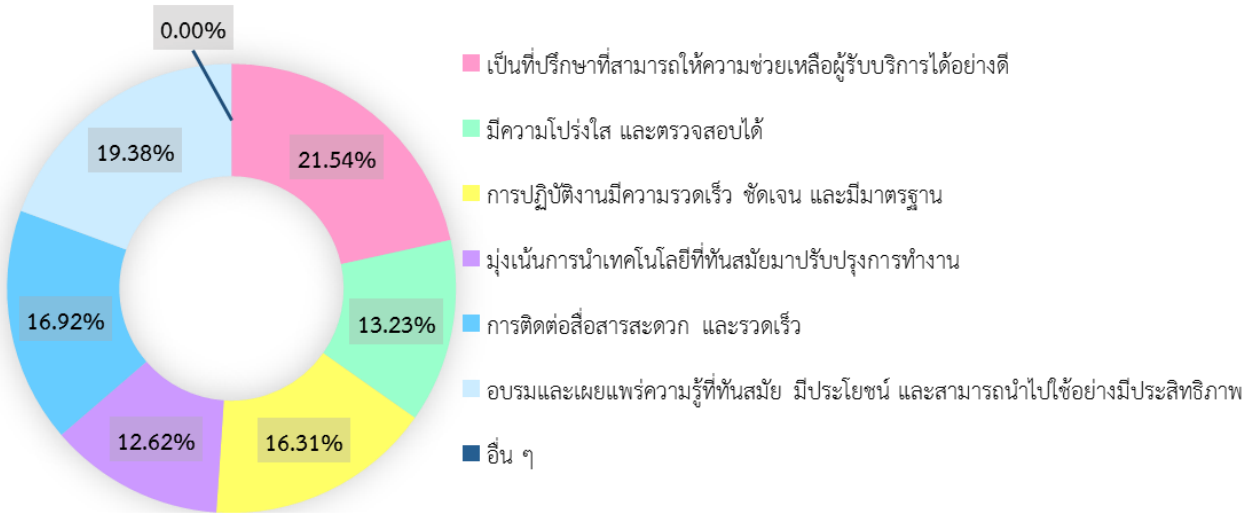
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเลย แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 307

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

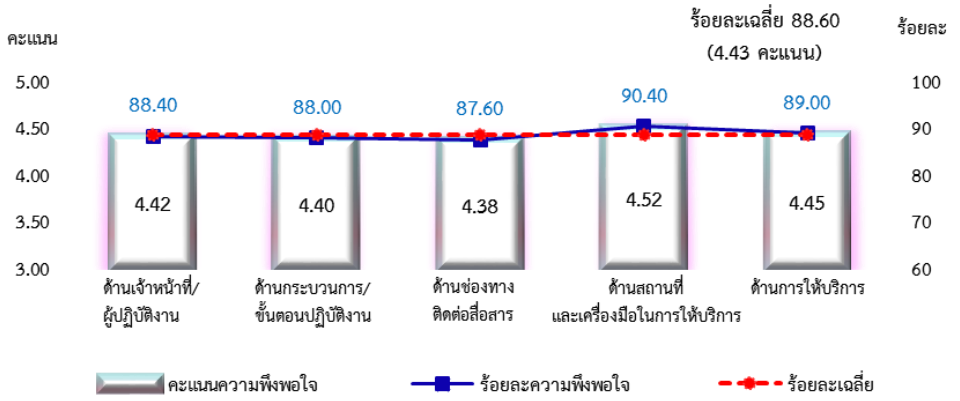
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.60 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.25 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.50

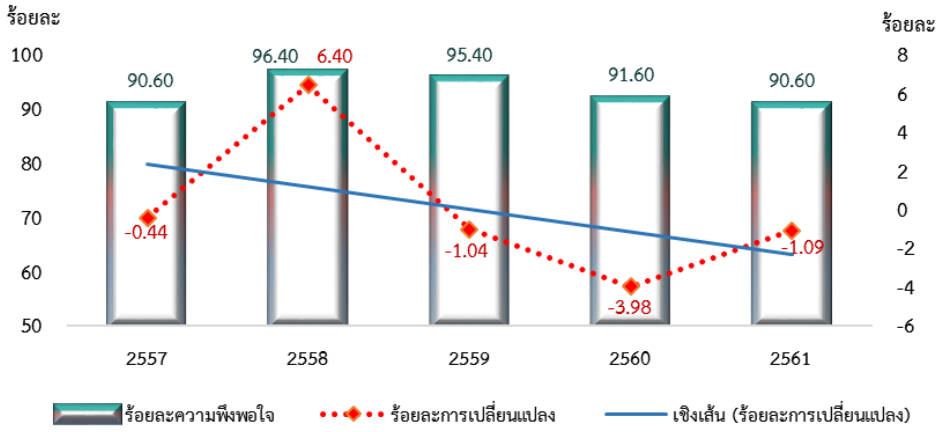
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.43 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.60 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 309 และตารางที่ 73

ภาพที่ 309 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 1.09 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 310

ภาพที่ 310 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

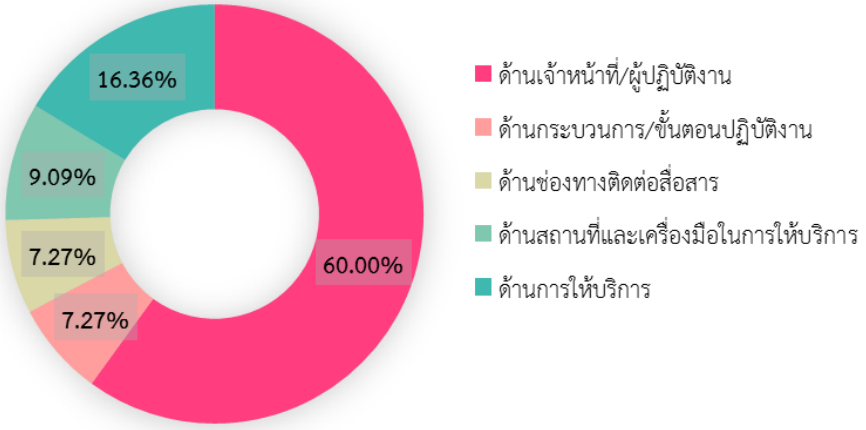


ตารางที่ 73 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.53**	**90.60**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**9.25**	**92.50**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.43**	**88.60**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.42**	**88.40**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.35	87.00
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	4.40	88.00
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.51	90.20
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.40**	**88.00**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.29	85.80
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.47	89.40
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.38	87.60
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	4.44	88.80
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.38**	**87.60**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	4.45	89.00
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	4.18	83.60
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.38	87.60
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	4.49	89.80
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.52**	**90.40**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.55	91.00
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.42	88.40
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.60	92.00
ด้านการให้บริการ	**4.45**	**89.00**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.47	89.40
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.45	89.00
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.42	88.40
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	4.32	86.40
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.36	87.20
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.62	92.40
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.52	90.40
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.39	87.80
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.49	89.80
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.42	88.40

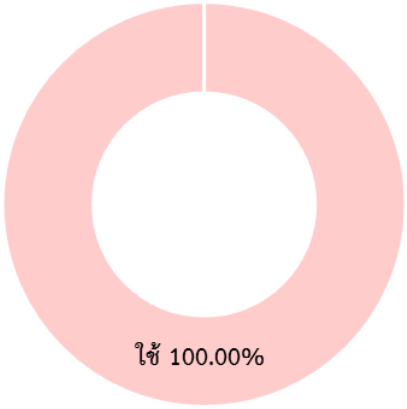
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 311

ภาพที่ 311 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร แยกตามประเด็นการสำรวจ



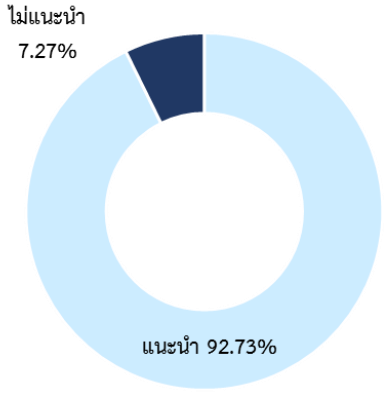
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร แสดงตามภาพที่ 312

ภาพที่ 312 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร แสดงตามภาพที่ 313

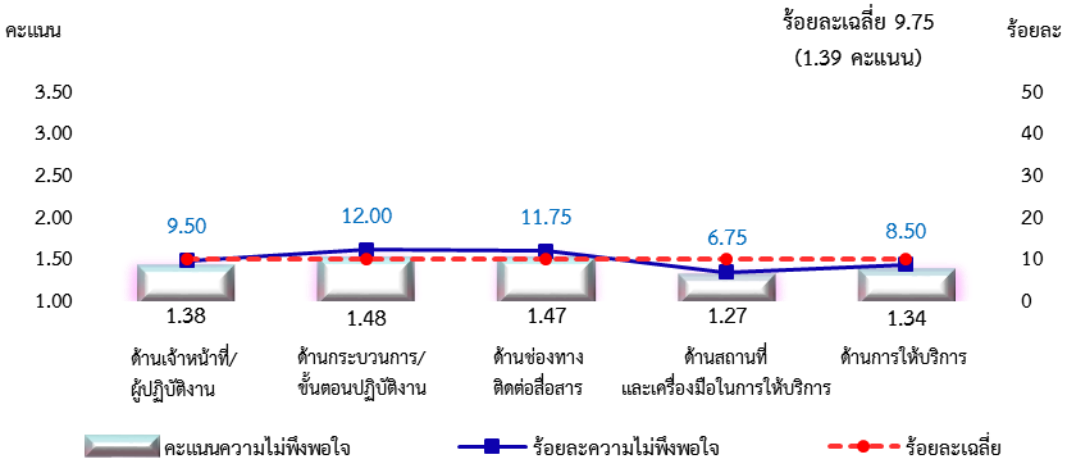
ภาพที่ 313 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

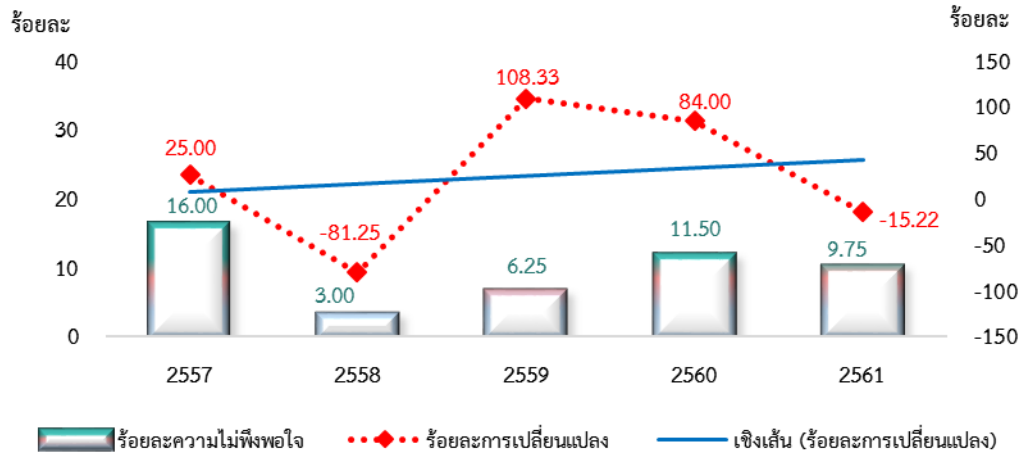
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.39 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 9.75 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 314 และตารางที่ 74

ภาพที่ 314 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 15.22 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 315

ภาพที่ 315 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

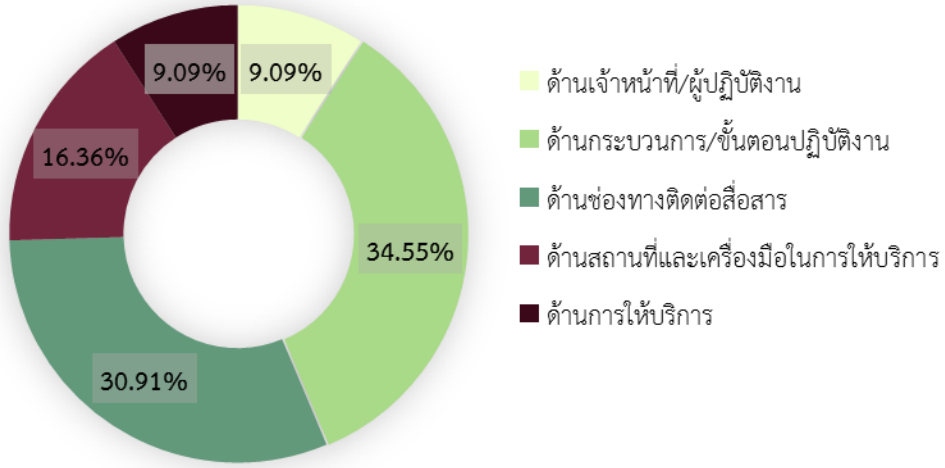


ตารางที่ 74 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.39**	**9.75**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.38**	**9.50**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.43	10.75
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.40	10.00
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.31	7.75
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.48**	**12.00**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.39	9.75
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.46	11.50
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.59	14.75
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.47**	**11.75**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.48	12.00
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.46	11.50
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.52	13.00
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.41	10.25
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.27**	**6.75**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.28	7.00
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.25	6.25
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.28	7.00
ด้านการให้บริการ	**1.34**	**8.50**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.30	7.50
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.34	8.50
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.38	9.50
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.33	8.25

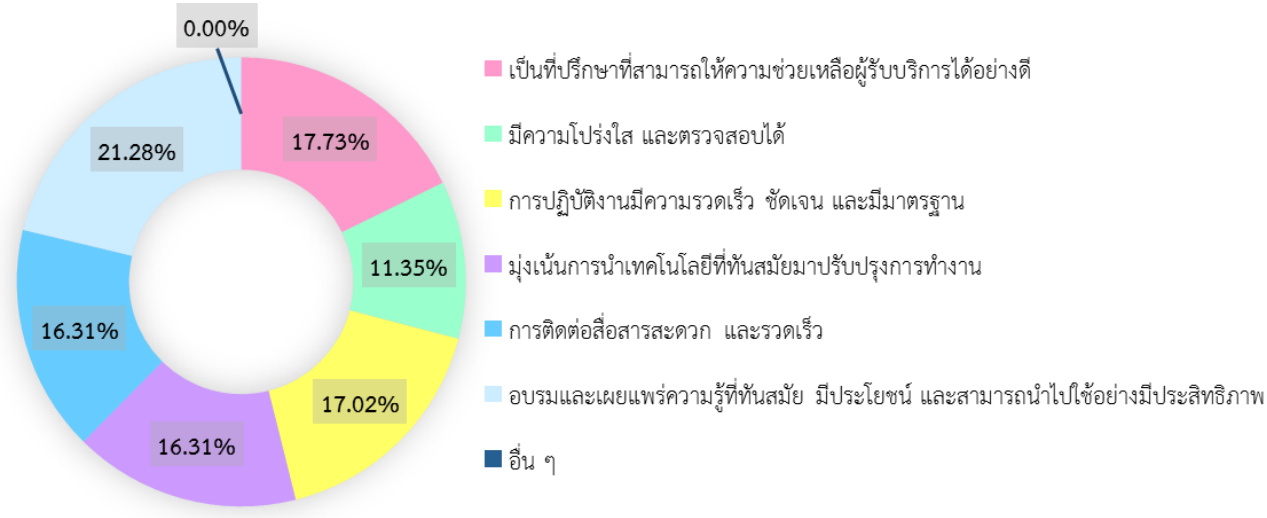
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 316

ภาพที่ 316 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร แยกตามประเด็นการสำรวจ



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

ภาพที่ 317 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร



10) ข้อเสนอแนะ

-

2.4.10 สำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย

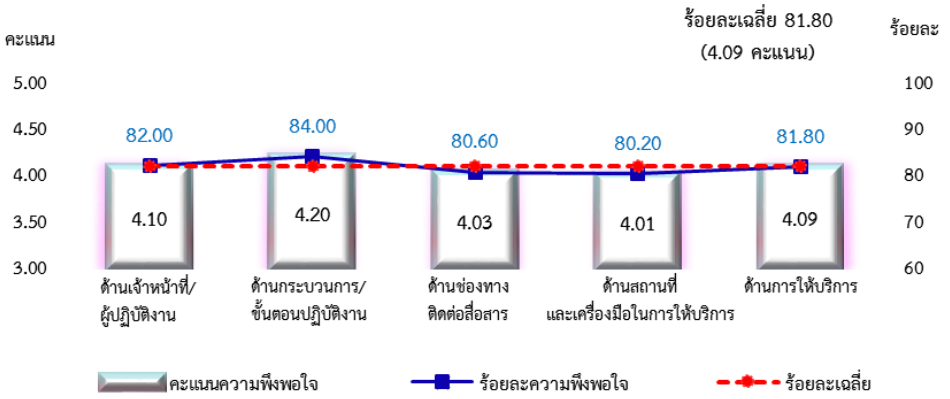
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.22 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.40 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.90

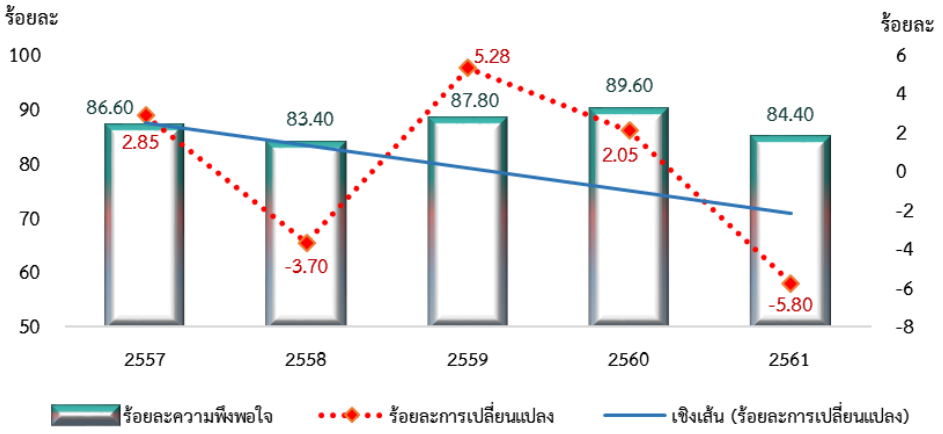
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.09 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.80 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 318 และตารางที่ 75

ภาพที่ 318 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 5.80 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 319

ภาพที่ 319 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

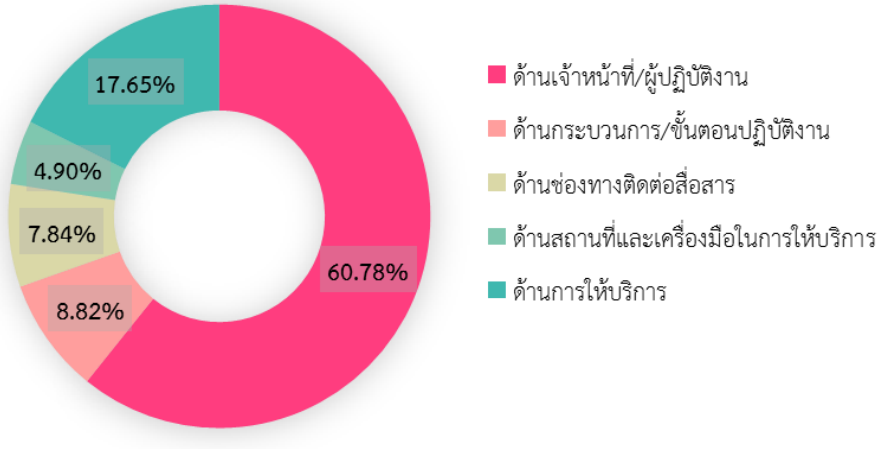


ตารางที่ 75 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.22**	**84.40**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**8.69**	**86.90**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.09**	**81.80**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.10**	**82.00**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.13	82.60
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	4.02	80.40
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.16	83.20
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.20**	**84.00**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.06	81.20
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.37	87.40
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.19	83.80
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	4.19	83.80
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.03**	**80.60**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	3.89	77.80
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	3.94	78.80
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.07	81.40
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	4.23	84.60
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.01**	**80.20**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.02	80.40
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	3.96	79.20
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.06	81.20
ด้านการให้บริการ	**4.09**	**81.80**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.08	81.60
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.11	82.20
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.12	82.40
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	4.04	80.80
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.03	80.60
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.16	83.20
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.21	84.20
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.00	80.00
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.12	82.40
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.03	80.60

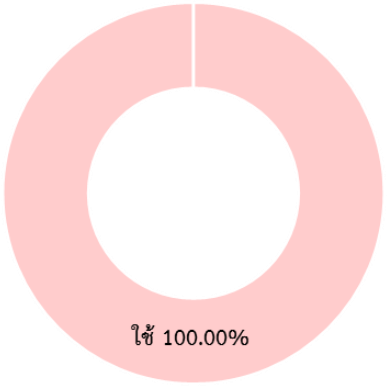
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 320

ภาพที่ 320 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย แยกตามประเด็นการสำรวจ



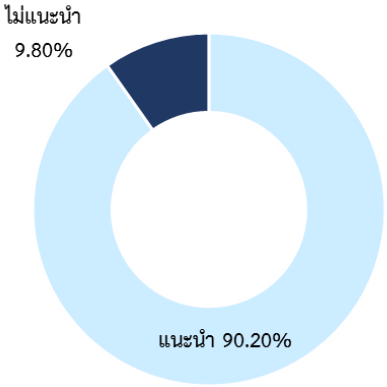
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย แสดงตามภาพที่ 321

ภาพที่ 321 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย แสดงตามภาพที่ 322

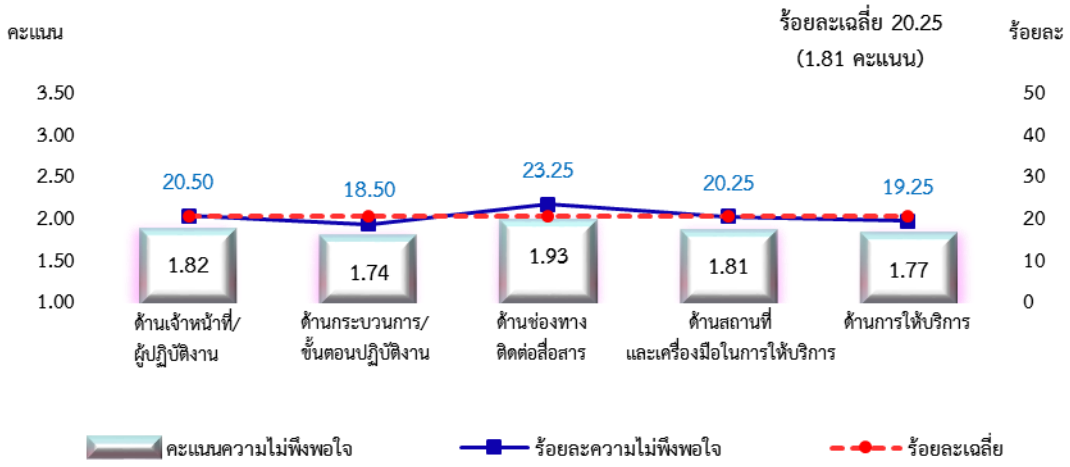
ภาพที่ 322 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

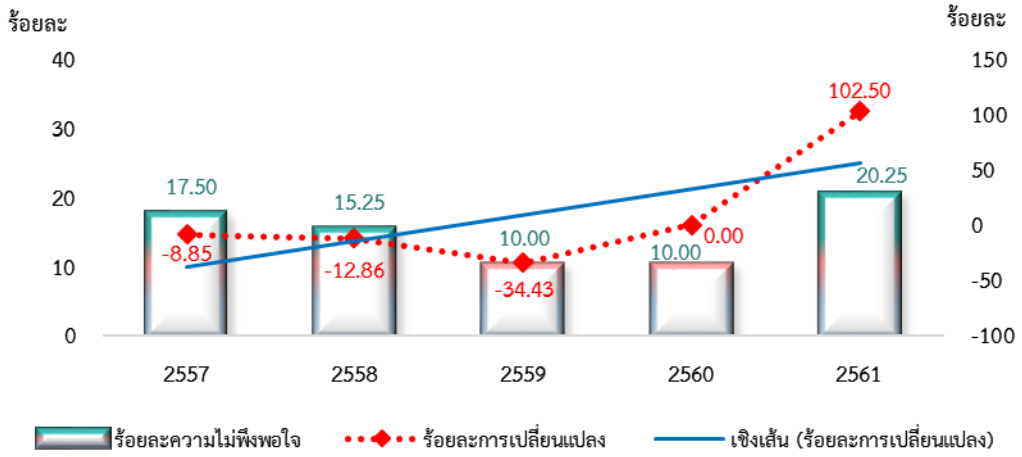
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.81 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 20.25 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อย โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 323 และตารางที่ 76

ภาพที่ 323 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 102.50 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 324

ภาพที่ 324 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

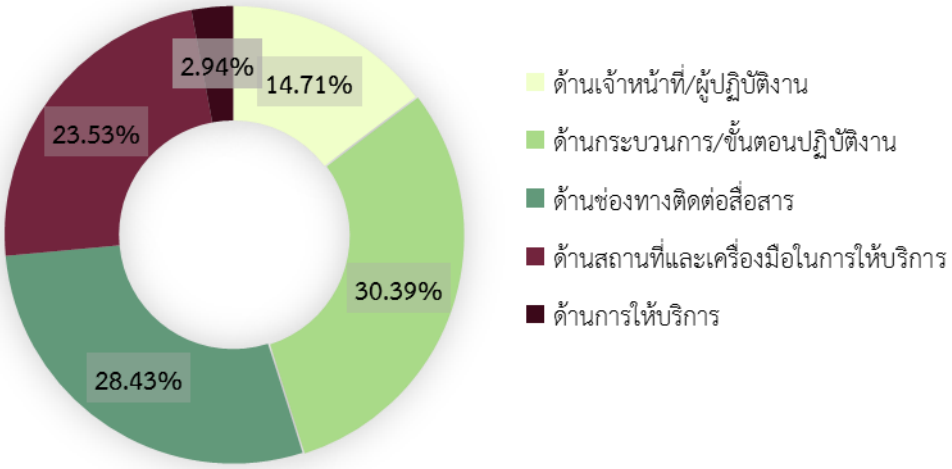


ตารางที่ 76 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.81**	**20.25**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.82**	**20.50**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.86	21.50
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.85	21.25
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.75	18.75
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.74**	**18.50**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.69	17.25
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.77	19.25
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.76	19.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.93**	**23.25**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	2.15	28.75
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.88	22.00
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.84	21.00
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.86	21.50
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.81**	**20.25**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.76	19.00
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.90	22.50
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.77	19.25
ด้านการให้บริการ	**1.77**	**19.25**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.77	19.25
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.80	20.00
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.75	18.75
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.75	18.75

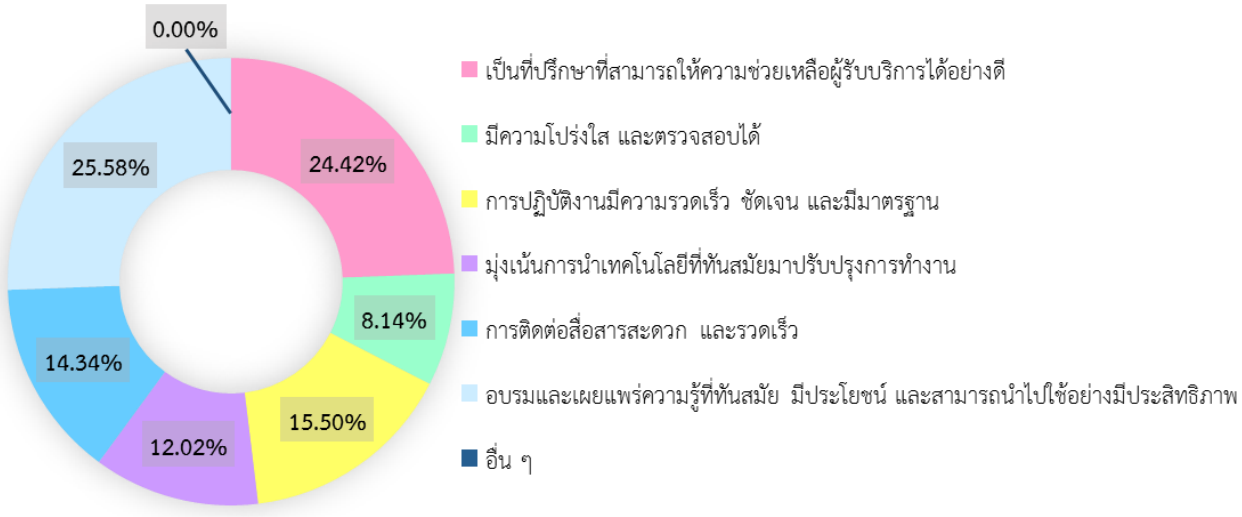
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 325

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

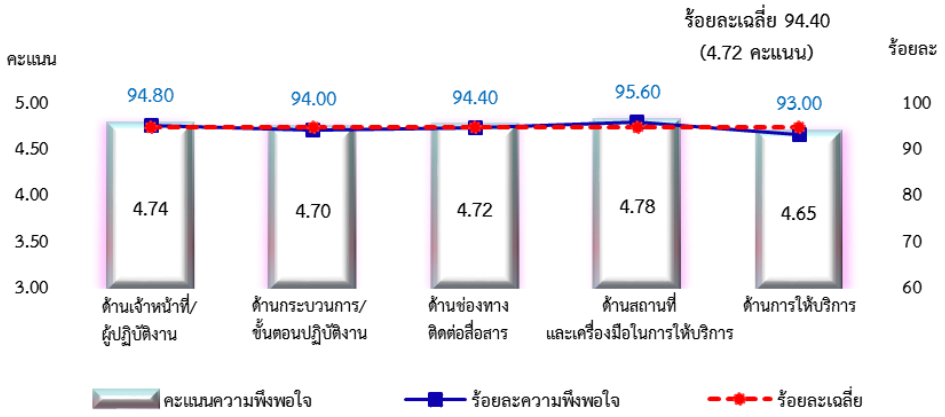
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.75 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.57 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.70

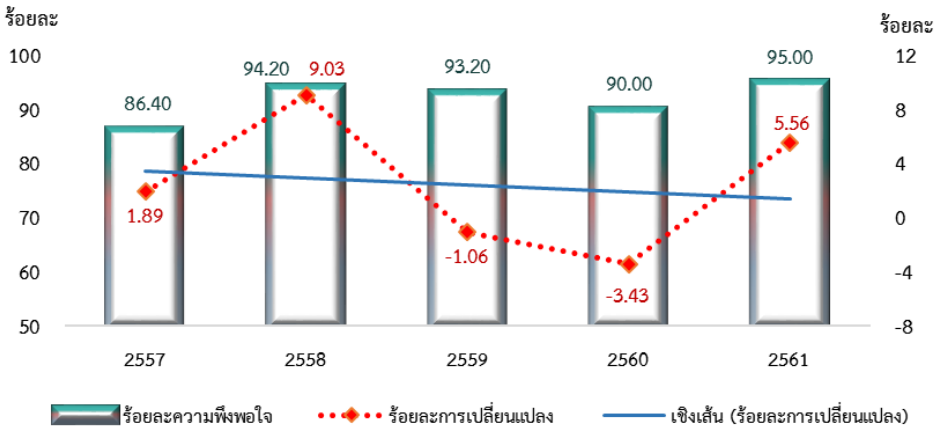
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.72 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.40 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 327 และตารางที่ 77

ภาพที่ 327 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 5.56 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 328

ภาพที่ 328 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

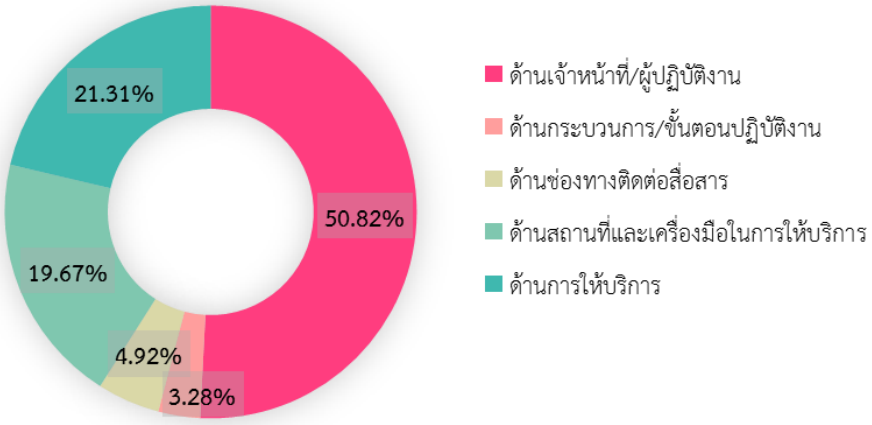


ตารางที่ 77 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.75**	**95.00**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**9.57**	**95.70**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.72**	**94.40**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.74**	**94.80**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.70	94.00
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	4.77	95.40
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.74	94.80
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.70**	**94.00**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.70	94.00
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.72	94.40
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.70	94.00
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	4.69	93.80
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.72**	**94.40**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	4.68	93.60
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	4.66	93.20
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.73	94.60
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	4.79	95.80
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.78**	**95.60**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.77	95.40
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.72	94.40
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.85	97.00
ด้านการให้บริการ	**4.65**	**93.00**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.70	94.00
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.69	93.80
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.72	94.40
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	4.58	91.60
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.53	90.60
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.72	94.40
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.73	94.60
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.53	90.60
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.74	94.80
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.53	90.60

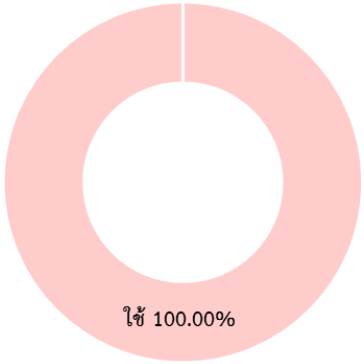
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 329

ภาพที่ 329 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู แยกตามประเด็นการสำรวจ



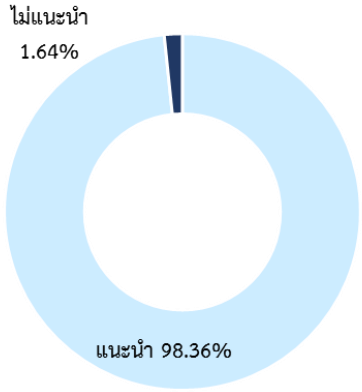
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู แสดงตามภาพที่ 330

ภาพที่ 330 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู แสดงตามภาพที่ 331

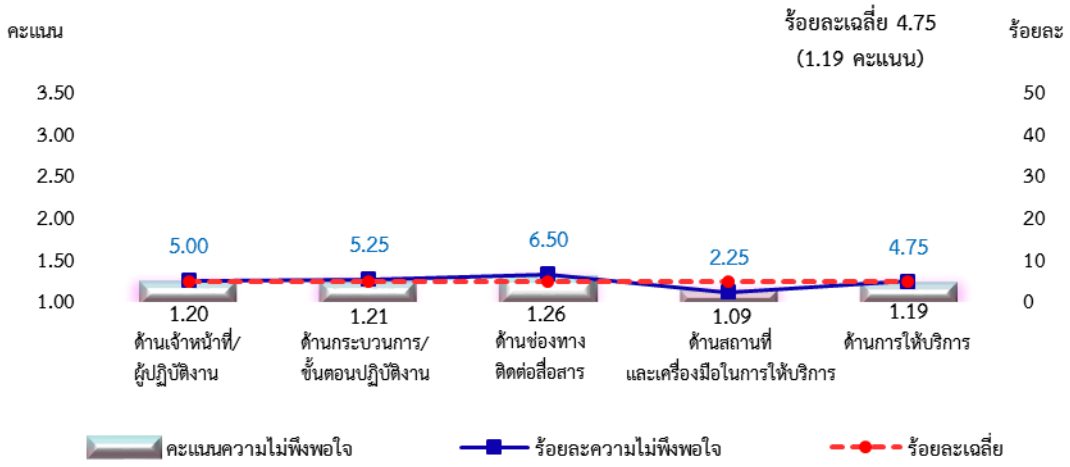
ภาพที่ 331 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

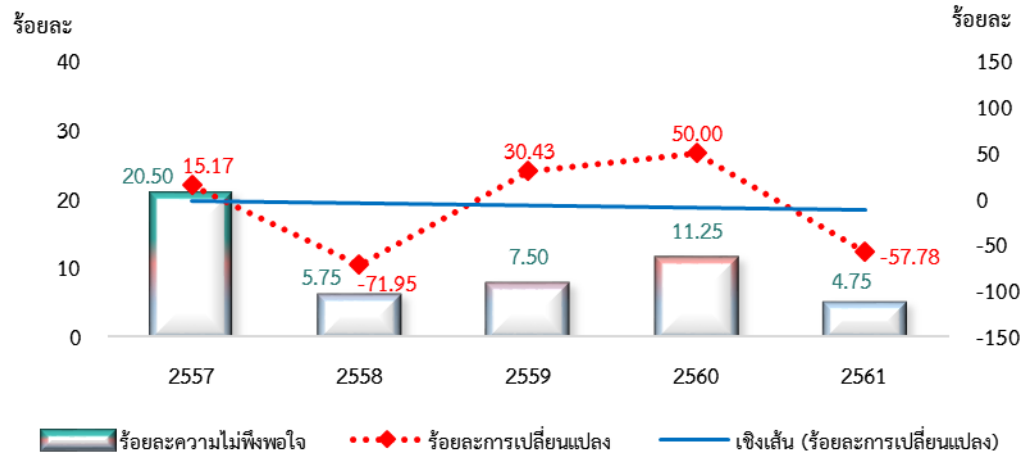
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.19 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 4.75 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 332 และตารางที่ 78

ภาพที่ 332 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 57.78 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 333

ภาพที่ 333 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

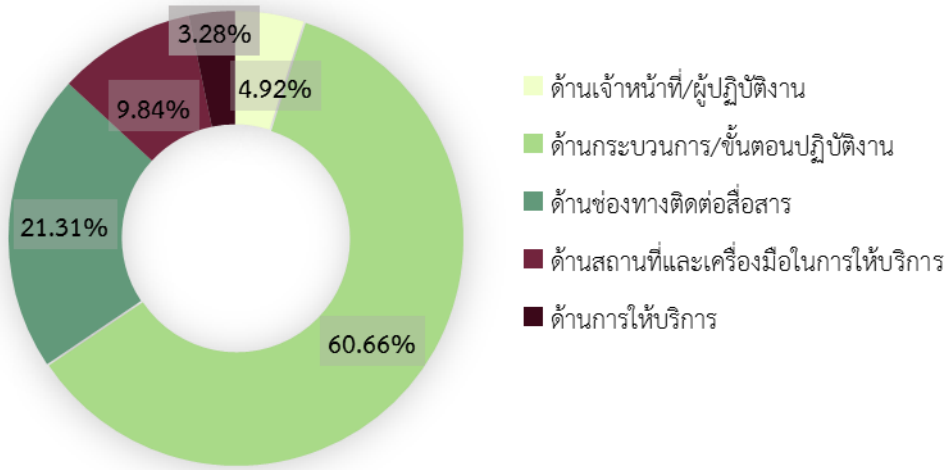


ตารางที่ 78 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.19**	**4.75**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.20**	**5.00**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.26	6.50
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.20	5.00
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.15	3.75
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.21**	**5.25**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.20	5.00
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.25	6.25
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.19	4.75
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.26**	**6.50**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.37	9.25
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.29	7.25
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.21	5.25
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.18	4.50
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.09**	**2.25**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.10	2.50
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.11	2.75
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.07	1.75
ด้านการให้บริการ	**1.19**	**4.75**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.13	3.25
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.24	6.00
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.22	5.50
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.15	3.75

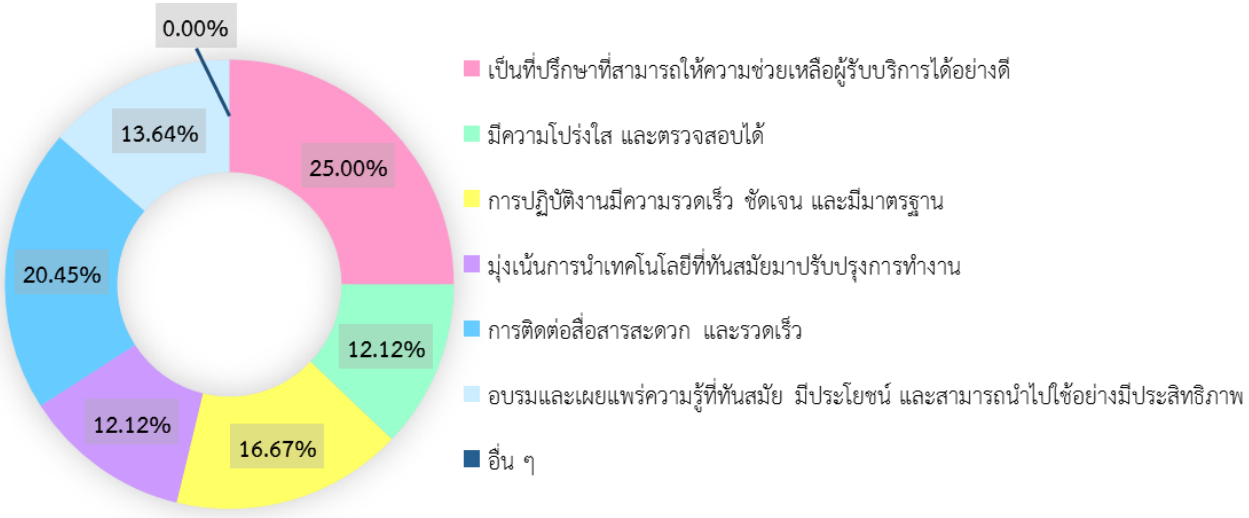
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 334

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

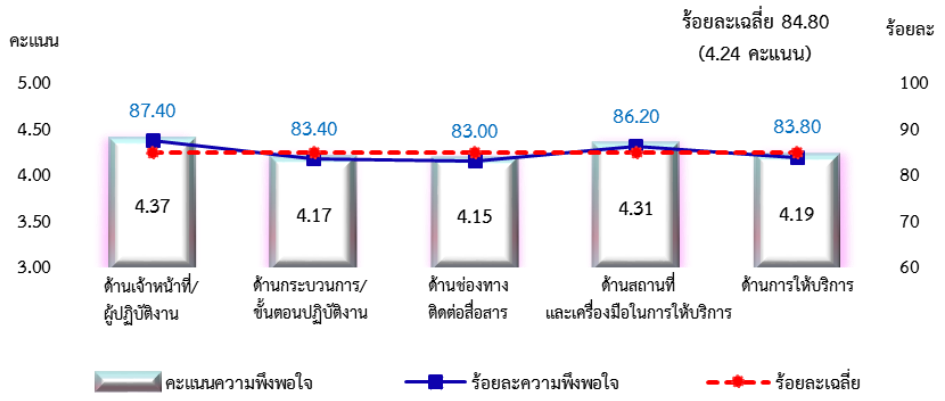
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.36 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.94 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.40

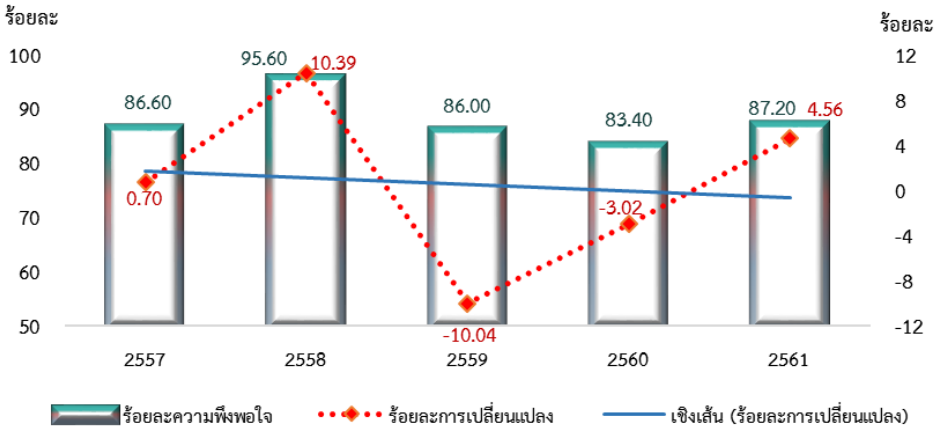
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.24 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.80 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 336 และตารางที่ 79

ภาพที่ 336 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 4.56 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 337

ภาพที่ 337 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

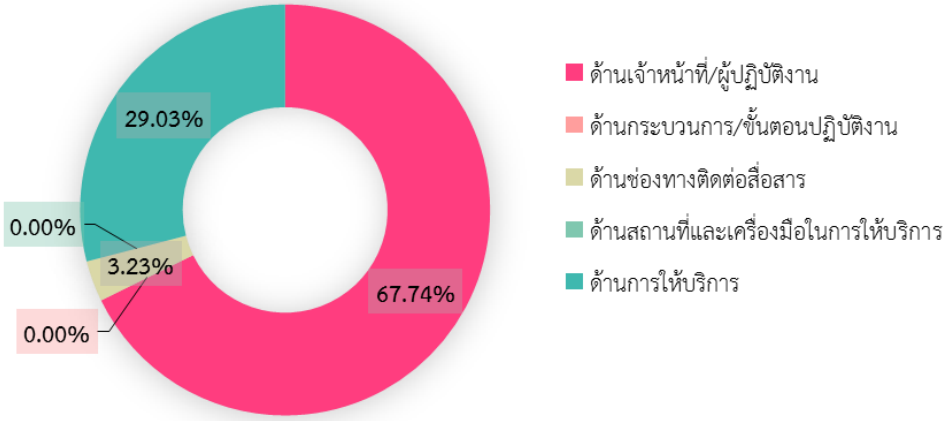


ตารางที่ 79 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.36**	**87.20**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**8.94**	**89.40**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.24**	**84.80**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.37**	**87.40**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.32	86.40
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	4.13	82.60
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.65	93.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.17**	**83.40**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.19	83.80
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.13	82.60
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.29	85.80
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	4.06	81.20
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.15**	**83.00**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	4.10	82.00
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	4.03	80.60
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.10	82.00
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	4.35	87.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.31**	**86.20**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.39	87.80
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.23	84.60
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.32	86.40
ด้านการให้บริการ	**4.19**	**83.80**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.50	90.00
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.41	88.20
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.07	81.40
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	3.89	77.80
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	3.84	76.80
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.15	83.00
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.42	88.40
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.33	86.60
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.25	85.00
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.06	81.20

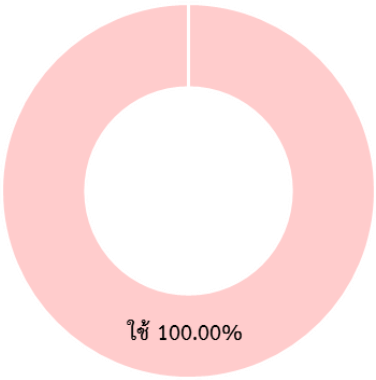
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 338

ภาพที่ 338 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ แยกตามประเด็นการสำรวจ



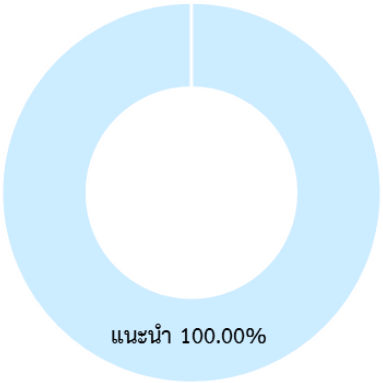
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ แสดงตามภาพที่ 339

ภาพที่ 339 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ แสดงตามภาพที่ 340

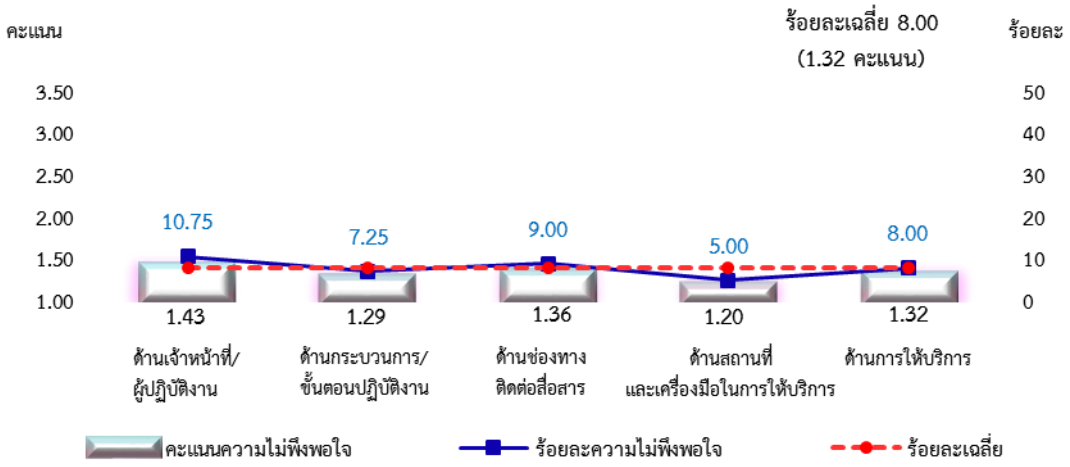
ภาพที่ 340 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

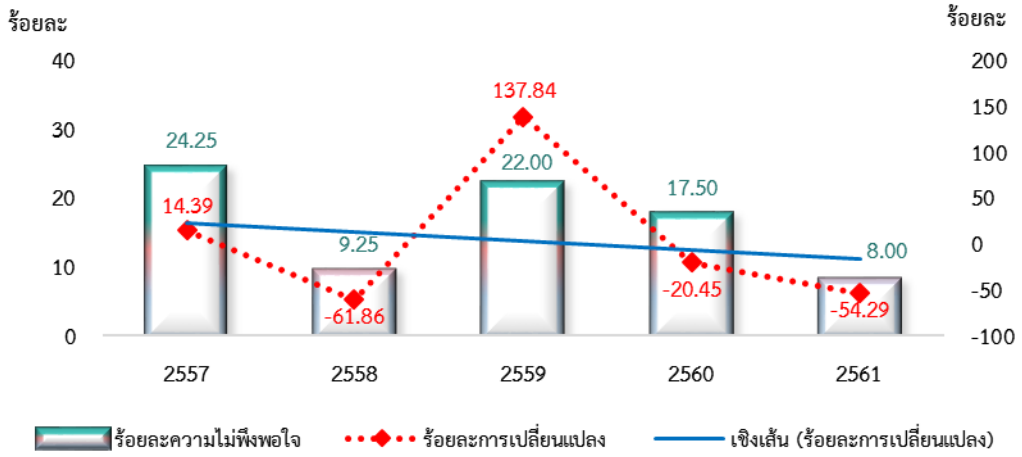
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.32 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 8.00 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 341 และตารางที่ 80

ภาพที่ 341 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 54.29 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 342

ภาพที่ 342 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

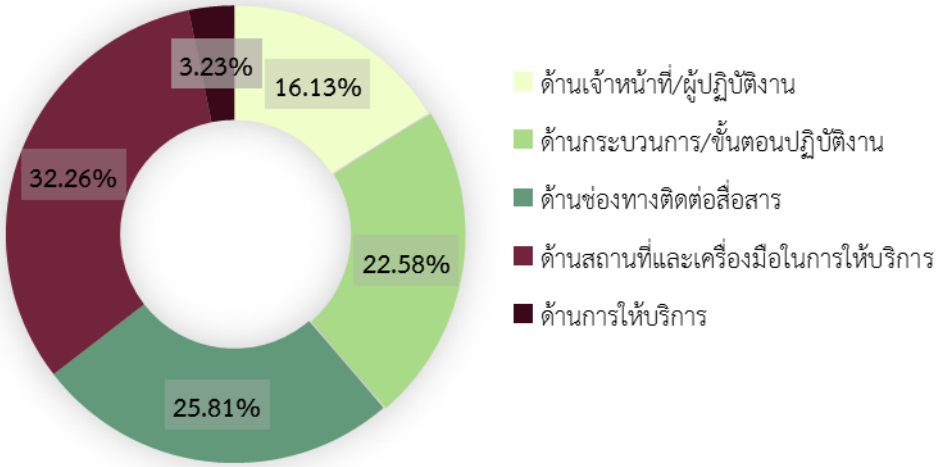


ตารางที่ 80 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.32**	**8.00**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.43**	**10.75**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.68	17.00
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.52	13.00
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.10	2.50
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.29**	**7.25**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.29	7.25
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.39	9.75
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.20	5.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.36**	**9.00**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.48	12.00
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.33	8.25
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.32	8.00
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.29	7.25
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.20**	**5.00**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.19	4.75
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.26	6.50
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.16	4.00
ด้านการให้บริการ	**1.32**	**8.00**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.29	7.25
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.68	17.00
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.17	4.25
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.14	3.50

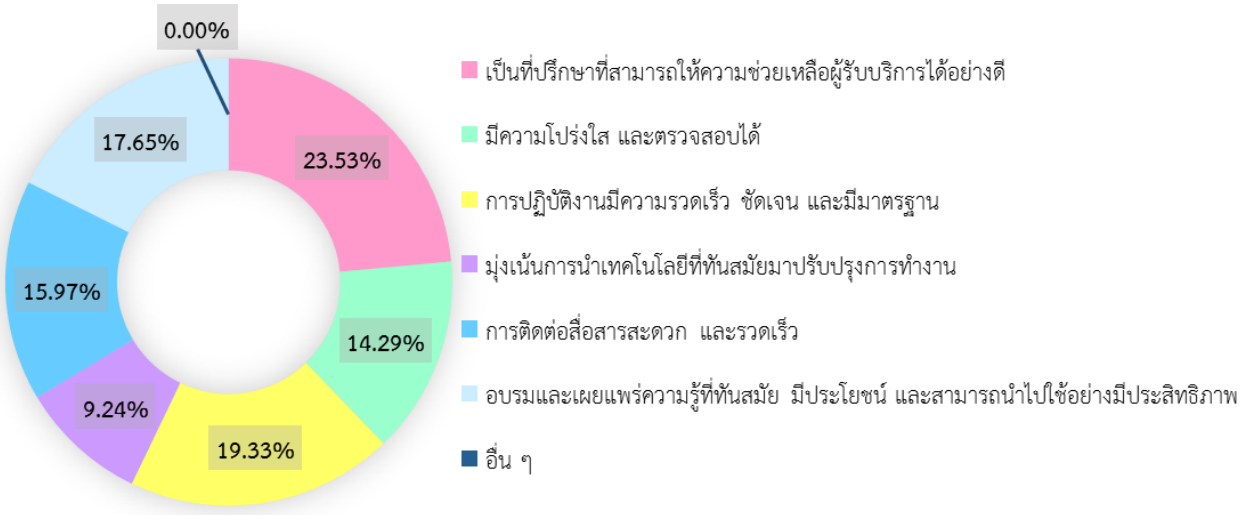
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 343

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

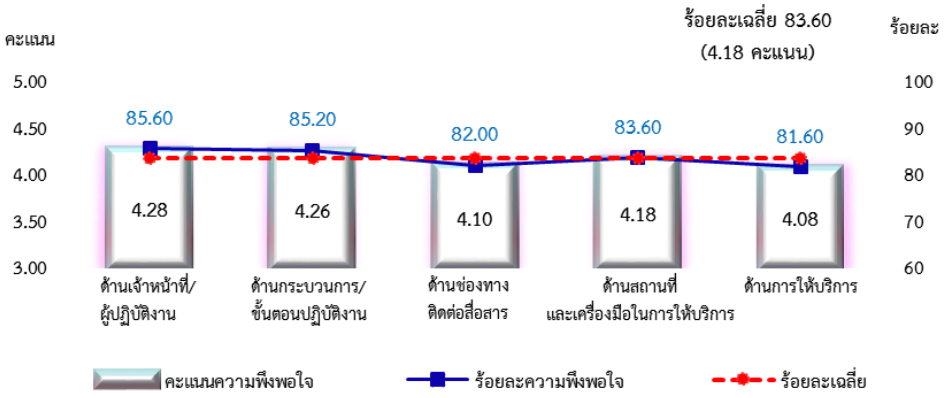
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.20 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.40

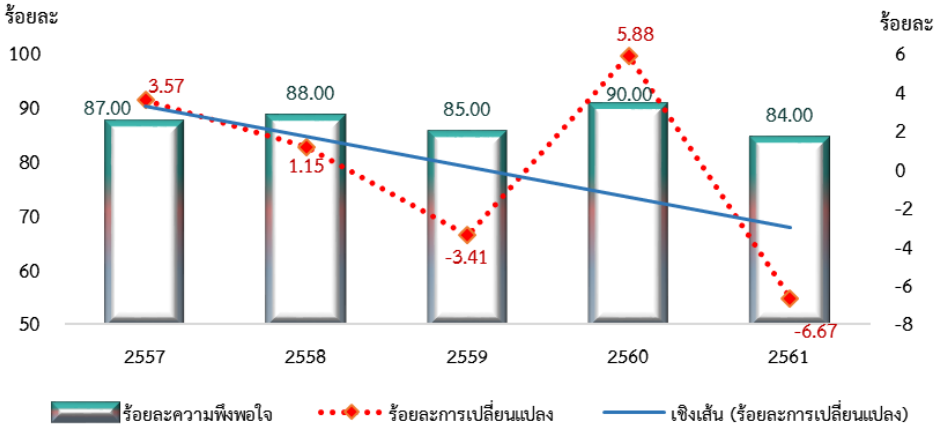
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.18 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.60 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 345 และตารางที่ 81

ภาพที่ 345 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 6.67 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 346

ภาพที่ 346 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

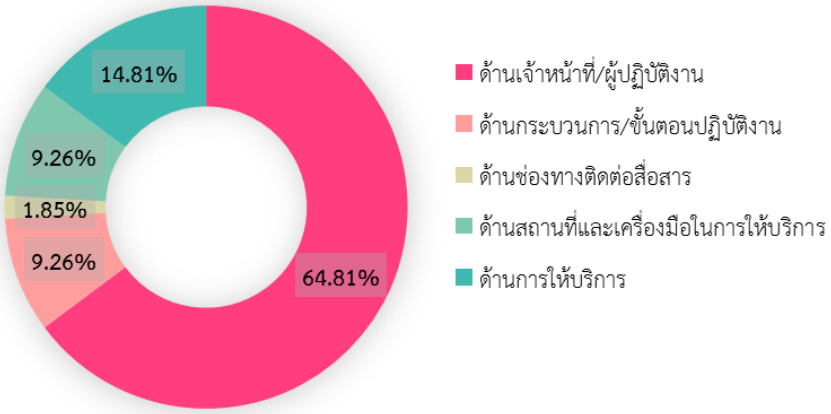


ตารางที่ 81 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.20**	**84.00**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**8.44**	**84.40**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.18**	**83.60**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.28**	**85.60**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.31	86.20
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	4.15	83.00
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.37	87.40
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.26**	**85.20**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.19	83.80
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.38	87.60
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.26	85.20
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	4.19	83.80
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.10**	**82.00**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	4.09	81.80
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	4.04	80.80
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.04	80.80
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	4.23	84.60
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.18**	**83.60**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.19	83.80
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.17	83.40
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.19	83.80
ด้านการให้บริการ	**4.08**	**81.60**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.04	80.80
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.06	81.20
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.04	80.80
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	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	4.09	81.80
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.08	81.60
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.19	83.80
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.10	82.00

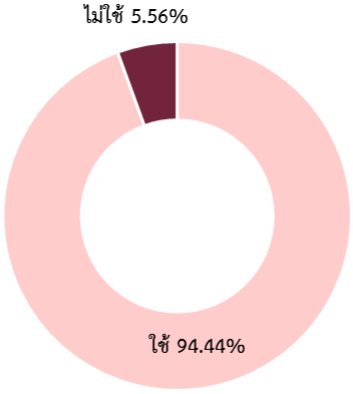
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 347

ภาพที่ 347 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ แยกตามประเด็นการสำรวจ



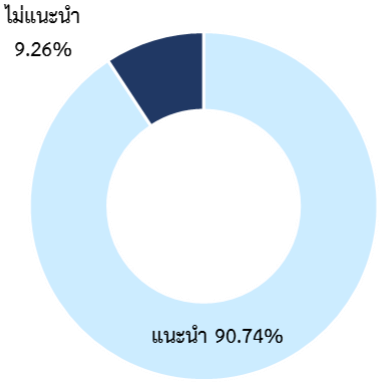
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ แสดงตามภาพที่ 348

ภาพที่ 348 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ แสดงตามภาพที่ 349

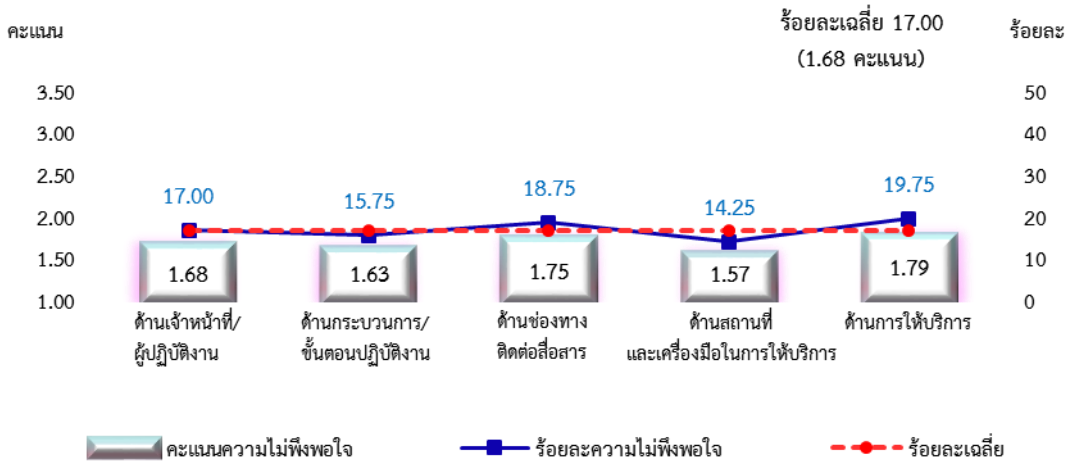
ภาพที่ 349 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

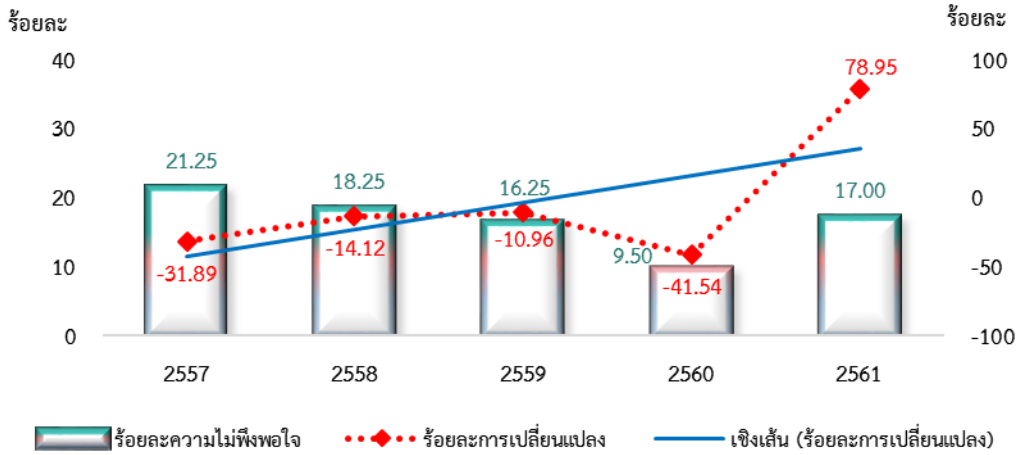
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 17.00 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 350 และตารางที่ 82

ภาพที่ 350 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 78.95 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 351

ภาพที่ 351 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

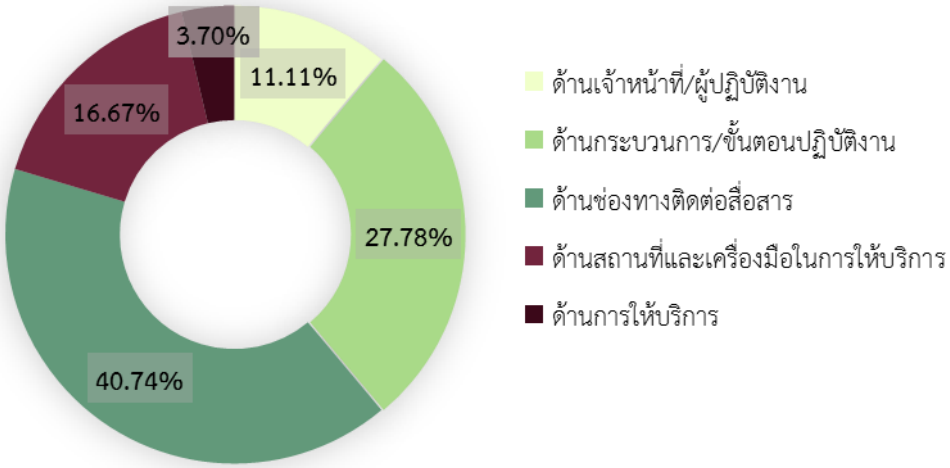


ตารางที่ 82 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.68**	**17.00**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.68**	**17.00**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.58	14.50
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.81	20.25
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.64	16.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.63**	**15.75**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.67	16.75
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.58	14.50
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.63	15.75
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.75**	**18.75**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	2.04	26.00
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.65	16.25
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.67	16.75
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.63	15.75
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.57**	**14.25**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.56	14.00
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.58	14.50
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.58	14.50
ด้านการให้บริการ	**1.79**	**19.75**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.87	21.75
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.71	17.75
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.81	20.25
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.77	19.25

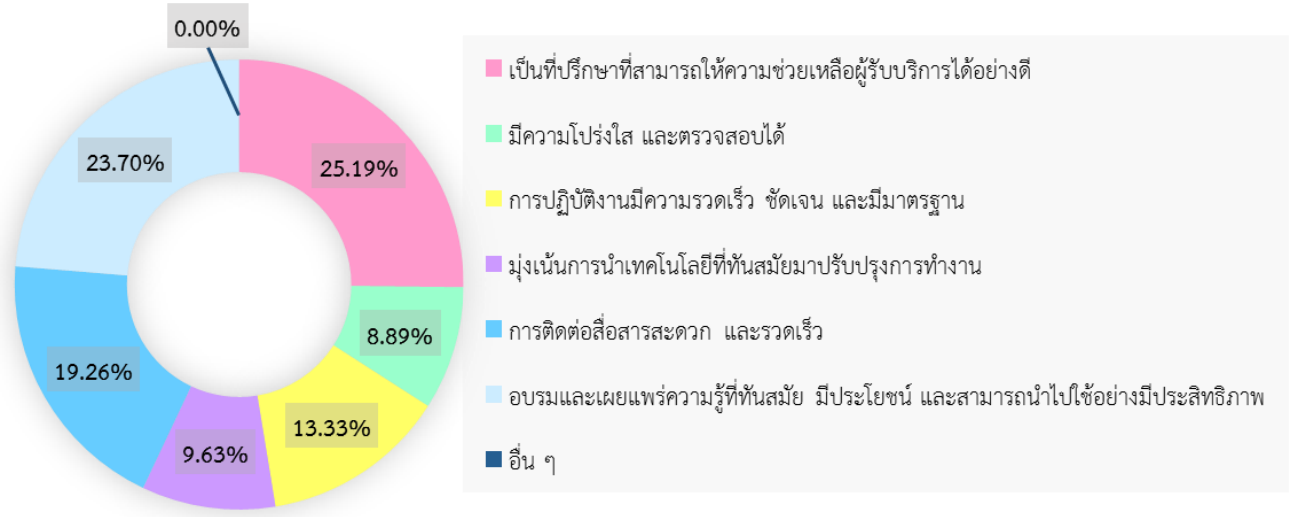
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 352

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

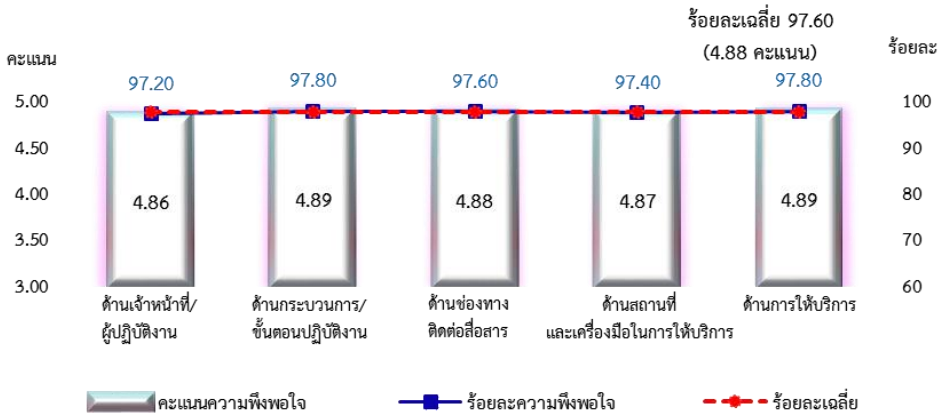
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.86 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.90

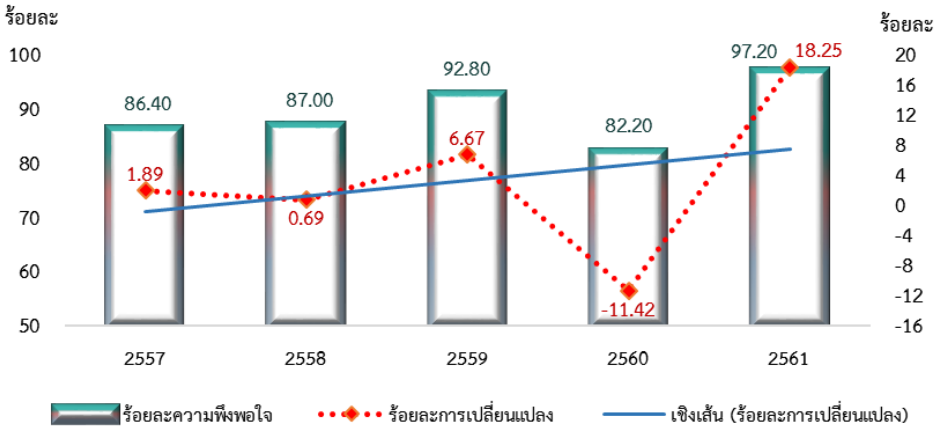
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.88 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.60 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 354 และตารางที่ 83

ภาพที่ 354 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 18.25 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 355

ภาพที่ 355 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

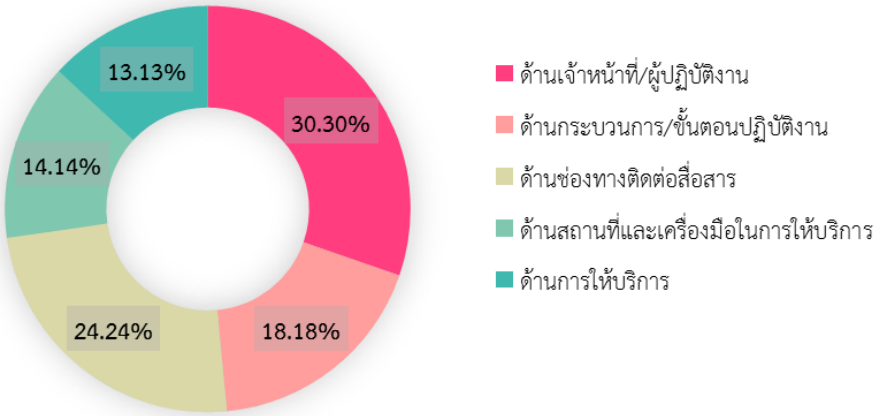


ตารางที่ 83 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.86**	**97.20**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**9.69**	**96.90**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.88**	**97.60**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.86**	**97.20**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.88	97.60
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	4.84	96.80
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.85	97.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.89**	**97.80**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.89	97.80
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.90	98.00
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.89	97.80
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	4.88	97.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.88**	**97.60**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	4.88	97.60
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	4.86	97.20
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.88	97.60
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	4.88	97.60
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.87**	**97.40**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.87	97.40
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.87	97.40
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.88	97.60
ด้านการให้บริการ	**4.89**	**97.80**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.84	96.80
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.88	97.60
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.88	97.60
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	4.90	98.00
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.89	97.80
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.91	98.20
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.88	97.60
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.89	97.80
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.90	98.00
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.90	98.00

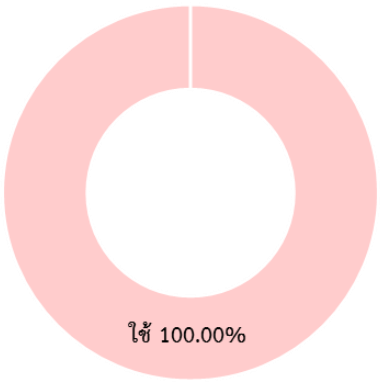
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 356

ภาพที่ 356 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย แยกตามประเด็นการสำรวจ



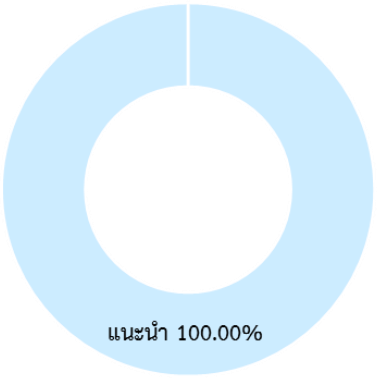
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย แสดงตามภาพที่ 357

ภาพที่ 357 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย แสดงตามภาพที่ 358

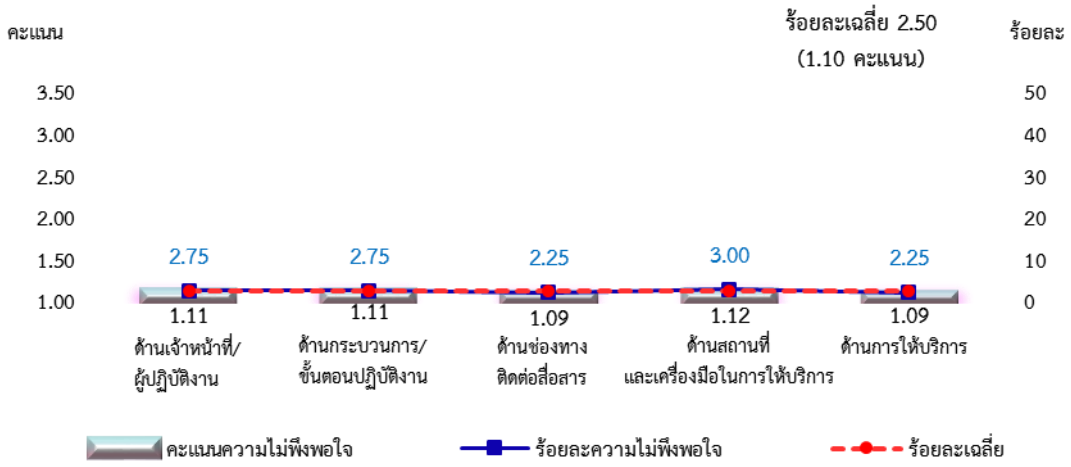
ภาพที่ 358 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

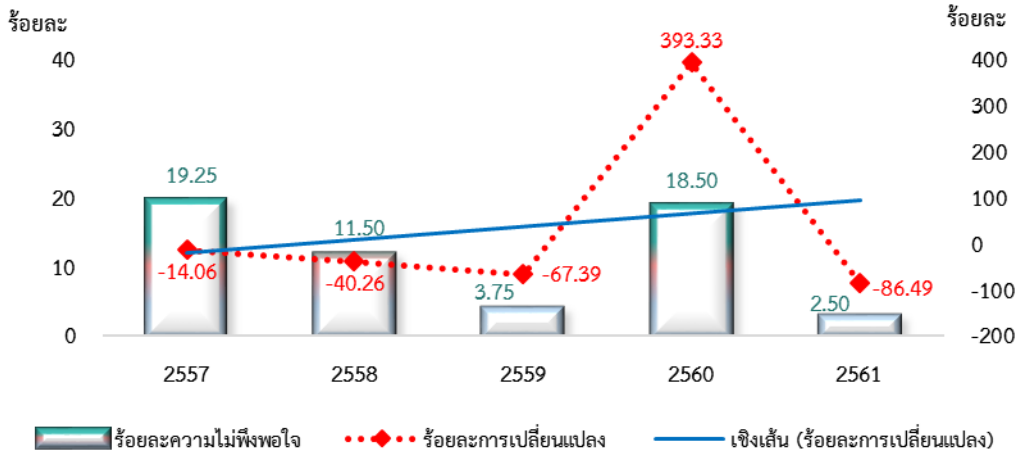
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.10 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 2.50 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 359 และตารางที่ 84

ภาพที่ 359 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 86.49 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 360

ภาพที่ 360 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

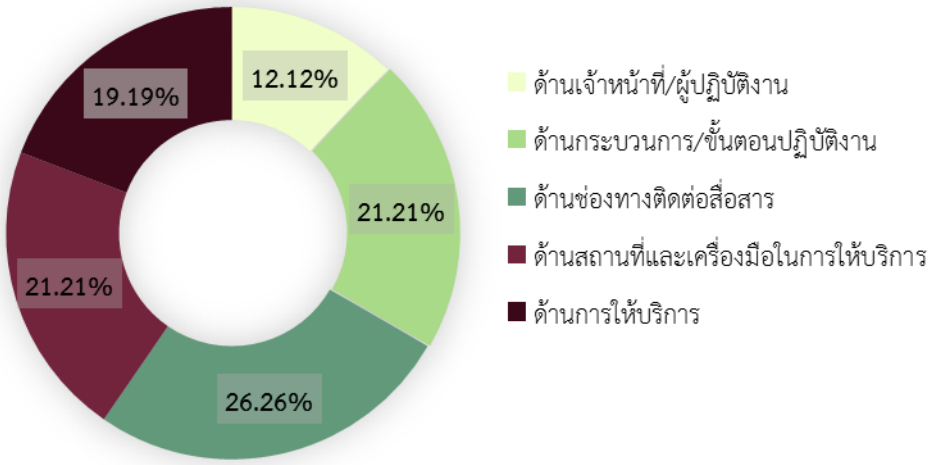


ตารางที่ 84 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.10**	**2.50**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.11**	**2.75**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.10	2.50
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.11	2.75
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.13	3.25
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.11**	**2.75**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.10	2.50
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.11	2.75
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.12	3.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.09**	**2.25**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.11	2.75
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.10	2.50
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.08	2.00
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.08	2.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.12**	**3.00**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.13	3.25
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.12	3.00
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.12	3.00
ด้านการให้บริการ	**1.09**	**2.25**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.10	2.50
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.07	1.75
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.10	2.50
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.09	2.25

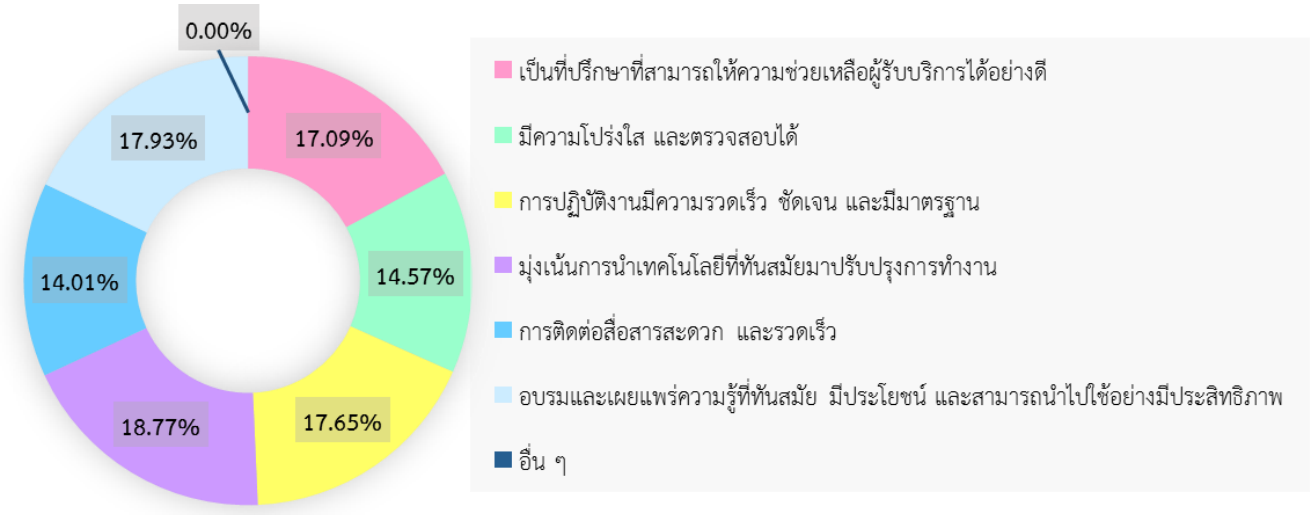
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 361

ภาพที่ 361 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย แยกตามประเด็นการสำรวจ



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

ภาพที่ 362 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย



10) ข้อเสนอแนะ

-

2.5.3 สำนักงานคลังจังหวัดน่าน

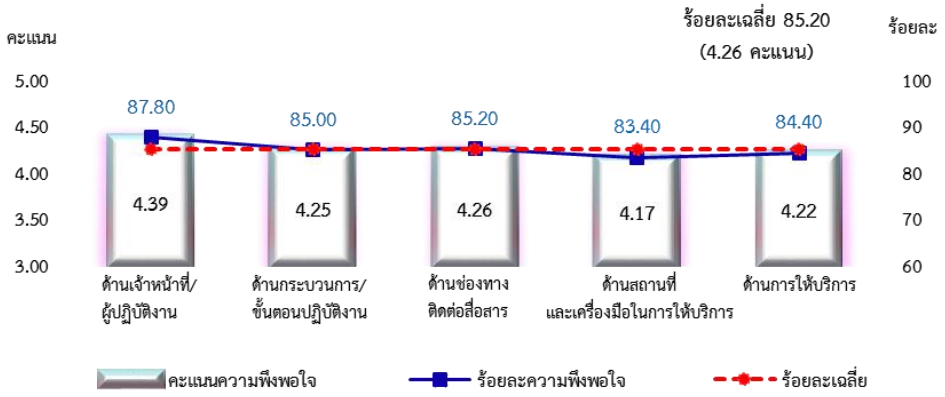
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.41 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.13 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.30

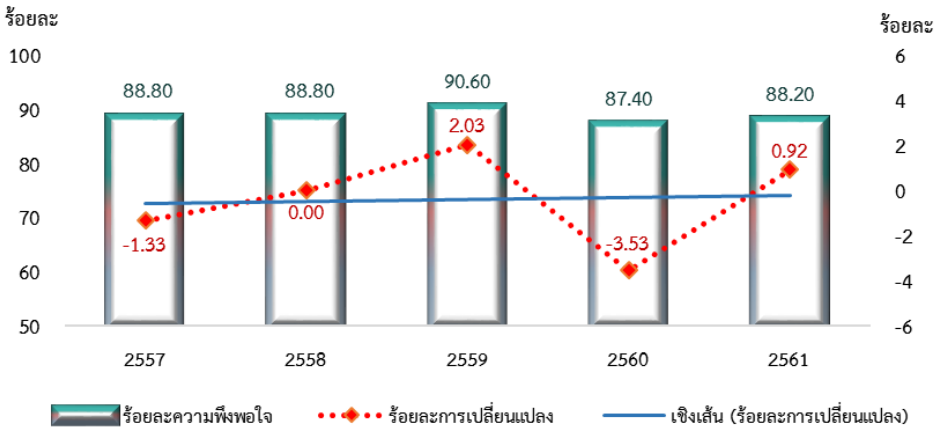
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.26 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.20 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 363 และตารางที่ 85

ภาพที่ 363 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 0.92 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 364

ภาพที่ 364 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

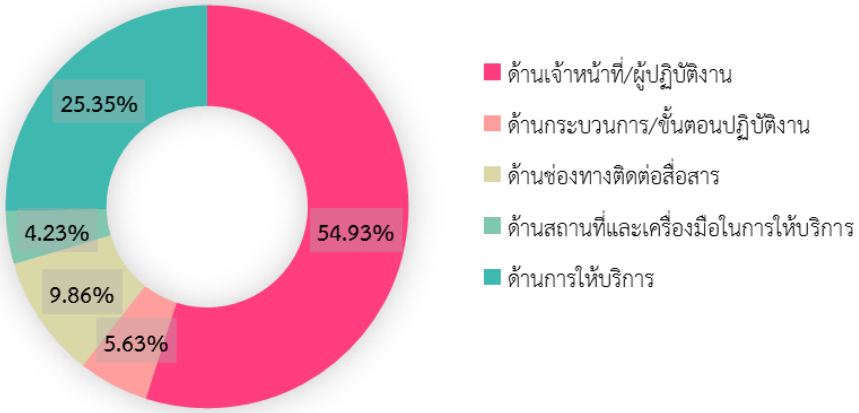


ตารางที่ 85 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.41**	**88.20**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**9.13**	**91.30**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.26**	**85.20**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.39**	**87.80**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.37	87.40
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	4.36	87.20
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.43	88.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.25**	**85.00**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.13	82.60
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.27	85.40
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.26	85.20
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	4.32	86.40
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.26**	**85.20**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	4.33	86.60
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	4.21	84.20
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.19	83.80
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	4.30	86.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.17**	**83.40**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.09	81.80
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.22	84.40
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.20	84.00
ด้านการให้บริการ	**4.22**	**84.40**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.28	85.60
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.22	84.40
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.29	85.80
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	4.13	82.60
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.12	82.40
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.39	87.80
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.20	84.00
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.20	84.00
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.26	85.20
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.14	82.80

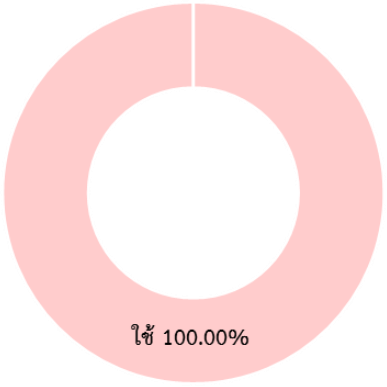
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 365

ภาพที่ 365 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน แยกตามประเด็นการสำรวจ



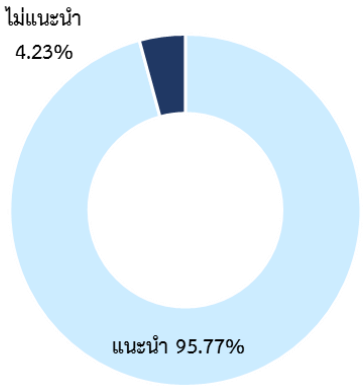
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน แสดงตามภาพที่ 366

ภาพที่ 366 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน แสดงตามภาพที่ 367

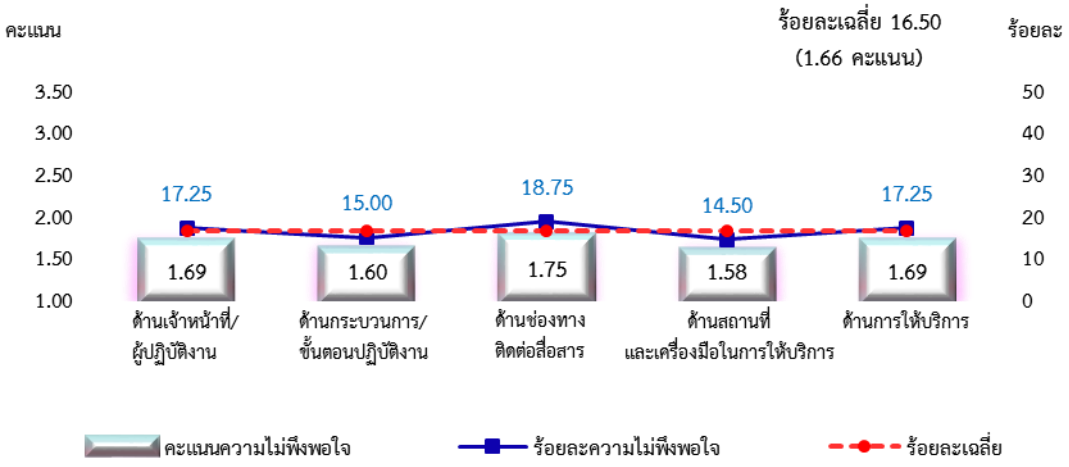
ภาพที่ 367 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

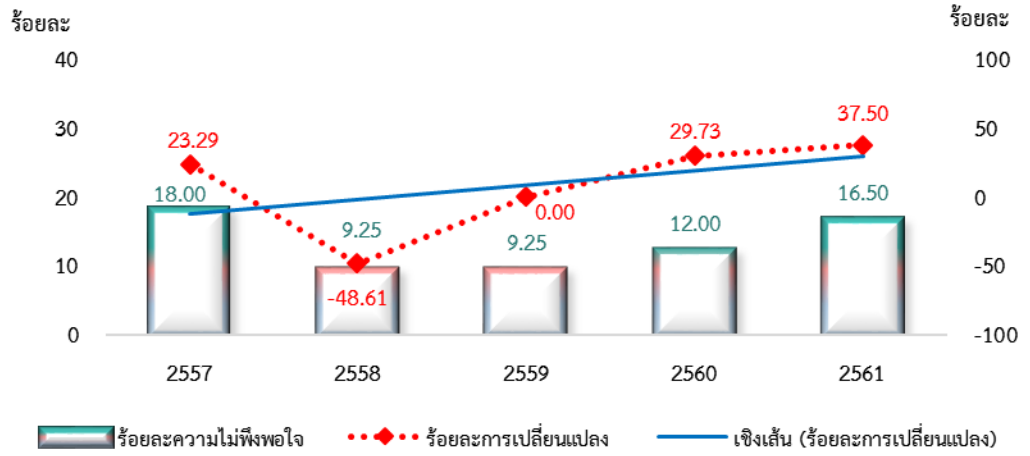
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.66 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 16.50 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 368 และตารางที่ 86

ภาพที่ 368 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 37.50 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 369

ภาพที่ 369 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

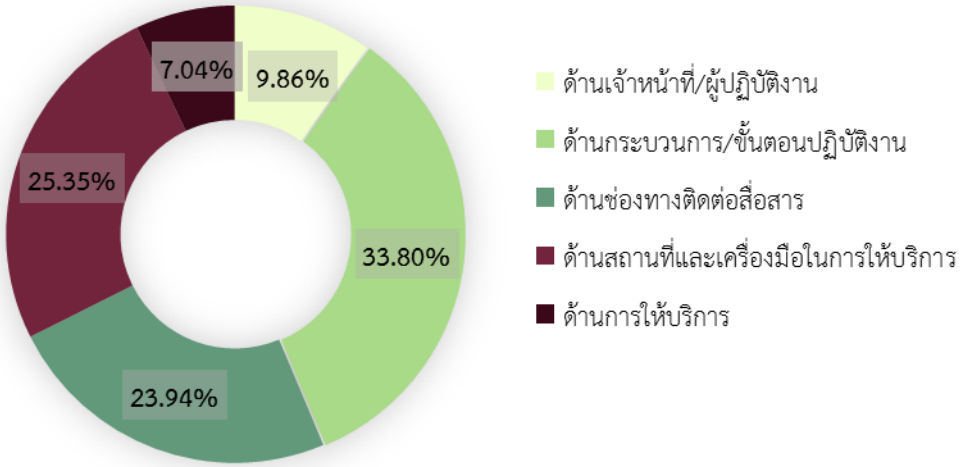


ตารางที่ 86 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.66**	**16.50**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.69**	**17.25**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.73	18.25
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.74	18.50
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.60	15.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.60**	**15.00**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.56	14.00
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.67	16.75
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.57	14.25
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.75**	**18.75**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.80	20.00
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.78	19.50
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.75	18.75
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.65	16.25
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.58**	**14.50**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.59	14.75
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.61	15.25
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.54	13.50
ด้านการให้บริการ	**1.69**	**17.25**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.68	17.00
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.69	17.25
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.75	18.75
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.64	16.00

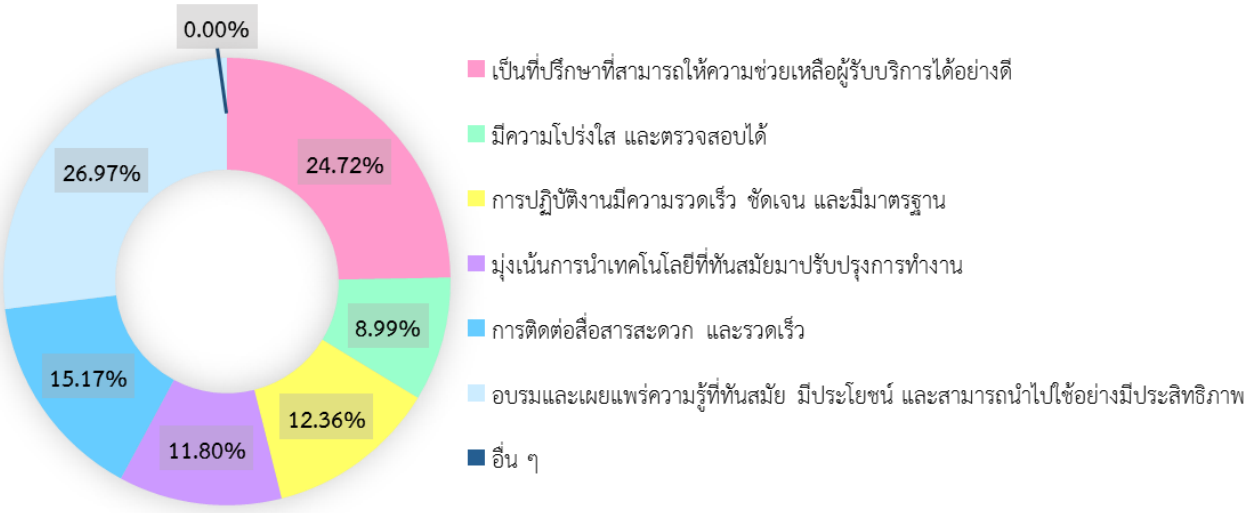
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 370

ภาพที่ 370 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน แยกตามประเด็นการสำรวจ



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

ภาพที่ 371 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน



10) ข้อเสนอแนะ

-

2.5.4 สำนักงานคลังจังหวัดพะเยา

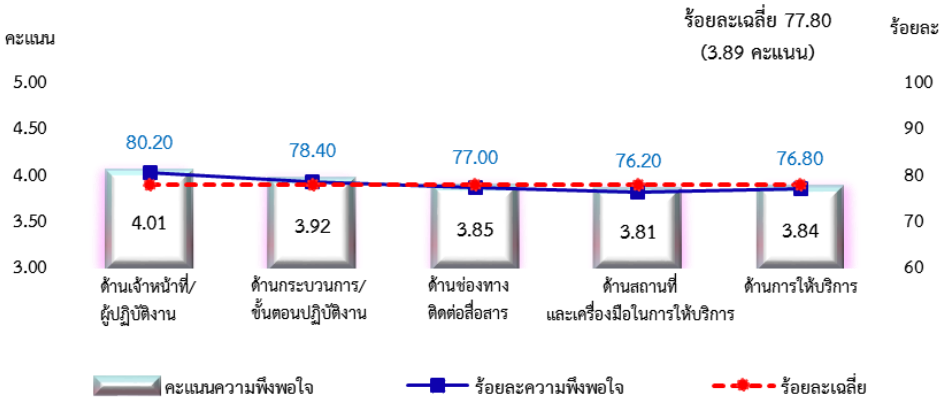
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.04 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 80.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.36 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.60

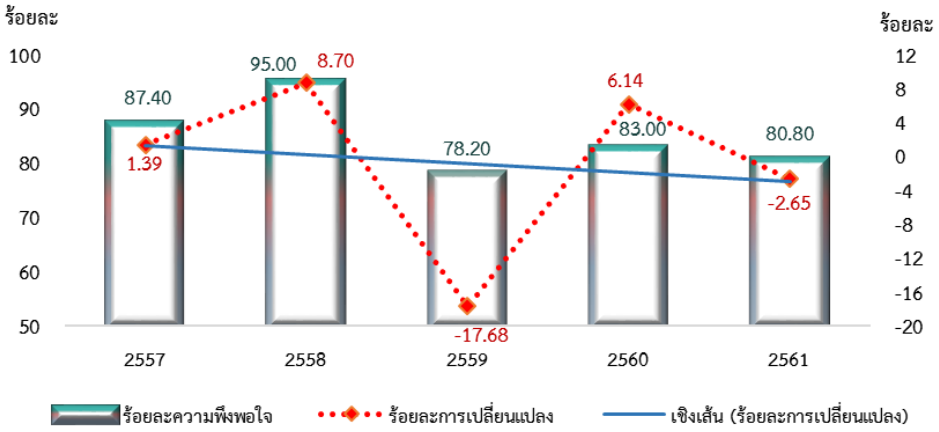
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 3.89 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 77.80 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 372 และตารางที่ 87

ภาพที่ 372 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 2.65 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 373

ภาพที่ 373 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

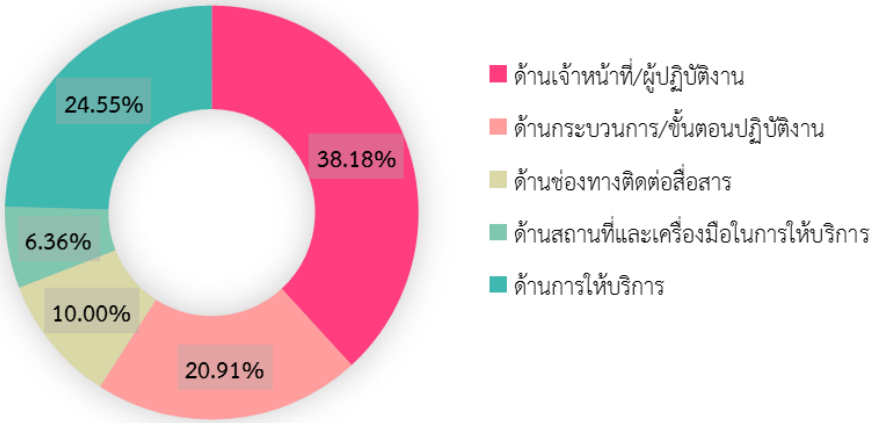


ตารางที่ 87 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.04**	**80.80**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**8.36**	**83.60**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**3.89**	**77.80**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.01**	**80.20**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	3.94	78.80
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	3.96	79.20
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.14	82.80
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**3.92**	**78.40**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	3.73	74.60
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.01	80.20
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	3.99	79.80
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	3.96	79.20
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**3.85**	**77.00**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	3.86	77.20
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	3.74	74.80
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	3.83	76.60
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	3.96	79.20
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**3.81**	**76.20**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	3.86	77.20
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	3.75	75.00
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	3.83	76.60
ด้านการให้บริการ	**3.84**	**76.80**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	3.88	77.60
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	3.78	75.60
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	3.84	76.80
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	3.83	76.60
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	3.81	76.20
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	3.88	77.60
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	3.93	78.60
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	3.74	74.80
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	3.88	77.60
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	3.81	76.20

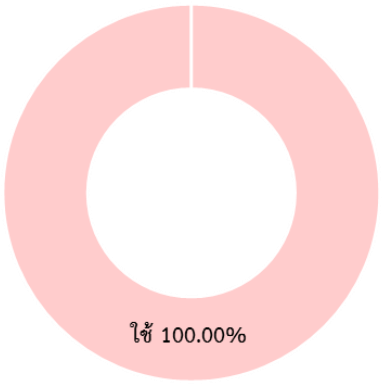
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 374

ภาพที่ 374 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา แยกตามประเด็นการสำรวจ



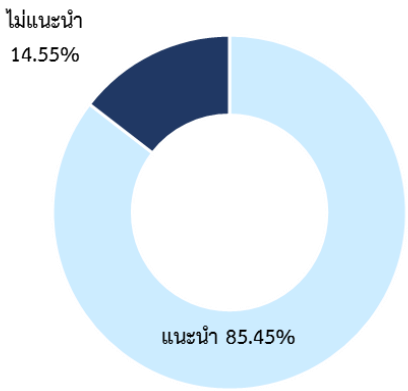
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา แสดงตามภาพที่ 375

ภาพที่ 375 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา แสดงตามภาพที่ 376

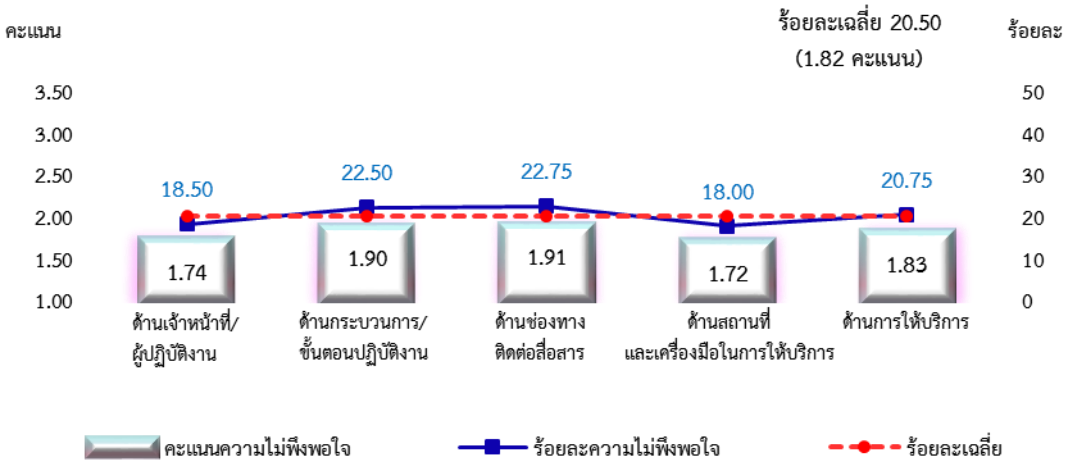
ภาพที่ 376 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

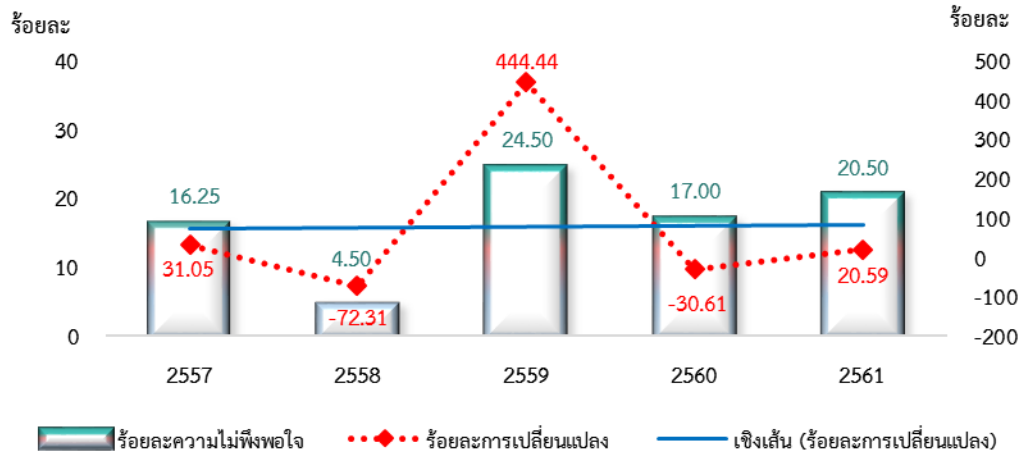
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.82 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 20.50 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อย โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 377 และตารางที่ 88

ภาพที่ 377 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 20.59 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 378

ภาพที่ 378 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

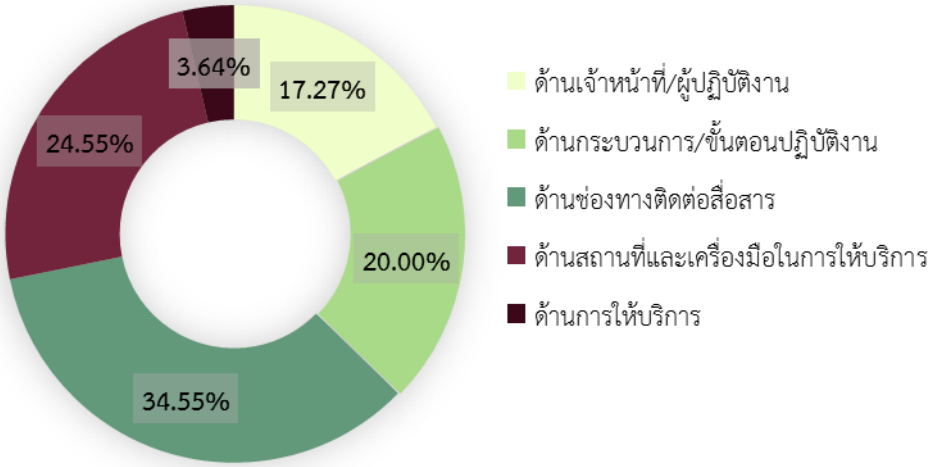


ตารางที่ 88 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.82**	**20.50**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.74**	**18.50**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.70	17.50
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.87	21.75
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.66	16.50
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.90**	**22.50**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.79	19.75
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.97	24.25
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.94	23.50
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.91**	**22.75**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	2.06	26.50
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.88	22.00
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.88	22.00
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.80	20.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.72**	**18.00**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.70	17.50
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.75	18.75
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.72	18.00
ด้านการให้บริการ	**1.83**	**20.75**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.73	18.25
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.83	20.75
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.92	23.00
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.84	21.00

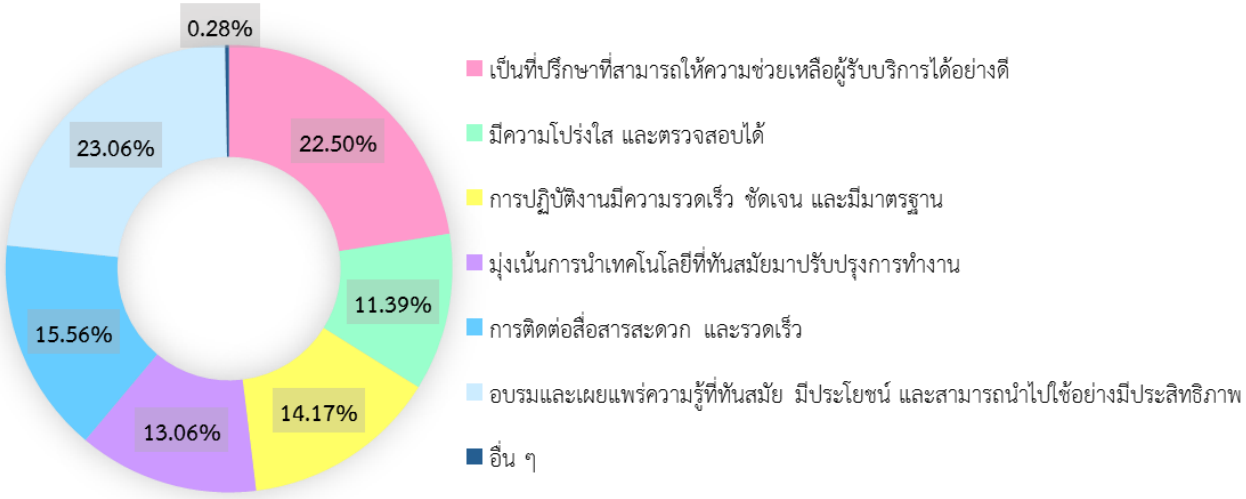
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 379

ภาพที่ 379 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา แยกตามประเด็นการสำรวจ



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

ภาพที่ 380 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา



10) ข้อเสนอแนะ

ควรจัดประชุมเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ ใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสมต่อผู้รับบริการ

2.5.5 สำนักงานคลังจังหวัดแพร่

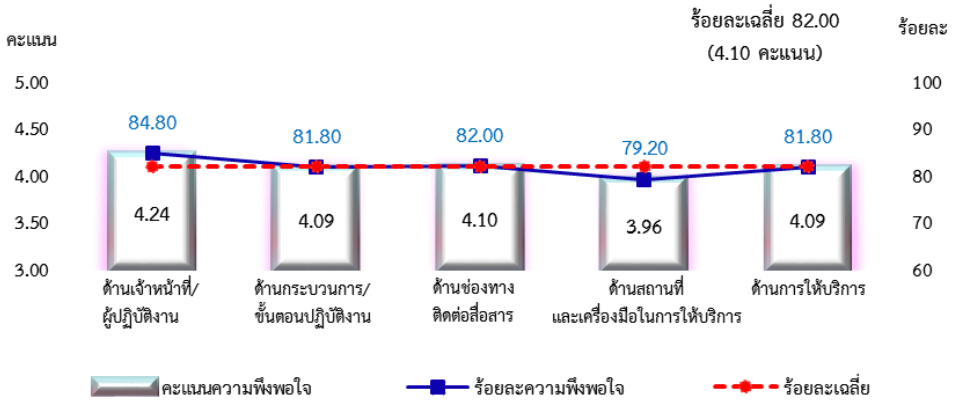
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.16 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.45 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.50

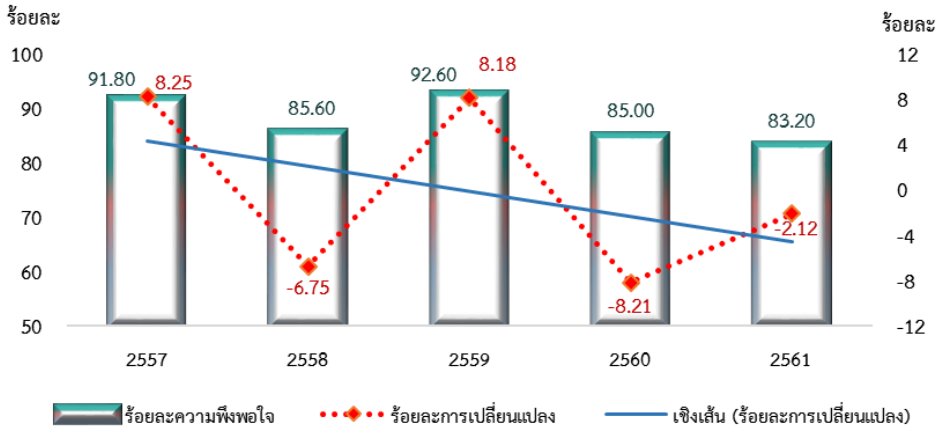
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.10 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.00 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 381 และตารางที่ 89

ภาพที่ 381 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 2.12 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 382

ภาพที่ 382 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

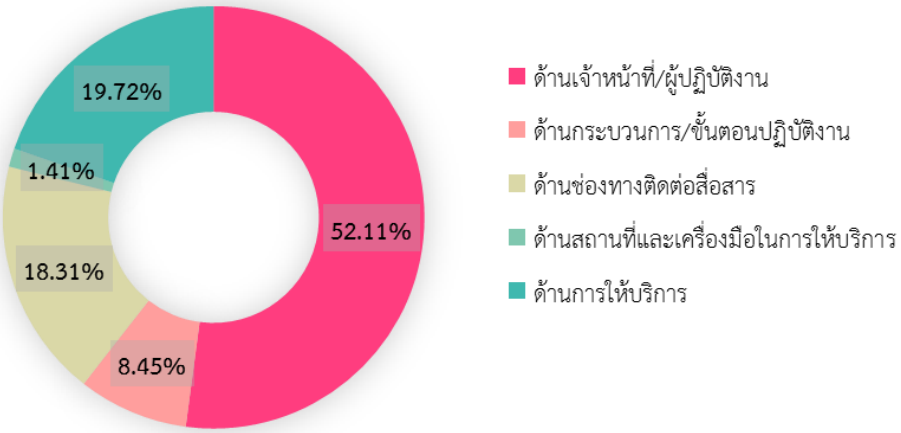


ตารางที่ 89 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.16**	**83.20**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**8.45**	**84.50**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.10**	**82.00**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.24**	**84.80**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.28	85.60
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	4.18	83.60
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.27	85.40
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.09**	**81.80**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.00	80.00
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.13	82.60
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.12	82.40
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	4.12	82.40
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.10**	**82.00**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	4.21	84.20
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	3.97	79.40
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	3.99	79.80
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	4.24	84.80
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**3.96**	**79.20**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	3.94	78.80
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	3.93	78.60
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.00	80.00
ด้านการให้บริการ	**4.09**	**81.80**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.18	83.60
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.08	81.60
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.04	80.80
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	3.98	79.60
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	3.92	78.40
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.22	84.40
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.17	83.40
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.08	81.60
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.15	83.00
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.08	81.60

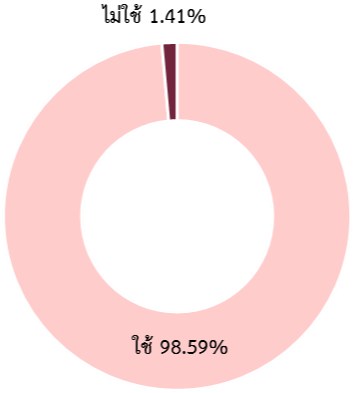
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 383

ภาพที่ 383 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ แยกตามประเด็นการสำรวจ



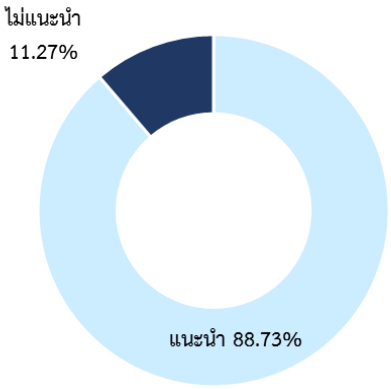
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ แสดงตามภาพที่ 384

ภาพที่ 384 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ แสดงตามภาพที่ 385

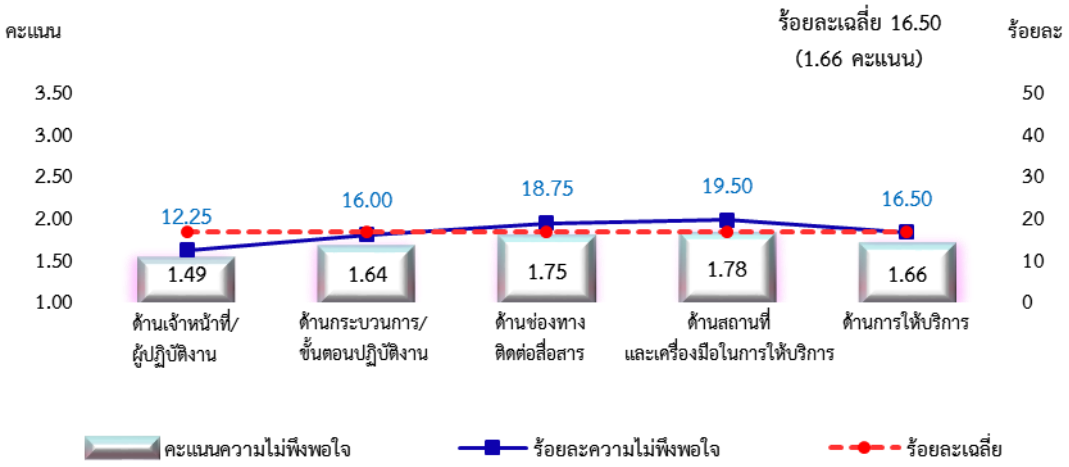
ภาพที่ 385 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

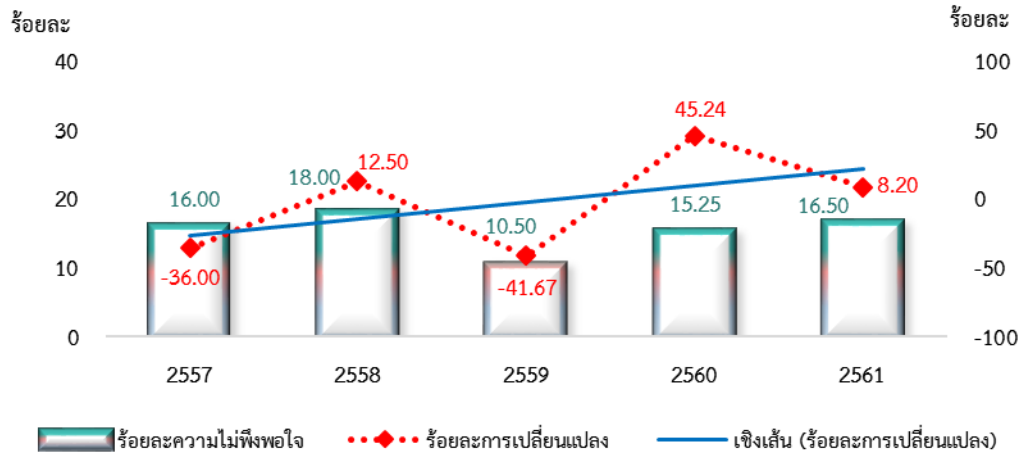
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.66 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 16.50 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 386 และตารางที่ 90

ภาพที่ 386 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 8.20 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 387

ภาพที่ 387 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

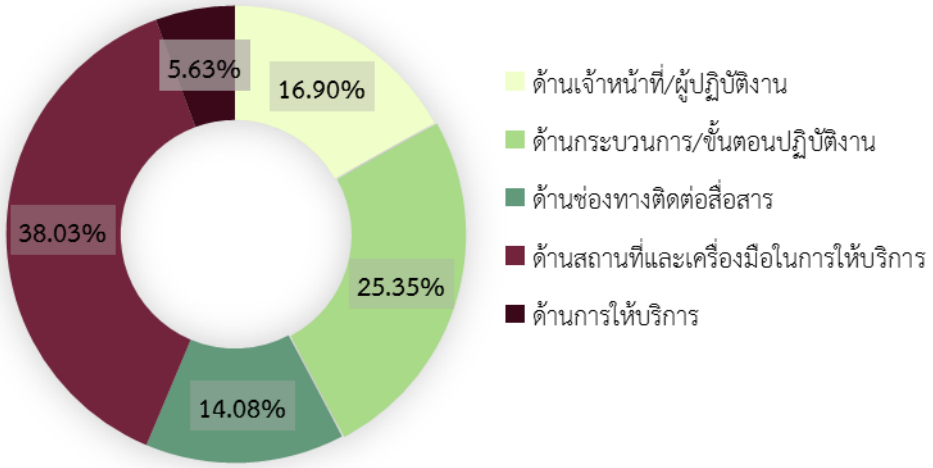


ตารางที่ 90 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.66**	**16.50**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.49**	**12.25**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.58	14.50
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.48	12.00
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.42	10.50
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.64**	**16.00**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.53	13.25
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.67	16.75
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.71	17.75
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.75**	**18.75**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.70	17.50
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.67	16.75
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.84	21.00
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.79	19.75
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.78**	**19.50**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.75	18.75
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.82	20.50
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.78	19.50
ด้านการให้บริการ	**1.66**	**16.50**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.64	16.00
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.70	17.50
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.67	16.75
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.64	16.00

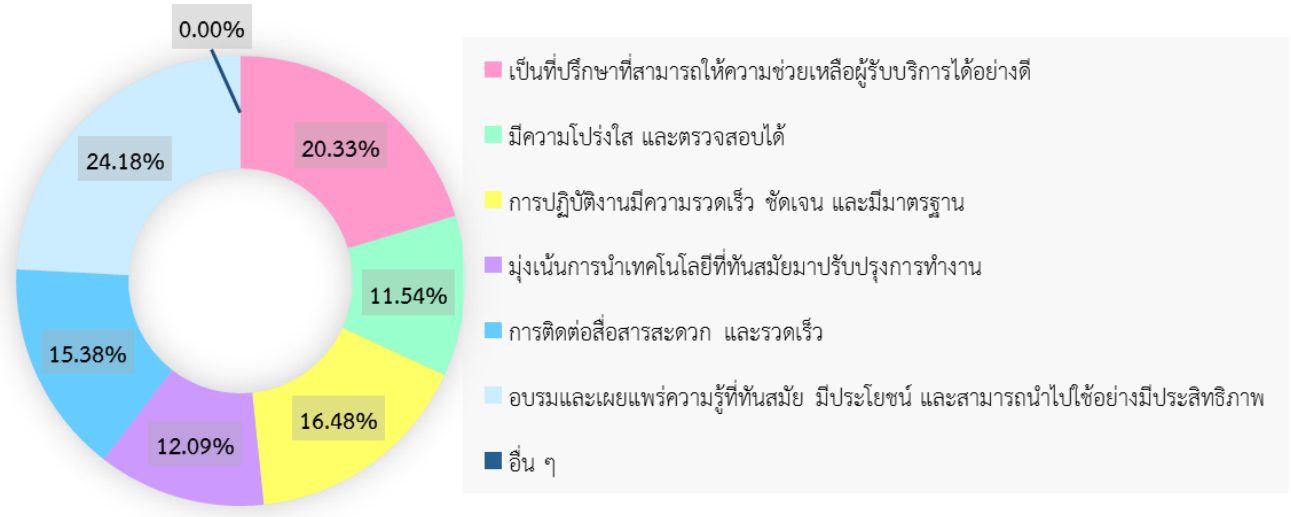
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 388

ภาพที่ 388 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ แยกตามประเด็นการสำรวจ



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

ภาพที่ 389 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่



10) ข้อเสนอแนะ

-

2.5.6 สำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน

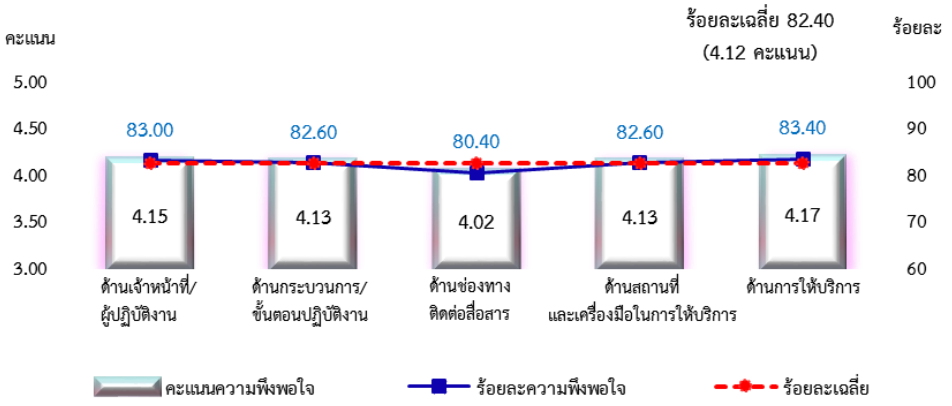
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.23 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.60 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.70

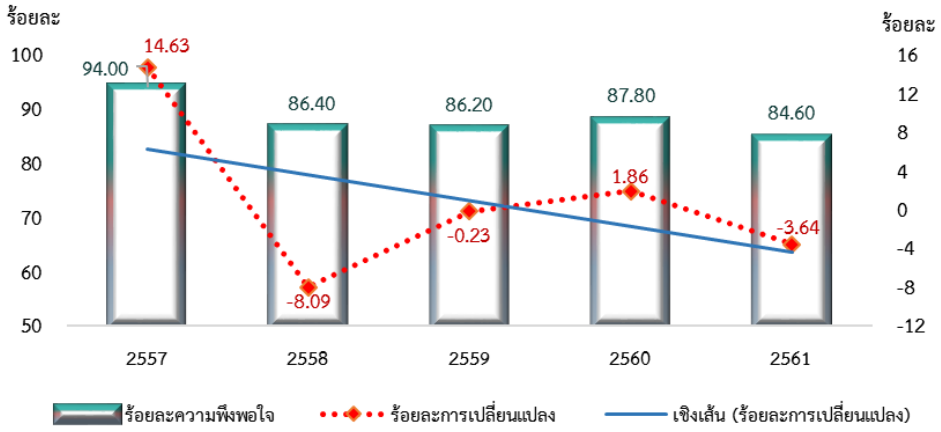
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.12 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.40 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 390 และตารางที่ 91

ภาพที่ 390 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 3.64 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 391

ภาพที่ 391 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

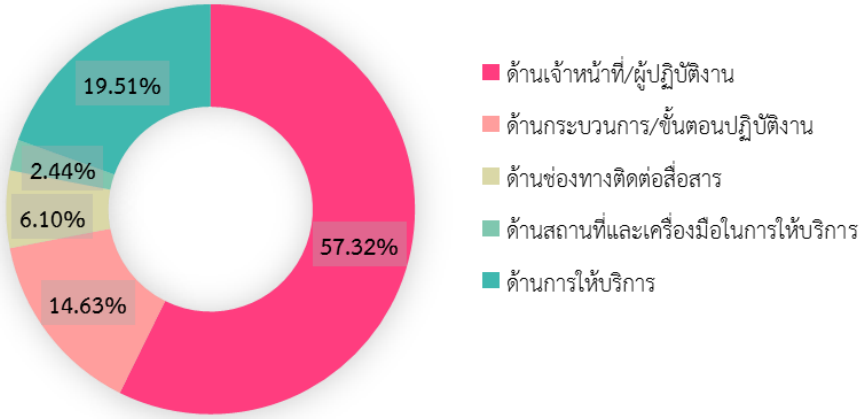


ตารางที่ 91 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.23**	**84.60**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**8.67**	**86.70**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.12**	**82.40**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.15**	**83.00**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.07	81.40
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	4.07	81.40
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.32	86.40
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.13**	**82.60**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	3.95	79.00
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.27	85.40
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.15	83.00
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	4.13	82.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.02**	**80.40**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	3.88	77.60
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	4.04	80.80
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	3.94	78.80
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	4.20	84.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.13**	**82.60**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.15	83.00
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.09	81.80
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.16	83.20
ด้านการให้บริการ	**4.17**	**83.40**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.19	83.80
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.25	85.00
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.16	83.20
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	4.06	81.20
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.03	80.60
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.31	86.20
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.24	84.80
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.10	82.00
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.27	85.40
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.12	82.40

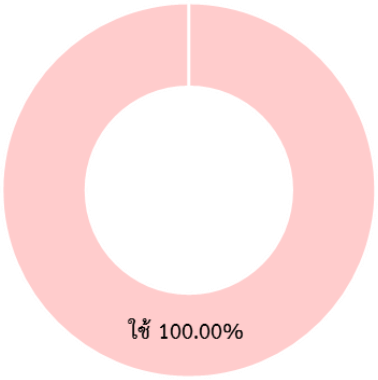
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน แยกตามประเด็น การสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 392

ภาพที่ 392 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน แยกตามประเด็นการสำรวจ



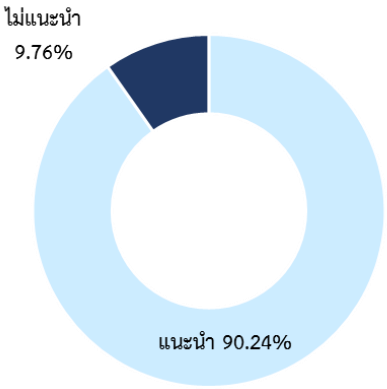
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน แสดงตามภาพที่ 393

ภาพที่ 393 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน แสดงตามภาพที่ 394

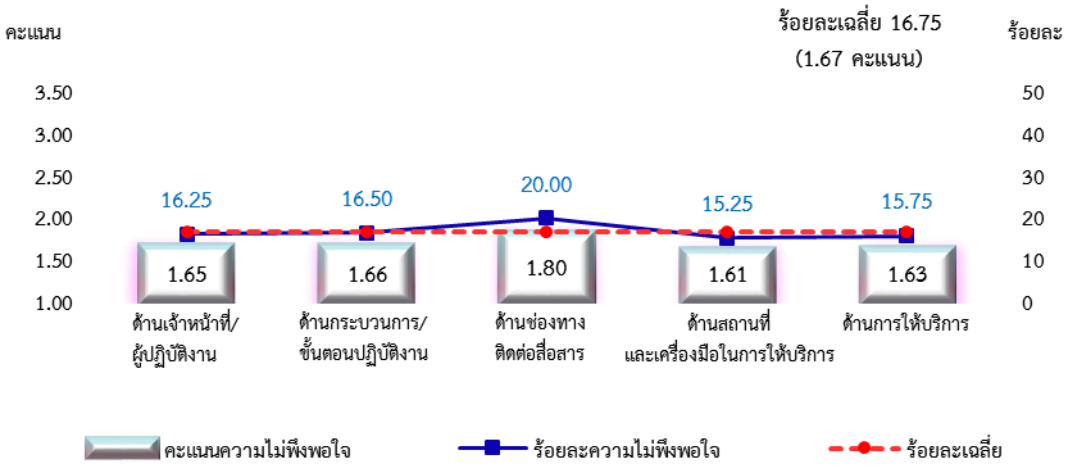
ภาพที่ 394 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

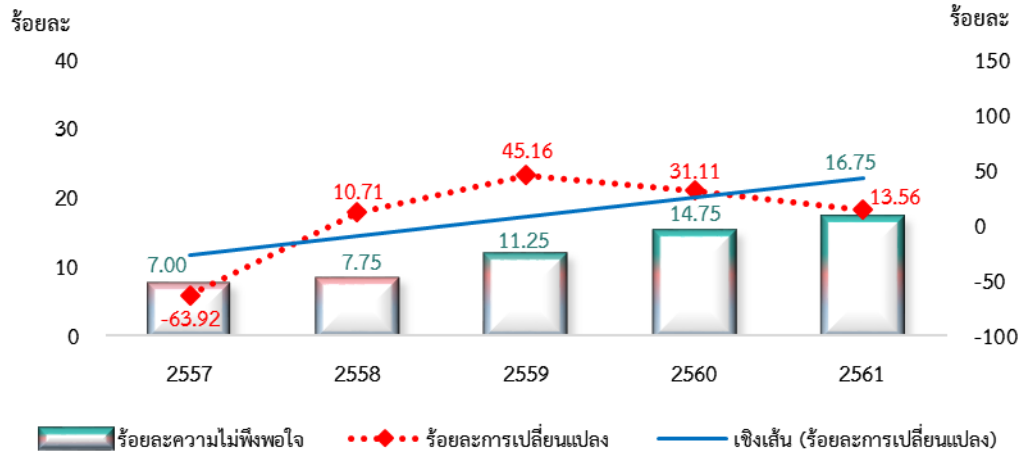
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 16.75 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 395 และตารางที่ 92

ภาพที่ 395 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 13.56 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 396

ภาพที่ 396 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

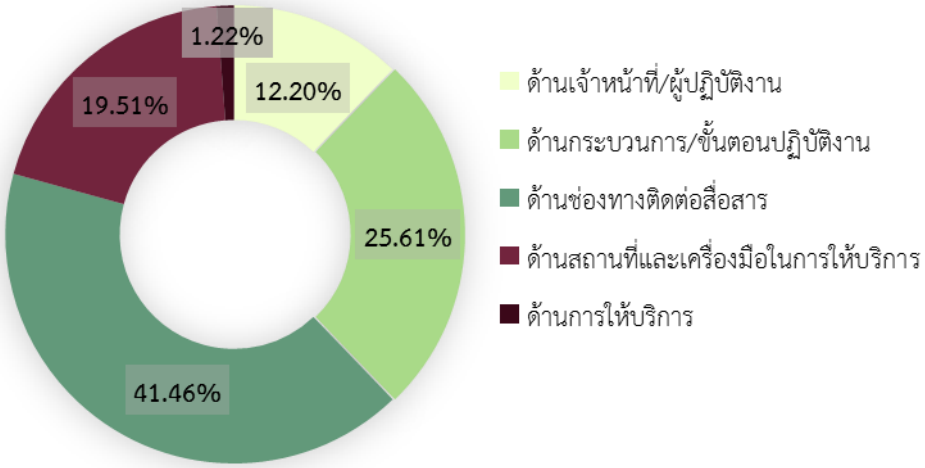


ตารางที่ 92 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.67**	**16.75**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.65**	**16.25**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.75	18.75
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.73	18.25
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.48	12.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.66**	**16.50**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.64	16.00
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.74	18.50
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.59	14.75
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.80**	**20.00**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	2.16	29.00
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.74	18.50
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.64	16.00
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.66	16.50
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.61**	**15.25**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.64	16.00
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.65	16.25
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.55	13.75
ด้านการให้บริการ	**1.63**	**15.75**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.65	16.25
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.67	16.75
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.60	15.00
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.58	14.50

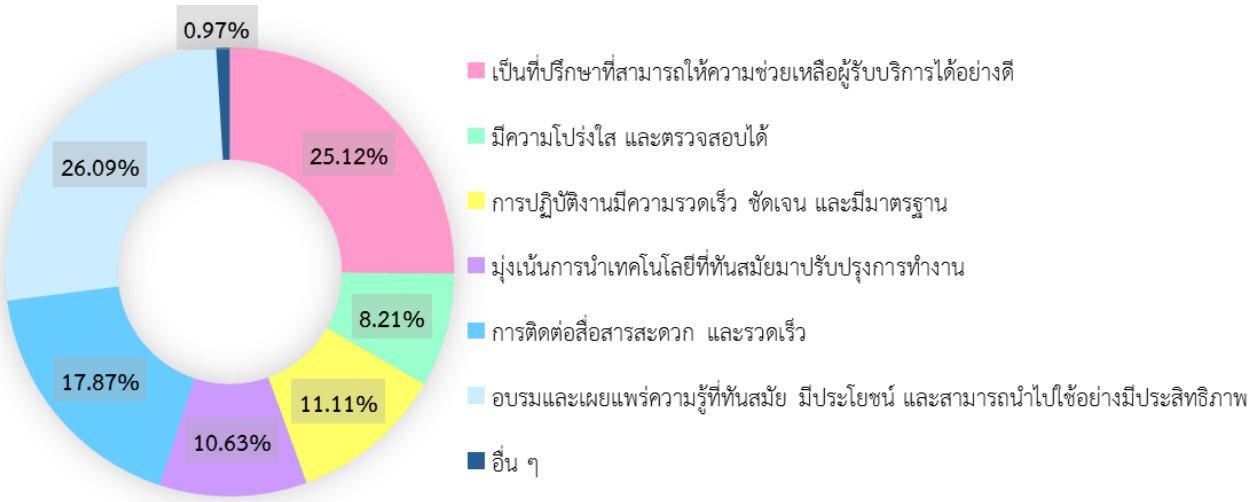
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 397

ภาพที่ 397 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน แยกตามประเด็นการสำรวจ



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

ภาพที่ 398 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน



10) ข้อเสนอแนะ

- ควรจัดอบรมให้ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้านการเงินการคลัง บัญชี และพัสดุ สำหรับเจ้าหน้าที่ที่มารับหน้าที่ใหม่ ซึ่งขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน
- ควรจัดเจ้าหน้าที่ประจำ เพื่อให้บริการทางโทรศัพท์ตลอดช่วงเวลาราชการ

2.5.7 สำนักงานคลังจังหวัดลำพูน

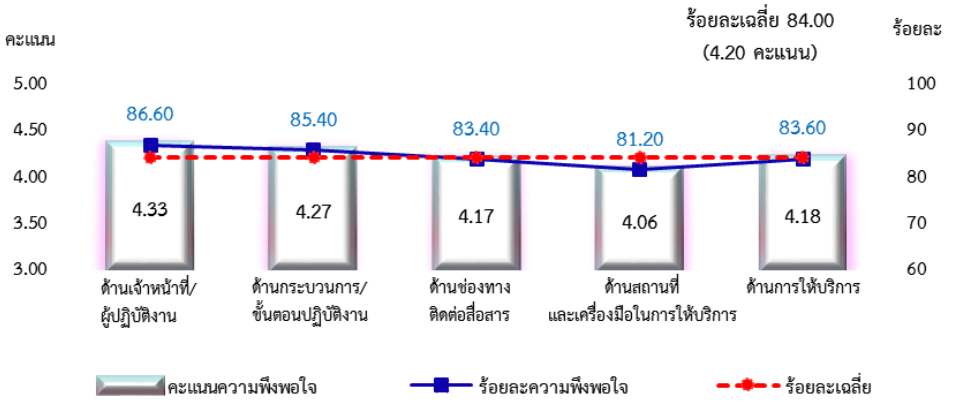
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.32 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.40 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.87 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.70

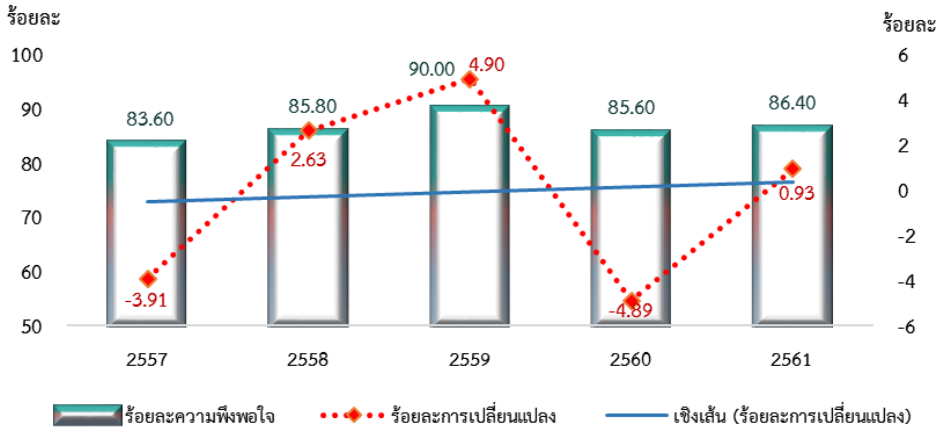
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.20 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.00 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 399 และตารางที่ 93

ภาพที่ 399 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 0.93 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 400

ภาพที่ 400 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

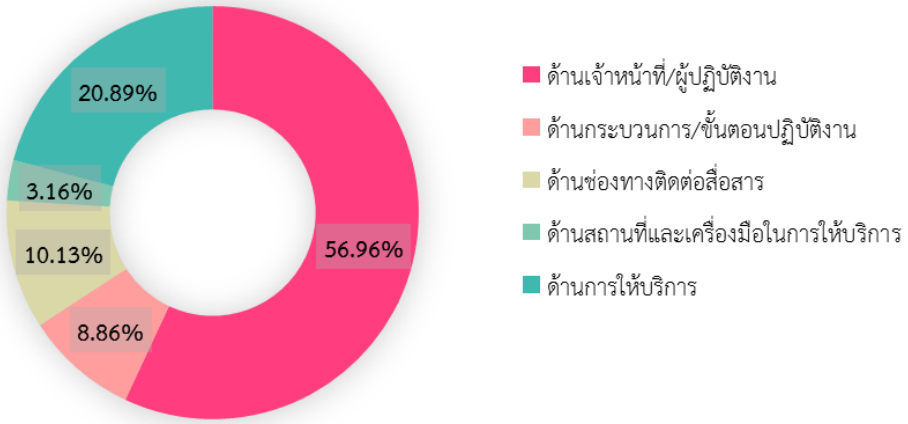


ตารางที่ 93 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.32**	**86.40**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**8.87**	**88.70**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.20**	**84.00**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.33**	**86.60**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.33	86.60
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	4.31	86.20
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.36	87.20
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.27**	**85.40**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.22	84.40
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.35	87.00
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.27	85.40
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	4.24	84.80
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.17**	**83.40**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	4.17	83.40
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	4.06	81.20
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.15	83.00
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	4.29	85.80
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.06**	**81.20**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.07	81.40
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.01	80.20
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.11	82.20
ด้านการให้บริการ	**4.18**	**83.60**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.19	83.80
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.23	84.60
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.24	84.80
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	4.11	82.20
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.10	82.00
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.28	85.60
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.26	85.20
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.05	81.00
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.24	84.80
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.12	82.40

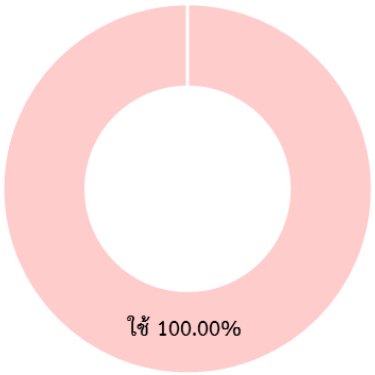
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 401

ภาพที่ 401 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน แยกตามประเด็นการสำรวจ



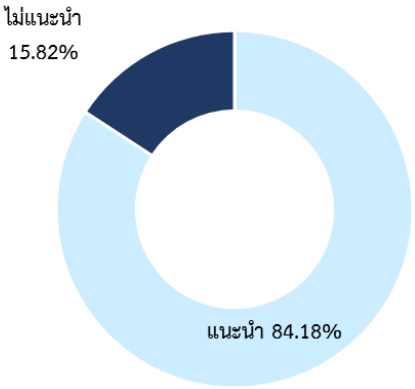
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน แสดงตามภาพที่ 402

ภาพที่ 402 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน แสดงตามภาพที่ 403

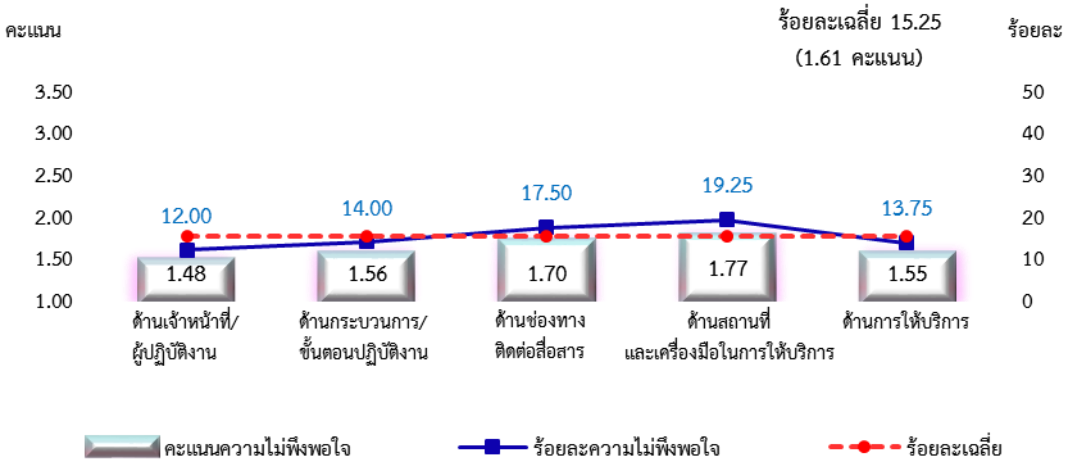
ภาพที่ 403 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

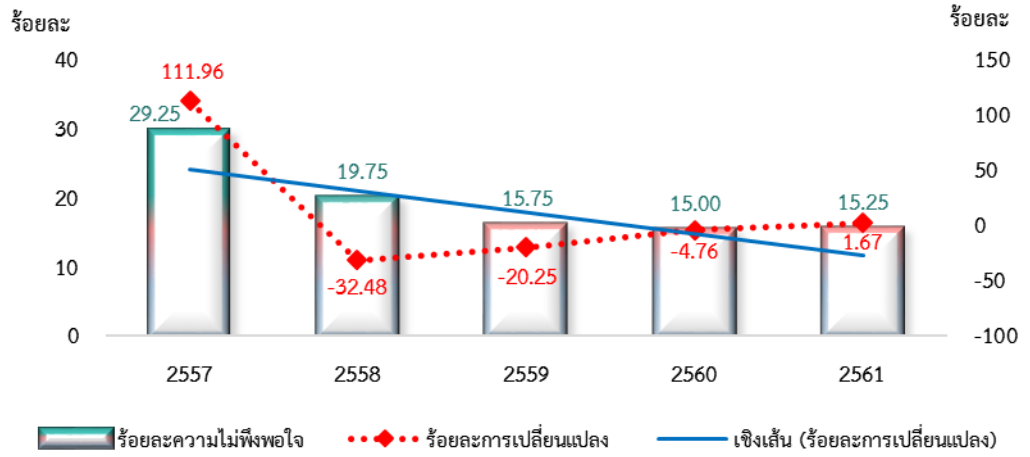
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.61 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 15.25 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 404 และตารางที่ 94

ภาพที่ 404 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 1.67 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 405

ภาพที่ 405 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

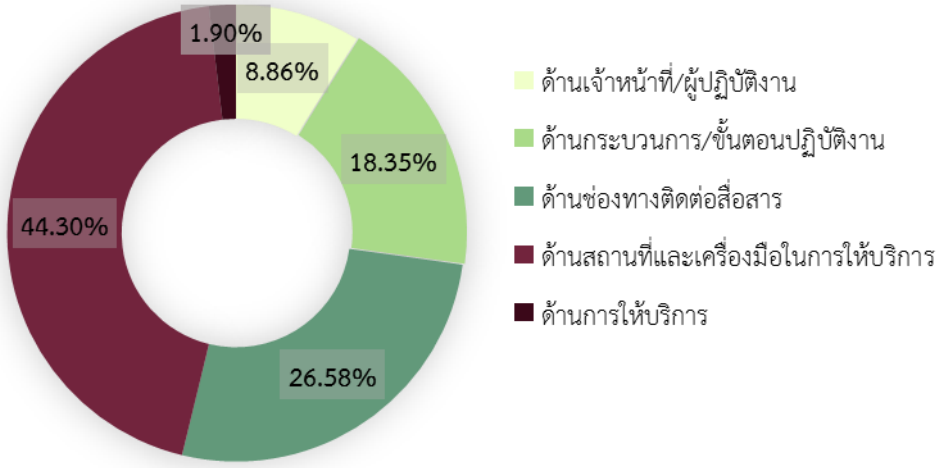


ตารางที่ 94 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.61**	**15.25**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.48**	**12.00**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.53	13.25
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.49	12.25
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.42	10.50
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.56**	**14.00**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.53	13.25
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.60	15.00
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.56	14.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.70**	**17.50**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.76	19.00
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.67	16.75
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.69	17.25
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.68	17.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.77**	**19.25**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.89	22.25
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.75	18.75
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.66	16.50
ด้านการให้บริการ	**1.55**	**13.75**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.57	14.25
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.55	13.75
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.55	13.75
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.54	13.50

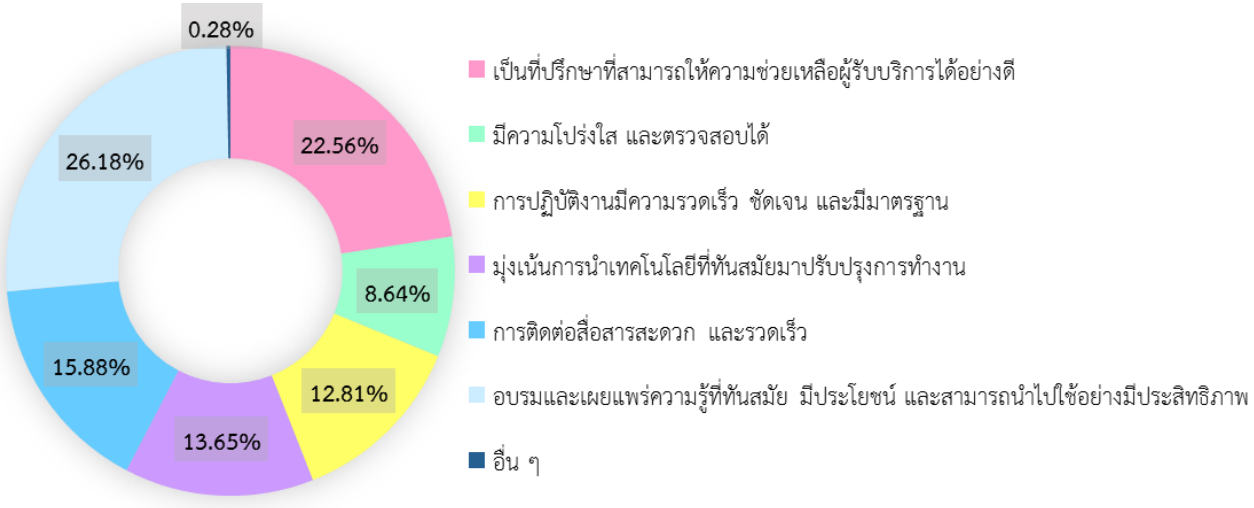
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 406

ภาพที่ 406 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน แยกตามประเด็นการสำรวจ



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

ภาพที่ 407 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน



10) ข้อเสนอแนะ

ควรจัดให้มีการอบรมซักซ้อมความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้านการเงินการคลัง บัญชี และพัสดุ กรณีที่เป็นเรื่องใหม่ หรือระเบียบใหม่

2.5.8 สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง

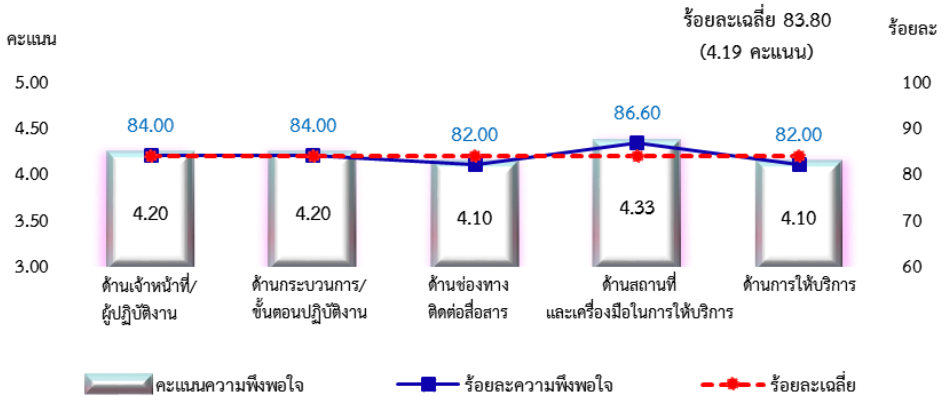
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.24 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.59 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.90

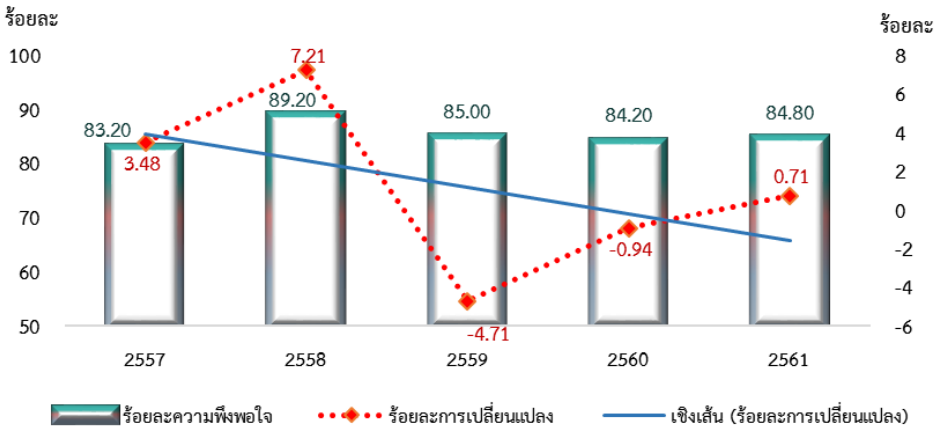
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.19 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.80 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 408 และตารางที่ 95

ภาพที่ 408 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 0.71 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 409

ภาพที่ 409 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

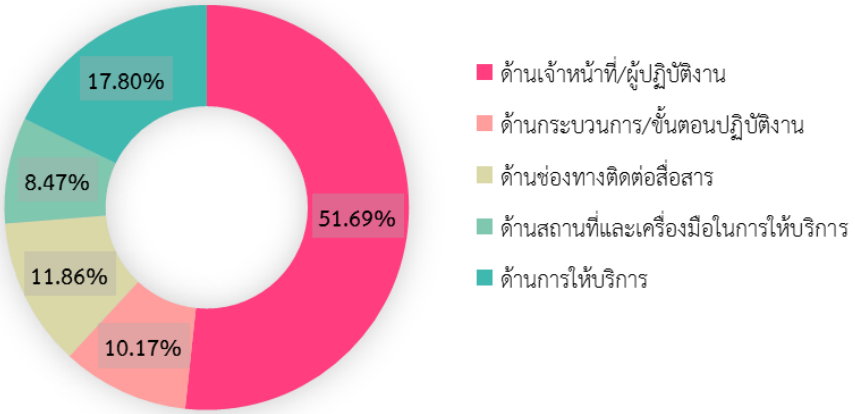


ตารางที่ 95 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.24**	**84.80**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**8.59**	**85.90**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.19**	**83.80**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.20**	**84.00**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.16	83.20
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	4.19	83.80
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.24	84.80
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.20**	**84.00**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.11	82.20
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.27	85.40
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.20	84.00
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	4.20	84.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.10**	**82.00**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	4.15	83.00
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	3.97	79.40
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.04	80.80
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	4.24	84.80
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.33**	**86.60**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.39	87.80
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.29	85.80
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.32	86.40
ด้านการให้บริการ	**4.10**	**82.00**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.21	84.20
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.15	83.00
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.15	83.00
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	3.97	79.40
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	3.94	78.80
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.19	83.80
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.18	83.60
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.03	80.60
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.21	84.20
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.01	80.20

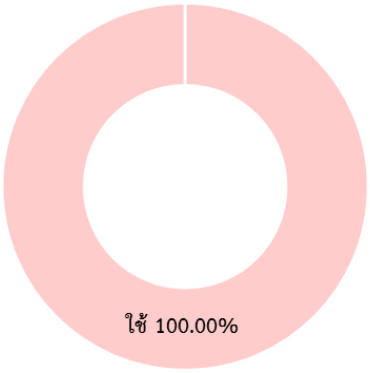
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 410

ภาพที่ 410 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง แยกตามประเด็นการสำรวจ



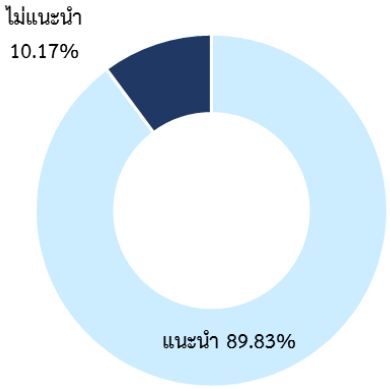
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง แสดงตามภาพที่ 411

ภาพที่ 411 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง แสดงตามภาพที่ 412

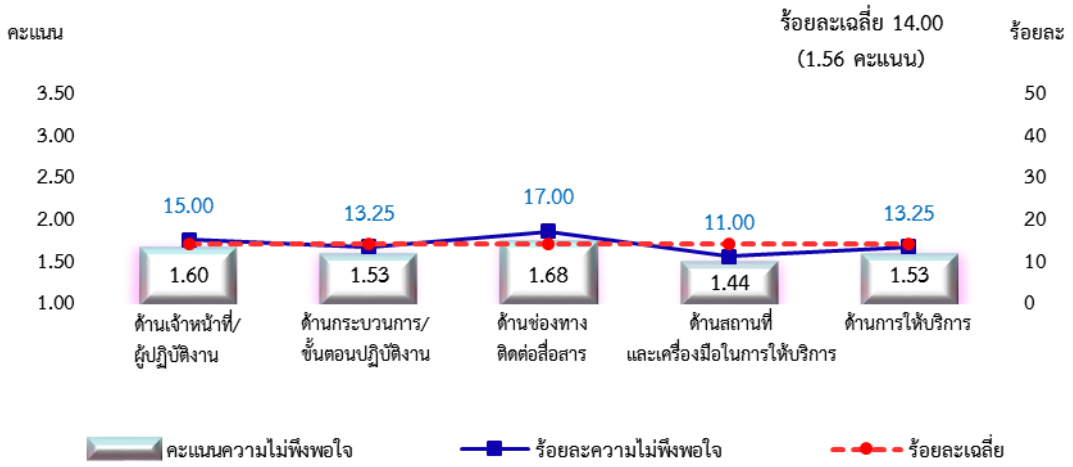
ภาพที่ 412 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

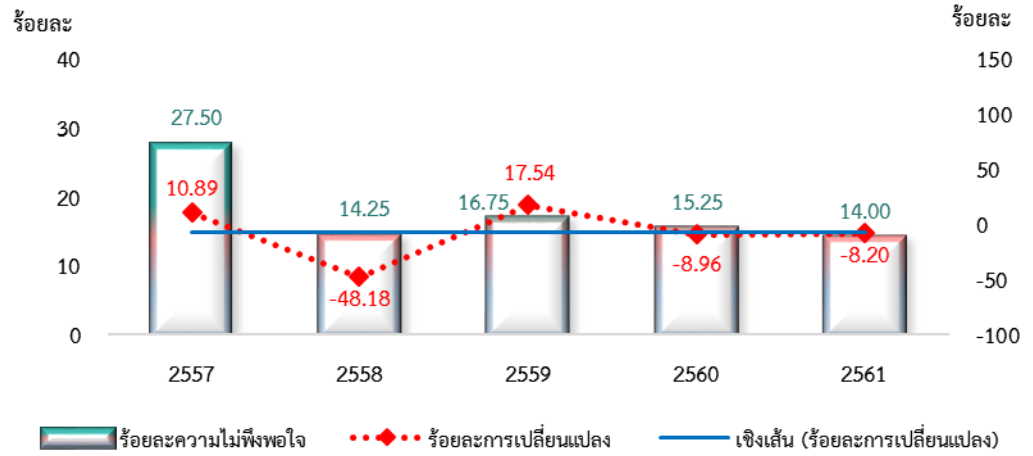
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 14.00 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 413 และตารางที่ 96

ภาพที่ 413 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 8.20 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 414

ภาพที่ 414 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

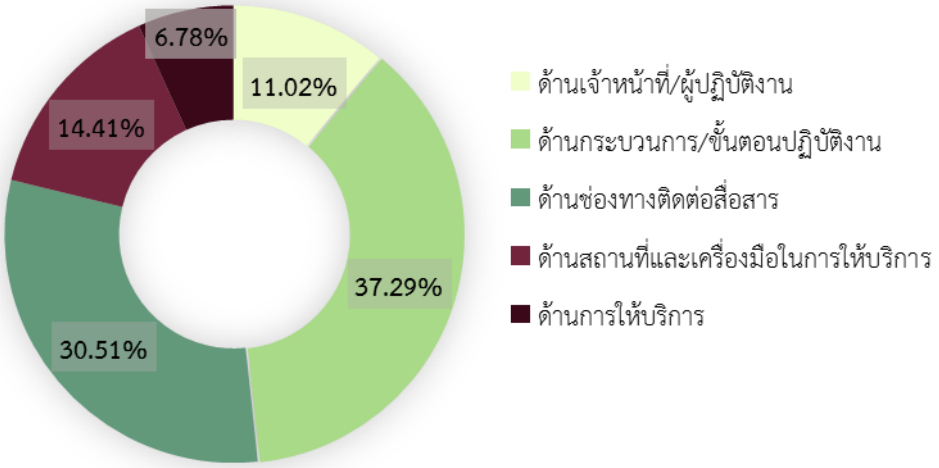


ตารางที่ 96 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.56**	**14.00**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.60**	**15.00**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.64	16.00
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.63	15.75
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.52	13.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.53**	**13.25**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.48	12.00
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.56	14.00
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.56	14.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.68**	**17.00**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.72	18.00
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.67	16.75
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.75	18.75
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.59	14.75
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.44**	**11.00**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.42	10.50
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.48	12.00
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.42	10.50
ด้านการให้บริการ	**1.53**	**13.25**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.49	12.25
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.54	13.50
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.57	14.25
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.50	12.50

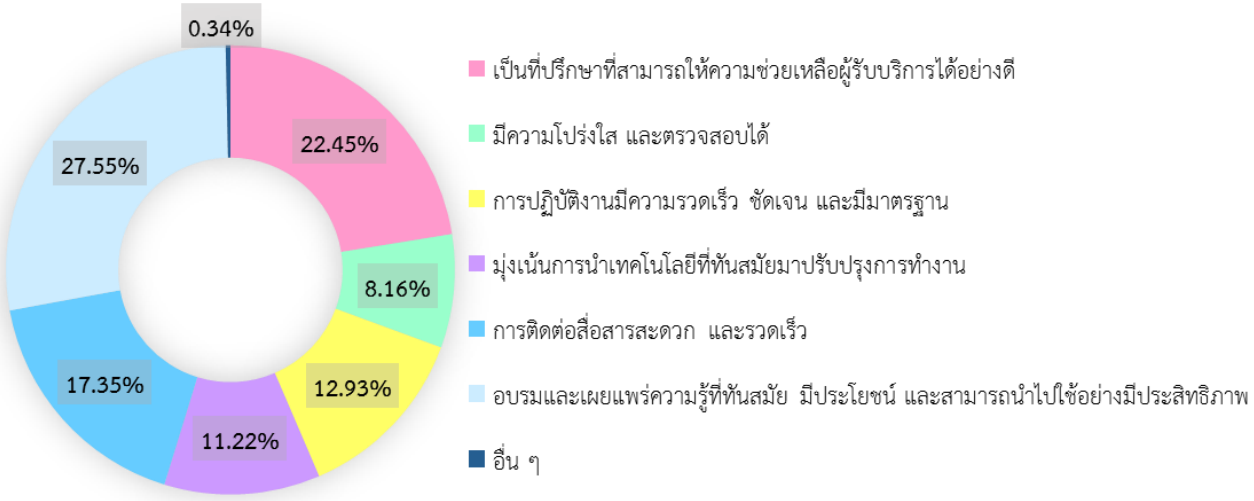
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 415

ภาพที่ 415 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง แยกตามประเด็นการสำรวจ



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

ภาพที่ 416 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง



10) ข้อเสนอแนะ

ควรให้มีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน สามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้

2.6 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 6

2.6.1 สำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก

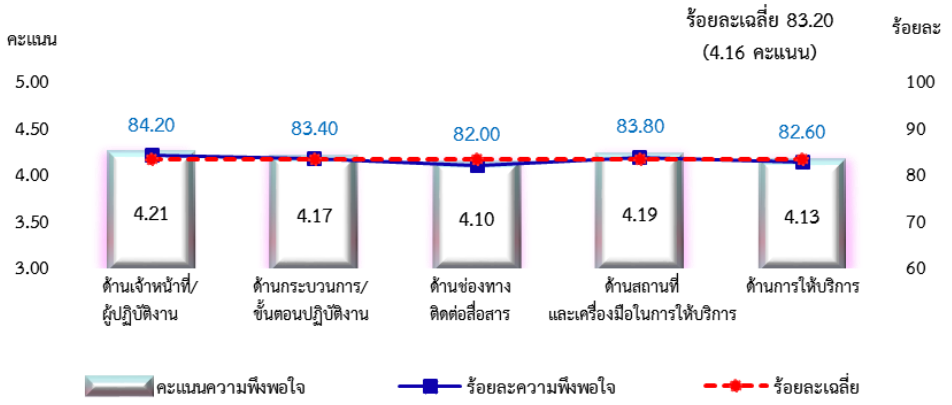
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.25 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.90

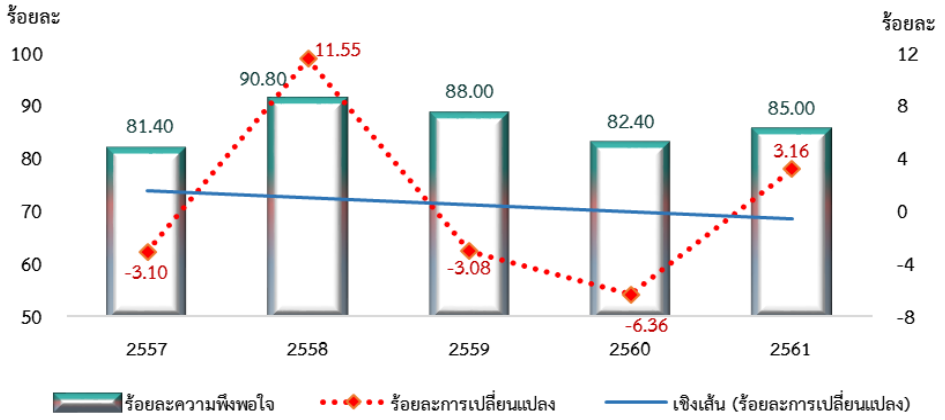
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.16 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.20 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 417 และตารางที่ 97

ภาพที่ 417 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 3.16 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 418

ภาพที่ 418 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

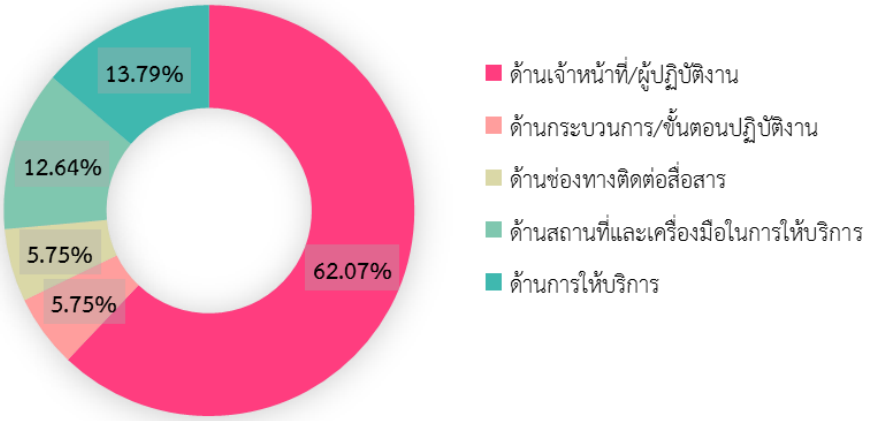


ตารางที่ 97 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.25**	**85.00**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**8.69**	**86.90**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.16**	**83.20**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.21**	**84.20**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.30	85.98
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	4.14	82.76
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.21	84.14
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.17**	**83.40**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.08	81.61
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.24	84.83
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.21	84.14
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	4.15	82.99
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.10**	**82.00**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	4.17	83.49
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	4.01	80.23
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.01	80.23
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	4.20	83.95
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.19**	**83.80**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.29	85.75
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.13	82.53
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.15	82.99
ด้านการให้บริการ	**4.13**	**82.60**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.21	84.24
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.11	82.12
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.14	82.76
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	4.05	80.93
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	3.99	79.76
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.22	84.37
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.22	84.37
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.18	83.66
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.11	82.12
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.11	82.12

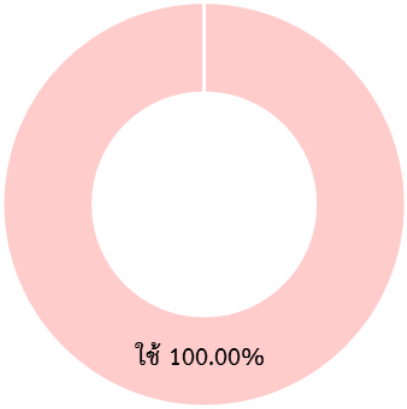
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 419

ภาพที่ 419 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก แยกตามประเด็นการสำรวจ



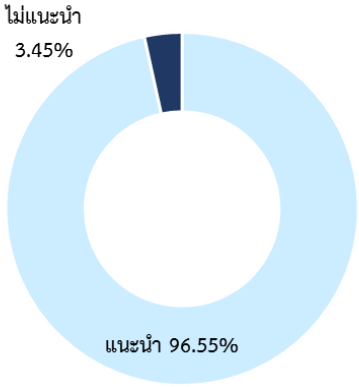
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก แสดงตามภาพที่ 420

ภาพที่ 420 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก แสดงตามภาพที่ 421

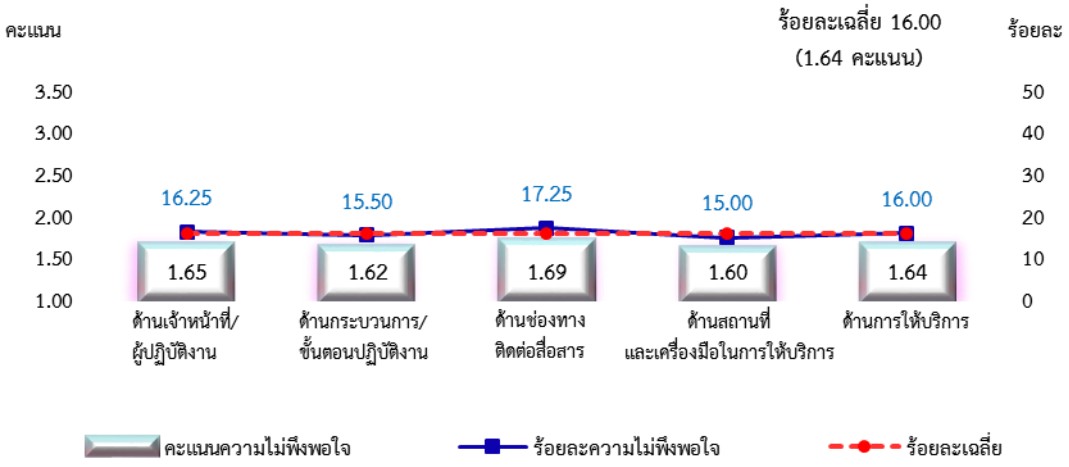
ภาพที่ 421 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

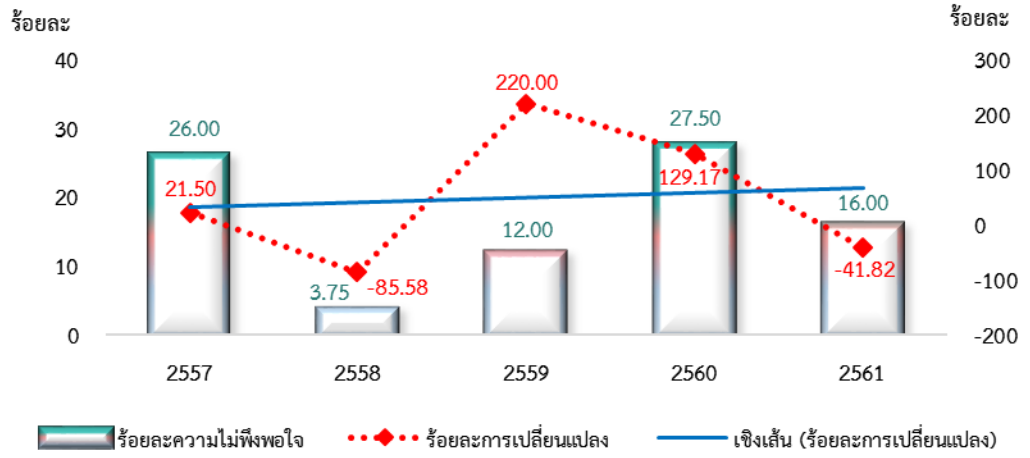
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.64 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 16.00 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 422 และตารางที่ 98

ภาพที่ 422 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 41.82 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 423

ภาพที่ 423 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

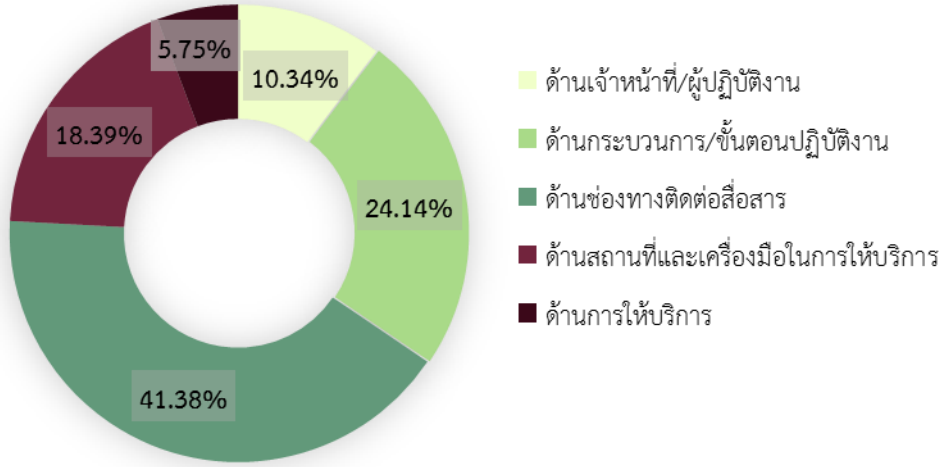


ตารางที่ 98 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.64**	**16.00**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.65**	**16.25**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.70	17.53
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.67	16.76
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.59	14.83
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.62**	**15.50**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.55	13.66
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.63	15.70
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.67	16.86
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.69**	**17.25**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.69	17.15
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.73	18.29
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.76	18.90
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.60	14.88
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.60**	**15.00**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.62	15.41
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.62	15.41
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.57	14.24
ด้านการให้บริการ	**1.64**	**16.00**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.58	14.53
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.68	16.96
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.68	16.96
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.61	15.18

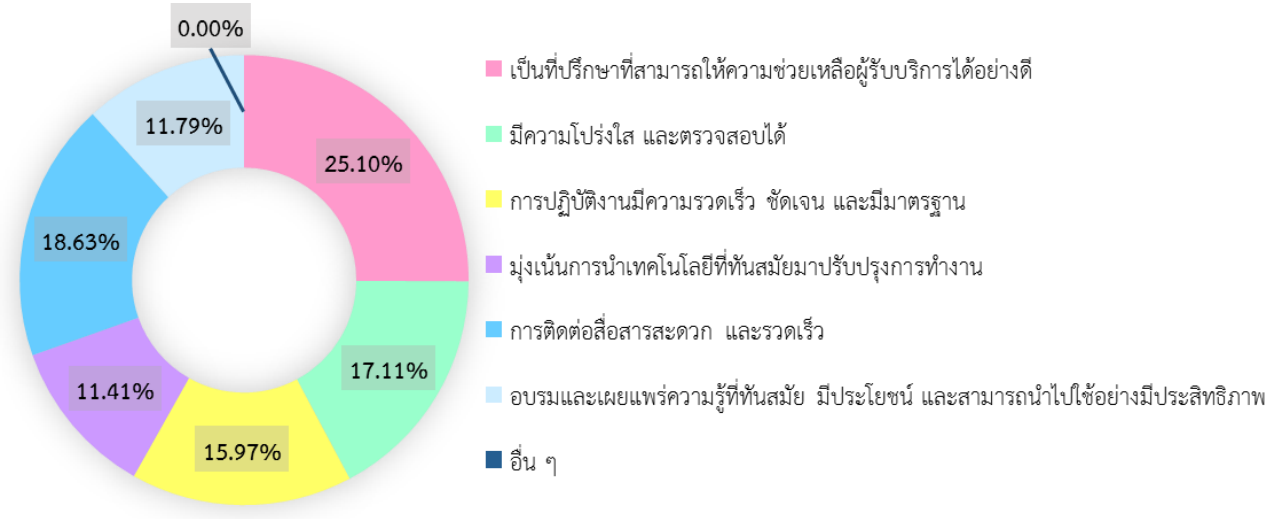
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 424

ภาพที่ 424 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก แยกตามประเด็นการสำรวจ



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

ภาพที่ 425 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก



10) ข้อเสนอแนะ

-

2.6.2 สำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร

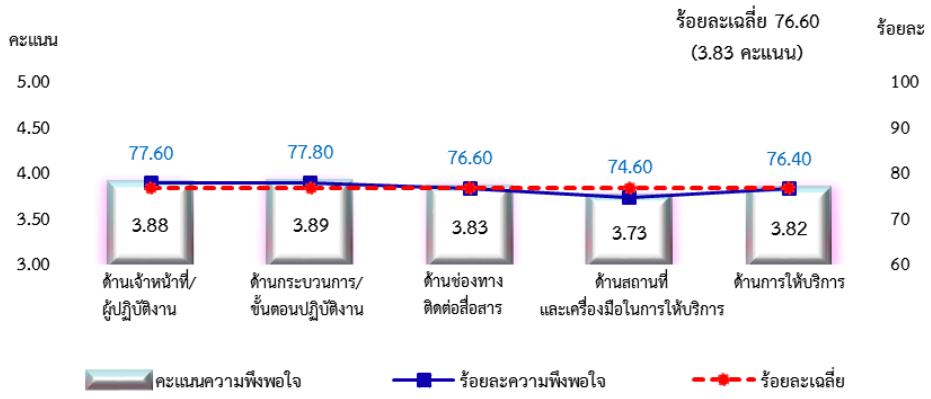
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 3.94 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 78.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.11 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.11

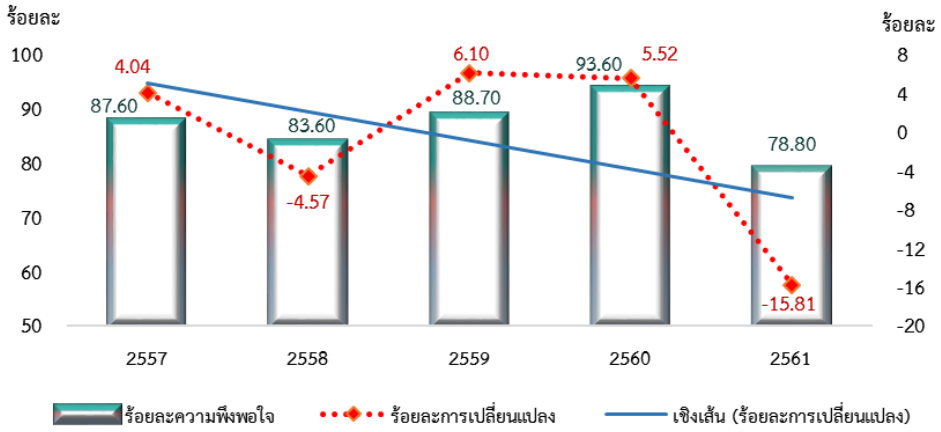
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 3.83 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 76.60 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 426 และตารางที่ 99

ภาพที่ 426 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 15.81 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 427

ภาพที่ 427 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

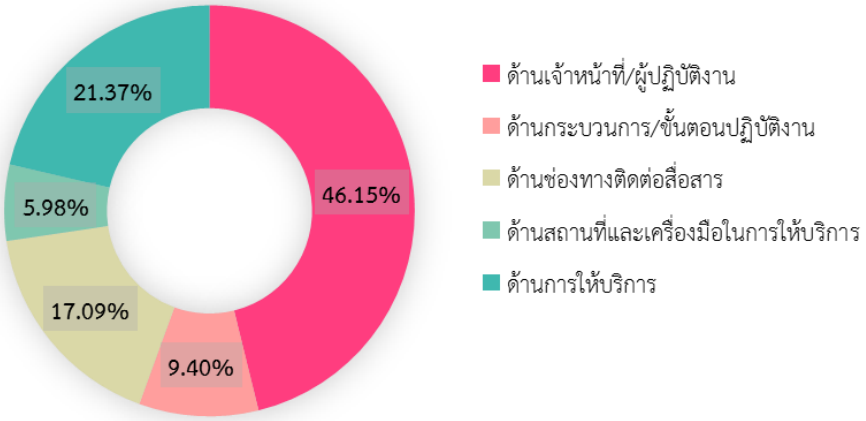


ตารางที่ 99 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**3.94**	**78.80**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**8.11**	**81.11**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**3.83**	**76.60**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**3.88**	**77.60**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	3.90	77.94
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	3.76	75.19
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	3.98	79.63
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**3.89**	**77.80**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	3.76	75.23
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	3.98	79.63
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	3.91	78.17
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	3.91	78.17
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**3.83**	**76.60**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	3.77	75.37
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	3.65	72.91
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	3.89	77.80
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	4.01	80.18
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**3.73**	**74.60**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	3.67	73.33
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	3.76	75.24
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	3.77	75.43
ด้านการให้บริการ	**3.82**	**76.40**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	3.84	76.76
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	3.79	75.89
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	3.78	75.60
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	3.80	76.04
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	3.80	76.04
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	3.88	77.57
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	3.86	77.27
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	3.73	74.56
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	3.92	78.36
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	3.82	76.33

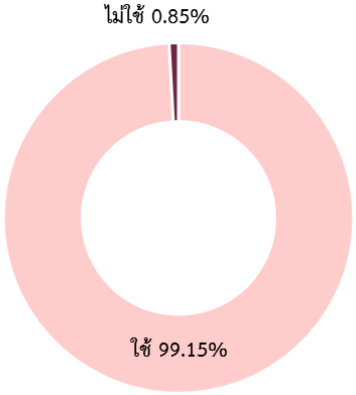
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 428

ภาพที่ 428 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร แยกตามประเด็นการสำรวจ



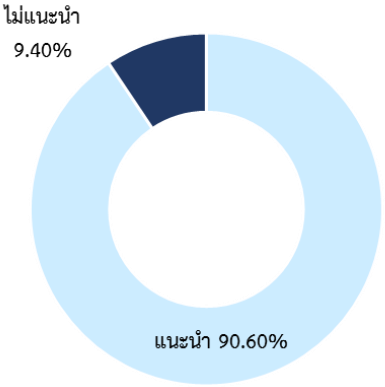
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร แสดงตามภาพที่ 429

ภาพที่ 429 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร แสดงตามภาพที่ 430

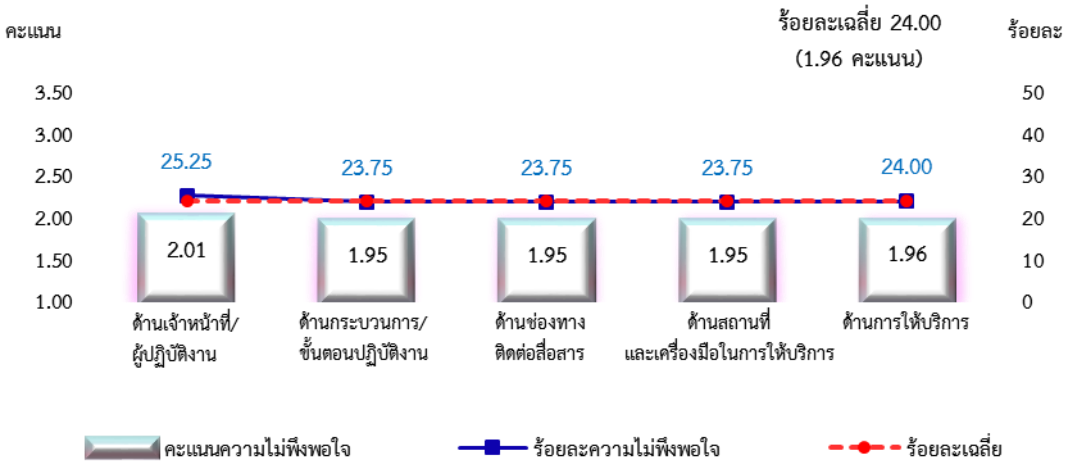
ภาพที่ 430 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

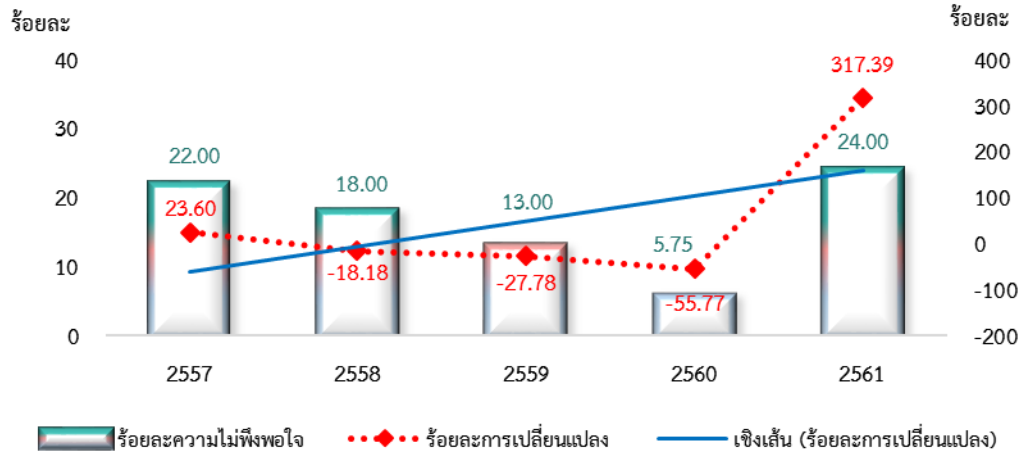
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.96 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 24.00 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อย โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 431 และตารางที่ 100

ภาพที่ 431 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 317.39 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 432

ภาพที่ 432 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

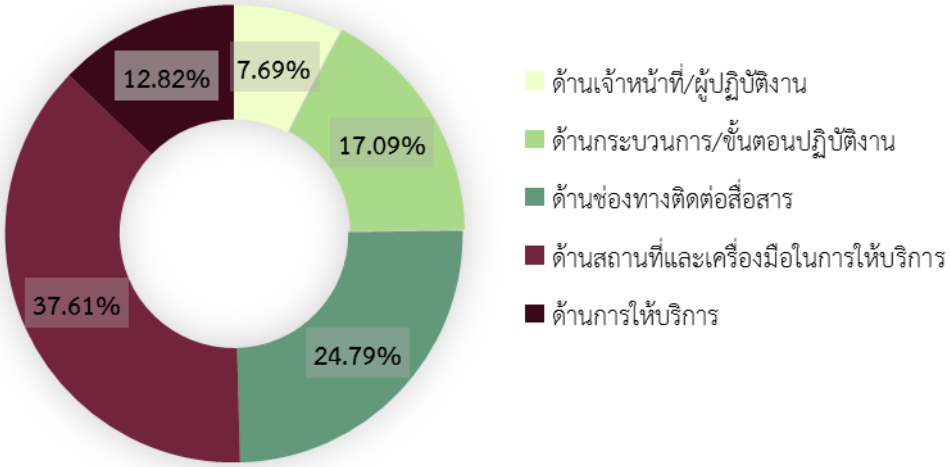


ตารางที่ 100 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.96**	**24.00**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**2.01**	**25.25**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	2.10	27.57
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	2.06	26.40
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.86	21.46
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.95**	**23.75**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.88	22.02
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	2.00	25.00
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.97	24.31
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.95**	**23.75**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	2.07	26.68
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.97	24.29
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.90	22.62
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.87	21.76
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.95**	**23.75**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.97	24.26
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.98	24.52
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.90	22.38
ด้านการให้บริการ	**1.96**	**24.00**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	2.00	25.00
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.97	24.27
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.97	24.28
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.91	22.84

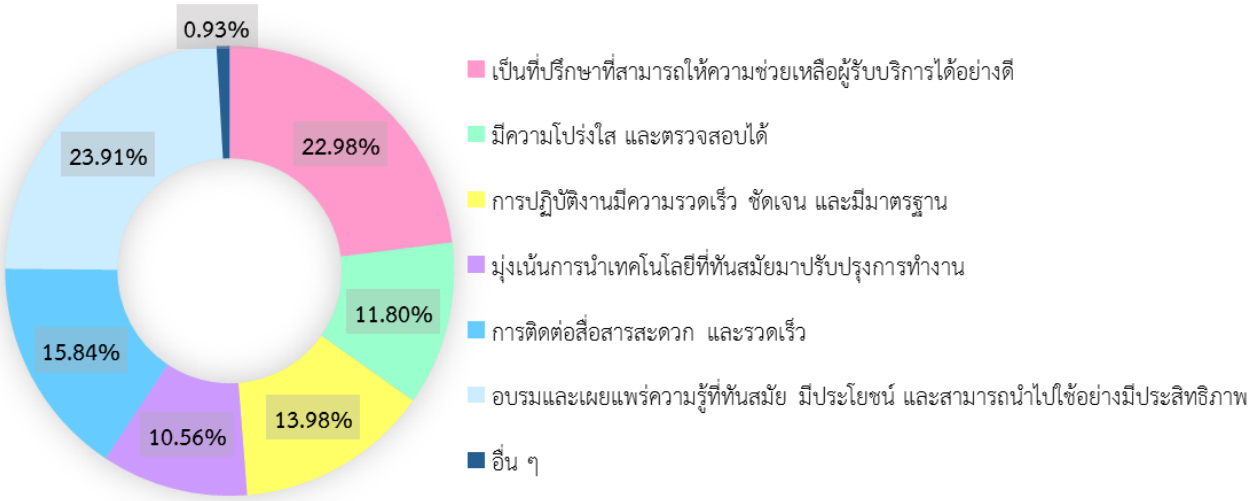
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 433

ภาพที่ 433 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร แยกตามประเด็นการสำรวจ



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

ภาพที่ 434 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร



10) ข้อเสนอแนะ

- ควรจัดประชุมเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ ใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสมต่อผู้รับบริการ
- ควรมีการสรุปประเด็นในการตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา เพื่อให้ได้ความชัดเจนและใช้เป็นฐานข้อมูลในการตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษาในโอกาสต่อไป
- ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้มีความหลากหลาย และตอบกลับอย่างรวดเร็ว เช่น Application Line หรือ E-mail

2.6.3 สำนักงานคลังจังหวัดตาก

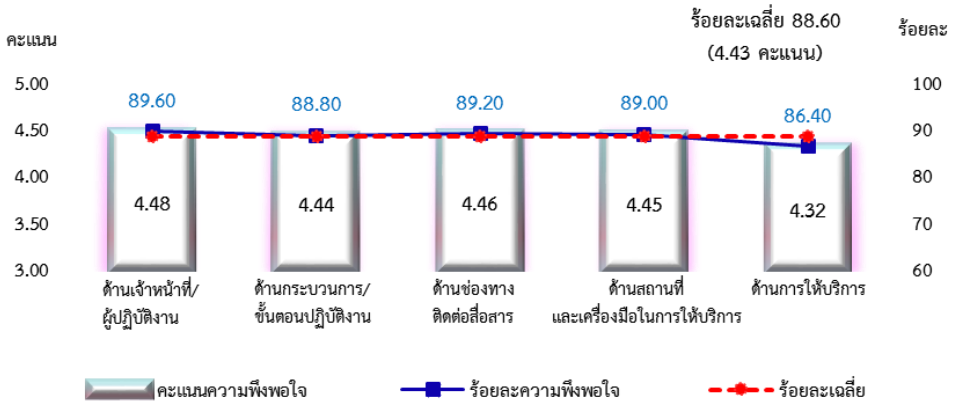
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.54 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.43

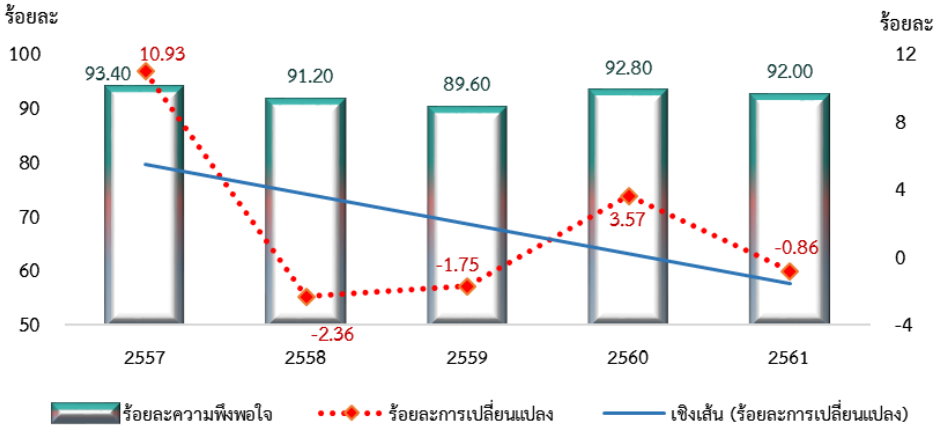
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.43 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.60 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 435 และตารางที่ 101

ภาพที่ 435 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตาก แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตาก ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 0.86 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 436

ภาพที่ 436 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตาก ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

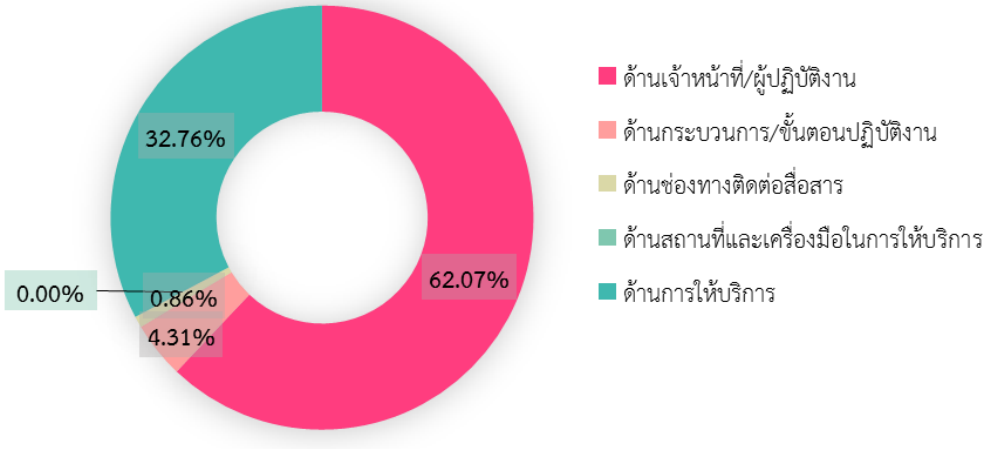


ตารางที่ 101 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.60**	**92.00**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**9.54**	**95.43**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.43**	**88.60**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.48**	**89.60**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.46	89.14
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	4.45	88.97
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.52	90.43
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.44**	**88.80**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.34	86.90
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.52	90.34
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.47	89.48
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	4.44	88.79
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.46**	**89.20**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	4.57	91.30
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	4.32	86.43
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.35	86.96
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	4.59	91.72
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.45**	**89.00**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.45	89.04
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.42	88.35
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.48	89.57
ด้านการให้บริการ	**4.32**	**86.40**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.31	86.26
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.39	87.76
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.35	86.96
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	4.21	84.29
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.17	83.39
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.38	87.65
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.36	87.19
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.24	84.81
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.41	88.17
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.37	87.37

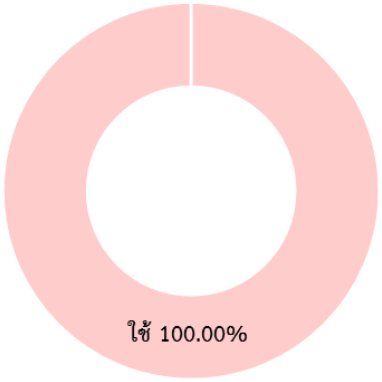
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตาก แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 437

ภาพที่ 437 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตาก แยกตามประเด็นการสำรวจ



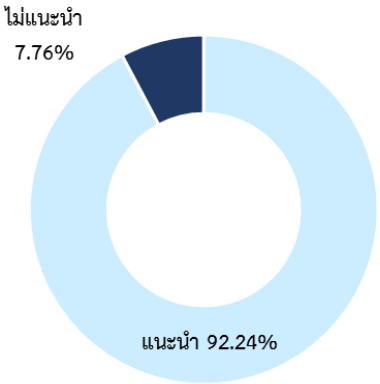
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก แสดงตามภาพที่ 438

ภาพที่ 438 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก แสดงตามภาพที่ 439

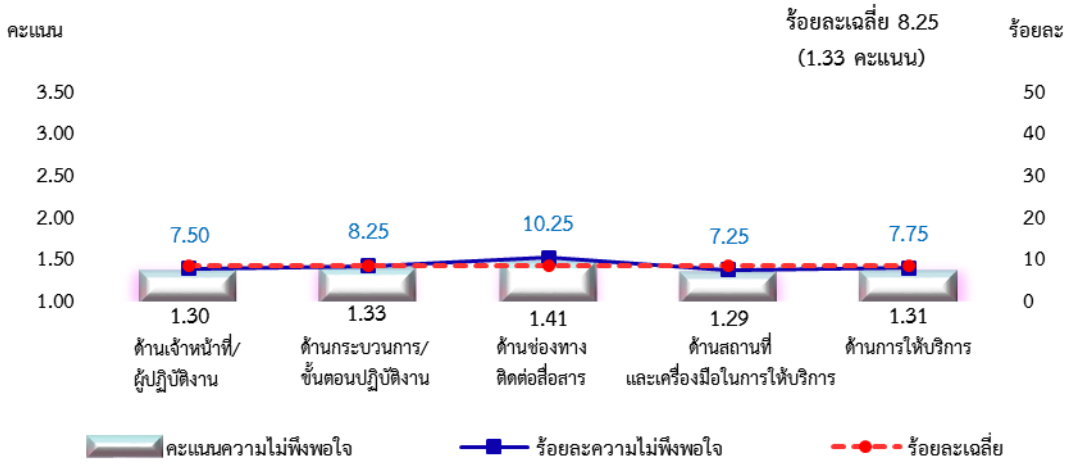
ภาพที่ 439 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

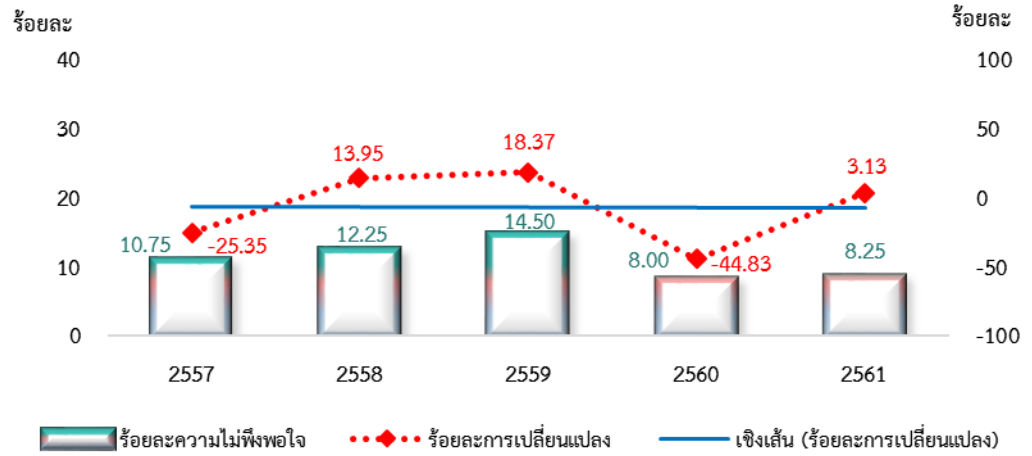
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.33 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 8.25 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 440 และตารางที่ 102

ภาพที่ 440 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตาก แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตาก ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 3.13 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 441

ภาพที่ 441 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตาก ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

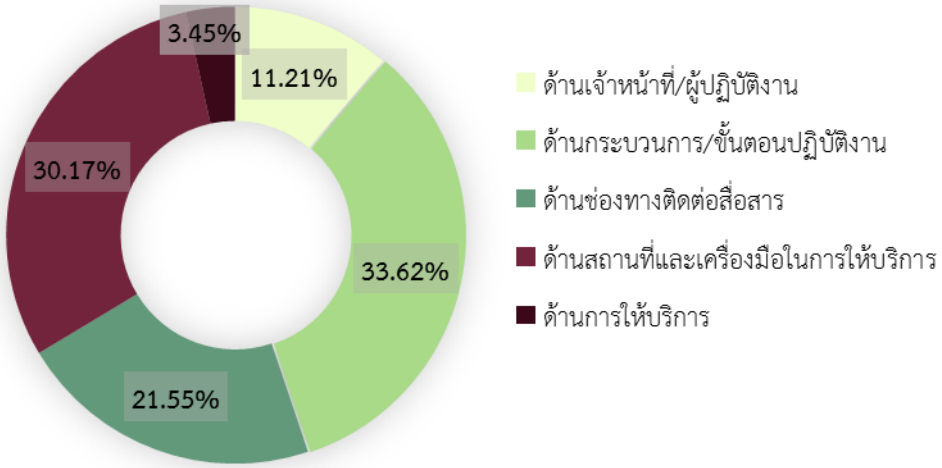


ตารางที่ 102 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.33**	**8.25**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.30**	**7.50**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.34	8.41
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.29	7.24
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.27	6.80
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.33**	**8.25**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.30	7.46
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.36	8.91
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.34	8.48
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.41**	**10.25**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.39	9.65
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.41	10.31
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.46	11.52
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.39	9.78
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.29**	**7.25**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.27	6.82
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.32	8.11
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.28	6.92
ด้านการให้บริการ	**1.31**	**7.75**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.29	7.14
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.32	7.95
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.33	8.19
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.33	8.19

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

ควรมีการจัดอบรมซักซ้อมความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้านการเงินการคลัง บัญชีและพัสดุ กรณีที่เป็นเรื่องใหม่ หรือระเบียบใหม่

2.6.4 สำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์

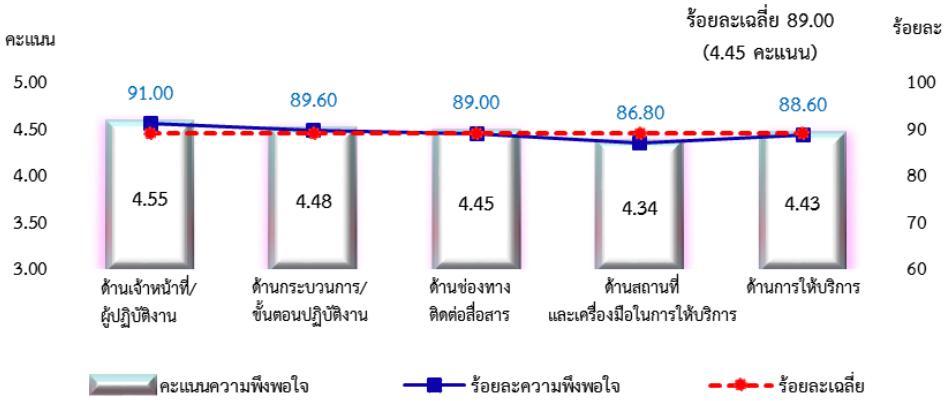
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.59 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.44

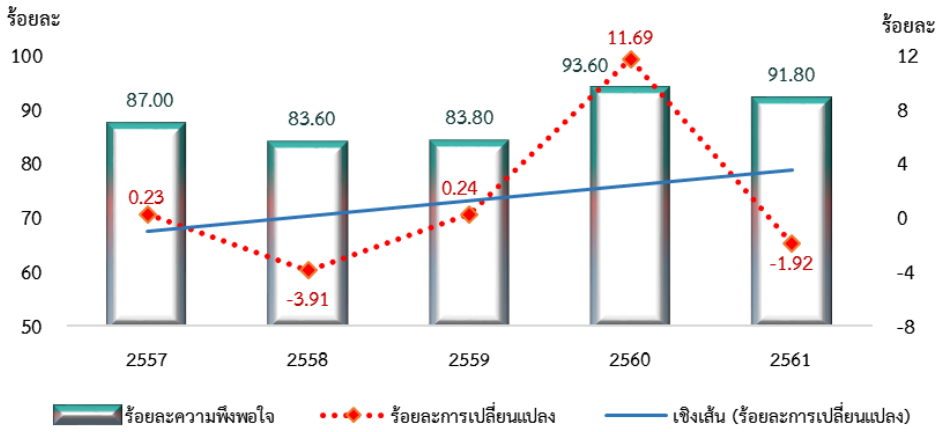
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.45 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.00 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 444 และตารางที่ 103

ภาพที่ 444 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 1.92 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 445

ภาพที่ 445 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

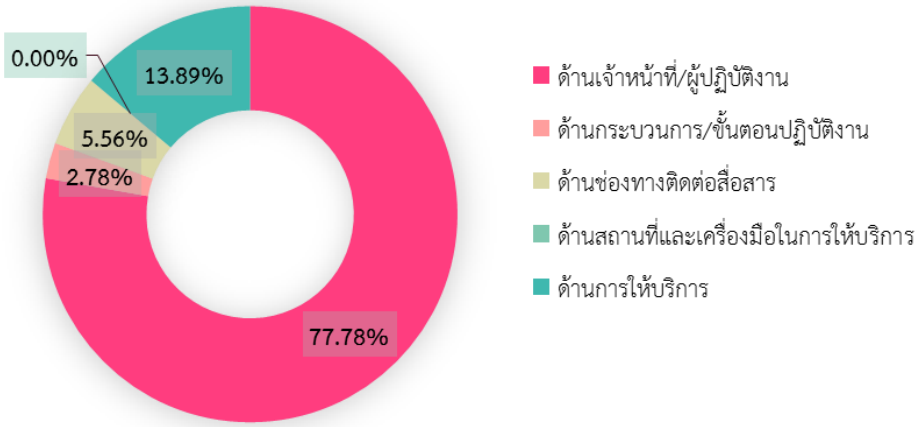


ตารางที่ 103 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.59**	**91.80**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**9.44**	**94.44**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.45**	**89.00**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.55**	**91.00**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.49	89.71
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	4.54	90.86
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.63	92.57
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.48**	**89.60**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.42	88.33
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.53	90.56
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.47	89.44
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	4.50	90.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.45**	**89.00**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	4.43	88.57
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	4.36	87.22
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.47	89.44
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	4.56	91.11
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.34**	**86.80**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.33	86.67
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.31	86.11
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.39	87.78
ด้านการให้บริการ	**4.43**	**88.60**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.53	90.56
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.47	89.44
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.47	89.44
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	4.35	87.06
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.31	86.29
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.53	90.56
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.43	88.57
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.33	86.67
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.44	88.89
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.43	88.57

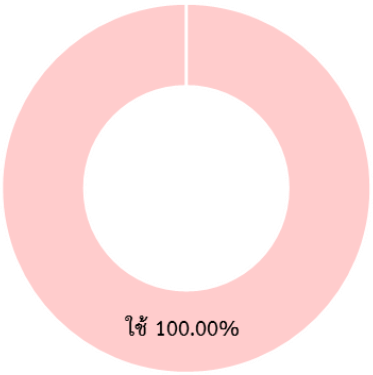
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 446

ภาพที่ 446 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ แยกตามประเด็นการสำรวจ



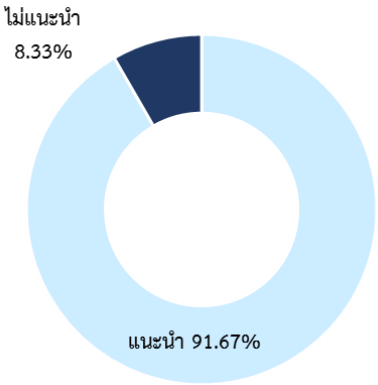
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ แสดงตามภาพที่ 447

ภาพที่ 447 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ แสดงตามภาพที่ 448

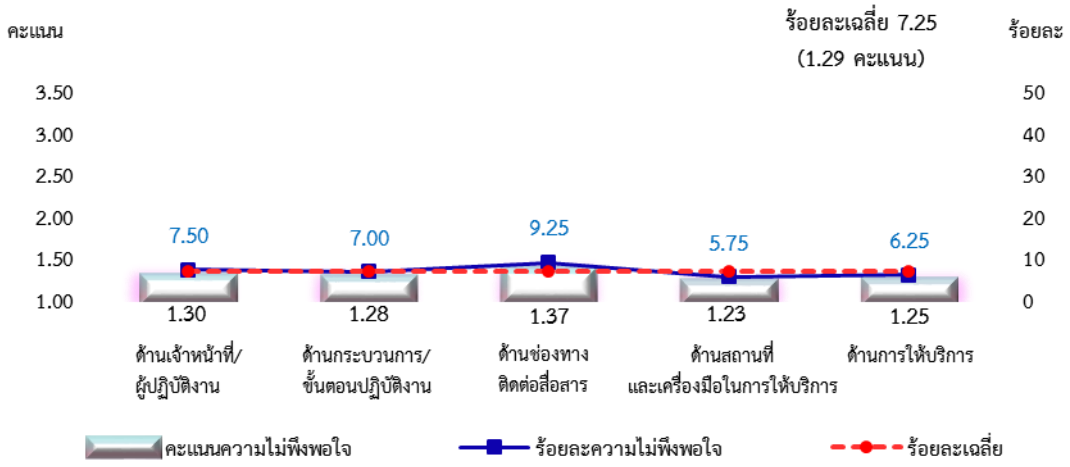
ภาพที่ 448 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

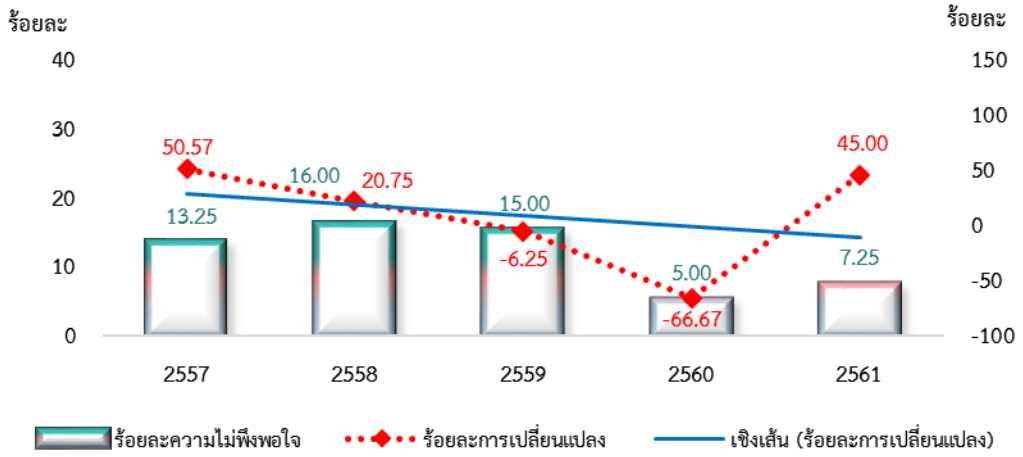
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.29 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 7.25 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 449 และตารางที่ 104

ภาพที่ 449 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 45.00 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 450

ภาพที่ 450 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

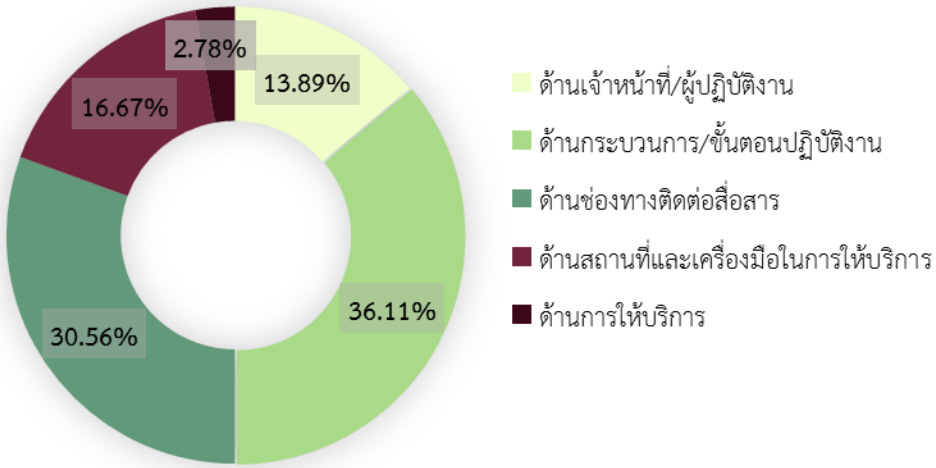


ตารางที่ 104 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.29**	**7.25**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.30**	**7.50**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.35	8.82
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.29	7.14
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.26	6.43
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.28**	**7.00**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.25	6.25
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.31	7.64
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.29	7.14
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.37**	**9.25**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.31	7.86
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.43	10.71
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.34	8.57
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.40	10.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.23**	**5.75**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.31	7.64
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.22	5.56
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.17	4.17
ด้านการให้บริการ	**1.25**	**6.25**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.23	5.71
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.21	5.15
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.28	6.94
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.28	6.94

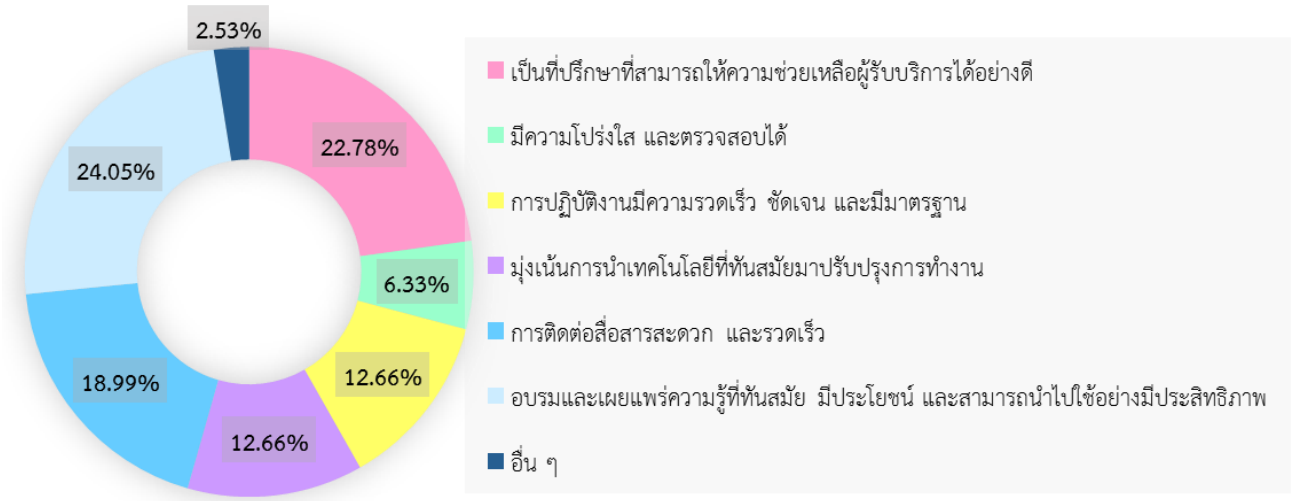
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 451

ภาพที่ 451 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ แยกตามประเด็นการสำรวจ



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

ภาพที่ 452 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์



10) ข้อเสนอแนะ

ควรจัดอบรมให้ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้านการเงินการคลัง บัญชี และพัสดุ สำหรับเจ้าหน้าที่ที่มารับหน้าที่ใหม่ ซึ่งขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน

2.6.5 สำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร

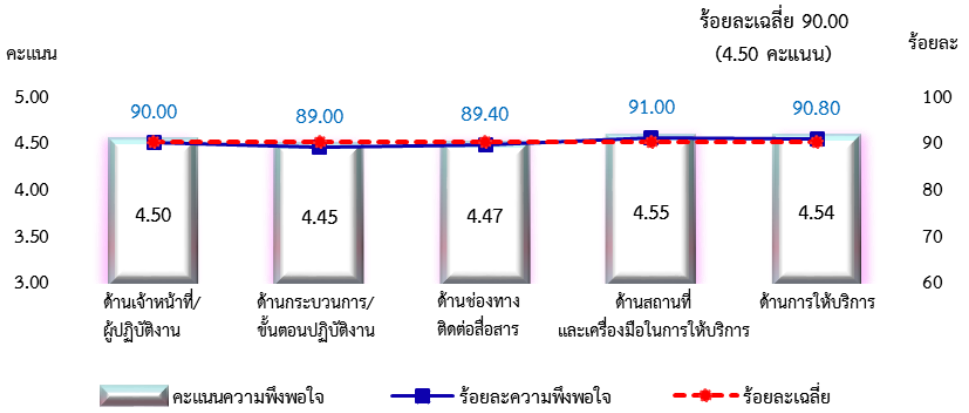
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.57 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.40 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.27 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.73

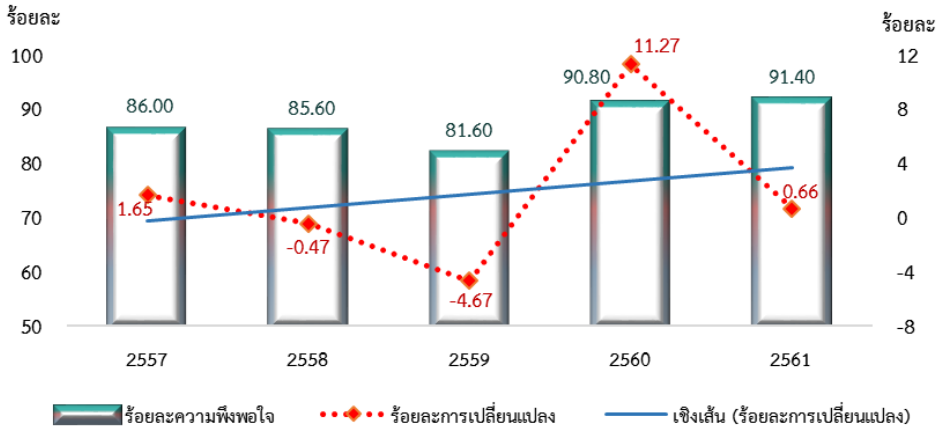
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.50 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.00 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 453 และตารางที่ 105

ภาพที่ 453 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 0.66 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 454

ภาพที่ 454 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

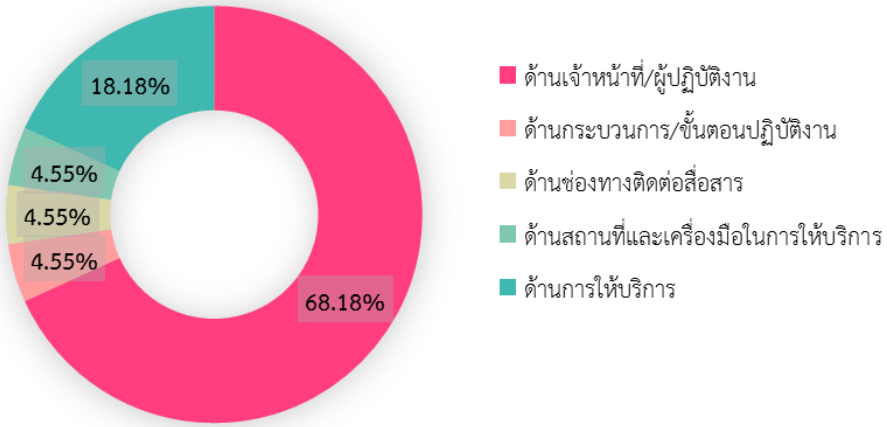


ตารางที่ 105 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.57**	**91.40**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**9.27**	**92.73**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.50**	**90.00**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.50**	**90.00**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.36	87.27
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	4.56	91.16
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.57	91.36
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.45**	**89.00**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.41	88.18
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.45	89.09
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.47	89.30
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	4.49	89.77
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.47**	**89.40**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	4.45	89.09
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	4.48	89.55
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.45	89.09
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	4.48	89.55
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.55**	**91.00**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.57	91.36
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.52	90.45
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.55	90.91
ด้านการให้บริการ	**4.54**	**90.80**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.51	90.23
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.44	88.84
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.56	91.16
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	4.48	89.50
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.56	91.28
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.57	91.36
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.50	90.00
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.60	92.00
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.59	91.82
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.60	92.09

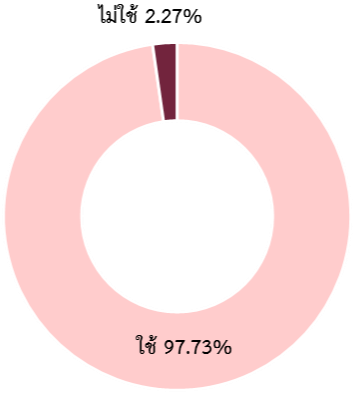
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 455

ภาพที่ 455 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร แยกตามประเด็นการสำรวจ



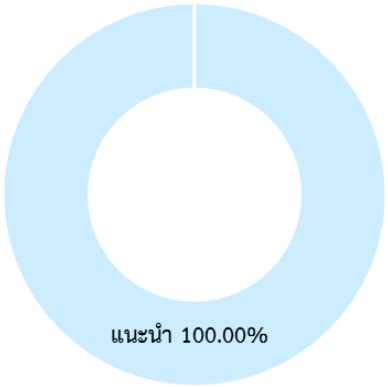
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร แสดงตามภาพที่ 456

ภาพที่ 456 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร แสดงตามภาพที่ 457

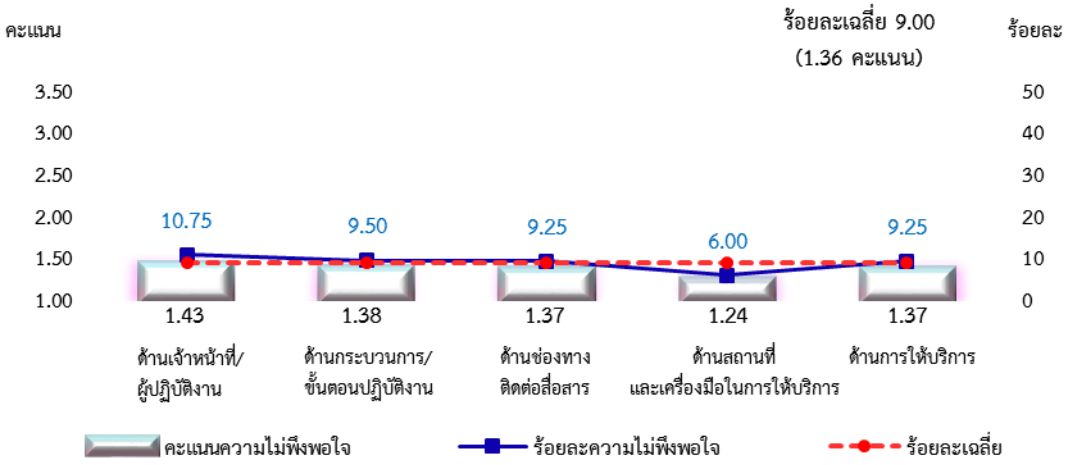
ภาพที่ 457 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

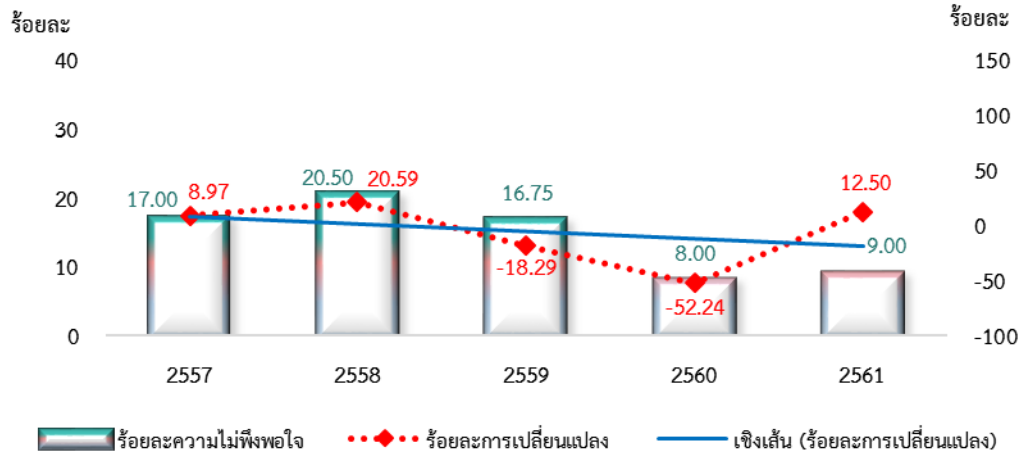
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.36 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 9.00 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 458 และตารางที่ 106

ภาพที่ 458 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 12.50 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 459

ภาพที่ 459 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

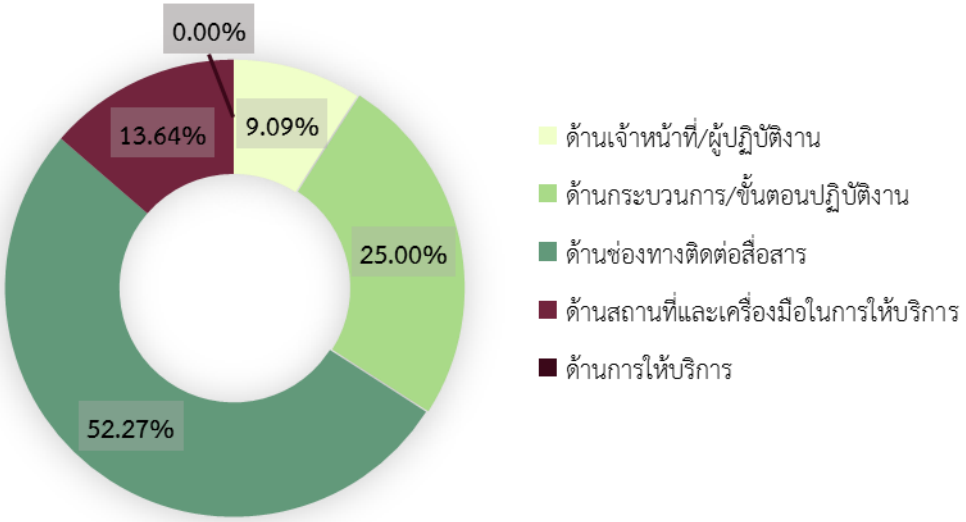


ตารางที่ 106 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.36**	**9.00**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.43**	**10.75**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.47	11.63
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.47	11.63
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.35	8.72
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.38**	**9.50**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.44	11.05
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.33	8.14
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.37	9.30
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.37**	**9.25**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.44	11.05
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.37	9.30
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.37	9.30
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.28	6.98
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.24**	**6.00**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.21	5.23
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.26	6.40
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.26	6.40
ด้านการให้บริการ	**1.37**	**9.25**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.35	8.72
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.28	6.88
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.44	11.05
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.40	9.88

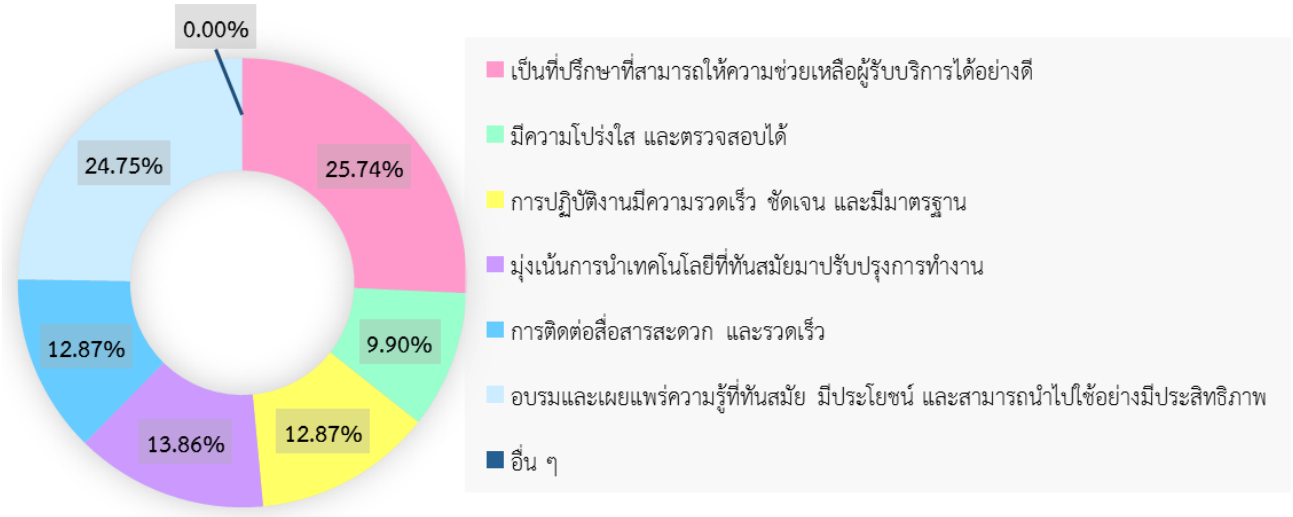
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 460

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

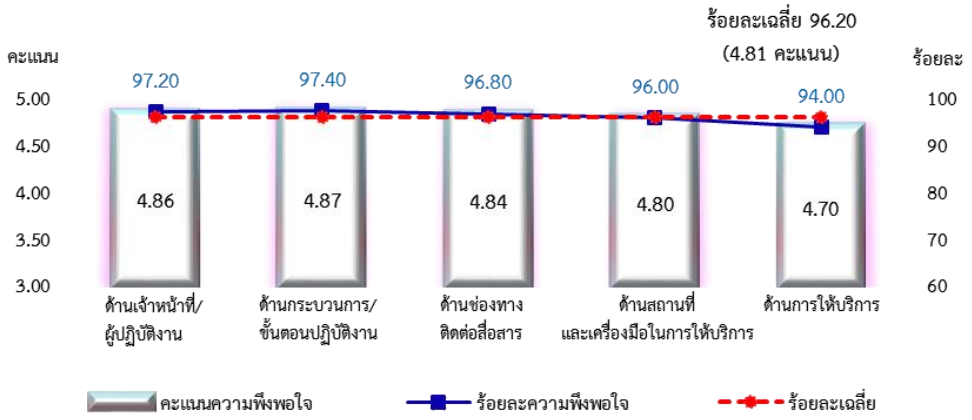
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.87 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.40 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.85 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.49

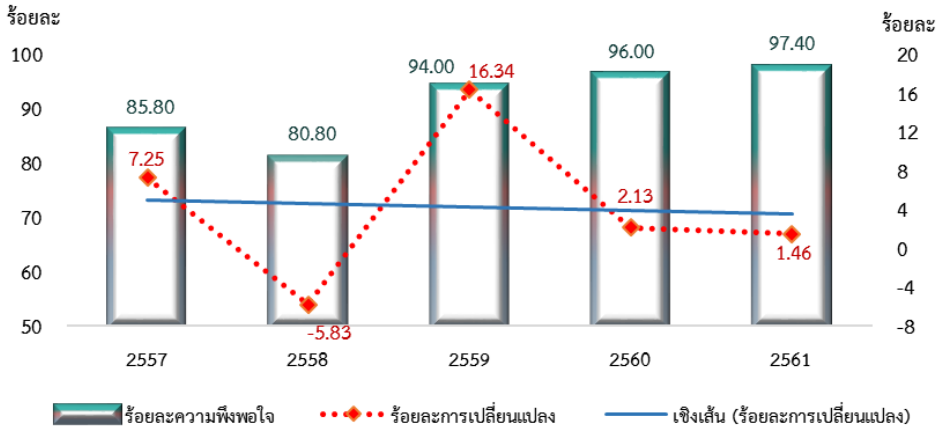
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.81 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.20 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 462 และตารางที่ 107

ภาพที่ 462 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 1.46 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 463

ภาพที่ 463 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

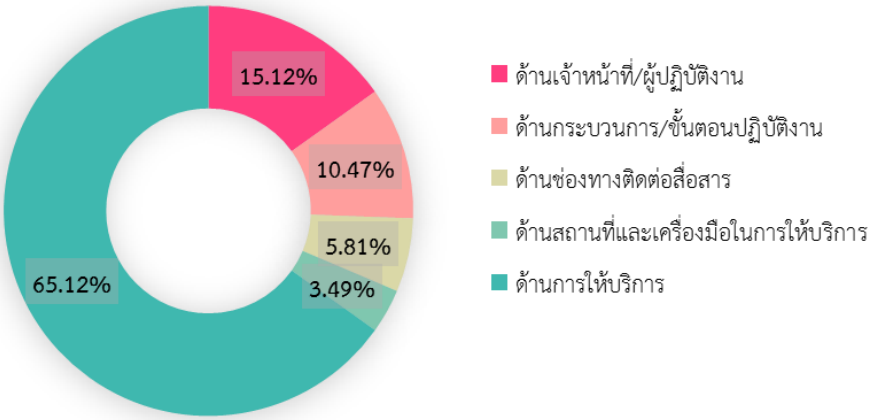


ตารางที่ 107 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.87**	**97.40**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**9.85**	**98.49**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.81**	**96.20**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.86**	**97.20**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.84	96.74
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	4.85	96.98
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.91	98.14
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.87**	**97.40**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.83	96.51
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.91	98.14
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.86	97.21
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	4.90	97.91
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.84**	**96.80**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	4.85	96.98
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	4.85	97.07
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.81	96.24
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	4.84	96.74
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.80**	**96.00**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.80	96.05
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.79	95.81
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.80	96.05
ด้านการให้บริการ	**4.70**	**94.00**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.80	96.05
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.77	95.38
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.81	96.24
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	4.54	90.77
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.51	90.27
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.60	92.00
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.85	97.06
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.73	94.55
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.79	95.76
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.60	92.00

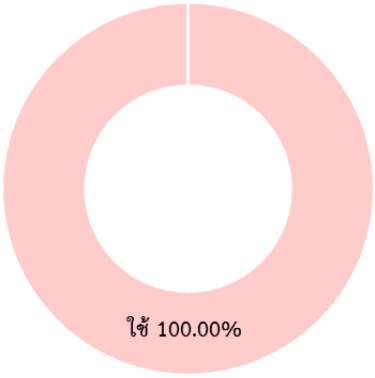
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 464

ภาพที่ 464 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ แยกตามประเด็นการสำรวจ



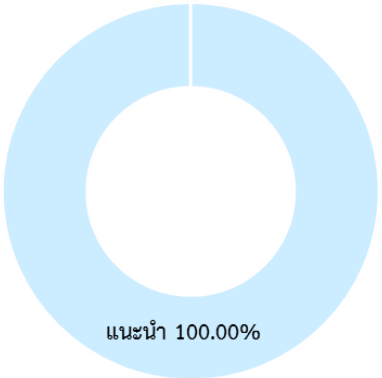
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ แสดงตามภาพที่ 465

ภาพที่ 465 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ แสดงตามภาพที่ 466

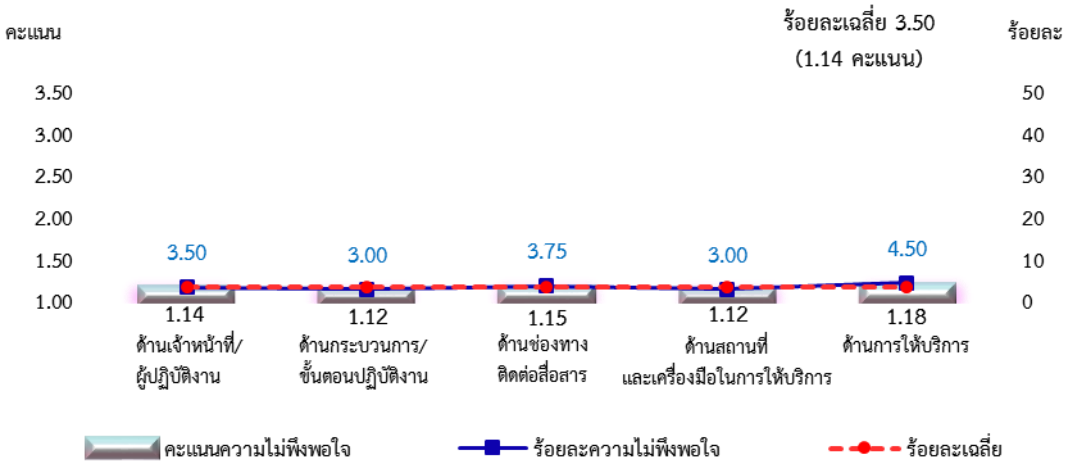
ภาพที่ 466 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

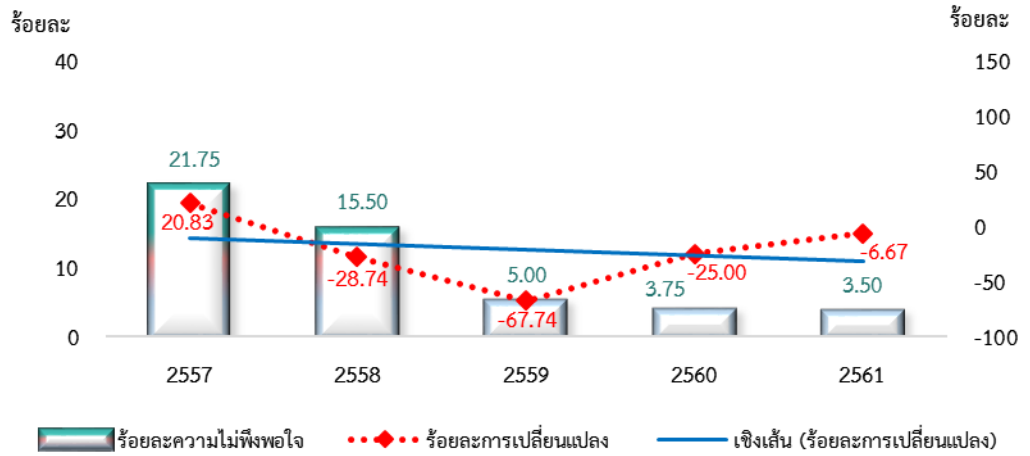
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.14 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 3.50 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 467 และตารางที่ 108

ภาพที่ 467 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 6.67 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 468

ภาพที่ 468 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

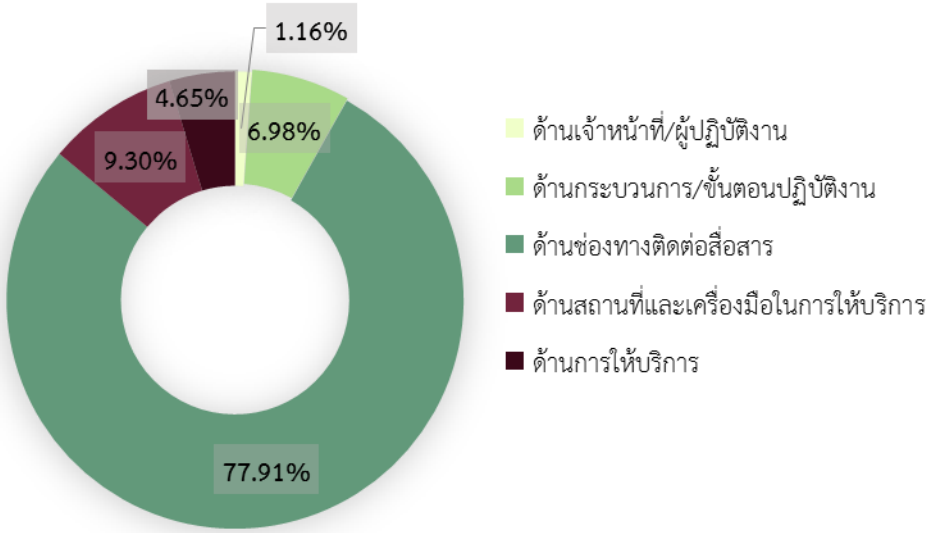


ตารางที่ 108 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.14**	**3.50**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.14**	**3.50**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.15	3.78
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.13	3.20
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.13	3.20
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.12**	**3.00**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.12	2.91
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.10	2.62
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.13	3.20
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.15**	**3.75**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.16	4.07
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.16	4.07
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.14	3.49
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.14	3.49
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.12**	**3.00**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.12	2.91
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.12	2.91
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.12	2.91
ด้านการให้บริการ	**1.18**	**4.50**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.16	4.07
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.23	5.63
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.17	4.22
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.17	4.22

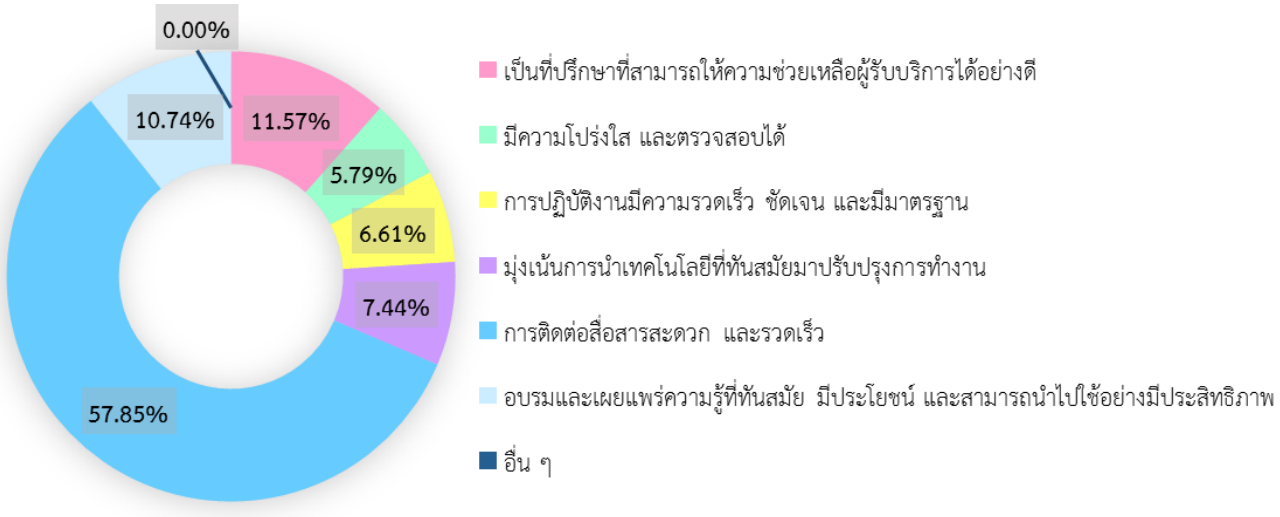
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 469

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

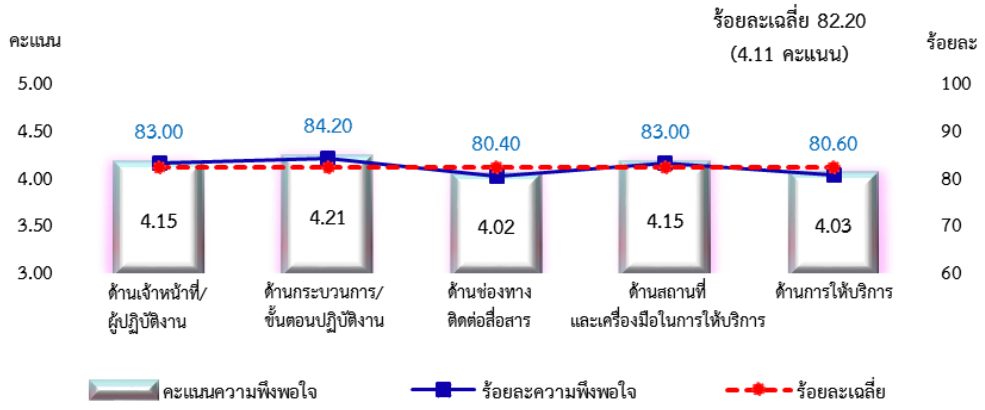
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.20 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.83

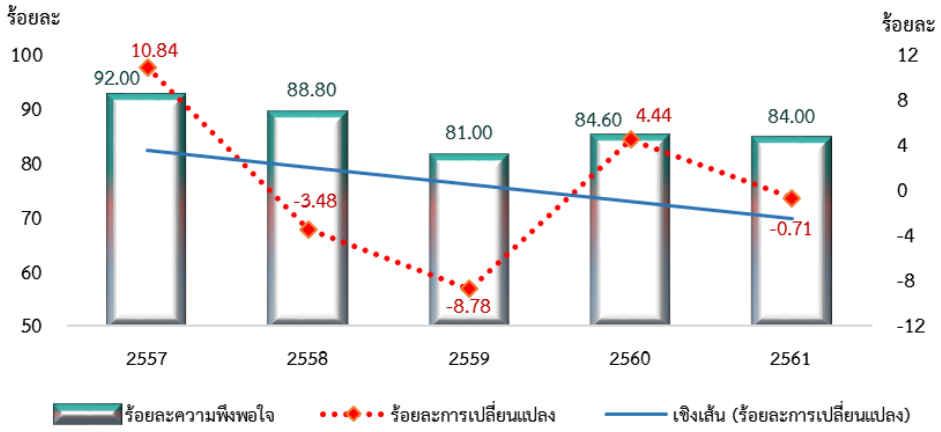
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.11 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.20 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 471 และตารางที่ 109

ภาพที่ 471 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 0.71 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 472

ภาพที่ 472 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

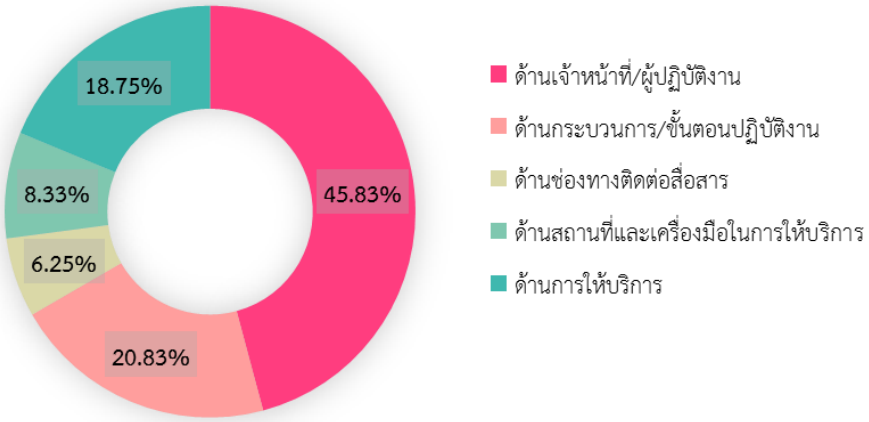


ตารางที่ 109 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.20**	**84.00**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**8.58**	**85.83**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.11**	**82.20**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.15**	**83.00**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.11	82.13
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	4.13	82.55
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.21	84.26
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.21**	**84.20**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.09	81.70
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.28	85.53
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.23	84.68
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	4.26	85.11
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.02**	**80.40**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	4.02	80.43
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	3.98	79.56
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.02	80.43
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	4.06	81.28
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.15**	**83.00**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.13	82.61
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.16	83.11
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.15	83.04
ด้านการให้บริการ	**4.03**	**80.60**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	3.98	79.56
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	3.91	78.18
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	3.93	78.64
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	4.12	82.44
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.00	80.00
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.14	82.73
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.07	81.40
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.02	80.49
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.14	82.73
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.02	80.47

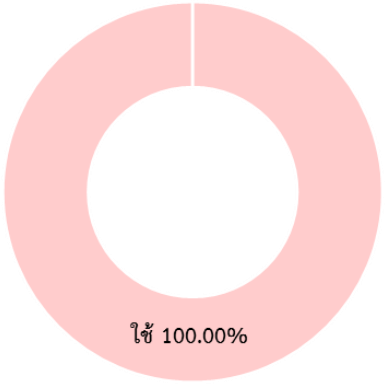
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 473

ภาพที่ 473 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย แยกตามประเด็นการสำรวจ



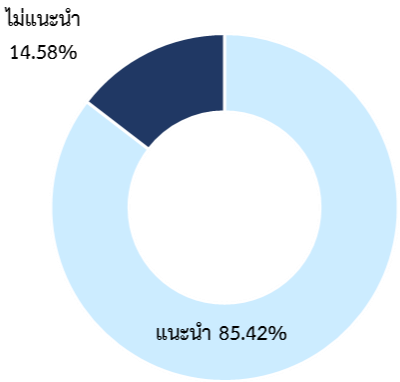
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย แสดงตามภาพที่ 474

ภาพที่ 474 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย แสดงตามภาพที่ 475

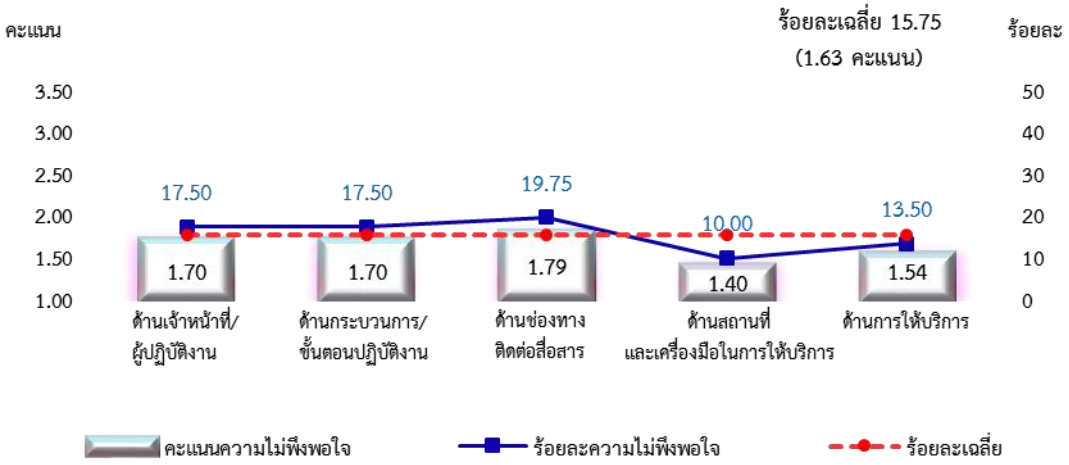
ภาพที่ 475 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

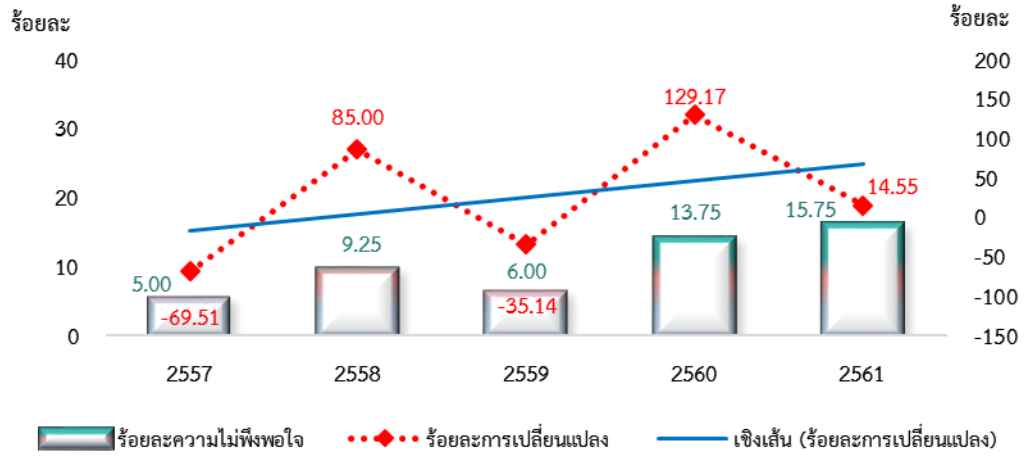
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 15.75 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 476 และตารางที่ 110

ภาพที่ 476 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 14.55 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 477

ภาพที่ 477 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

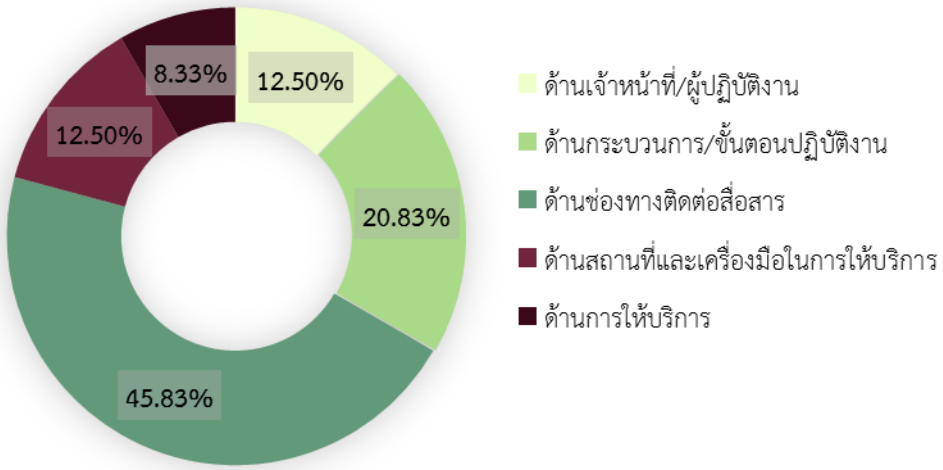


ตารางที่ 110 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.63**	**15.75**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.70**	**17.50**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.76	19.02
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.78	19.57
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.56	13.89
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.70**	**17.50**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.68	17.05
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.70	17.61
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.72	18.02
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.79**	**19.75**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	2.00	25.00
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.75	18.75
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.70	17.61
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.71	17.78
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.40**	**10.00**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.29	7.22
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.43	10.87
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.48	11.96
ด้านการให้บริการ	**1.54**	**13.50**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.57	14.13
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.55	13.69
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.55	13.64
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.50	12.50

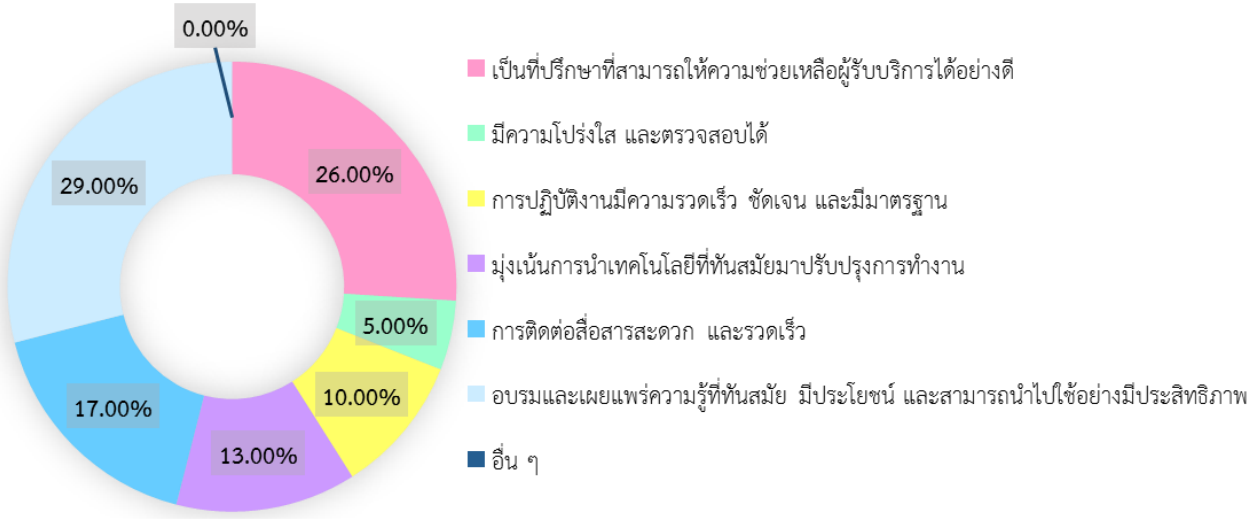
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 478

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

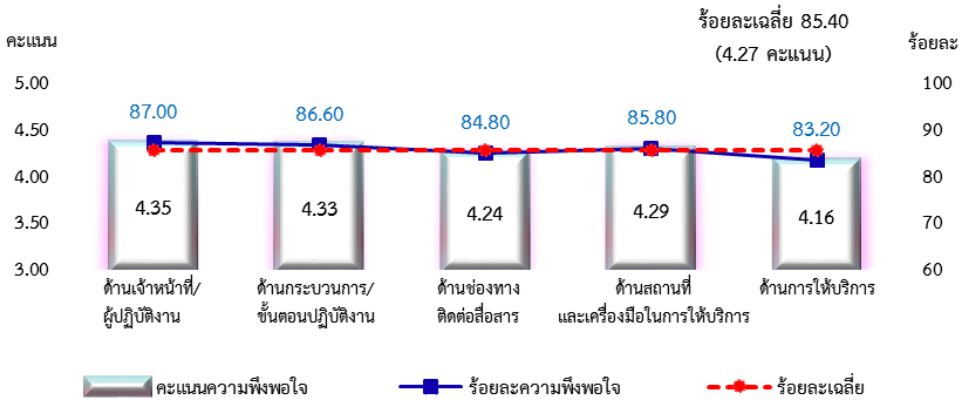
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.42 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.40 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.13 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.28

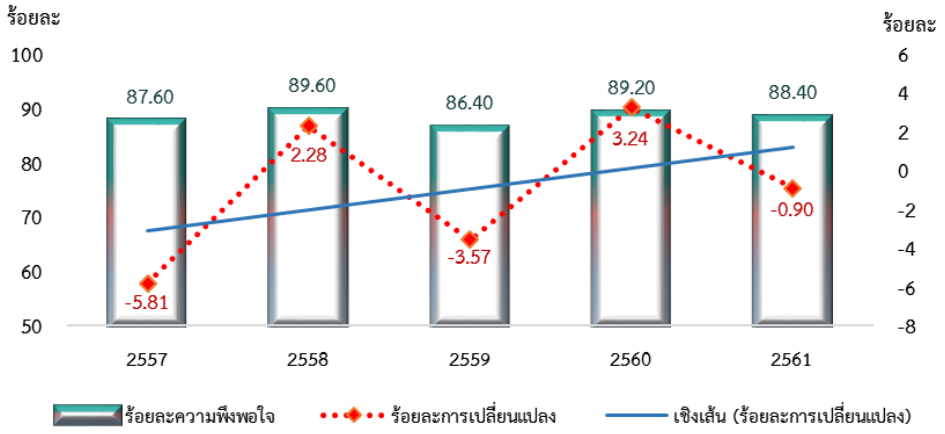
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.27 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.40 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 480 และตารางที่ 111

ภาพที่ 480 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 0.90 แต่ยังมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 481

ภาพที่ 481 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

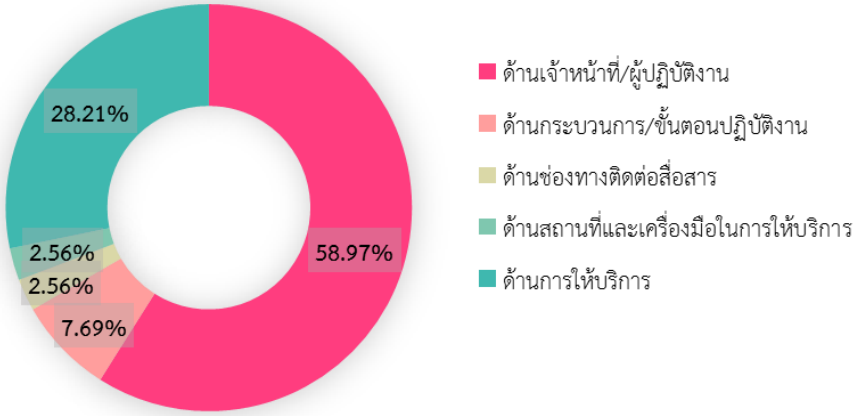


ตารางที่ 111 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.42**	**88.40**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**9.13**	**91.28**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.27**	**85.40**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.35**	**87.00**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.36	87.18
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	4.33	86.67
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.36	87.18
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.33**	**86.60**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.28	85.64
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.36	87.18
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.38	87.69
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	4.31	86.15
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.24**	**84.80**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	4.33	86.67
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	4.08	81.54
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.15	83.08
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	4.41	88.21
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.29**	**85.80**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.31	86.15
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.26	85.13
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.31	86.15
ด้านการให้บริการ	**4.16**	**83.20**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.24	84.74
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.08	81.58
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.16	83.16
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	4.03	80.54
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.06	81.11
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.32	86.32
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.28	85.64
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.13	82.67
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.18	83.59
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.11	82.22

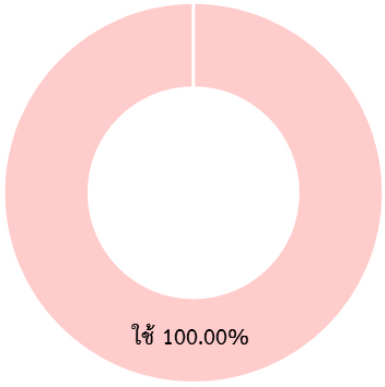
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 482

ภาพที่ 482 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี แยกตามประเด็นการสำรวจ



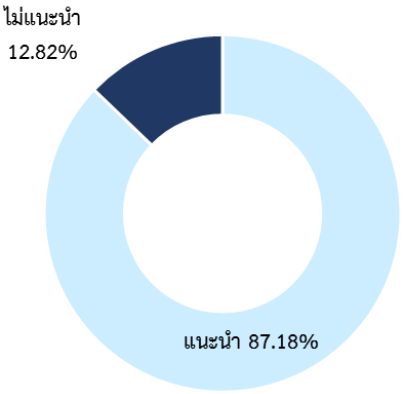
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี แสดงตามภาพที่ 483

ภาพที่ 483 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี แสดงตามภาพที่ 484

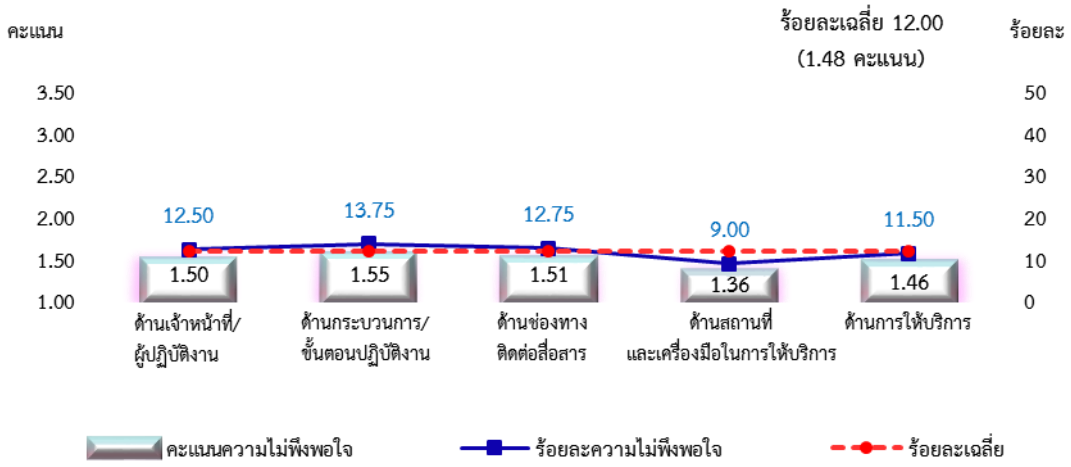
ภาพที่ 484 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

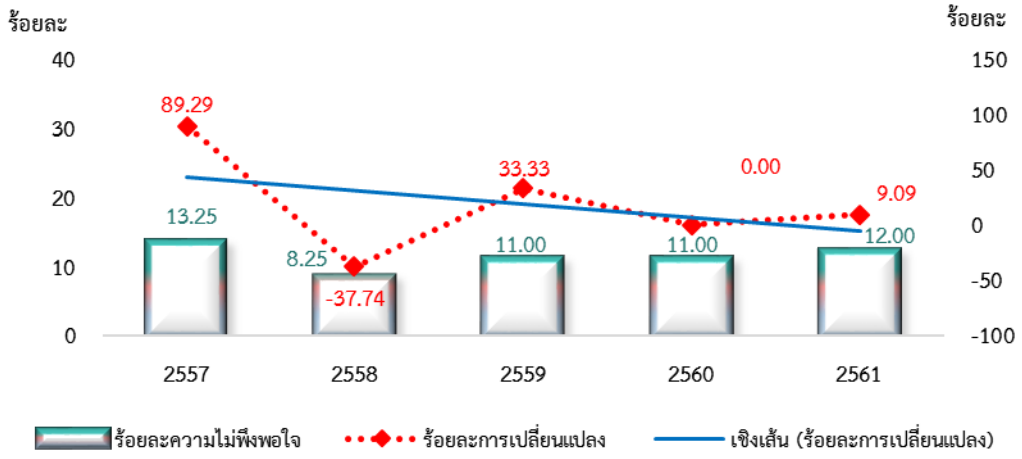
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.48 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 12.00 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 485 และตารางที่ 112

ภาพที่ 485 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 9.09 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 486

ภาพที่ 486 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

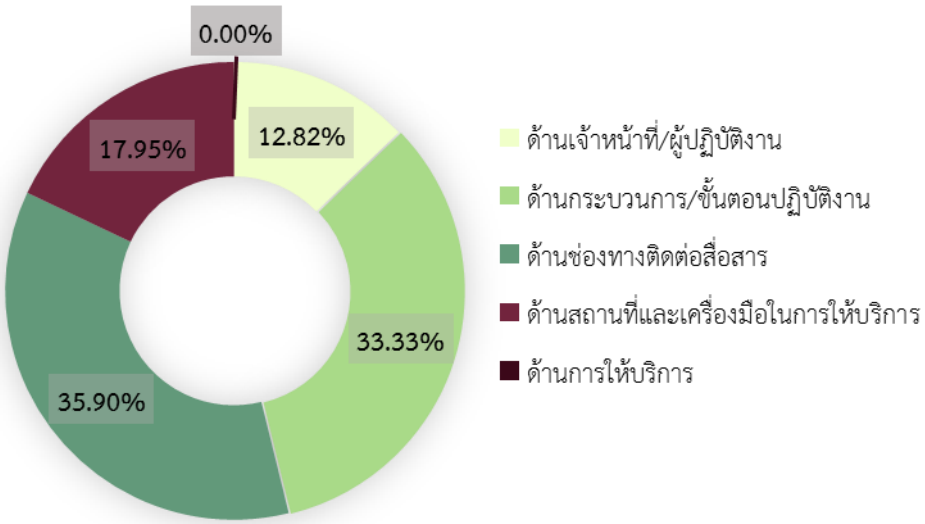


ตารางที่ 112 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.48**	**12.00**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.50**	**12.50**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.61	15.13
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.47	11.84
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.42	10.53
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.55**	**13.75**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.58	14.47
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.55	13.82
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.53	13.16
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.51**	**12.75**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.53	13.16
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.50	12.50
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.55	13.82
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.47	11.84
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.36**	**9.00**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.39	9.87
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.39	9.87
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.29	7.24
ด้านการให้บริการ	**1.46**	**11.50**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.37	9.21
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.42	10.42
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.53	13.16
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.53	13.16

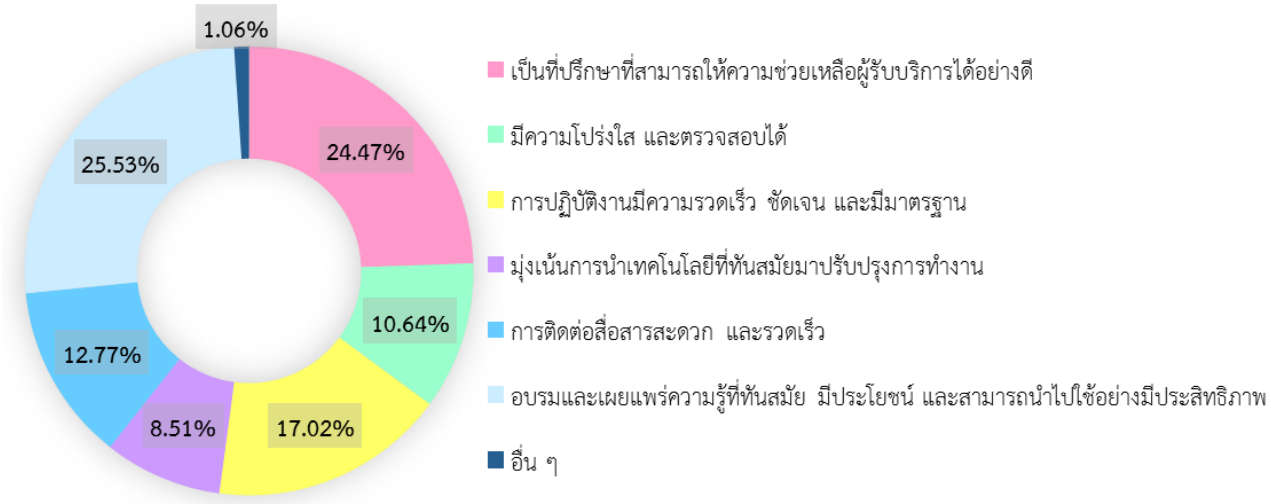
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 487

ภาพที่ 487 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี แยกตามประเด็นการสำรวจ



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

ภาพที่ 488 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี



10) ข้อเสนอแนะ

ควรจัดเตรียมสถานที่ให้ความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ

2.6.9 สำนักงานคลังจังหวัดอุตรดิตถ์

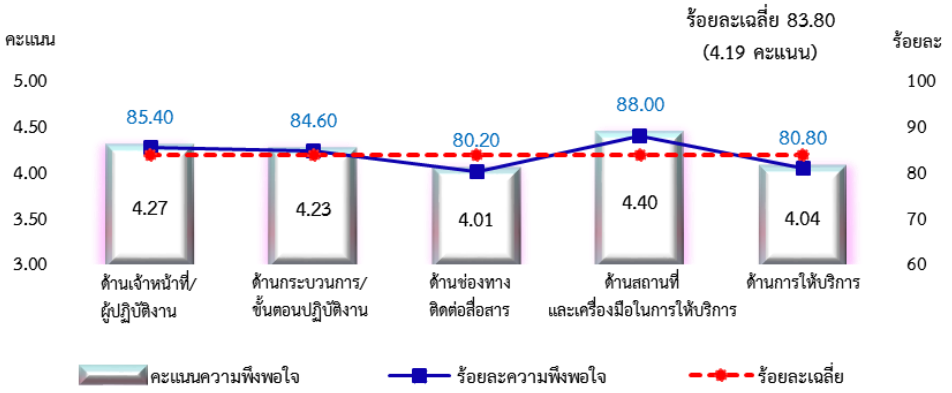
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุตรดิตถ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.36 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.05 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.49

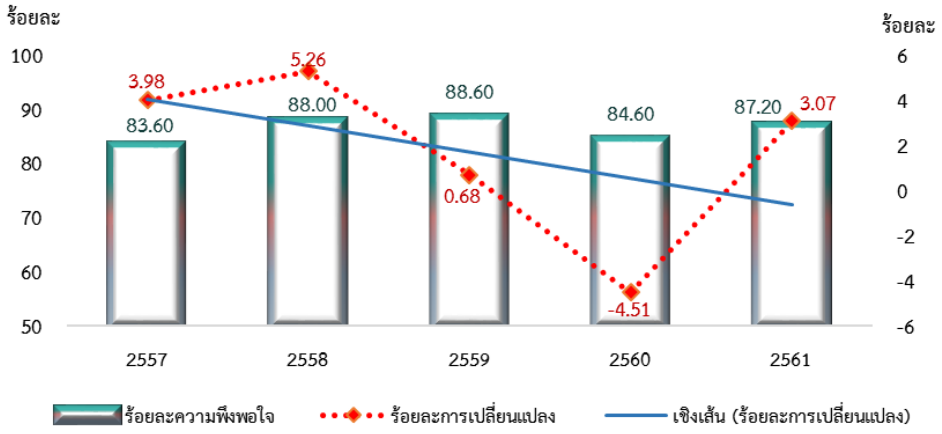
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.19 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.80 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 489 และตารางที่ 113

ภาพที่ 489 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุตรดิตถ์ แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุตรดิตถ์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 3.07 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 490

ภาพที่ 490 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุตรดิตถ์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

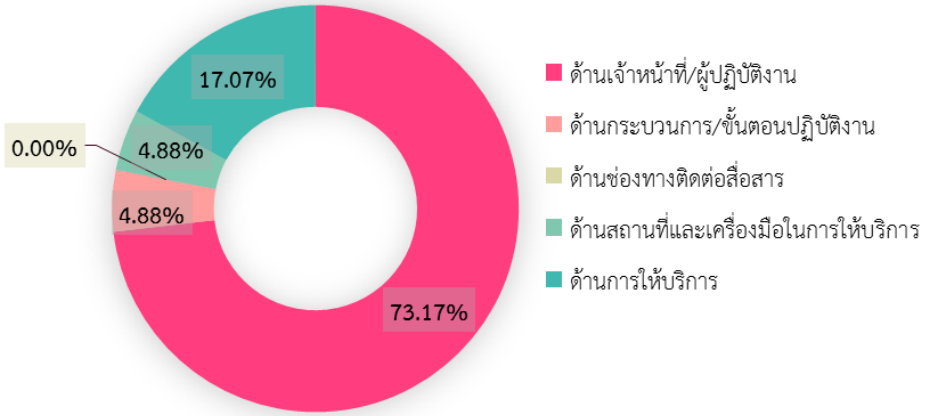


ตารางที่ 113 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดอุตรดิตถ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.36**	**87.20**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**9.05**	**90.49**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.19**	**83.80**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.27**	**85.40**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.22	84.39
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	4.24	84.88
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.34	86.83
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.23**	**84.60**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.12	82.44
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.44	88.78
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.20	83.90
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	4.17	83.41
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.01**	**80.20**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	3.87	77.37
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	4.08	81.67
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	3.97	79.44
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	4.10	82.05
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.40**	**88.00**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.54	90.73
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.27	85.37
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.39	87.80
ด้านการให้บริการ	**4.04**	**80.80**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.03	80.69
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.03	80.59
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.00	80.00
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	3.92	78.33
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.04	80.87
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.10	81.94
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.11	82.16
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.08	81.67
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.00	80.00
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.08	81.54

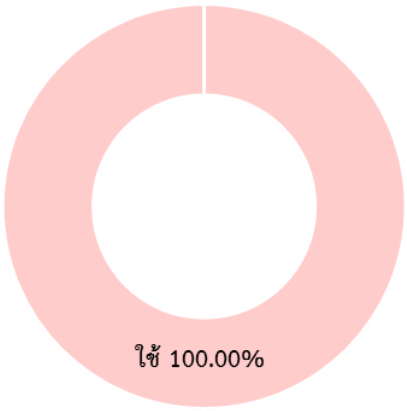
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุตรดิตถ์ แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 491

ภาพที่ 491 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุตรดิตถ์ แยกตามประเด็นการสำรวจ



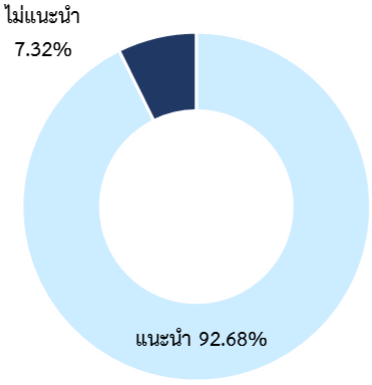
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุตรดิตถ์ แสดงตามภาพที่ 492

ภาพที่ 492 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุตรดิตถ์



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุตรดิตถ์ แสดงตามภาพที่ 493

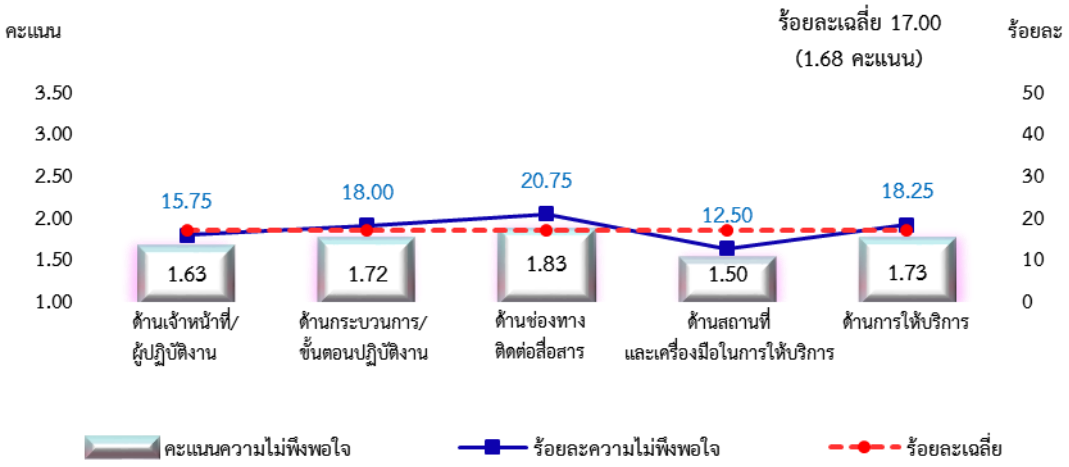
ภาพที่ 493 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุตรดิตถ์



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

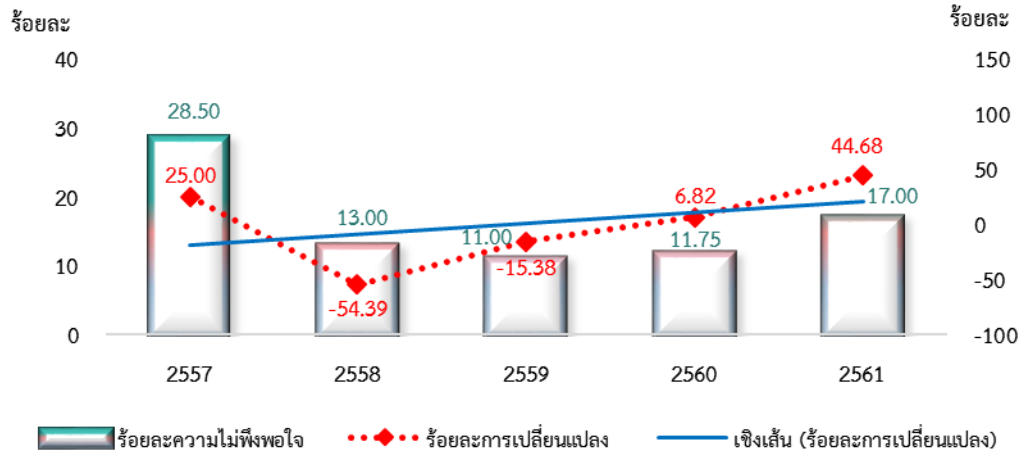
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุตรดิตถ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 17.00 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 494 และตารางที่ 114

ภาพที่ 494 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุตรดิตถ์ แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุตรดิตถ์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 44.68 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 495

ภาพที่ 495 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุตรดิตถ์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

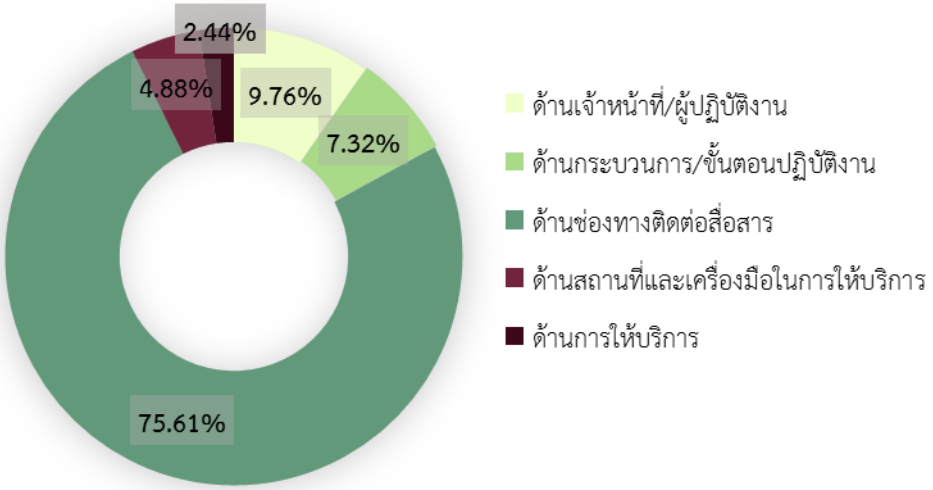


ตารางที่ 114 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดอุตรดิตถ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.68**	**17.00**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.63**	**15.75**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.61	15.24
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.71	17.68
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.56	14.02
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.72**	**18.00**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.68	17.07
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.71	17.68
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.76	18.90
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.83**	**20.75**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.89	22.37
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.81	20.14
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.83	20.83
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.78	19.59
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.50**	**12.50**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.29	7.32
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.56	14.02
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.66	16.46
ด้านการให้บริการ	**1.73**	**18.25**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.66	16.46
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.67	16.67
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.82	20.59
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.76	19.12

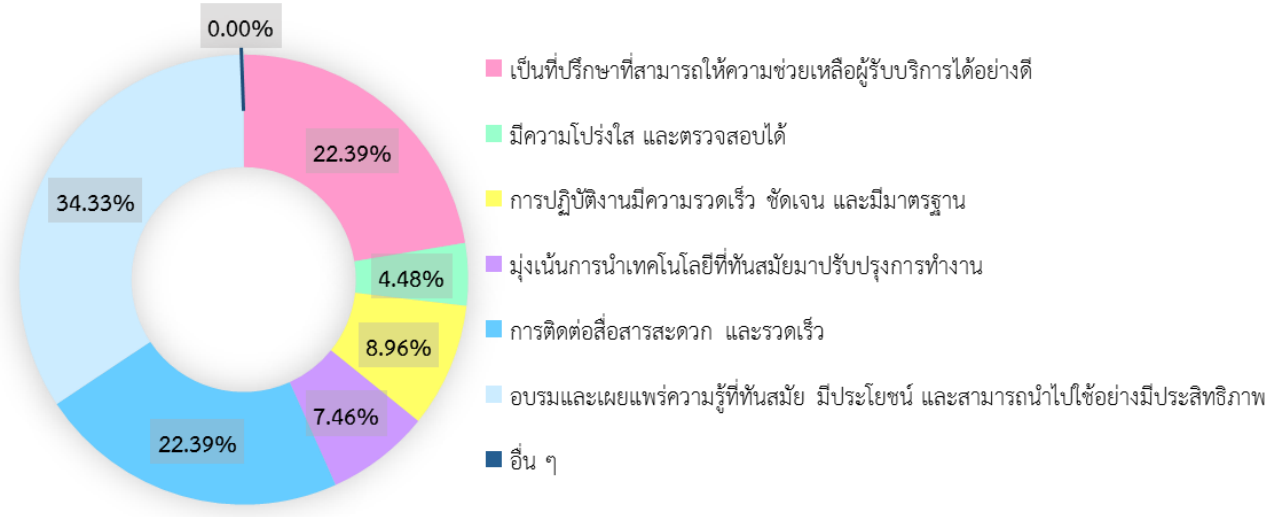
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุตรดิตถ์ แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 496

ภาพที่ 496 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดอุตรดิตถ์ แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดอุตรดิตถ์ แสดงตามภาพที่ 497

ภาพที่ 497 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดอุตรดิตถ์



10) ข้อเสนอแนะ

-

2.7 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 7

2.7.1 สำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม

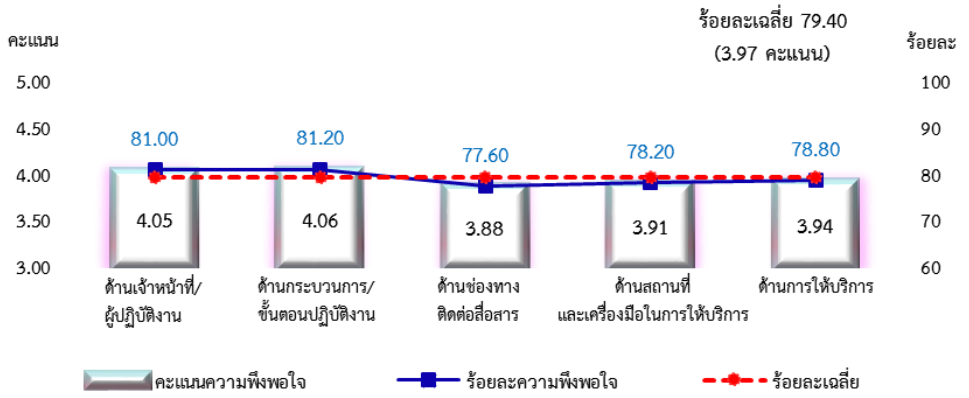
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.15 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.48

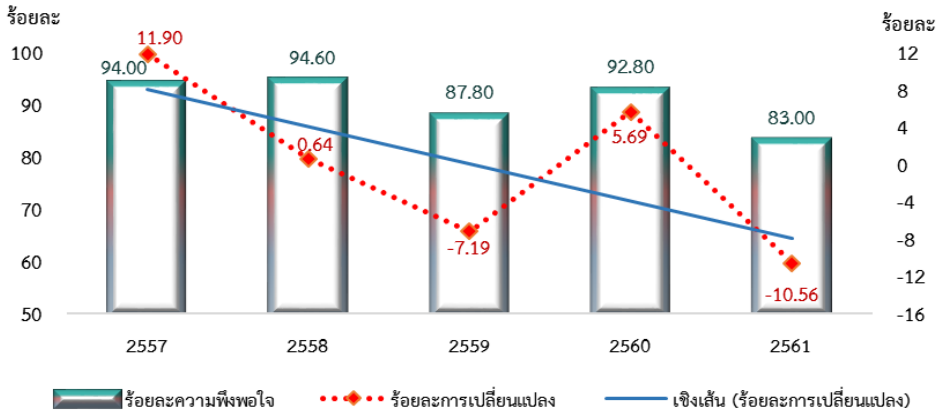
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 3.97 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 79.40 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 498 และตารางที่ 115

ภาพที่ 498 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 10.56 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 499

ภาพที่ 499 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

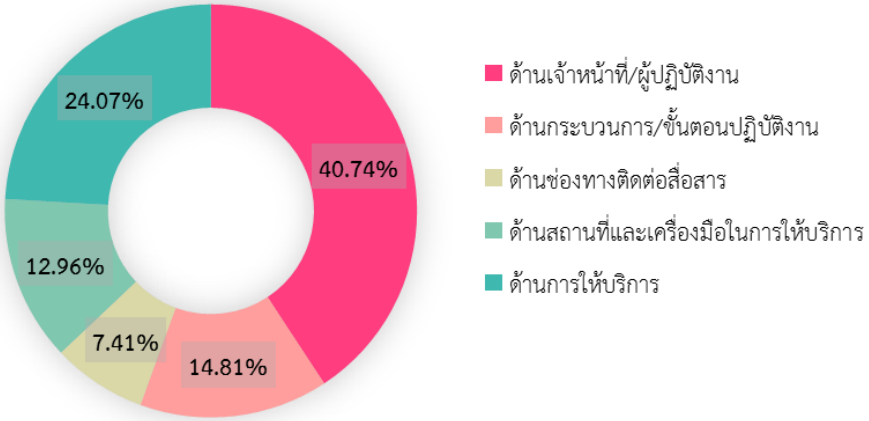


ตารางที่ 115 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.15**	**83.00**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**8.65**	**86.48**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**3.97**	**79.40**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.05**	**81.00**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.06	81.11
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	3.96	79.26
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.13	82.59
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.06**	**81.20**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	3.96	79.26
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.13	82.59
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.07	81.48
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	4.09	81.85
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**3.88**	**77.60**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	3.83	76.67
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	3.81	76.23
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	3.92	78.49
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	3.94	78.89
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**3.91**	**78.20**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	3.87	77.41
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	3.93	78.52
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	3.94	78.89
ด้านการให้บริการ	**3.94**	**78.80**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	3.96	79.25
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	3.94	78.87
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	3.94	78.87
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	3.85	76.98
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	3.77	75.47
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.00	80.00
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	3.96	79.26
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	3.88	77.65
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.13	82.59
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	3.94	78.87

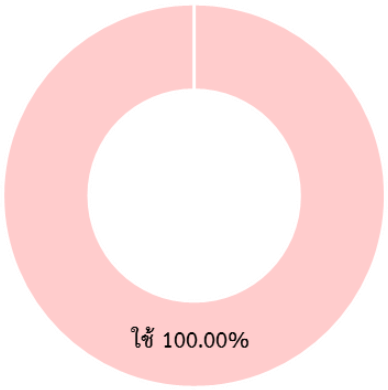
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 500

ภาพที่ 500 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม แยกตามประเด็นการสำรวจ



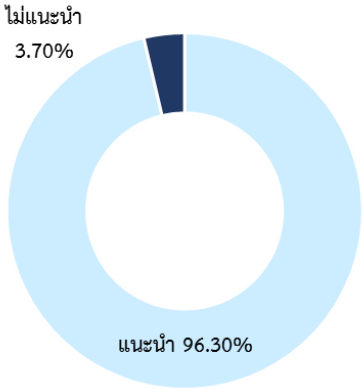
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม แสดงตามภาพที่ 501

ภาพที่ 501 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม แสดงตามภาพที่ 502

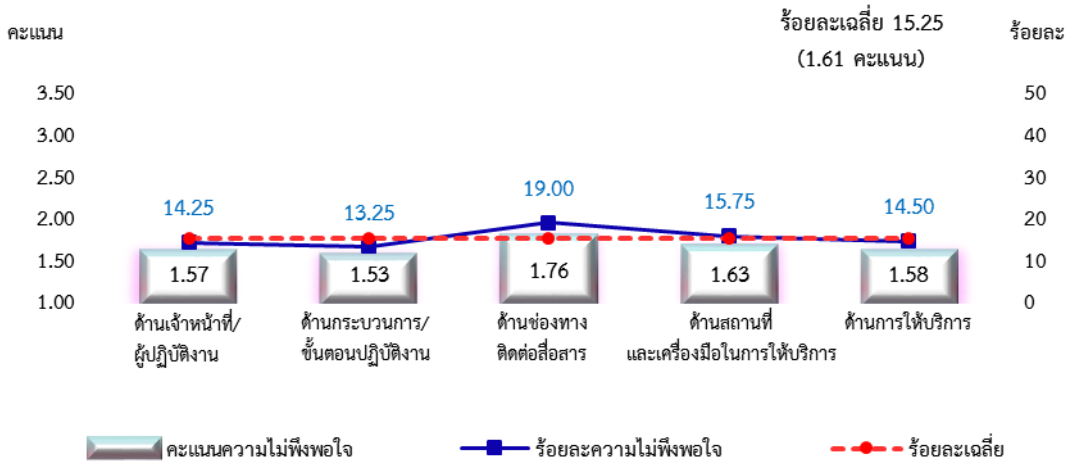
ภาพที่ 502 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

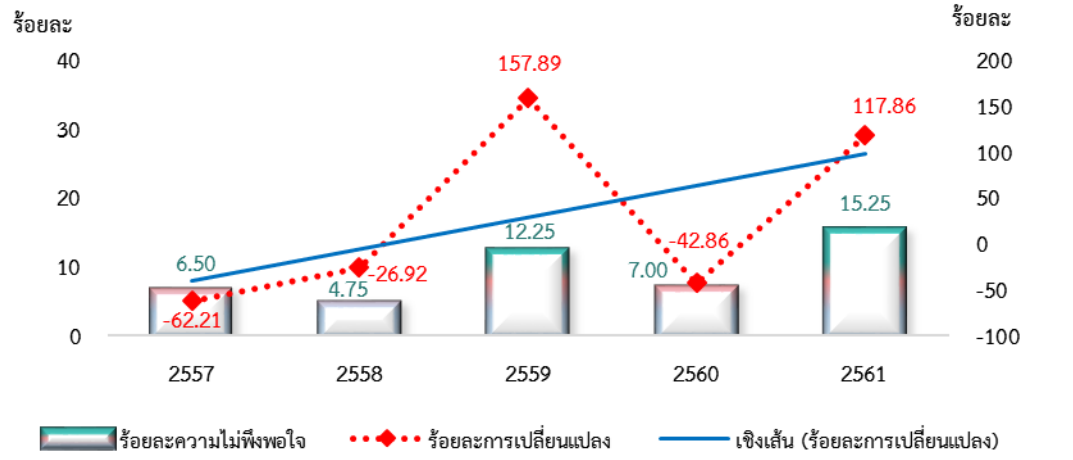
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.61 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 15.25 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 503 และตารางที่ 116

ภาพที่ 503 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 117.86 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 504

ภาพที่ 504 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

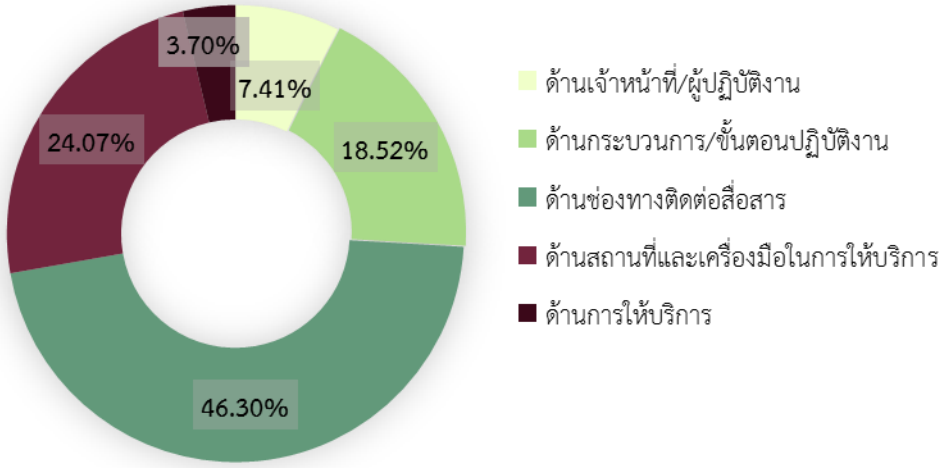


ตารางที่ 116 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.61**	**15.25**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.57**	**14.25**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.58	14.62
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.60	15.09
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.51	12.74
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.53**	**13.25**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.49	12.26
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.57	14.15
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.53	13.21
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.76**	**19.00**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.86	21.57
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.69	17.16
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.71	17.65
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.77	19.23
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.63**	**15.75**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.63	15.87
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.63	15.87
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.63	15.87
ด้านการให้บริการ	**1.58**	**14.50**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.60	14.90
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.63	15.87
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.55	13.73
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.53	13.24

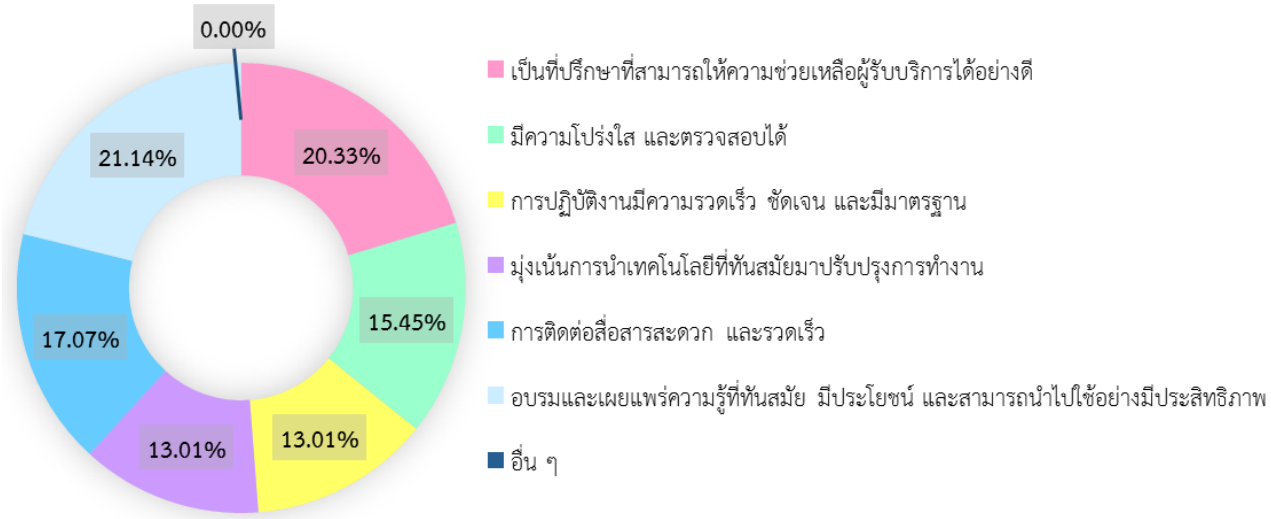
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 505

ภาพที่ 505 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม แยกตามประเด็นการสำรวจ



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

ภาพที่ 506 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม



10. ข้อเสนอแนะ

-

2.7.2 สำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี

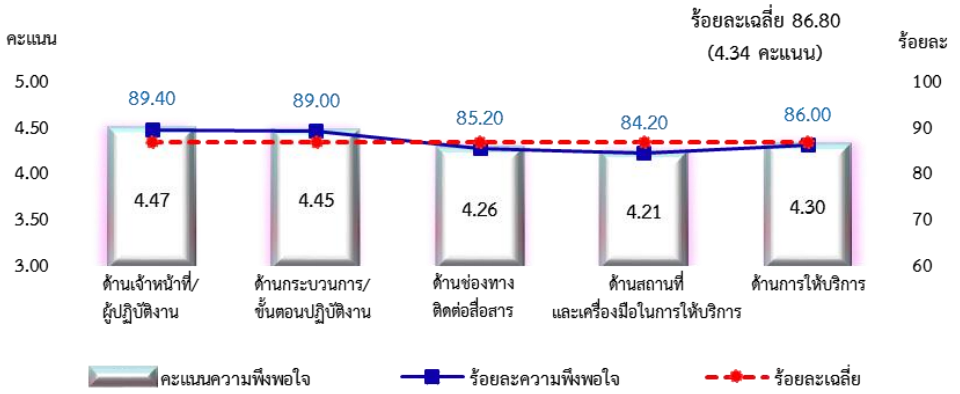
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.47 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.40 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.19 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.88

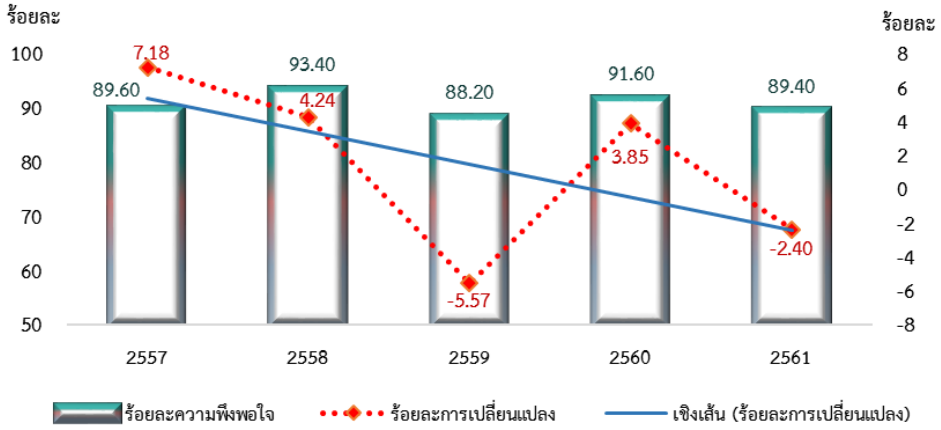
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.34 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.80 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 507 และตารางที่ 117

ภาพที่ 507 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 2.40 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 508

ภาพที่ 508 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

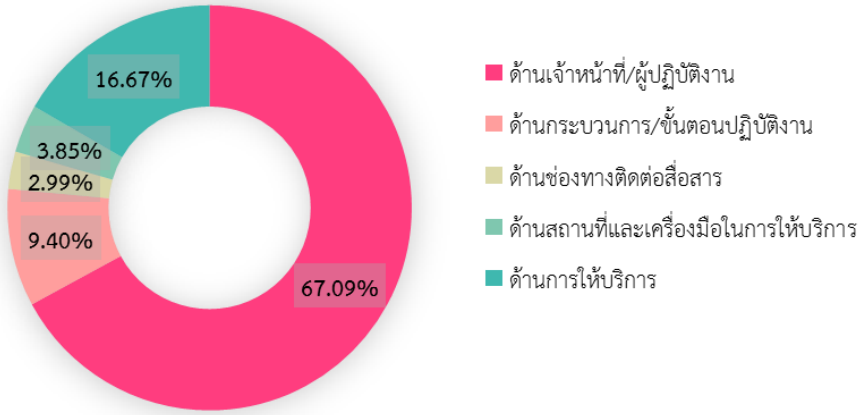


ตารางที่ 117 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.47**	**89.40**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**9.19**	**91.88**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.34**	**86.80**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.47**	**89.40**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.44	88.89
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	4.44	88.89
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.52	90.34
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.45**	**89.00**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.38	87.55
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.50	89.91
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.46	89.14
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	4.47	89.44
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.26**	**85.20**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	4.32	86.43
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	4.18	83.65
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.23	84.56
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	4.33	86.52
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.21**	**84.20**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.18	83.65
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.17	83.39
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.29	85.83
ด้านการให้บริการ	**4.30**	**86.00**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.36	87.21
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.30	86.07
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.29	85.87
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	4.20	83.91
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.18	83.64
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.43	88.51
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.37	87.47
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.29	85.70
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.30	85.93
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.29	85.75

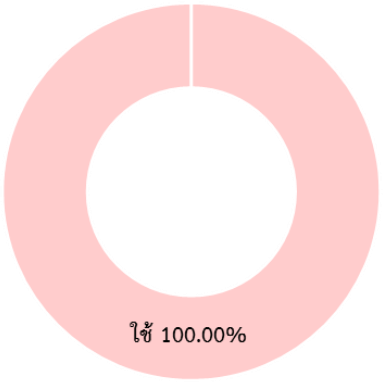
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 509

ภาพที่ 509 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



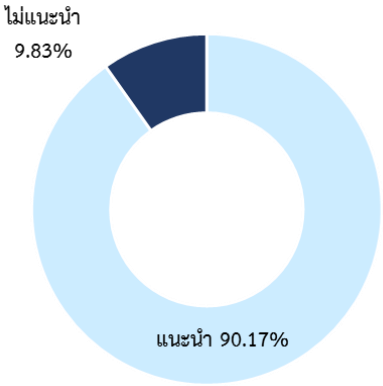
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี แสดงตามภาพที่ 510

ภาพที่ 510 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี แสดงตามภาพที่ 511

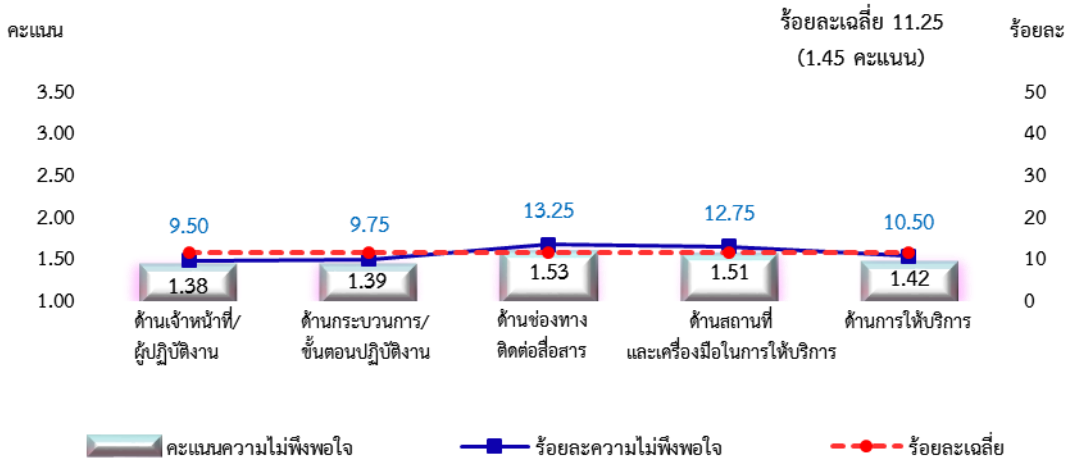
ภาพที่ 511 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

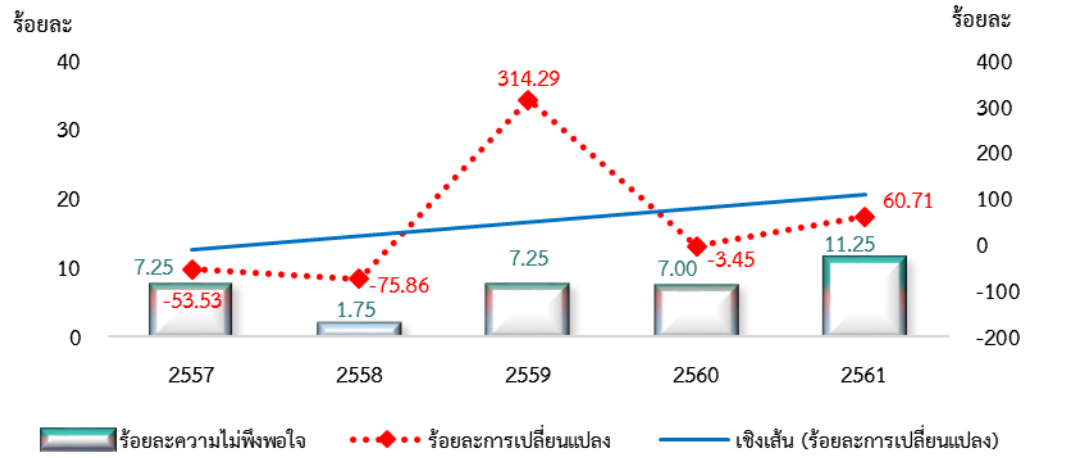
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.45 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 11.25 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 512 และตารางที่ 118

ภาพที่ 512 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 60.71 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 513

ภาพที่ 513 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

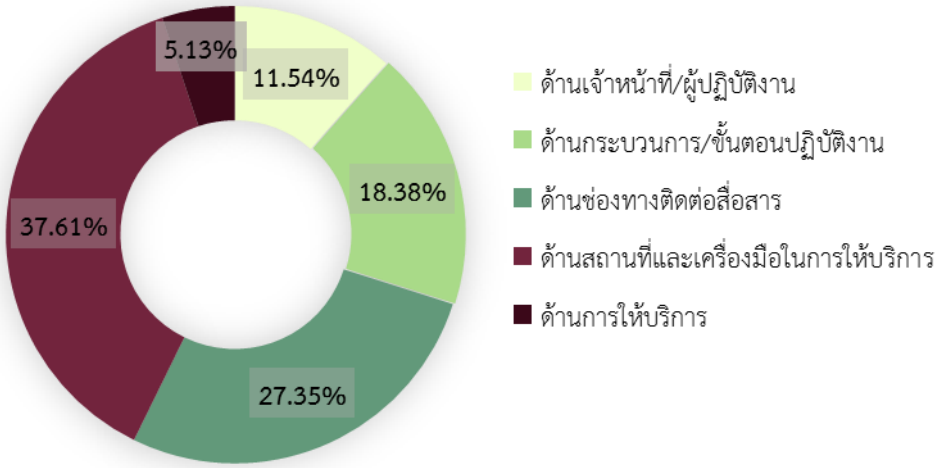


ตารางที่ 118 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.45**	**11.25**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.38**	**9.50**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.44	11.04
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.39	9.85
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.31	7.83
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.39**	**9.75**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.38	9.50
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.40	9.93
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.40	9.89
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.53**	**13.25**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.52	13.10
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.52	12.89
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.55	13.71
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.51	12.83
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.51**	**12.75**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.54	13.44
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.52	13.11
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.47	11.84
ด้านการให้บริการ	**1.42**	**10.50**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.42	10.45
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.38	9.58
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.45	11.18
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.41	10.37

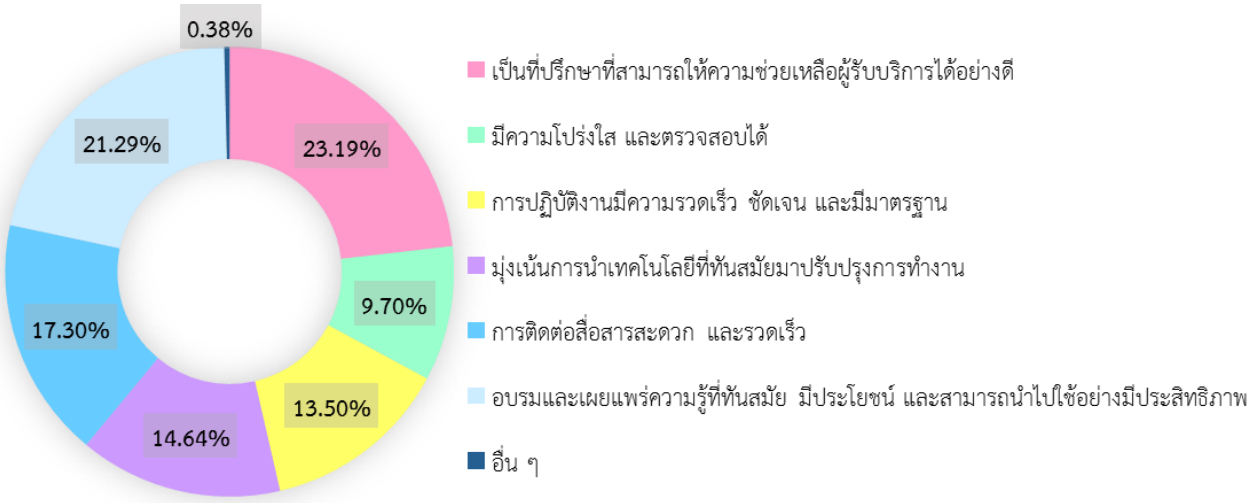
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 514

ภาพที่ 514 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



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

ภาพที่ 515 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี



10) ข้อเสนอแนะ

ควรจัดเตรียมสถานที่ให้ความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ

2.7.3 สำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

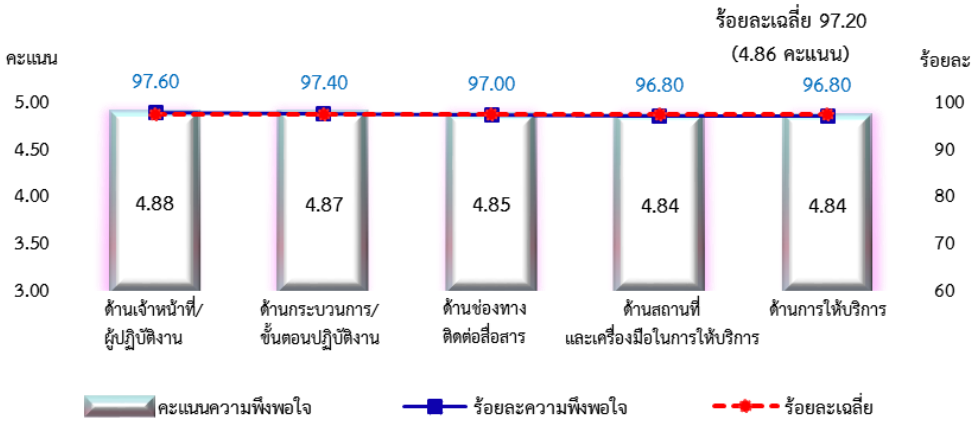
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.88 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.60 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.79 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.85

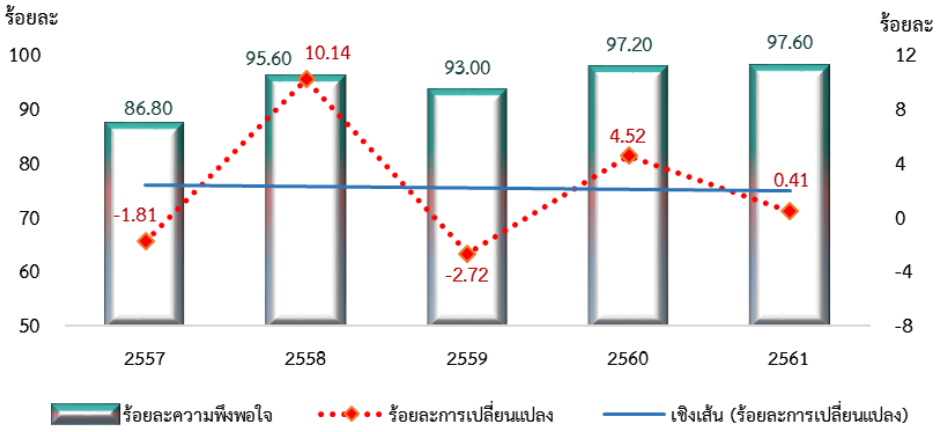
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.86 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.20 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 516 และตารางที่ 119

ภาพที่ 516 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 0.41 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 517

ภาพที่ 517 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

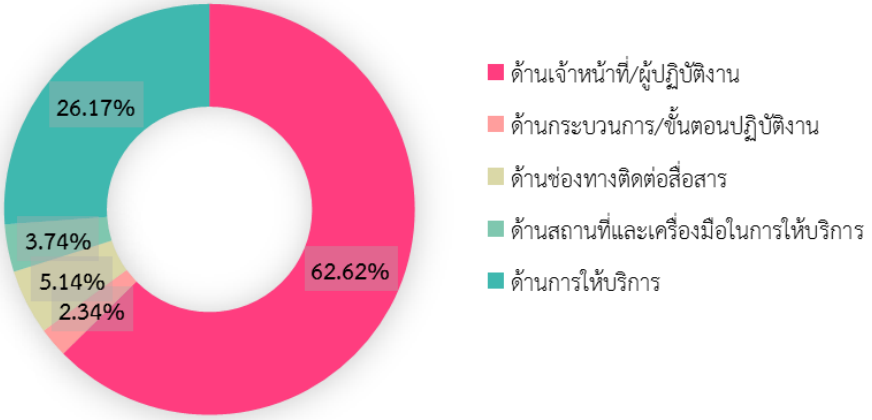


ตารางที่ 119 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.88**	**97.60**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**9.79**	**97.85**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.86**	**97.20**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.88**	**97.60**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.87	97.38
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	4.88	97.56
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.89	97.83
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.87**	**97.40**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.84	96.82
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.88	97.66
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.87	97.45
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	4.87	97.48
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.85**	**97.00**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	4.85	97.09
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	4.84	96.75
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.83	96.62
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	4.88	97.57
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.84**	**96.80**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.82	96.48
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.85	97.05
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.85	96.98
ด้านการให้บริการ	**4.84**	**96.80**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.84	96.71
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.84	96.87
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.84	96.79
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	4.84	96.77
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.81	96.26
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.84	96.84
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.85	96.92
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.84	96.77
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.84	96.83
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.83	96.58

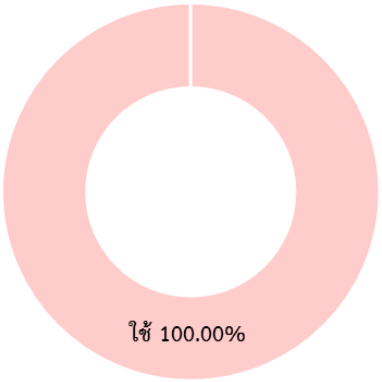
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 518

ภาพที่ 518 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แยกตามประเด็นการสำรวจ



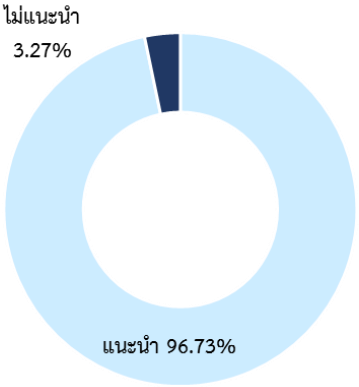
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แสดงตามภาพที่ 519

ภาพที่ 519 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แสดงตามภาพที่ 520

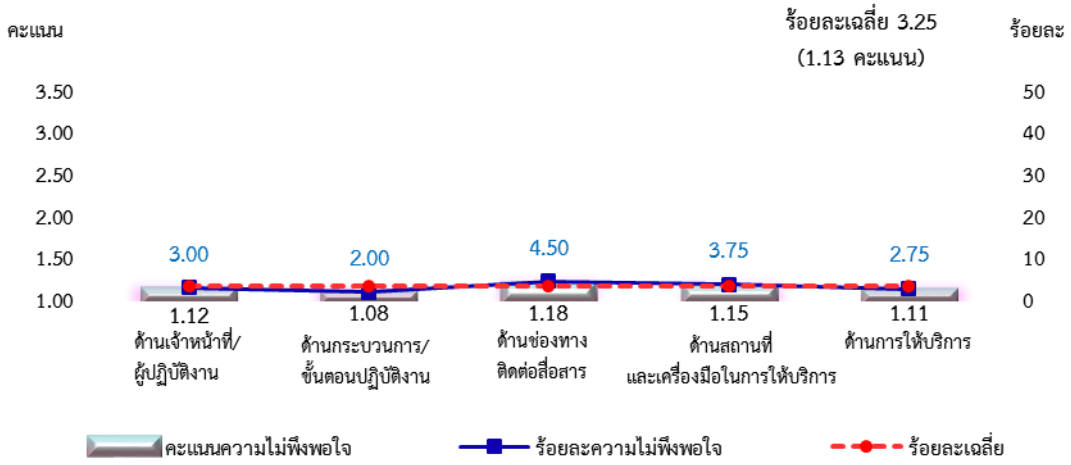
ภาพที่ 520 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

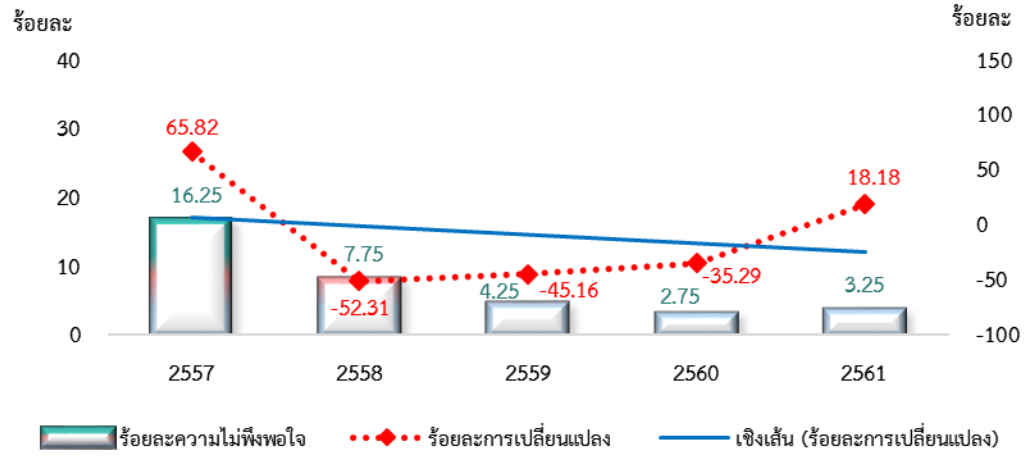
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.13 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 3.25 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 521 และตารางที่ 120

ภาพที่ 521 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 18.18 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 522

ภาพที่ 522 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

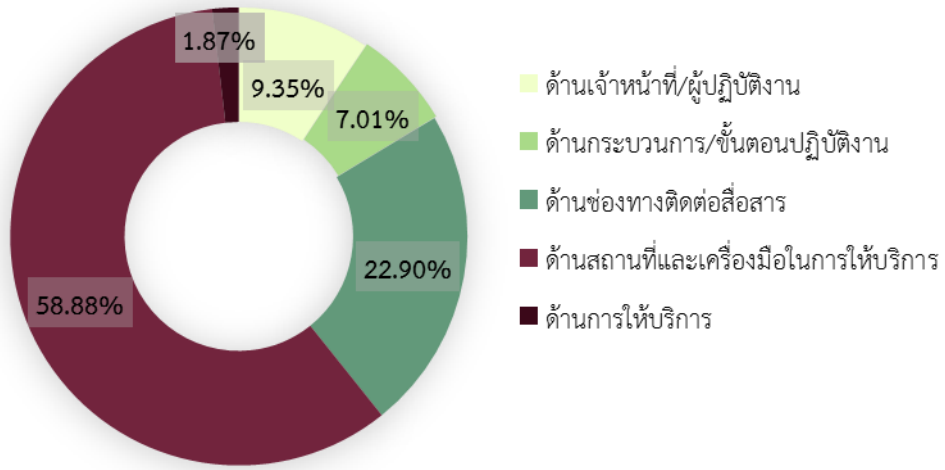


ตารางที่ 120 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.13**	**3.25**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.12**	**3.00**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.13	3.18
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.12	3.05
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.10	2.46
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.08**	**2.00**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.07	1.65
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.08	2.12
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.09	2.34
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.18**	**4.50**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.19	4.81
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.17	4.25
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.17	4.36
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.16	4.09
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.15**	**3.75**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.17	4.23
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.14	3.52
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.14	3.40
ด้านการให้บริการ	**1.11**	**2.75**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.14	3.42
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.10	2.46
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.10	2.46
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.10	2.57

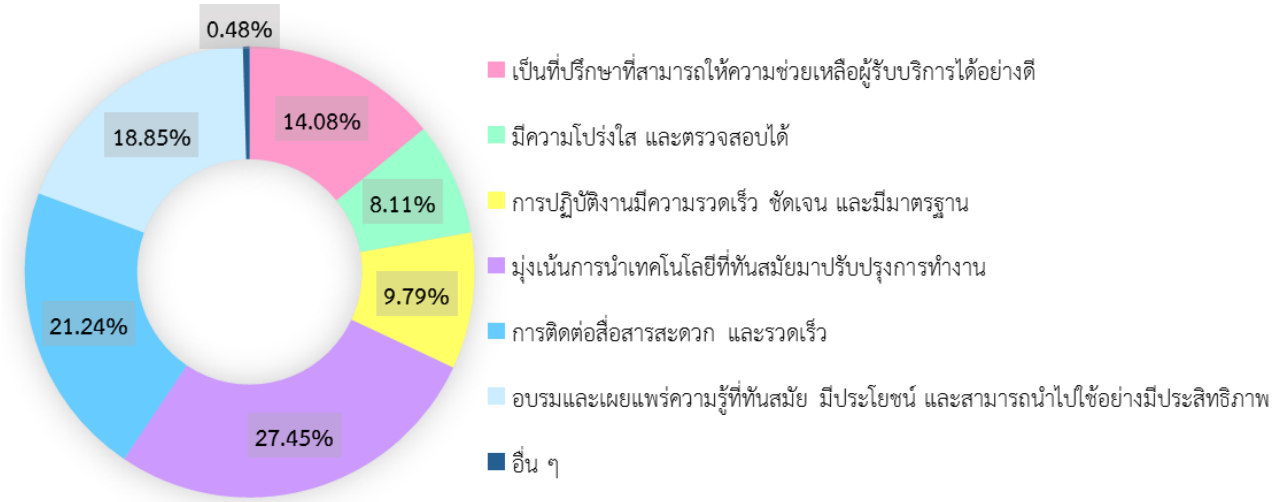
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 523

ภาพที่ 523 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แยกตามประเด็นการสำรวจ



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

ภาพที่ 524 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์



10) ข้อเสนอแนะ

- ควรจัดประชุมเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ ใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสมต่อผู้รับบริการ
- ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้มีความหลากหลาย และตอบกลับอย่างรวดเร็ว เช่น Application line หรือ E-mail เนื่องจากหน่วยงานได้รับหนังสือเวียนล่าช้า

2.7.4 สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี

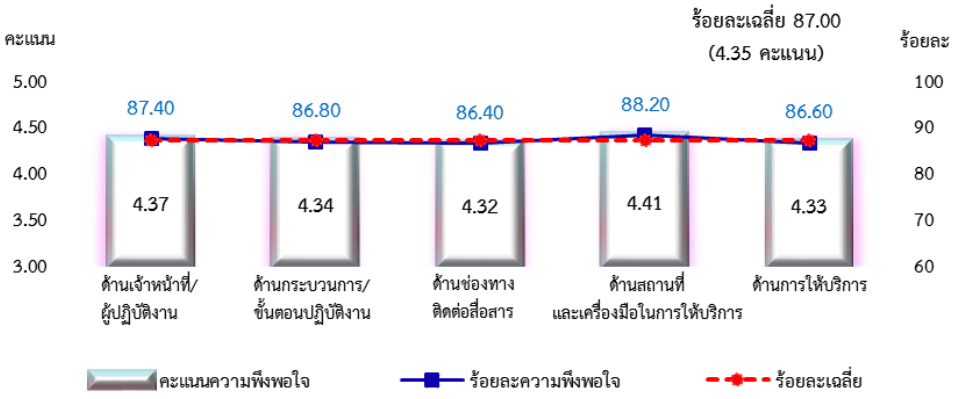
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.39 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.87 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.68

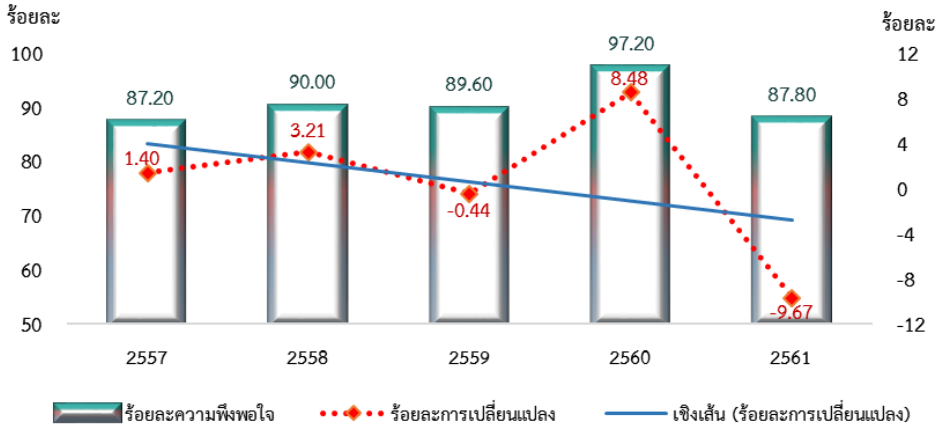
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.35 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.00 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 525 และตารางที่ 121

ภาพที่ 525 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 9.67 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 526

ภาพที่ 526 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

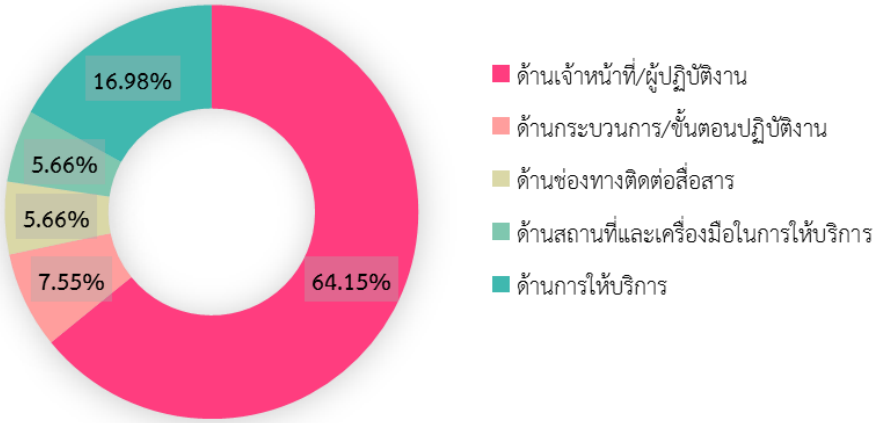


ตารางที่ 121 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.39**	**87.80**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**8.87**	**88.68**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.35**	**87.00**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.37**	**87.40**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.38	87.55
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	4.34	86.79
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.40	87.92
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.34**	**86.80**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.25	84.91
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.42	88.30
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.30	86.04
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	4.42	88.30
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.32**	**86.40**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	4.32	86.42
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	4.23	84.53
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.30	86.04
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	4.42	88.30
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.41**	**88.20**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.42	88.46
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.40	88.08
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.42	88.30
ด้านการให้บริการ	**4.33**	**86.60**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.35	86.92
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.23	84.62
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.30	86.04
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	4.27	85.38
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.15	83.08
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.42	88.30
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.43	88.68
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.37	87.45
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.38	87.69
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.39	87.84

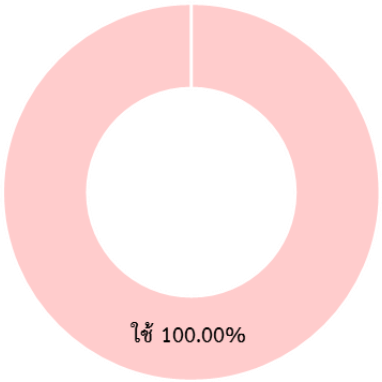
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 527

ภาพที่ 527 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



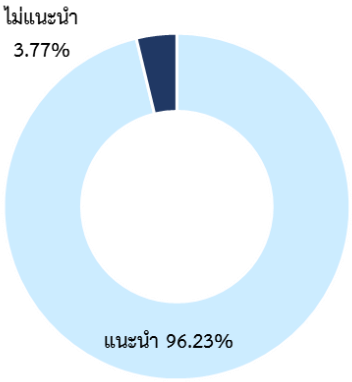
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี แสดงตามภาพที่ 528

ภาพที่ 528 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี แสดงตามภาพที่ 529

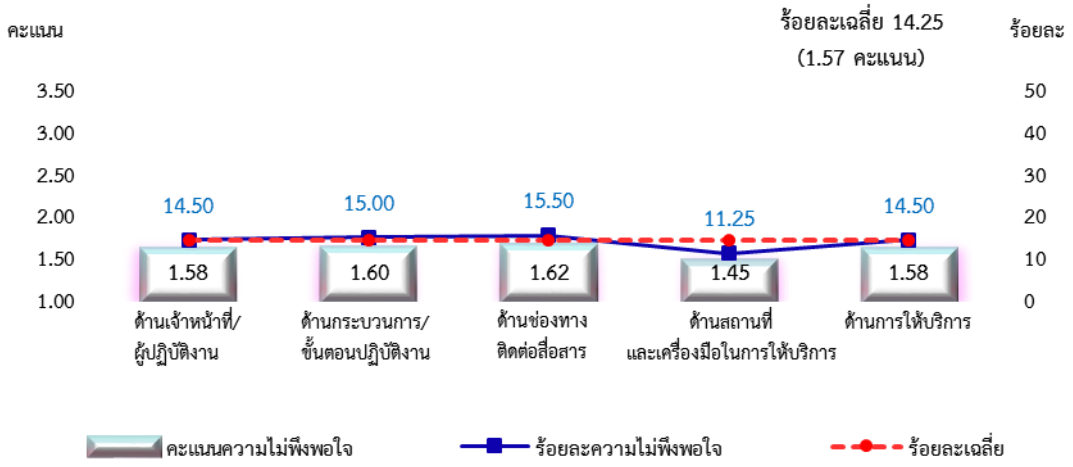
ภาพที่ 529 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

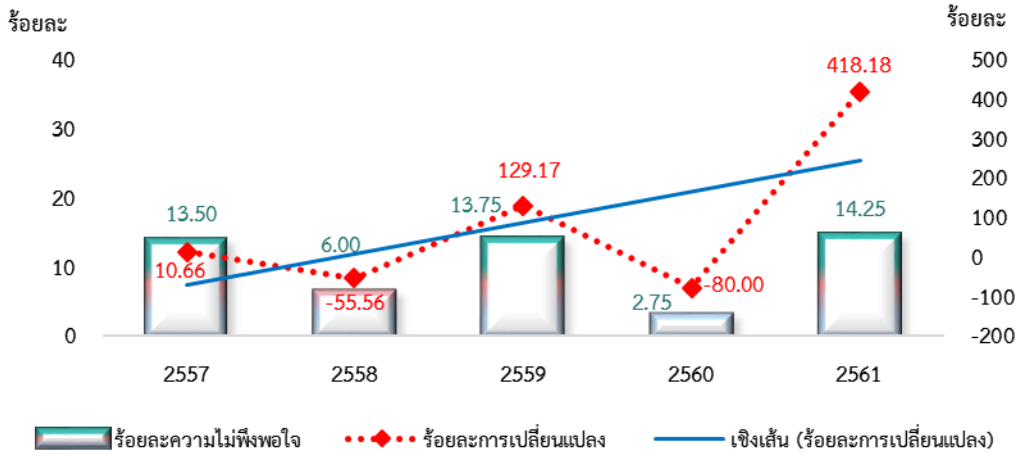
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.57 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 14.25 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 530 และตารางที่ 122

ภาพที่ 530 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 418.18 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 531

ภาพที่ 531 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

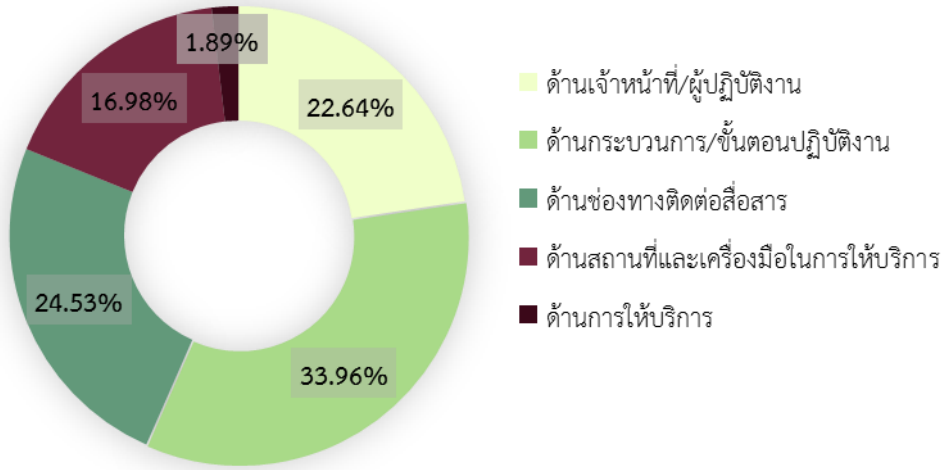


ตารางที่ 122 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.57**	**14.25**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.58**	**14.50**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.54	13.46
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.68	16.98
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.53	13.21
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.60**	**15.00**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.54	13.46
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.60	14.90
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.65	16.35
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.62**	**15.50**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.52	12.98
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.69	17.16
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.67	16.67
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.60	15.09
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.45**	**11.25**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.41	10.29
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.50	12.50
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.45	11.27
ด้านการให้บริการ	**1.58**	**14.50**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.58	14.42
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.55	13.78
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.60	14.90
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.58	14.42

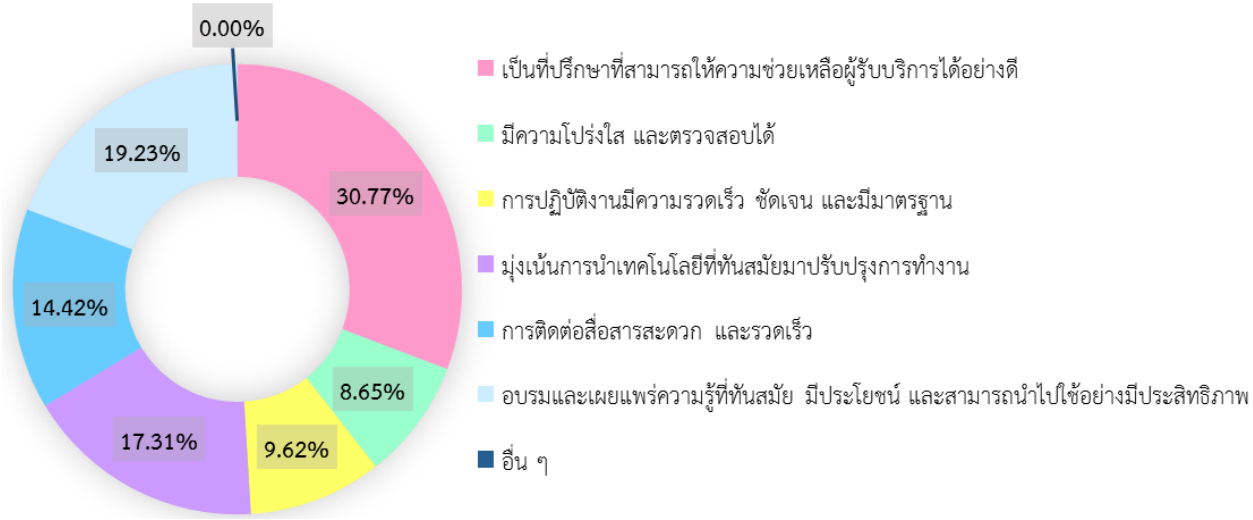
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 532

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

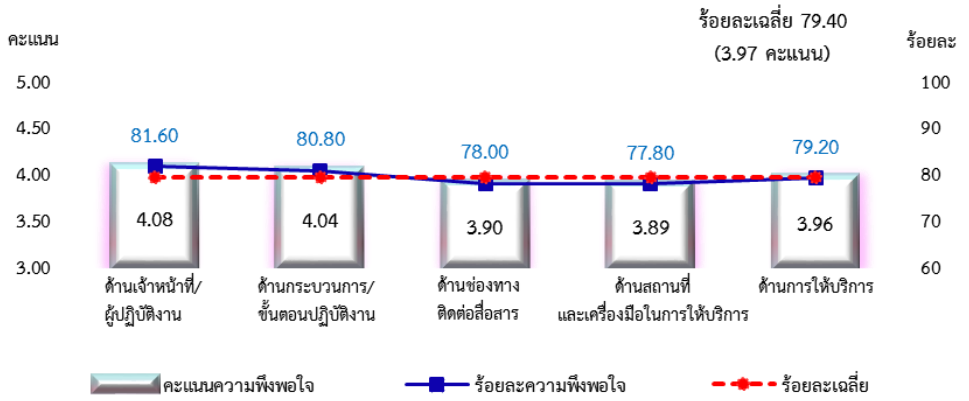
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.09 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.43 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.29

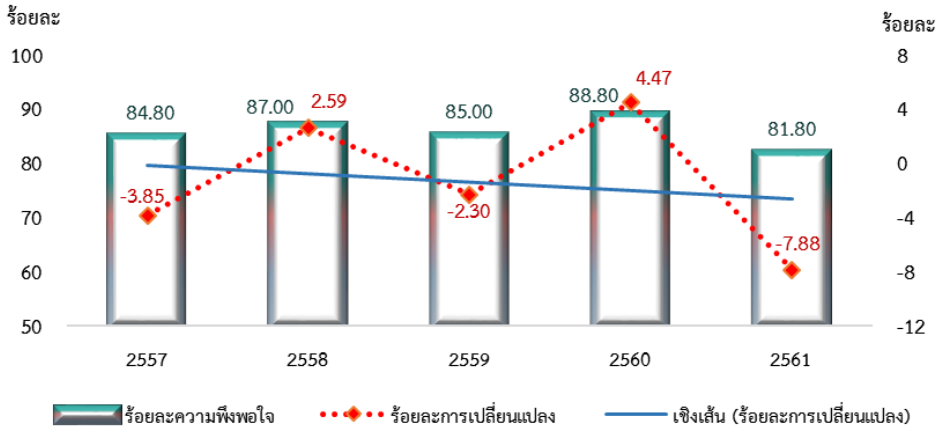
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 3.97 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 79.40 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 534 และตารางที่ 123

ภาพที่ 534 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 7.88 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 535

ภาพที่ 535 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

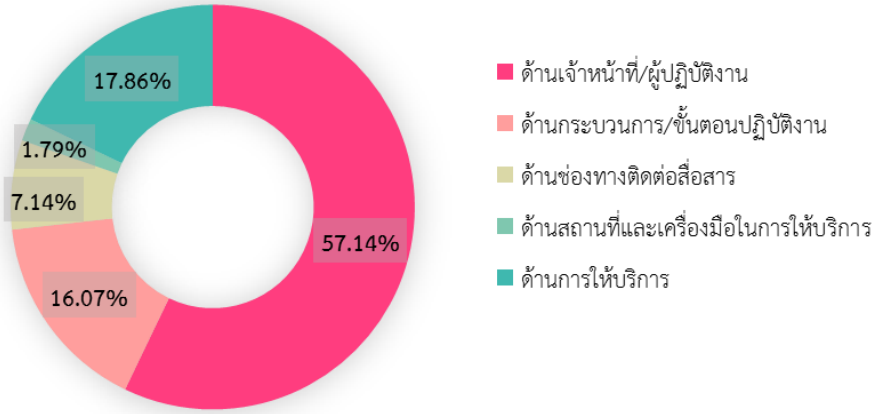


ตารางที่ 123 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.09**	**81.80**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**8.43**	**84.29**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**3.97**	**79.40**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.08**	**81.60**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.09	81.79
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	4.05	81.07
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.11	82.14
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.04**	**80.80**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	3.98	79.64
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.13	82.50
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.00	80.00
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	4.05	81.07
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**3.90**	**78.00**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	3.98	79.64
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	3.84	76.79
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	3.88	77.50
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	3.89	77.86
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**3.89**	**77.80**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	3.86	77.14
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	3.88	77.50
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	3.93	78.57
ด้านการให้บริการ	**3.96**	**79.20**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.00	80.00
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.00	80.00
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	3.88	77.50
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	3.87	77.45
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	3.87	77.41
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.04	80.73
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.02	80.36
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	3.94	78.80
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.07	81.43
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	3.92	78.49

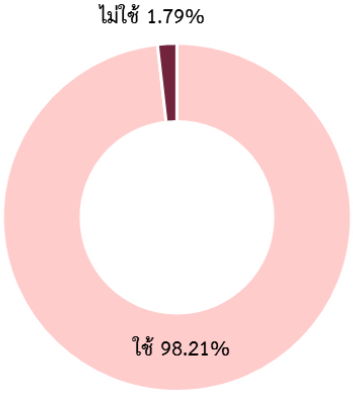
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 536

ภาพที่ 536 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



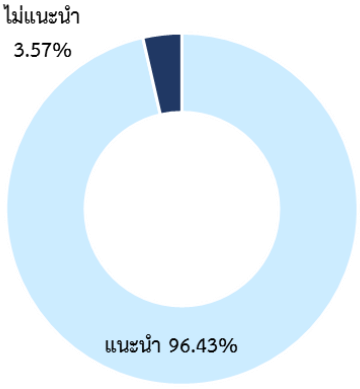
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี แสดงตามภาพที่ 537

ภาพที่ 537 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี แสดงตามภาพที่ 538

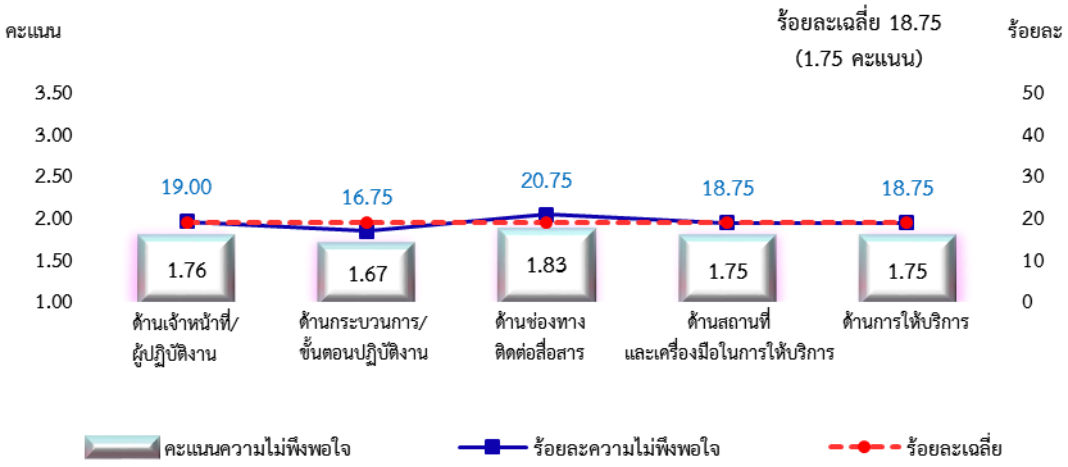
ภาพที่ 538 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

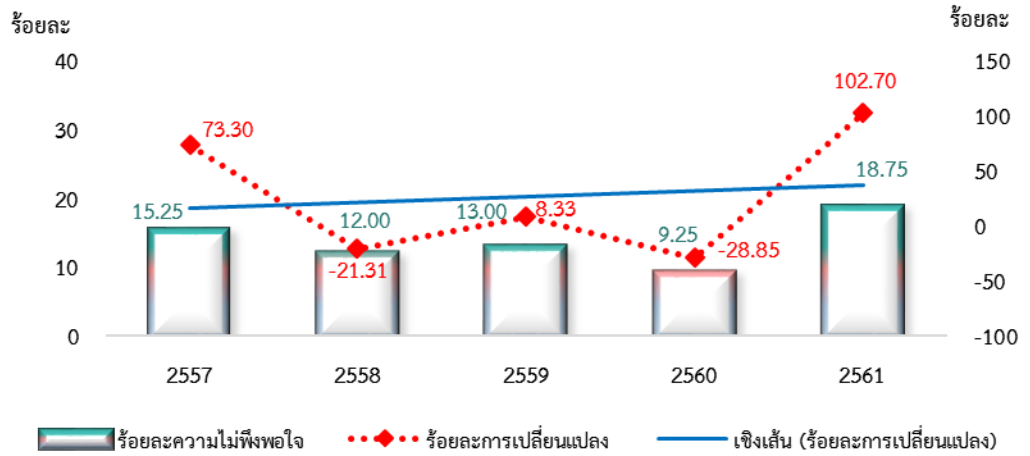
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.75 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 18.75 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 539 และตารางที่ 124

ภาพที่ 539 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 102.70 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 540

ภาพที่ 540 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

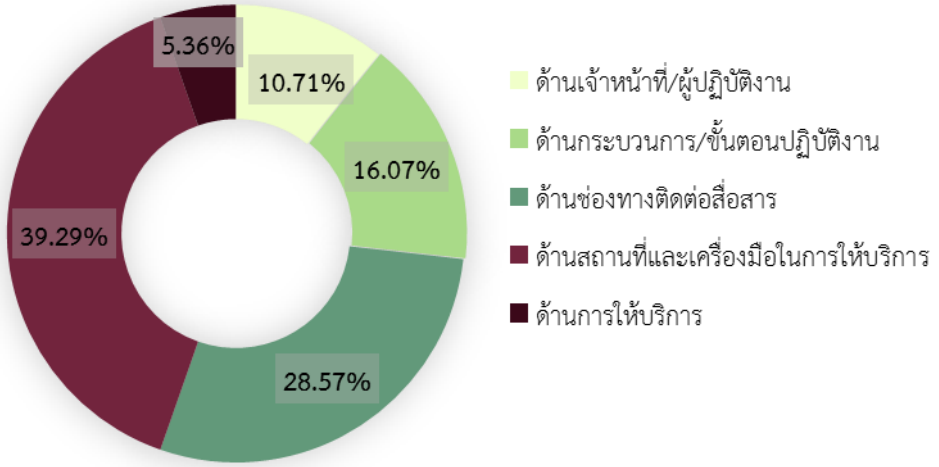


ตารางที่ 124 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.75**	**18.75**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.76**	**19.00**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.77	19.20
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.79	19.64
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.73	18.30
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.67**	**16.75**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.70	17.41
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.61	15.18
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.70	17.41
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.83**	**20.75**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.91	22.77
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.76	18.98
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.83	20.83
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.84	20.91
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.75**	**18.75**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.79	19.64
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.71	17.73
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.77	19.20
ด้านการให้บริการ	**1.75**	**18.75**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.75	18.75
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.75	18.87
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.77	19.20
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.73	18.30

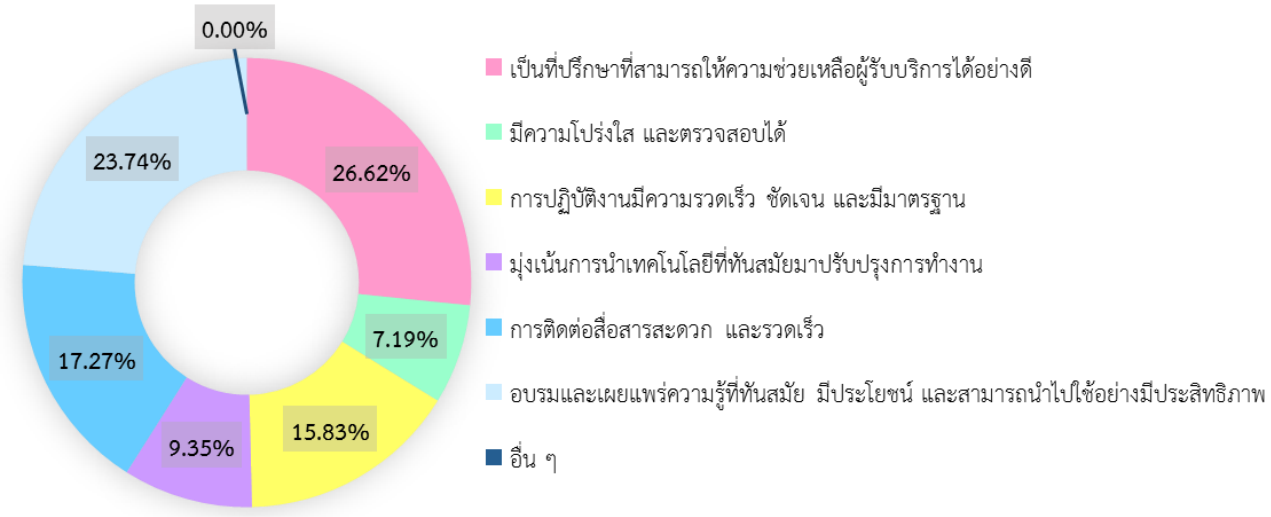
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 541

ภาพที่ 541 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



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

ภาพที่ 542 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี



10) ข้อเสนอแนะ

-

2.7.6 สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม

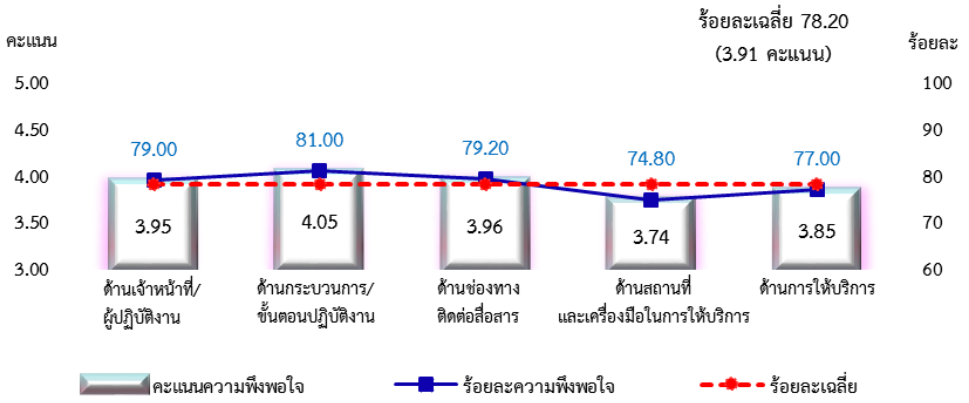
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.06 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.41 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.05

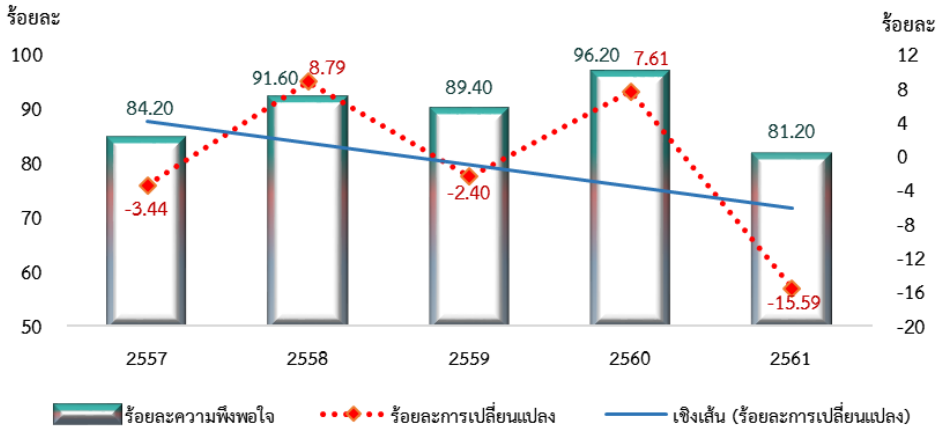
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 3.91 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 78.20 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 543 และตารางที่ 125

ภาพที่ 543 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 15.59 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 544

ภาพที่ 544 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

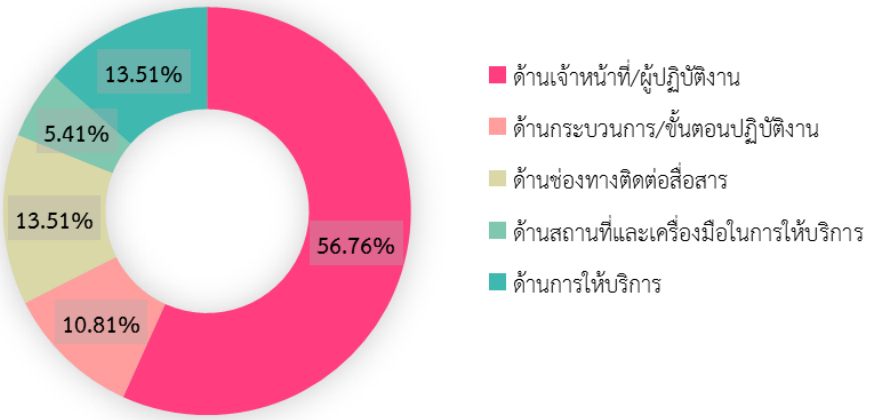


ตารางที่ 125 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.06**	**81.20**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**8.41**	**84.05**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**3.91**	**78.20**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**3.95**	**79.00**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.00	80.00
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	4.00	80.00
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	3.84	76.76
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.05**	**81.00**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	3.89	77.84
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.19	83.78
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.05	81.08
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	4.08	81.62
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**3.96**	**79.20**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	3.89	77.84
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	3.84	76.76
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	3.92	78.38
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	4.19	83.78
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**3.74**	**74.80**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	3.54	70.81
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	3.86	77.30
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	3.81	76.22
ด้านการให้บริการ	**3.85**	**77.00**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	3.86	77.22
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	3.94	78.89
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	3.86	77.22
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	3.78	75.56
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	3.69	73.89
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	3.94	78.89
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	3.86	77.22
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	3.76	75.29
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	3.92	78.33
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	3.83	76.67

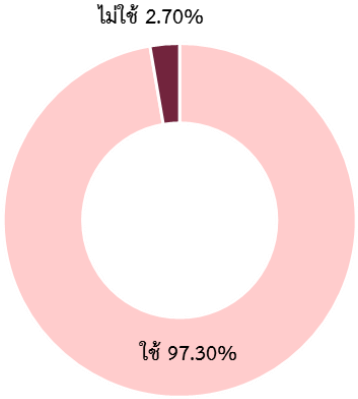
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 545

ภาพที่ 545 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม แยกตามประเด็นการสำรวจ



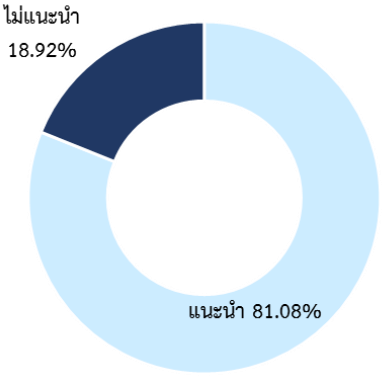
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม แสดงตามภาพที่ 546

ภาพที่ 546 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม แสดงตามภาพที่ 547

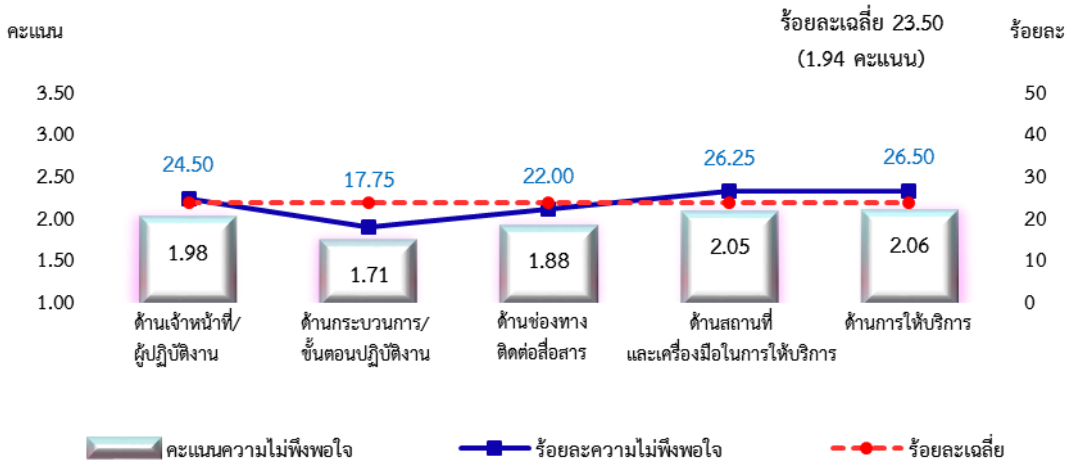
ภาพที่ 547 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

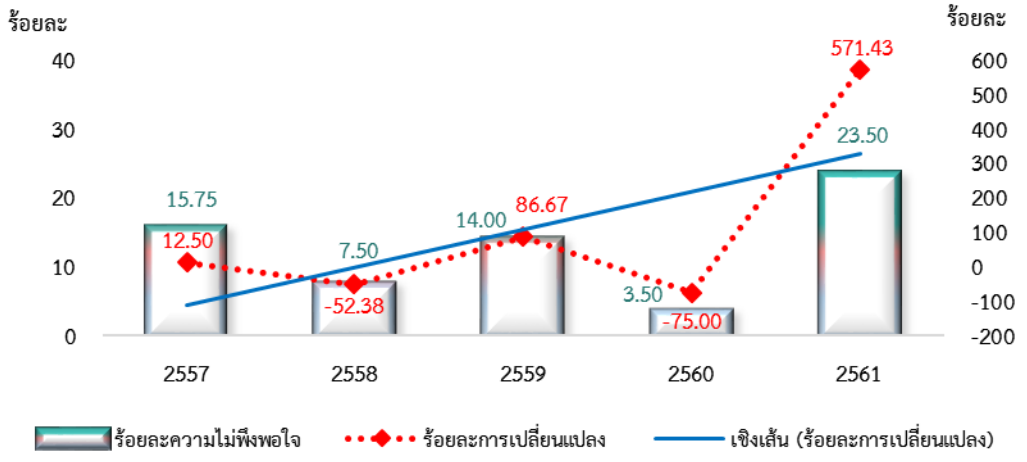
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.94 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 23.50 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อย โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 548 และตารางที่ 126

ภาพที่ 548 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 571.43 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 549

ภาพที่ 549 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

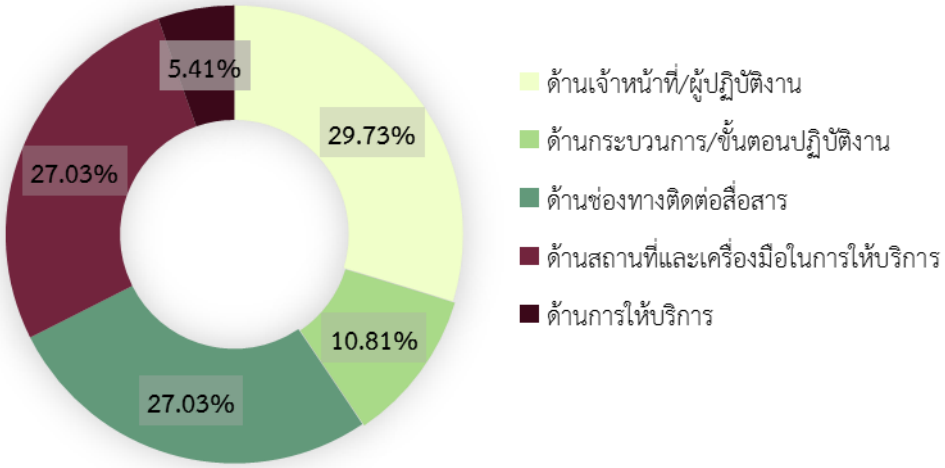


ตารางที่ 126 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.94**	**23.50**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.98**	**24.50**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.92	22.97
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	2.00	25.00
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	2.03	25.68
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.71**	**17.75**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.73	18.24
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.73	18.24
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.68	16.89
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.88**	**22.00**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.81	20.14
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.86	21.62
3) Website สืบค้นได้ยาก	2.03	25.68
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.84	20.95
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**2.05**	**26.25**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	2.11	27.70
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	2.00	25.00
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	2.03	25.68
ด้านการให้บริการ	**2.06**	**26.50**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	2.11	27.70
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	2.14	28.57
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	2.03	25.68
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.97	24.31

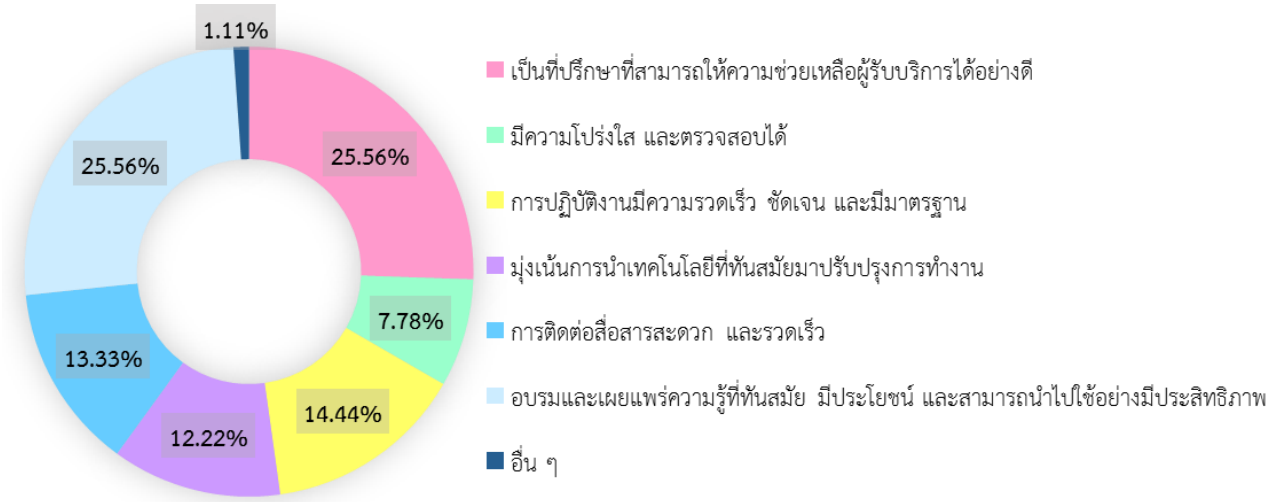
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 550

ภาพที่ 550 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม แยกตามประเด็นการสำรวจ



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

ภาพที่ 551 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม



10) ข้อเสนอแนะ

ควรจัดประชุมเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน (กลุ่มงาน GFMIS) ให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ ใช้คำพูด และกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสมต่อผู้รับบริการ

2.7.7 สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร

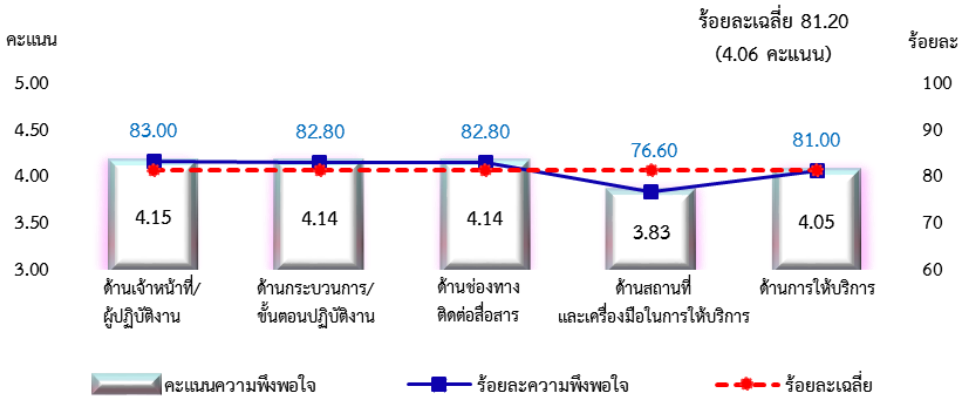
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.24 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.86 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.60

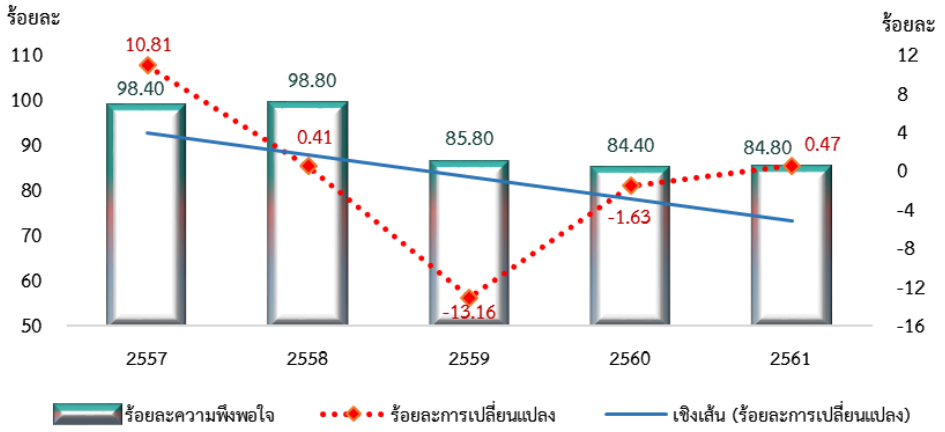
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.06 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.20 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 552 และตารางที่ 127

ภาพที่ 552 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 0.47 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 553

ภาพที่ 553 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

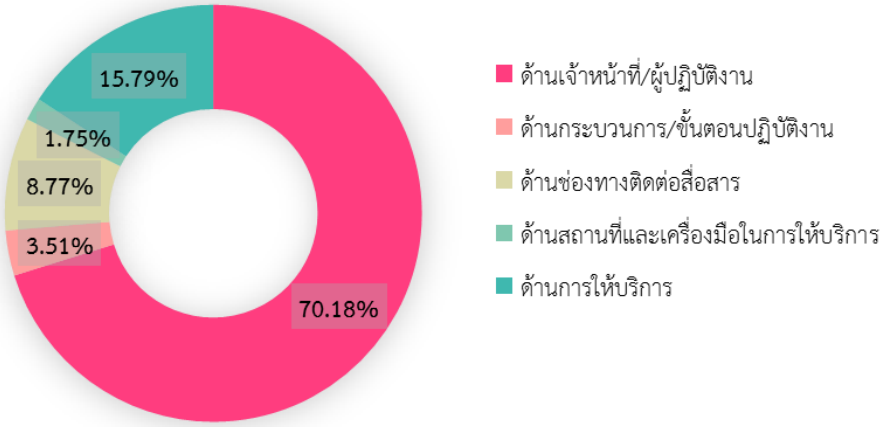


ตารางที่ 127 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.24**	**84.80**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**8.86**	**88.60**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.06**	**81.20**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.15**	**83.00**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.19	83.86
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	4.19	83.86
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.05	81.05
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.14**	**82.80**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.04	80.70
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.30	85.96
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.12	82.46
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	4.12	82.46
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.14**	**82.80**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	4.19	83.86
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	4.11	82.11
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.05	81.07
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	4.19	83.86
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**3.83**	**76.60**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	3.68	73.57
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	3.91	78.21
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	3.89	77.86
ด้านการให้บริการ	**4.05**	**81.00**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.04	80.71
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.09	81.75
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.14	82.81
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	4.02	80.37
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	3.98	79.62
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.09	81.75
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.11	82.18
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.00	80.00
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.05	81.05
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.00	80.00

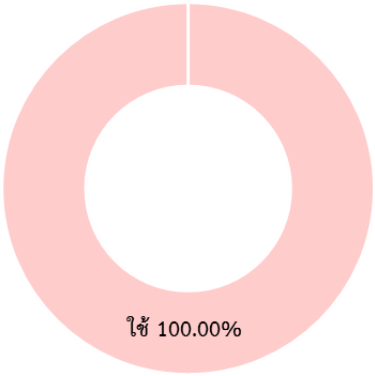
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 554

ภาพที่ 554 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร แยกตามประเด็นการสำรวจ



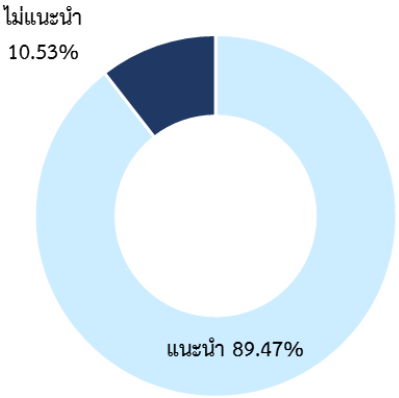
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร แสดงตามภาพที่ 555

ภาพที่ 555 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร แสดงตามภาพที่ 556

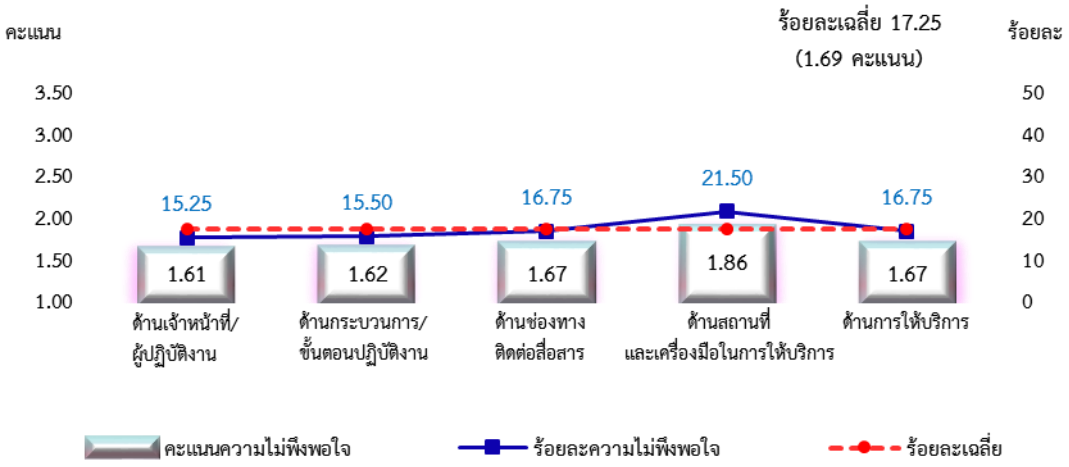
ภาพที่ 556 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

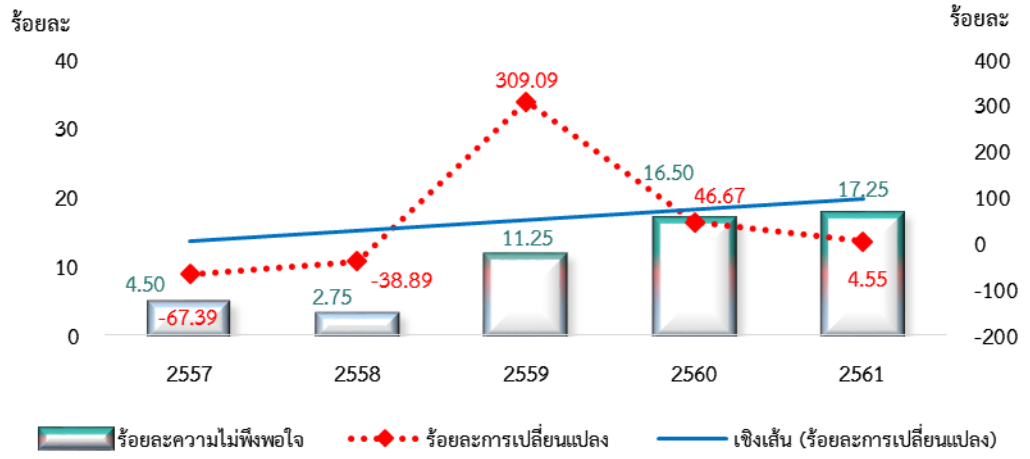
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 17.25 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 557 และตารางที่ 128

ภาพที่ 557 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 4.55 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 558

ภาพที่ 558 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

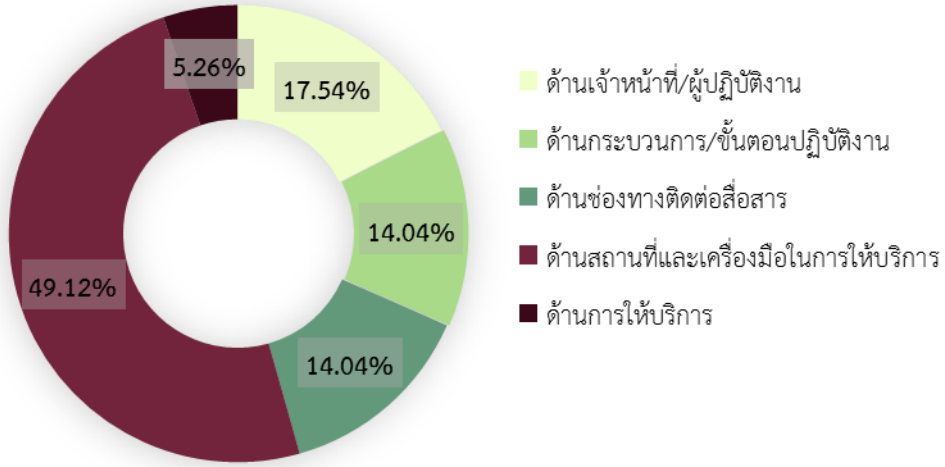


ตารางที่ 128 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.69**	**17.25**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.61**	**15.25**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.61	15.18
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.66	16.52
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.57	14.29
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.62**	**15.50**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.60	14.91
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.63	15.79
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.63	15.79
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.67**	**16.75**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.67	16.67
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.68	17.11
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.70	17.54
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.61	15.35
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.86**	**21.50**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	2.05	26.34
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.77	19.20
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.77	19.20
ด้านการให้บริการ	**1.67**	**16.75**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.72	17.98
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.67	16.83
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.68	17.11
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.60	14.91

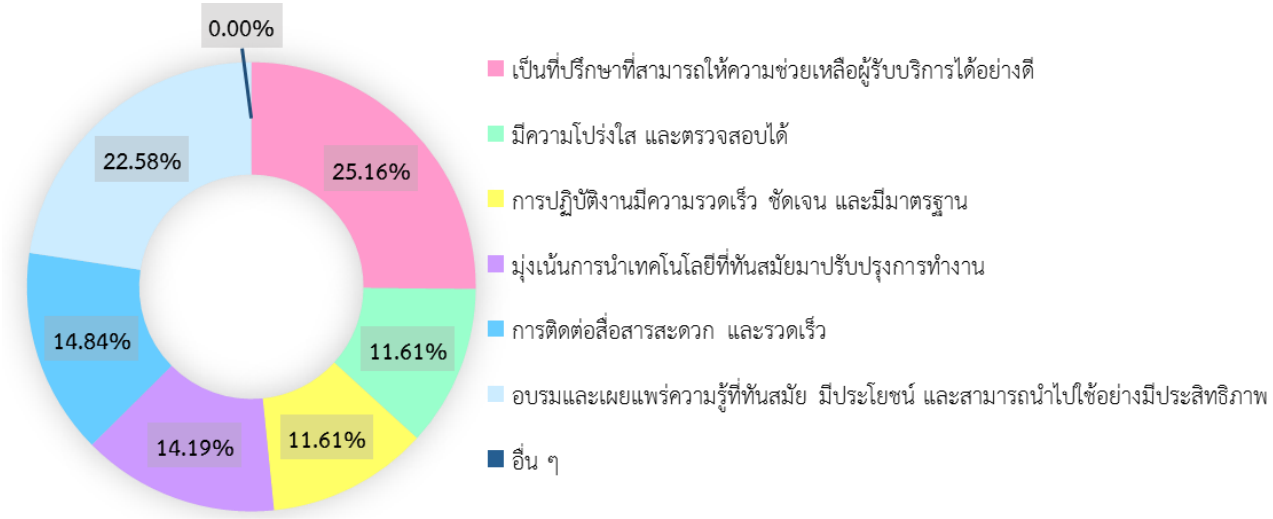
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 559

ภาพที่ 559 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร แยกตามประเด็นการสำรวจ



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

ภาพที่ 560 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร



10) ข้อเสนอแนะ

-

2.7.8 สำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี

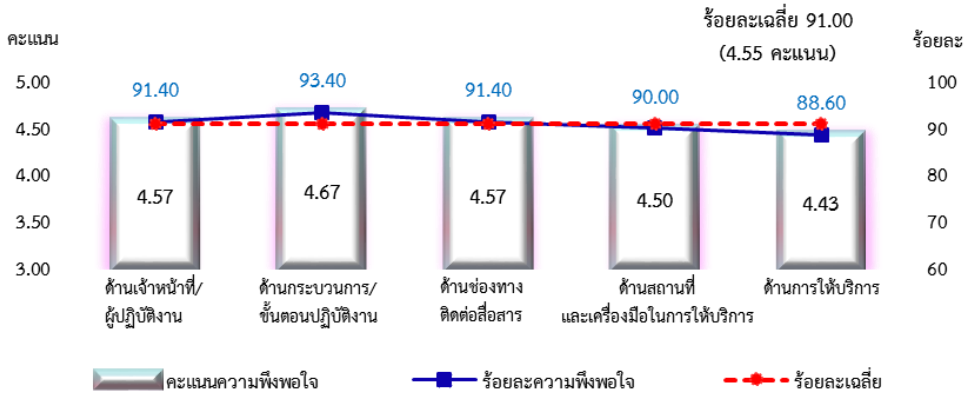
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.09 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.85

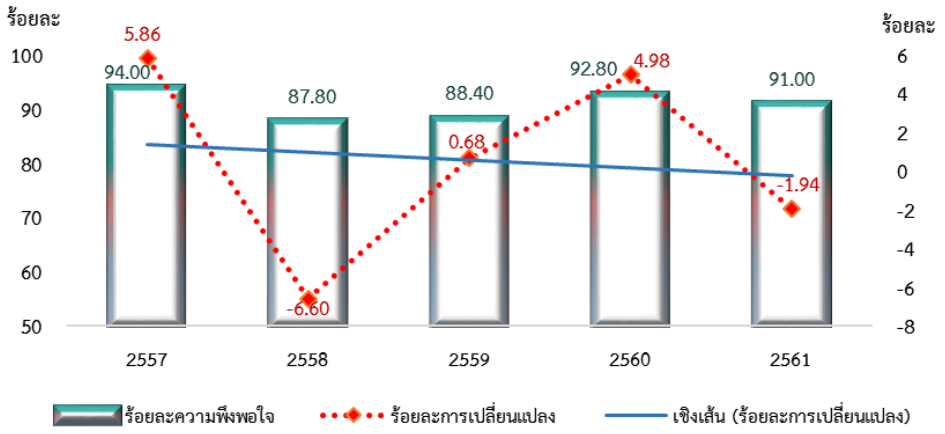
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.00 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 561 และตารางที่ 129

ภาพที่ 561 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 1.94 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 562

ภาพที่ 562 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

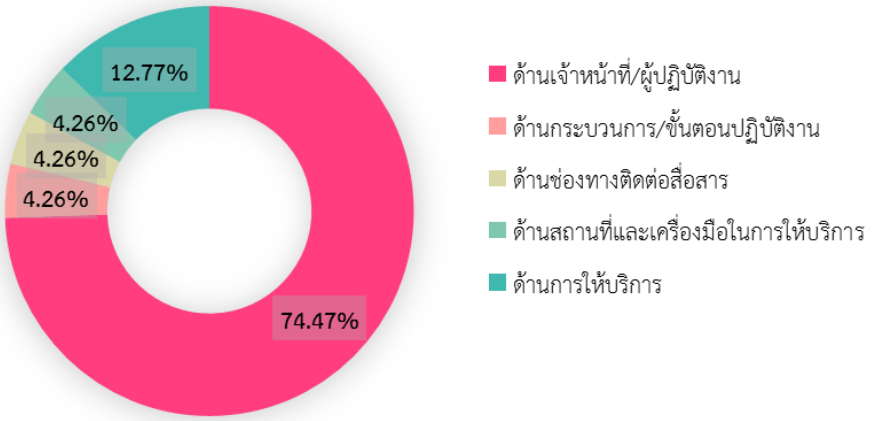


ตารางที่ 129 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.55**	**91.00**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**9.09**	**90.85**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.55**	**91.00**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.57**	**91.40**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.63	92.61
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	4.53	90.64
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.54	90.87
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.67**	**93.40**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.61	92.17
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.70	93.91
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.72	94.35
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	4.65	93.04
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.57**	**91.40**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	4.57	91.30
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	4.52	90.43
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.57	91.30
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	4.61	92.17
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.50**	**90.00**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.52	90.43
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.48	89.57
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.50	90.00
ด้านการให้บริการ	**4.43**	**88.60**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.52	90.45
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.43	88.50
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.44	88.84
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	4.24	84.71
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.24	84.85
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.40	88.00
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.55	90.91
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.58	91.58
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.51	90.24
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.44	88.72

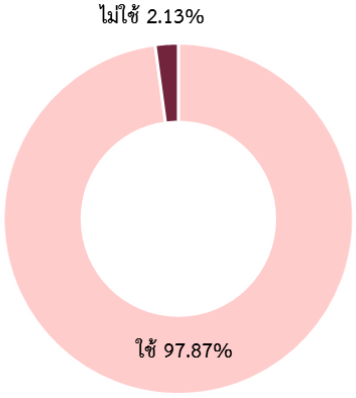
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 563

ภาพที่ 563 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



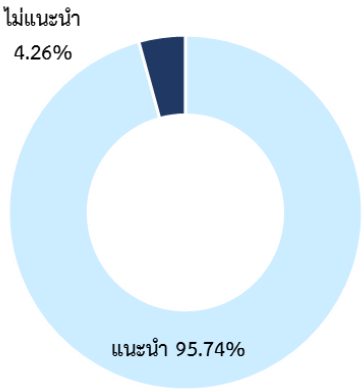
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี แสดงตามภาพที่ 564

ภาพที่ 564 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี แสดงตามภาพที่ 565

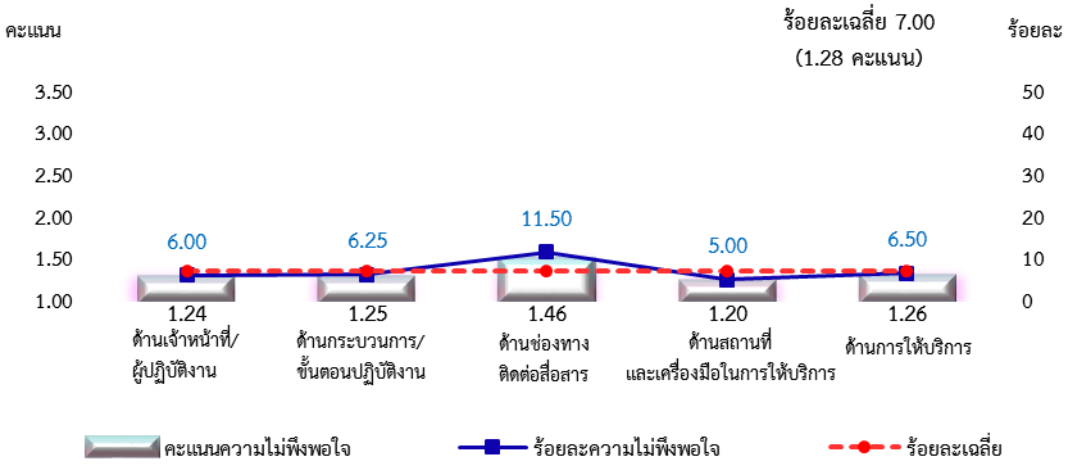
ภาพที่ 565 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

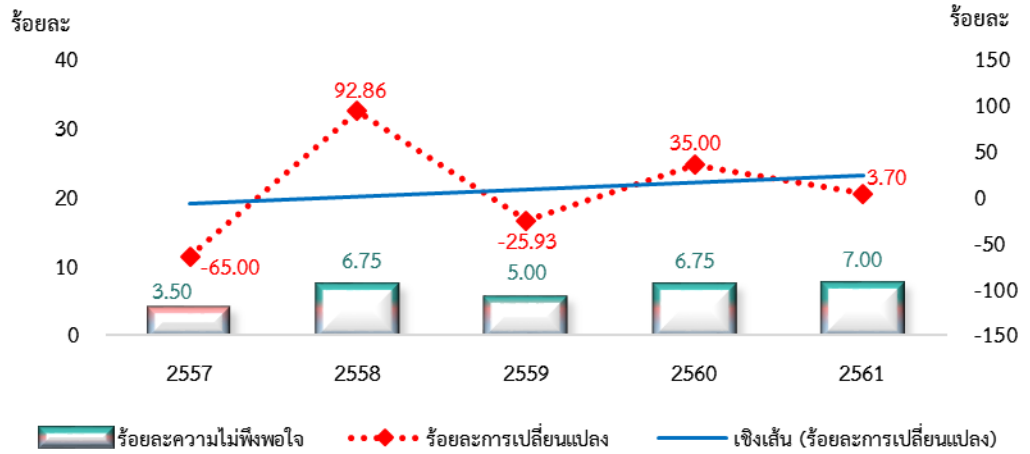
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.28 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 7.00 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 566 และตารางที่ 130

ภาพที่ 566 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 3.70 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 567

ภาพที่ 567 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

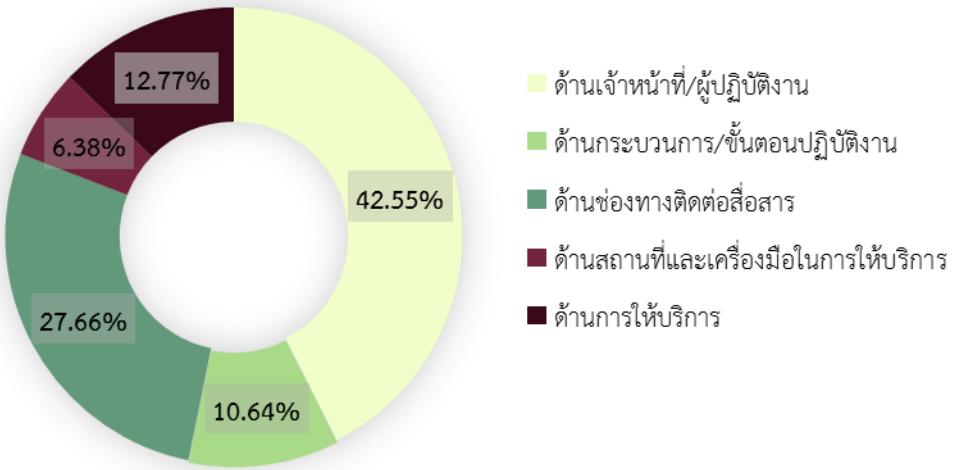


ตารางที่ 130 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.28**	**7.00**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.24**	**6.00**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.22	5.43
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.26	6.52
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.24	5.98
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.25**	**6.25**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.24	5.98
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.24	5.98
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.26	6.52
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.46**	**11.50**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.48	11.96
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.44	11.11
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.50	12.50
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.43	10.87
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.20**	**5.00**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.15	3.80
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.24	6.11
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.20	4.89
ด้านการให้บริการ	**1.26**	**6.50**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.28	7.07
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.33	8.33
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.24	5.92
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.18	4.49

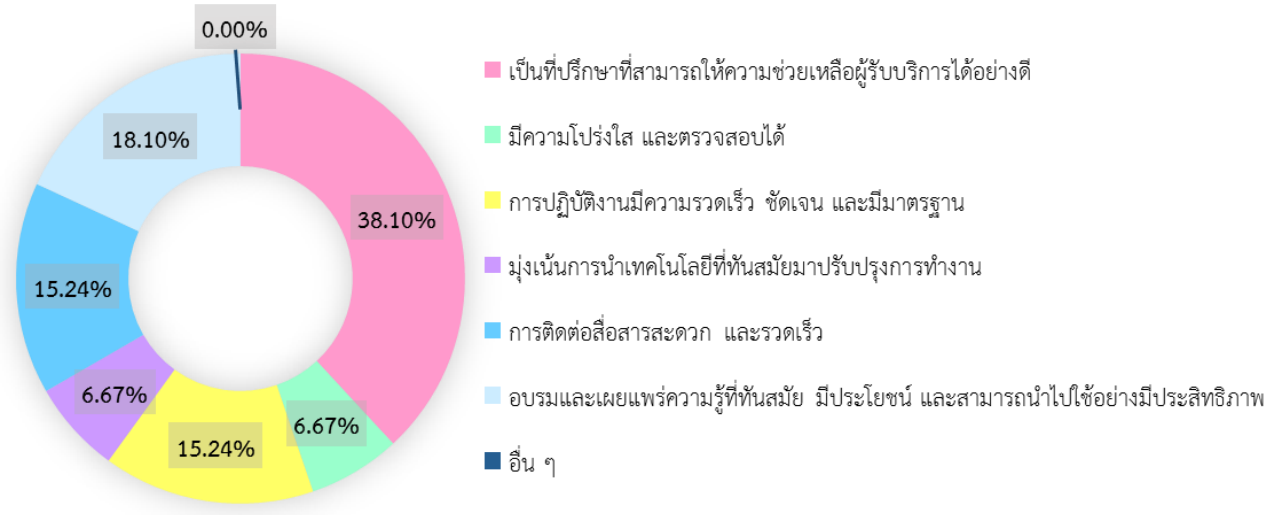
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 568

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

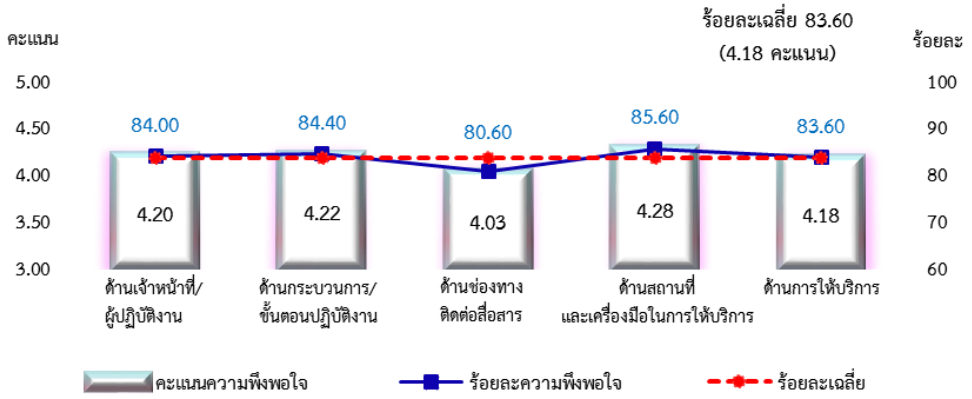
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.27 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.40 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.74 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.38

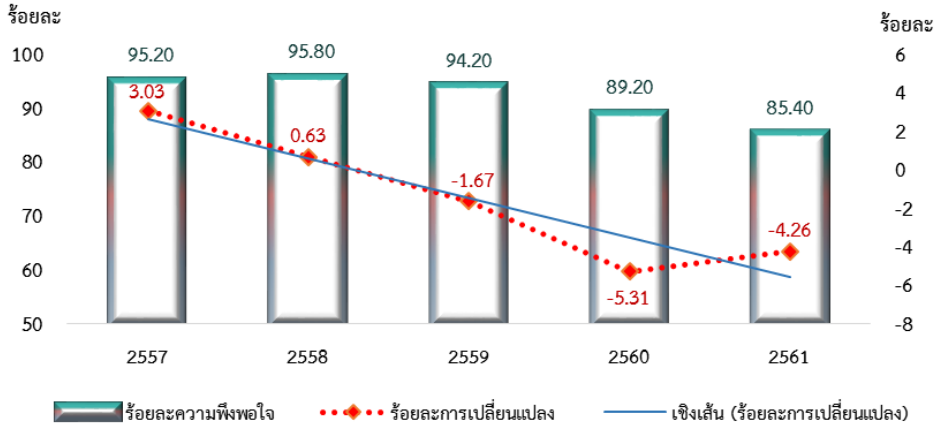
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.18 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.60 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 570 และตารางที่ 131

ภาพที่ 570 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 4.26 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 571

ภาพที่ 571 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

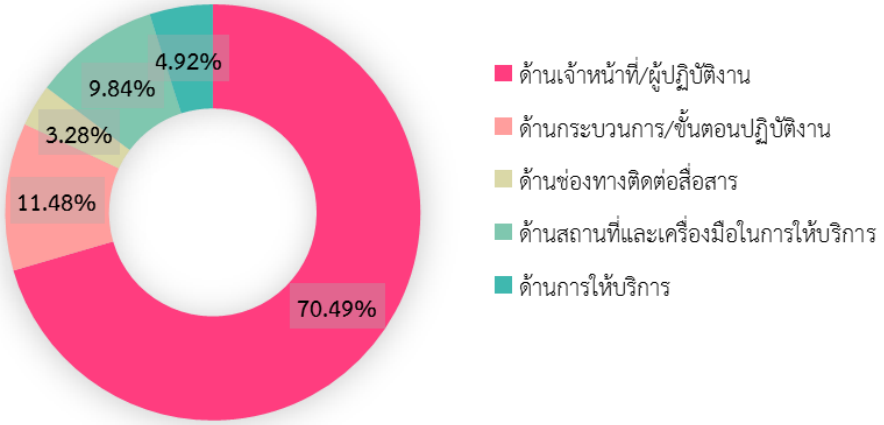


ตารางที่ 131 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.27**	**85.40**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**8.74**	**87.38**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.18**	**83.60**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.20**	**84.00**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.16	83.28
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	4.18	83.61
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.25	84.92
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.22**	**84.40**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.15	82.95
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.21	84.26
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.26	85.25
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	4.25	84.92
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.03**	**80.60**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	4.03	80.66
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	3.92	78.33
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.10	82.00
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	4.08	81.64
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.28**	**85.60**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.33	86.56
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.25	85.00
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.26	85.25
ด้านการให้บริการ	**4.18**	**83.60**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.21	84.29
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.15	83.02
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.15	82.96
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	4.19	83.77
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.19	83.77
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.31	86.30
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.14	82.76
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.13	82.50
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.21	84.15
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.11	82.26

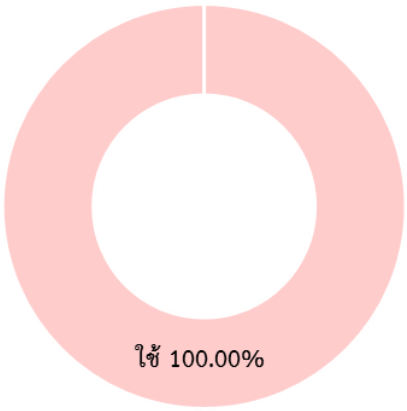
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 572

ภาพที่ 572 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี แยกตามประเด็นการสำรวจ



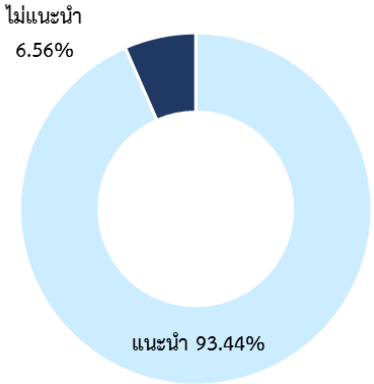
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี แสดงตามภาพที่ 573

ภาพที่ 573 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี แสดงตามภาพที่ 574

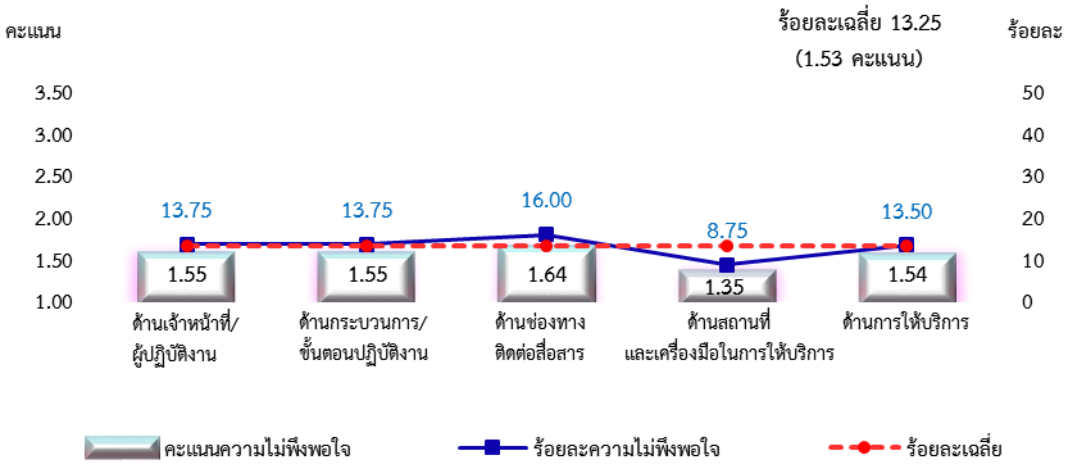
ภาพที่ 574 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

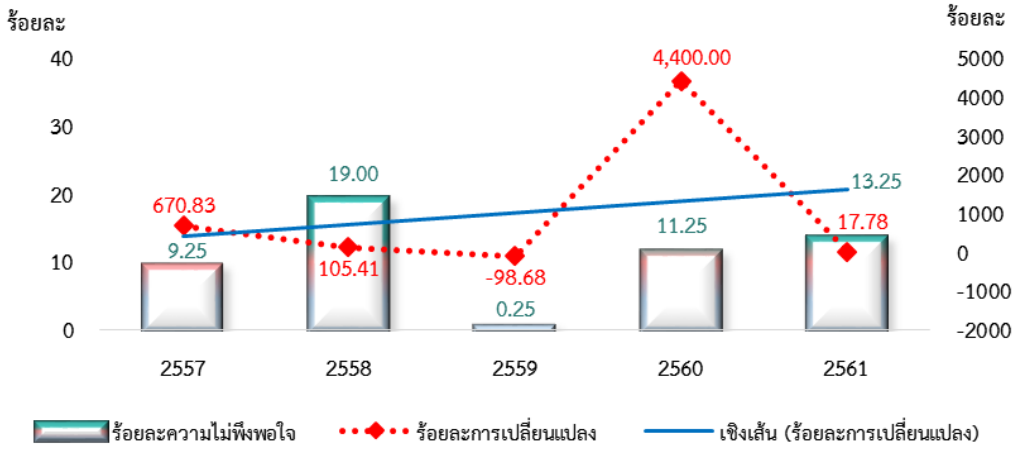
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 13.25 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 575 และตารางที่ 132

ภาพที่ 575 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 17.78 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 576

ภาพที่ 576 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

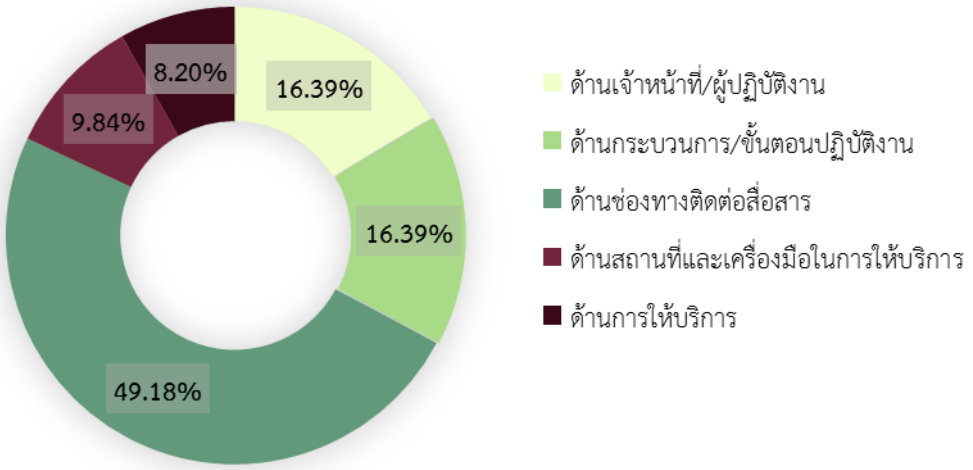


ตารางที่ 132 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.53**	**13.25**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.55**	**13.75**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.55	13.75
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.55	13.75
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.55	13.75
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.55**	**13.75**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.50	12.50
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.60	15.00
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.55	13.79
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.64**	**16.00**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.76	18.97
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.60	15.00
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.64	16.10
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.58	14.41
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.35**	**8.75**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.28	6.97
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.41	10.25
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.36	9.02
ด้านการให้บริการ	**1.54**	**13.50**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.50	12.50
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.53	13.36
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.59	14.66
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.55	13.79

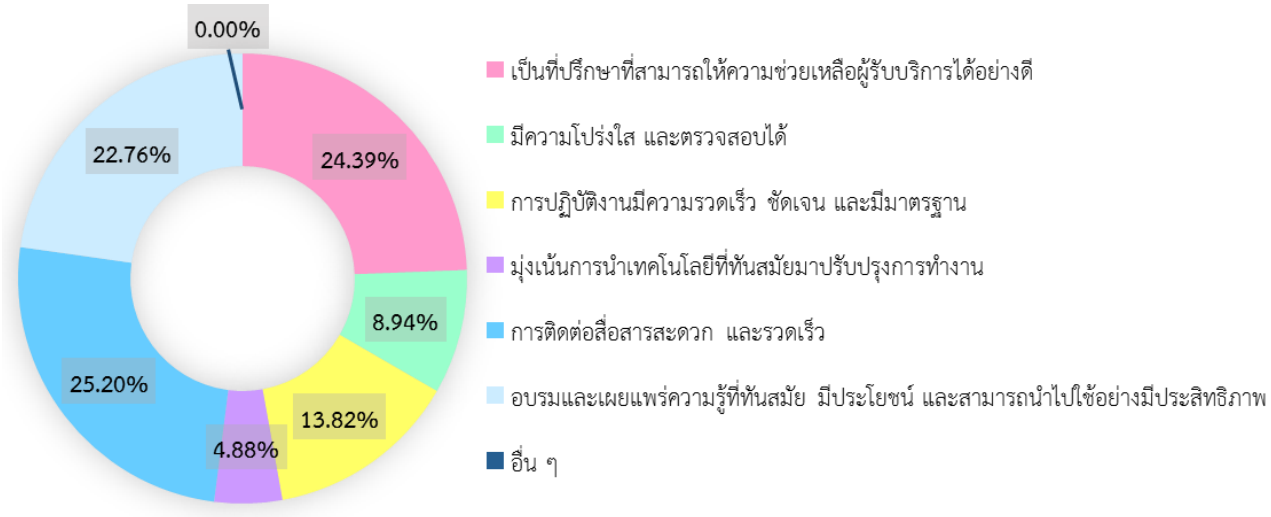
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 577

ภาพที่ 577 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี แยกตามประเด็นการสำรวจ



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

ภาพที่ 578 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี



10) ข้อเสนอแนะ

-

2.8.2 สำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช

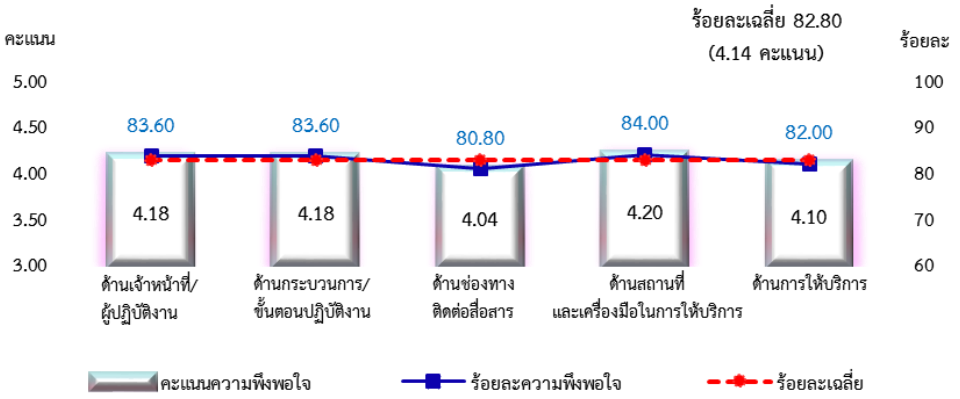
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.29 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.88 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.82

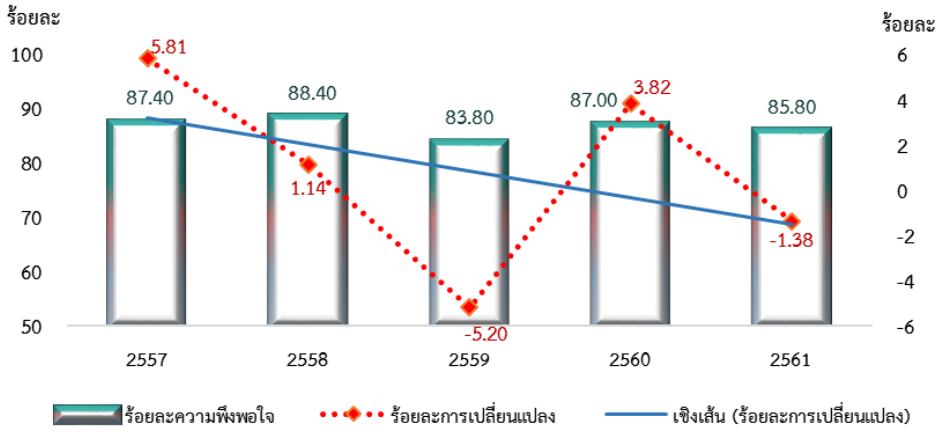
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.14 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.80 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 579 และตารางที่ 133

ภาพที่ 579 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 1.38 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 580

ภาพที่ 580 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

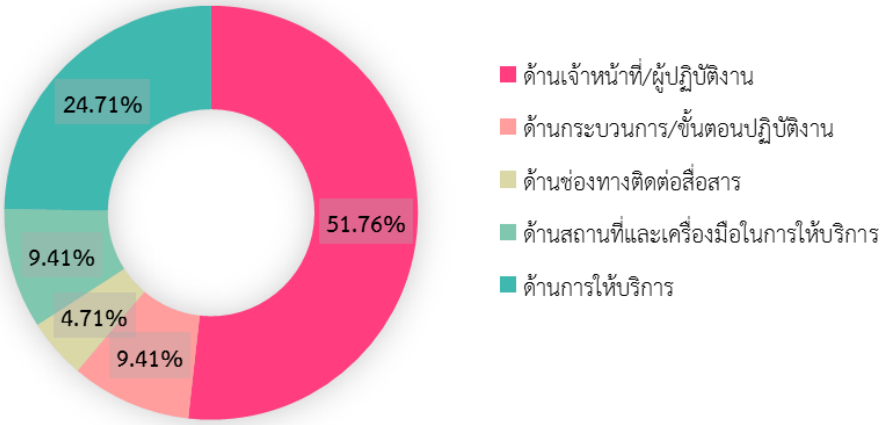


ตารางที่ 133 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.29**	**85.80**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**8.88**	**88.82**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.14**	**82.80**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.18**	**83.60**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.15	83.06
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	4.16	83.29
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.24	84.71
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.18**	**83.60**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.13	82.59
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.20	84.05
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.18	83.57
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	4.21	84.29
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.04**	**80.80**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	4.08	81.65
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	3.91	78.12
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.04	80.71
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	4.12	82.38
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.20**	**84.00**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.17	83.41
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.17	83.41
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.25	85.06
ด้านการให้บริการ	**4.10**	**82.00**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.18	83.57
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.13	82.65
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.11	82.14
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	4.05	81.00
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	3.95	79.00
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.20	84.10
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.02	80.49
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.05	81.05
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.14	82.82
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.20	83.95

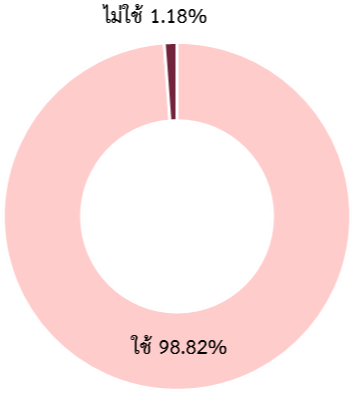
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 581

ภาพที่ 581 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช แยกตามประเด็นการสำรวจ



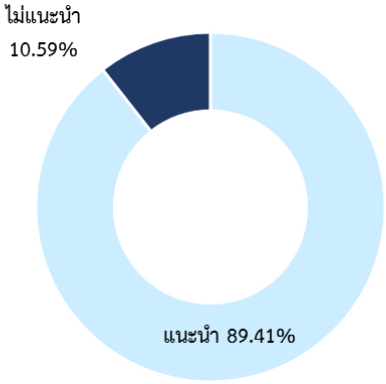
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช แสดงตามภาพที่ 582

ภาพที่ 582 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช แสดงตามภาพที่ 583

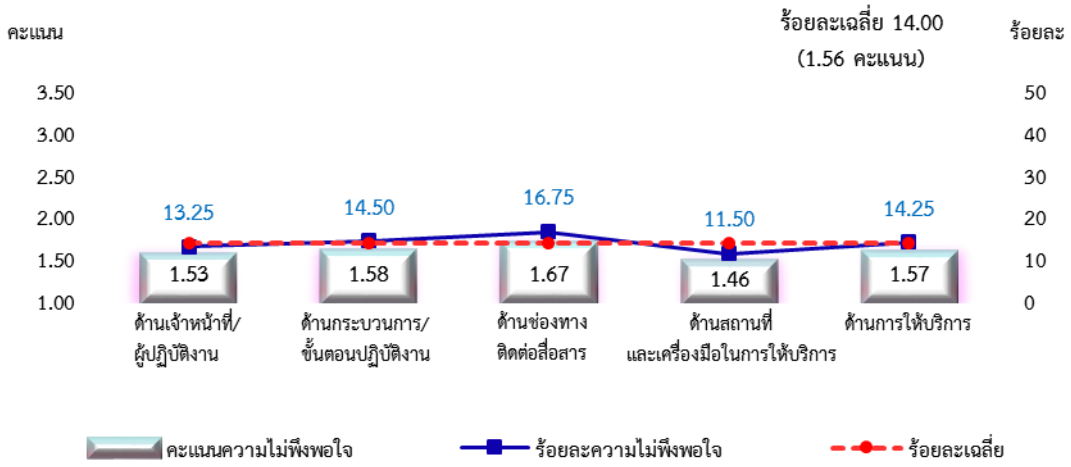
ภาพที่ 583 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

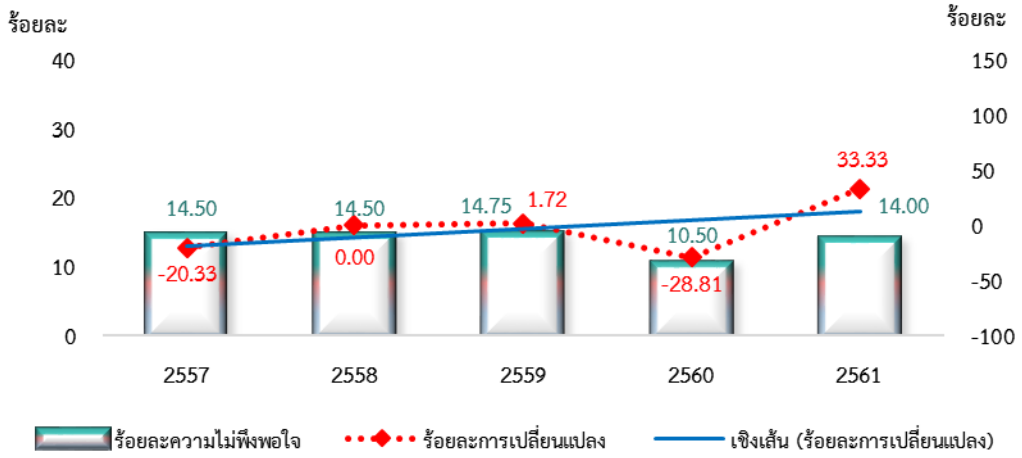
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 14.00 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 584 และตารางที่ 134

ภาพที่ 584 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 33.33 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 585

ภาพที่ 585 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

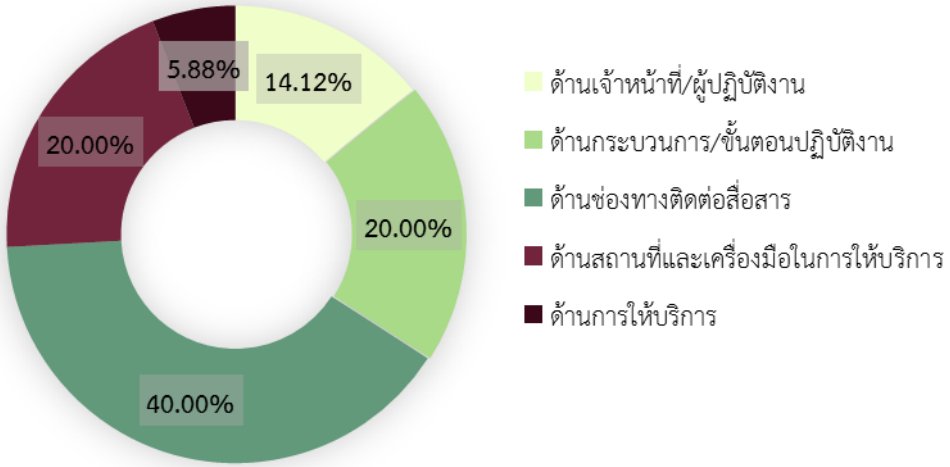


ตารางที่ 134 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.56**	**14.00**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.53**	**13.25**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.55	13.86
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.60	14.88
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.45	11.31
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.58**	**14.50**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.53	13.25
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.64	15.96
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.58	14.46
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.67**	**16.75**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.74	18.45
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.64	15.96
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.61	15.36
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.67	16.87
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.46**	**11.50**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.43	10.80
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.50	12.50
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.44	10.98
ด้านการให้บริการ	**1.57**	**14.25**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.57	14.29
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.60	15.06
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.60	14.88
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.50	12.50

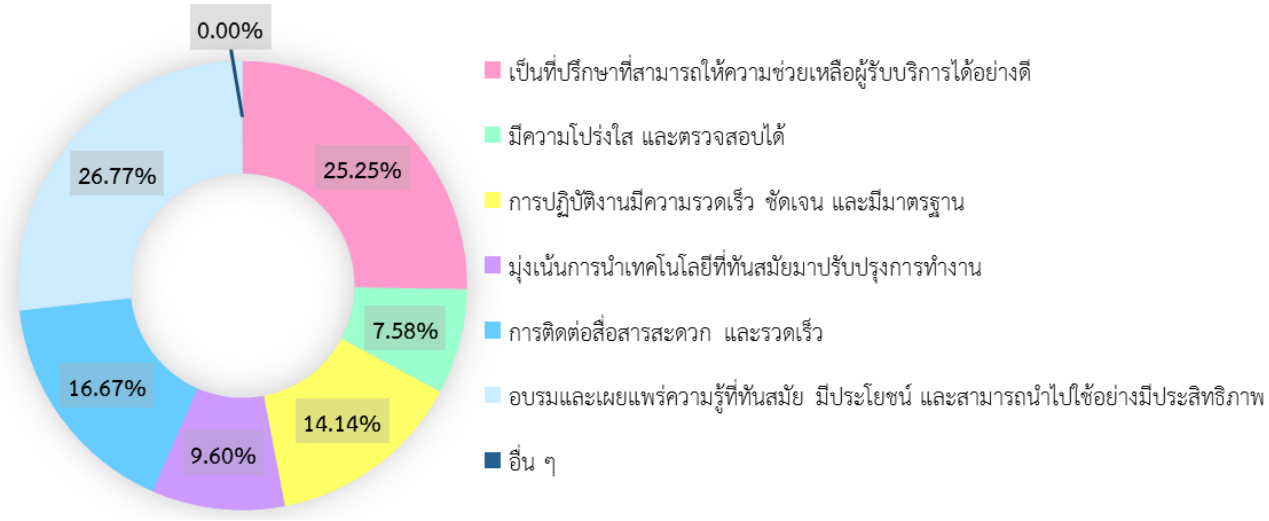
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 586

ภาพที่ 586 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช แยกตามประเด็นการสำรวจ



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

ภาพที่ 587 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช



10) ข้อเสนอแนะ

-

2.8.3 สำนักงานคลังจังหวัดกระบี่

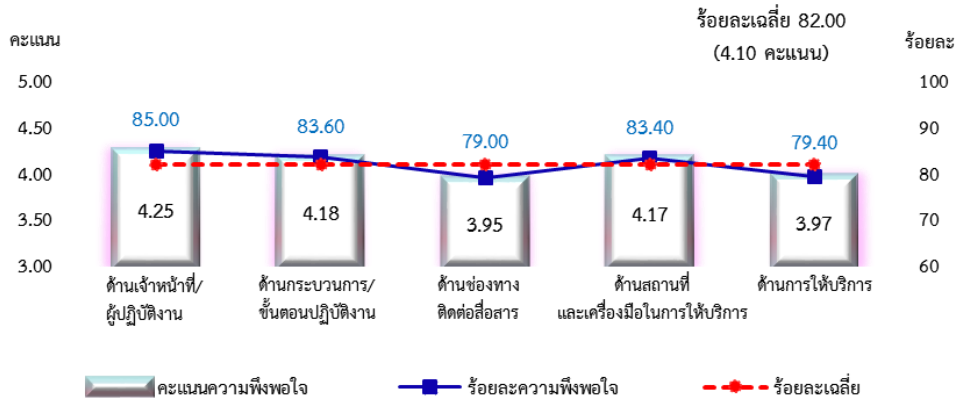
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.23 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.60 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.31

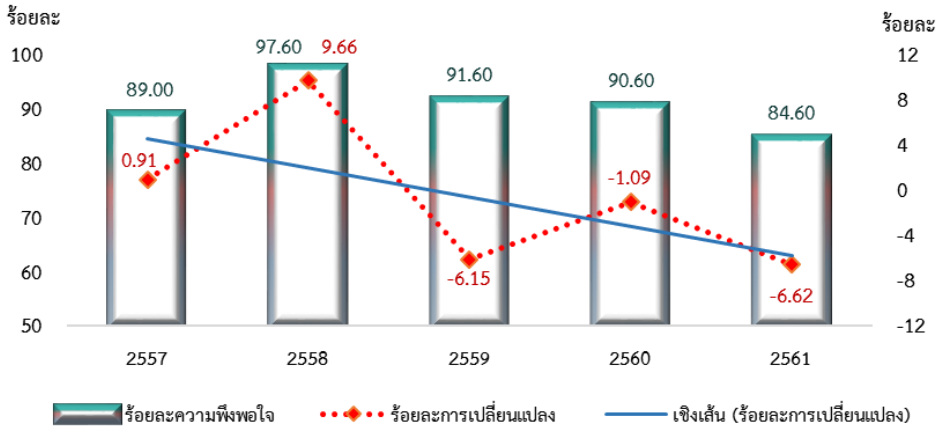
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.10 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.00 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 588 และตารางที่ 135

ภาพที่ 588 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 6.62 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 589

ภาพที่ 589 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

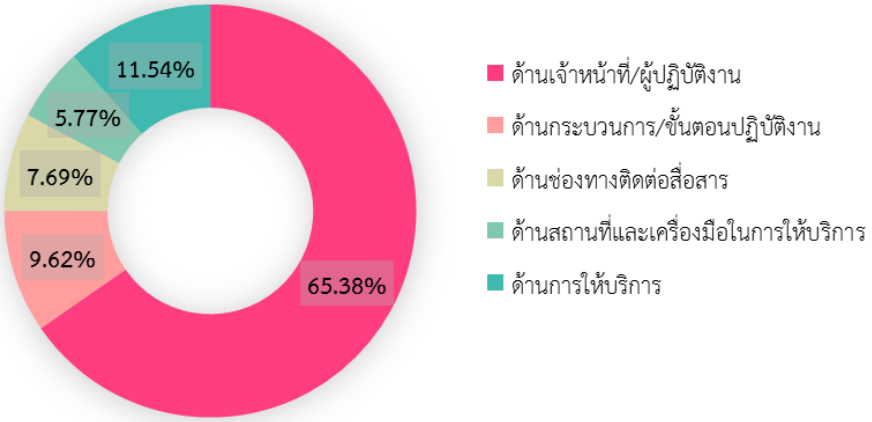


ตารางที่ 135 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.23**	**84.60**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**8.73**	**87.31**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.10**	**82.00**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.25**	**85.00**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.17	83.46
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	4.25	85.00
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.33	86.54
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.18**	**83.60**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.10	81.92
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.25	85.00
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.21	84.23
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	4.15	83.08
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**3.95**	**79.00**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	4.10	81.92
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	3.79	75.77
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	3.78	75.69
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	4.13	82.69
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.17**	**83.40**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.17	83.46
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.12	82.31
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.21	84.23
ด้านการให้บริการ	**3.97**	**79.40**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.06	81.18
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	3.94	78.80
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.02	80.40
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	3.83	76.52
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	3.80	76.00
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.08	81.63
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.02	80.41
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	3.76	75.22
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.10	81.96
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.10	82.00

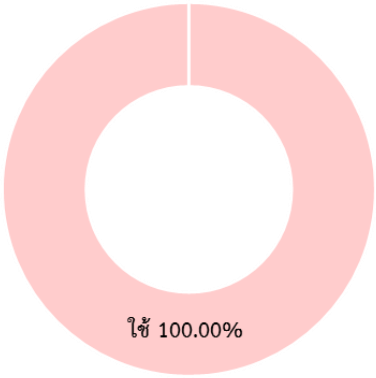
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 590

ภาพที่ 590 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ แยกตามประเด็นการสำรวจ



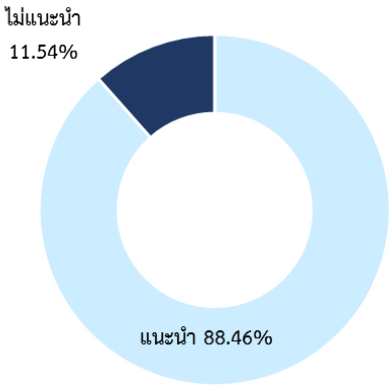
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ แสดงตามภาพที่ 591

ภาพที่ 591 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ แสดงตามภาพที่ 592

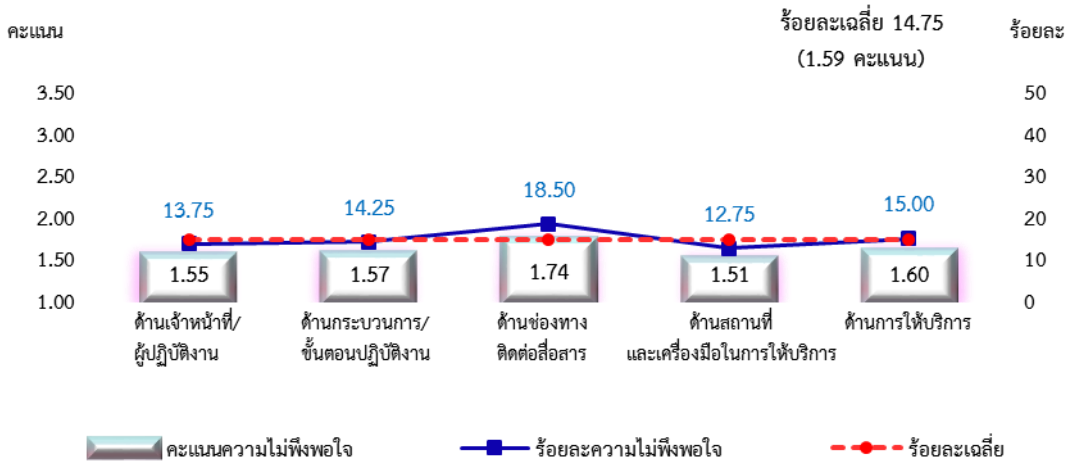
ภาพที่ 592 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

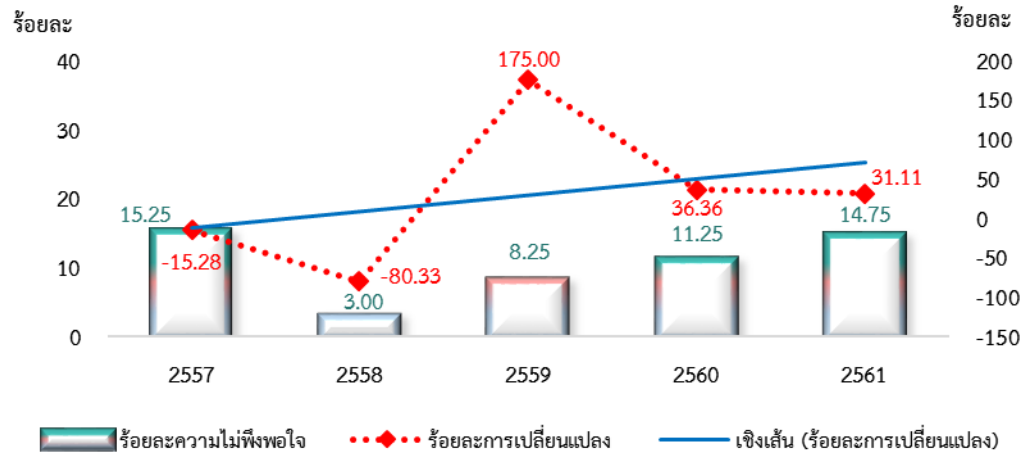
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.59 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 14.75 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 593 และตารางที่ 136

ภาพที่ 593 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 31.11 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 594

ภาพที่ 594 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

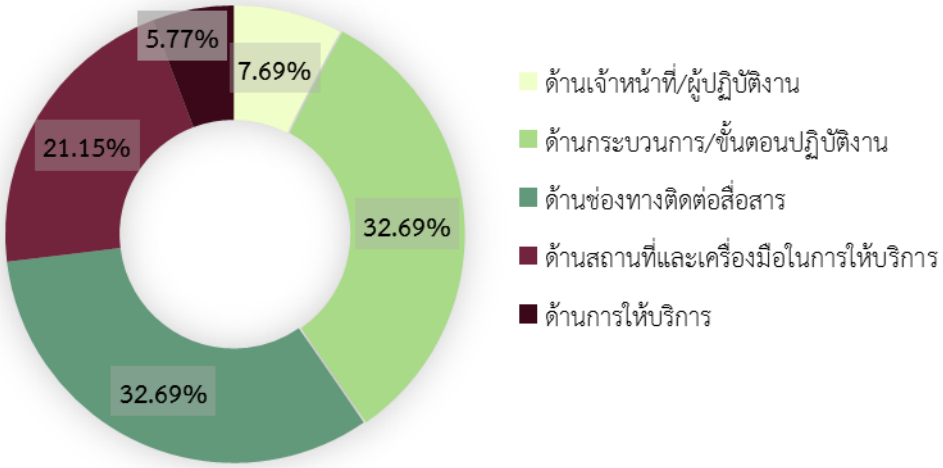


ตารางที่ 136 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.59**	**14.75**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.55**	**13.75**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.62	15.38
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.58	14.42
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.46	11.54
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.57**	**14.25**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.58	14.42
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.61	15.20
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.53	13.24
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.74**	**18.50**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.75	18.75
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.71	17.71
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.77	19.27
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.73	18.27
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.51**	**12.75**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.50	12.50
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.53	13.24
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.51	12.75
ด้านการให้บริการ	**1.60**	**15.00**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.50	12.50
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.62	15.48
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.65	16.35
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.63	15.69

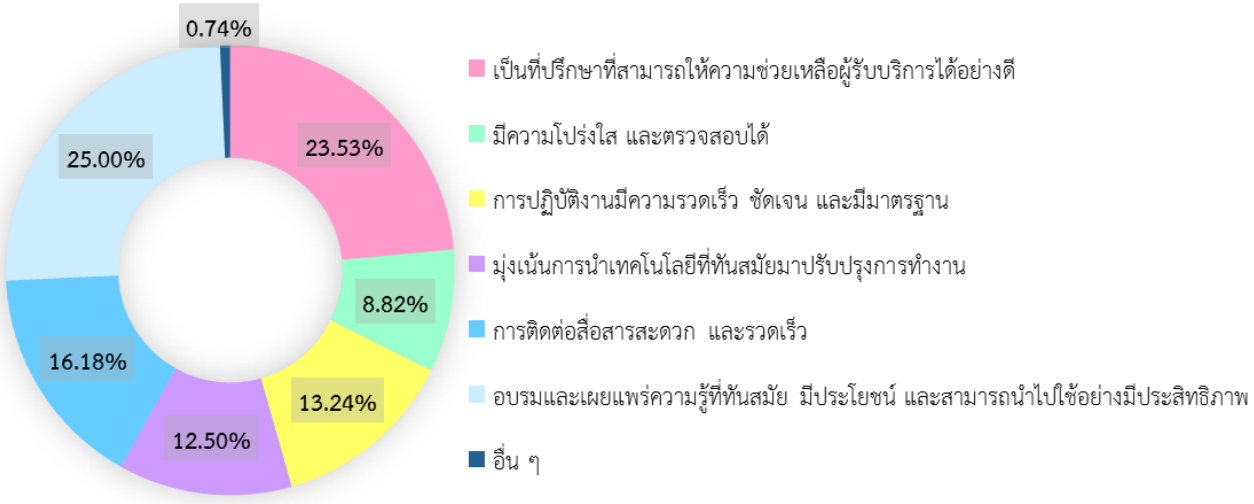
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 595

ภาพที่ 595 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ แยกตามประเด็นการสำรวจ



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

ภาพที่ 596 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่



10) ข้อเสนอแนะ

ควรให้มีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน สามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้

2.8.4 สำนักงานคลังจังหวัดชุมพร

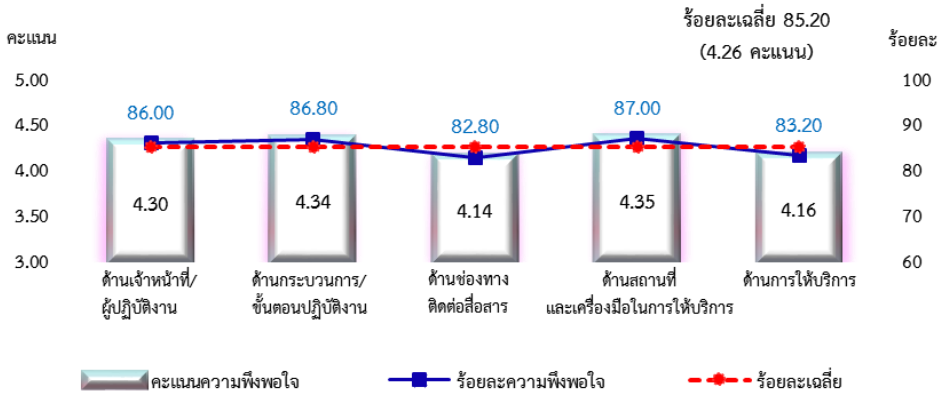
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.41 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.14 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.39

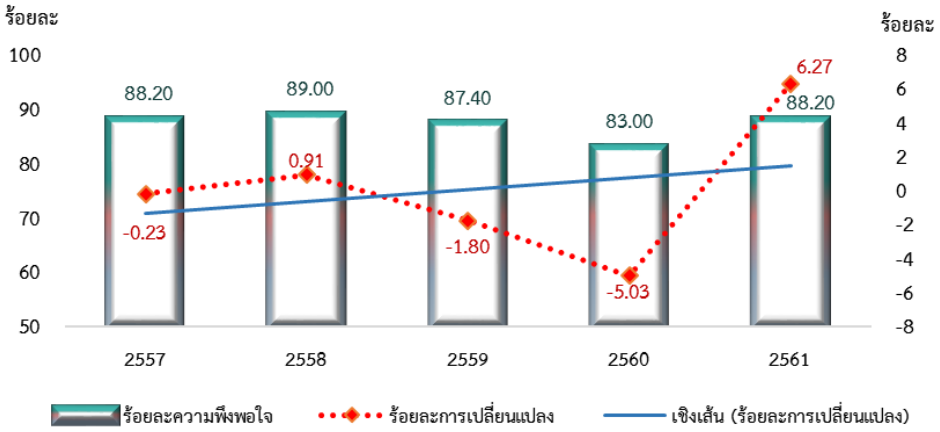
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.26 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.20 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 597 และตารางที่ 137

ภาพที่ 597 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 6.27 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 598

ภาพที่ 598 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

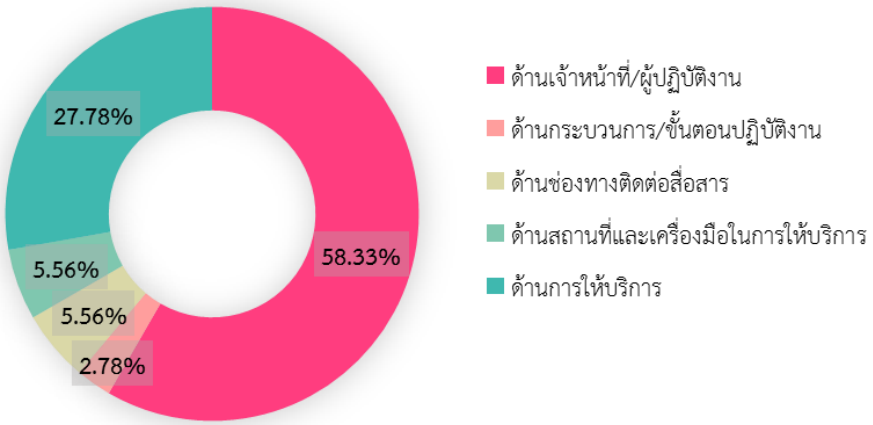


ตารางที่ 137 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.41**	**88.20**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**9.14**	**91.39**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.26**	**85.20**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.30**	**86.00**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.36	87.22
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	4.28	85.56
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.25	85.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.34**	**86.80**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.20	84.00
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.40	88.00
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.36	87.22
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	4.39	87.78
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.14**	**82.80**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	4.19	83.89
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	4.03	80.56
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.09	81.71
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	4.25	85.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.35**	**87.00**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.40	88.00
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.29	85.71
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.36	87.22
ด้านการให้บริการ	**4.16**	**83.20**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.21	84.12
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.29	85.71
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.17	83.43
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	4.24	84.85
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.09	81.88
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.14	82.86
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.19	83.89
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.16	83.23
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.19	83.89
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	3.94	78.86

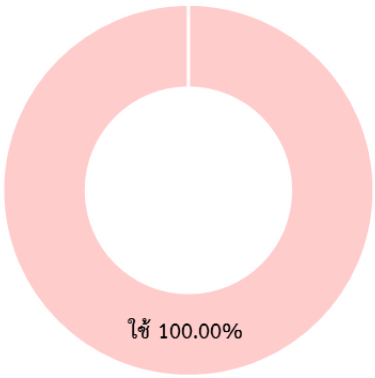
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 599

ภาพที่ 599 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร แยกตามประเด็นการสำรวจ



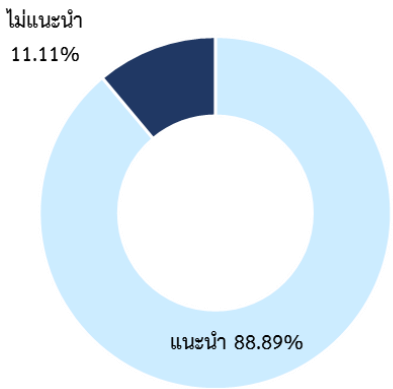
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร แสดงตามภาพที่ 600

ภาพที่ 600 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร แสดงตามภาพที่ 601

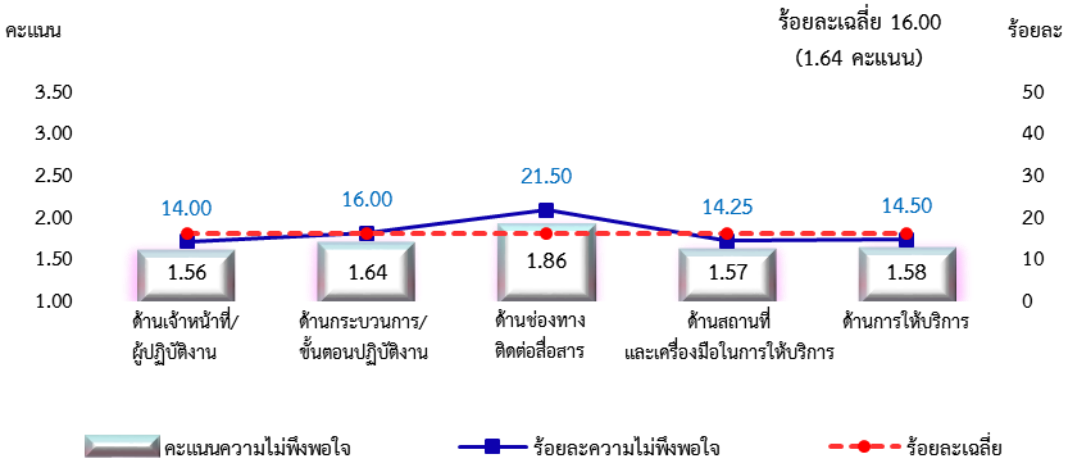
ภาพที่ 601 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

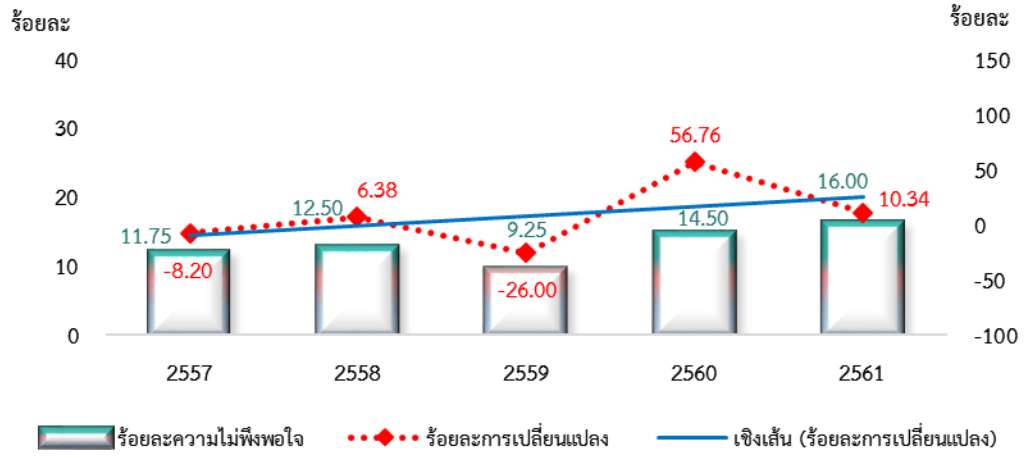
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.64 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 16.00 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 602 และตารางที่ 138

ภาพที่ 602 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 10.34 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 603

ภาพที่ 603 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

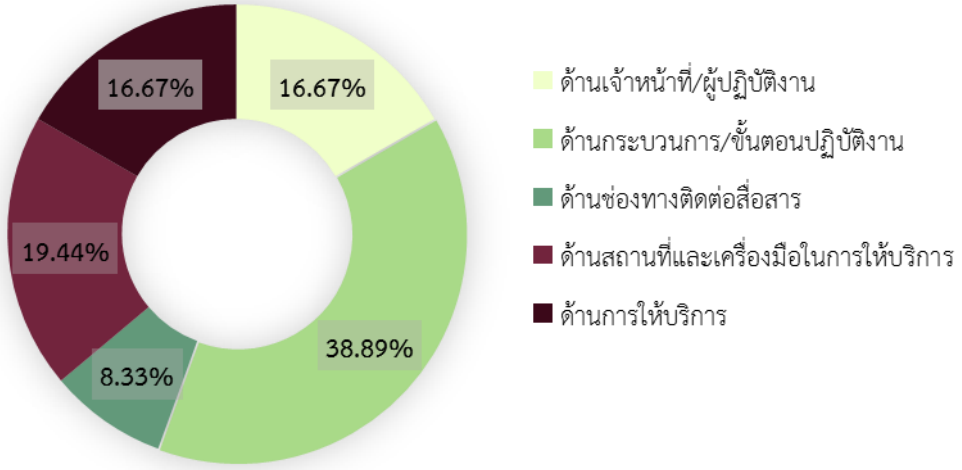


ตารางที่ 138 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.64**	**16.00**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.56**	**14.00**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.50	12.50
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.58	14.58
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.61	15.28
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.64**	**16.00**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.56	13.89
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.72	18.06
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.64	15.97
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.86**	**21.50**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.97	24.31
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.83	20.71
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.89	22.14
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.75	18.75
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.57**	**14.25**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.53	13.19
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.60	15.00
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.58	14.58
ด้านการให้บริการ	**1.58**	**14.50**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.64	15.97
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.53	13.24
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.61	15.28
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.56	13.89

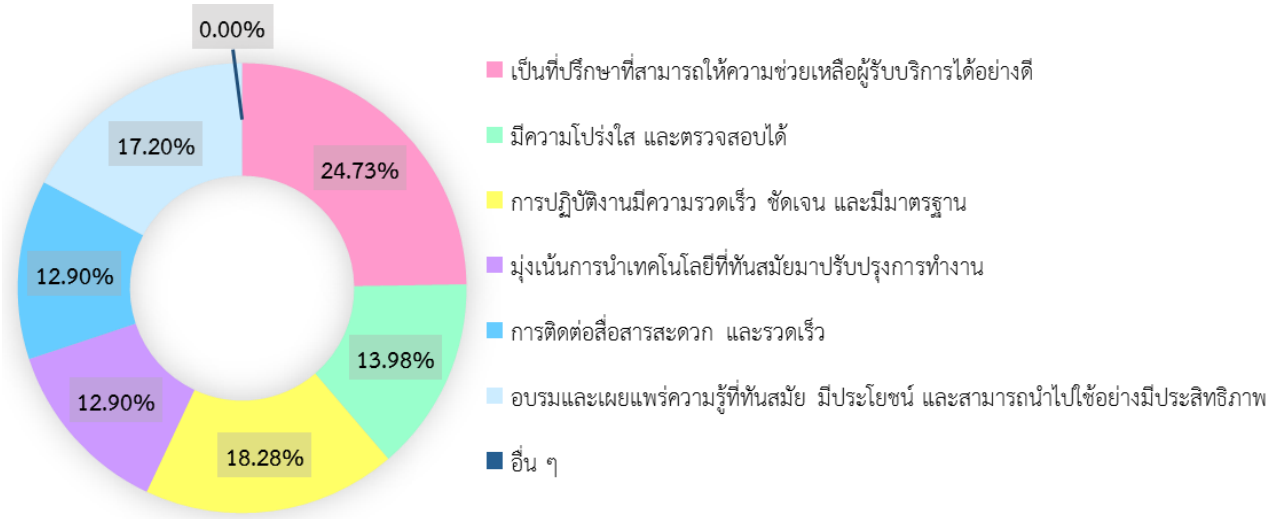
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 604

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

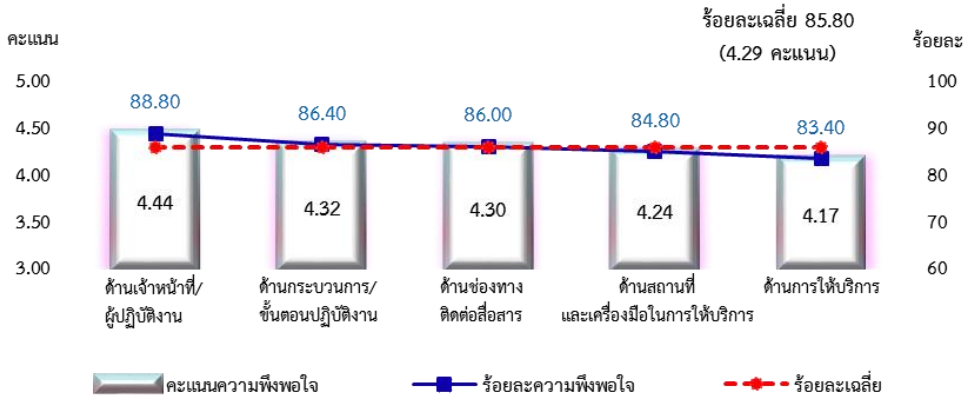
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.48 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.60 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.36 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.59

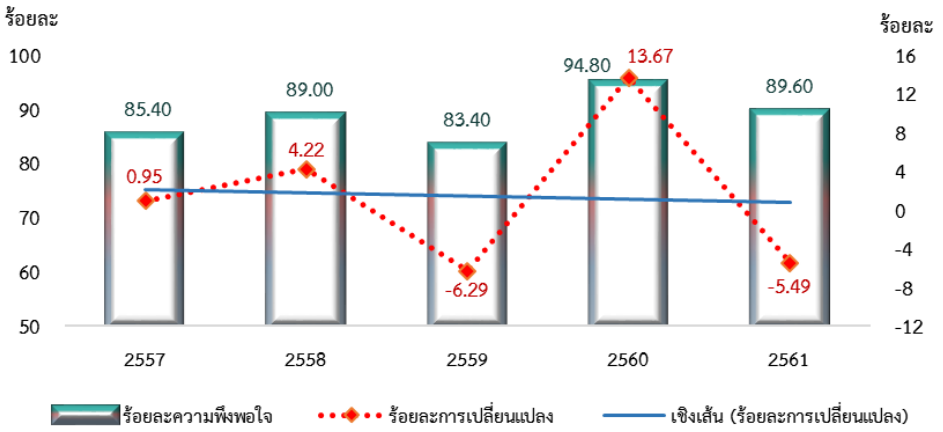
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.29 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.80 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 606 และตารางที่ 139

ภาพที่ 606 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 5.49 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 607

ภาพที่ 607 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

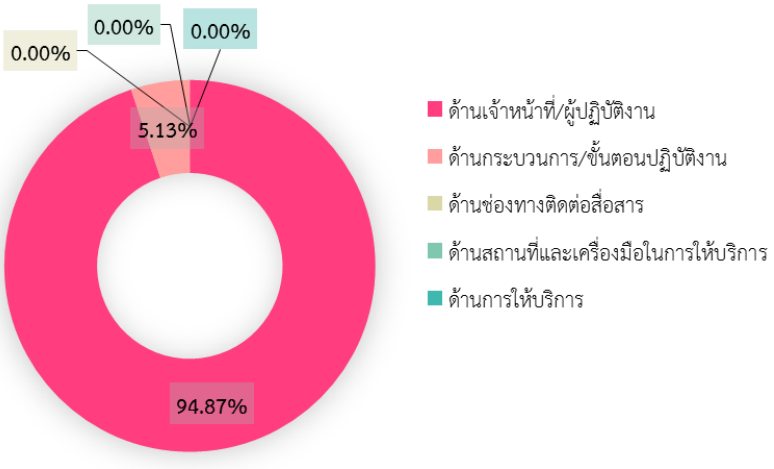


ตารางที่ 139 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.48**	**89.60**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**9.36**	**93.59**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.29**	**85.80**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.44**	**88.80**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.59	91.79
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	4.31	86.15
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.41	88.21
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.32**	**86.40**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.39	87.89
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.32	86.32
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.16	83.16
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	4.42	88.42
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.30**	**86.00**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	4.46	89.23
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	4.24	84.74
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.24	84.74
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	4.28	85.64
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.24**	**84.80**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.18	83.68
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.23	84.62
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.32	86.32
ด้านการให้บริการ	**4.17**	**83.40**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.31	86.25
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.16	83.23
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.26	85.16
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	4.05	81.05
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	3.84	76.84
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.16	83.16
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.17	83.33
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.08	81.67
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.34	86.90
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.31	86.15

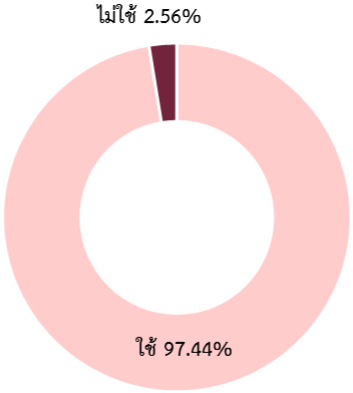
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 608

ภาพที่ 608 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา แยกตามประเด็นการสำรวจ



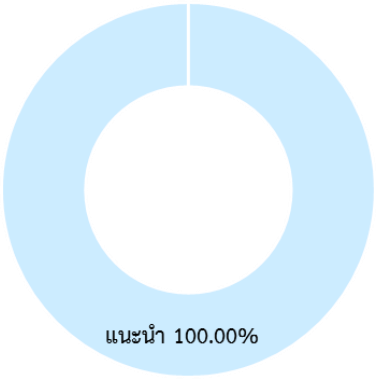
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา แสดงตามภาพที่ 609

ภาพที่ 609 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา แสดงตามภาพที่ 610

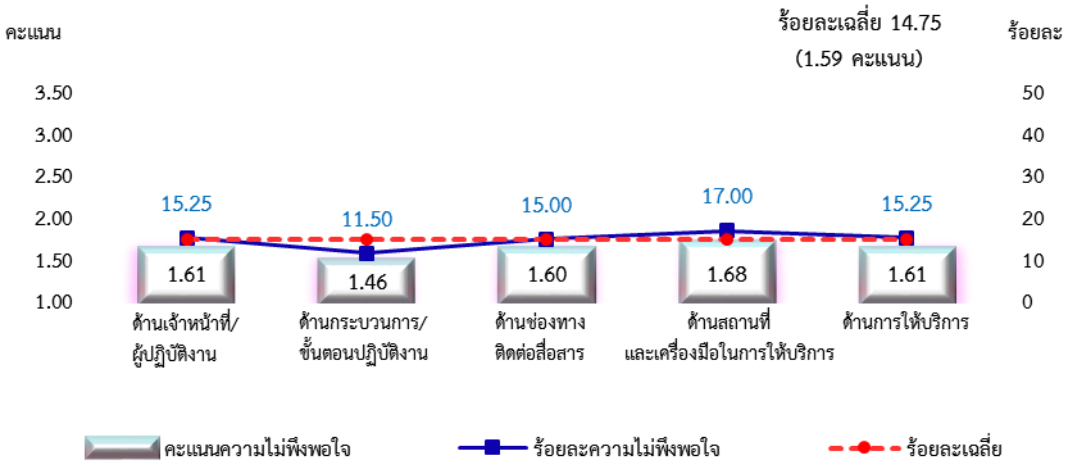
ภาพที่ 610 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

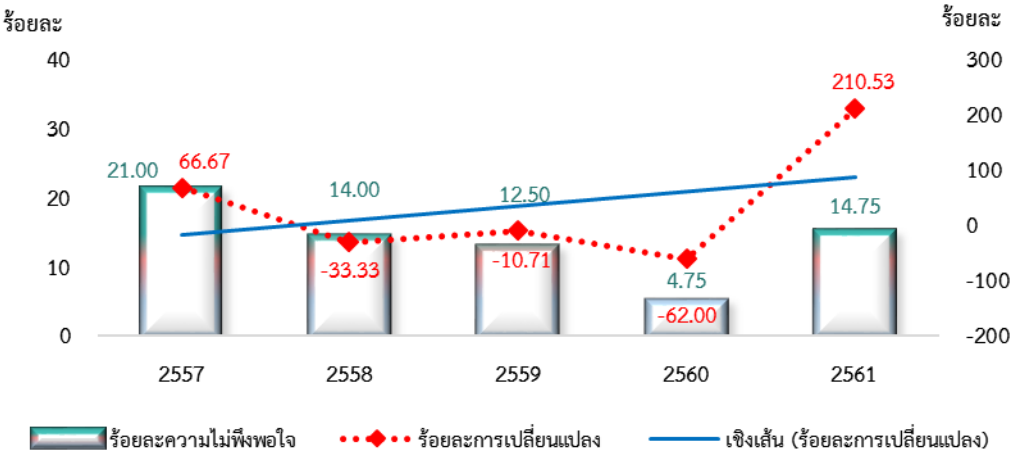
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.59 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 14.75 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 611 และตารางที่ 140

ภาพที่ 611 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 210.53 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 612

ภาพที่ 612 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

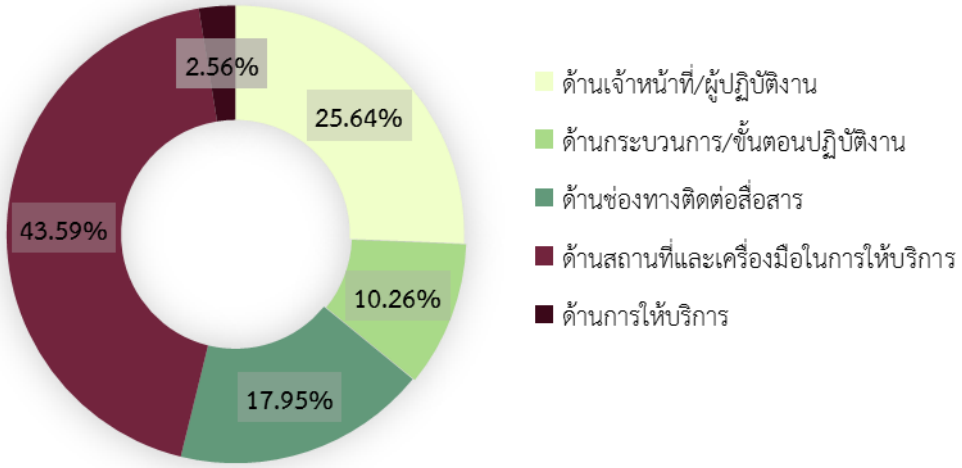


ตารางที่ 140 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.59**	**14.75**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.61**	**15.25**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.44	10.90
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.69	17.31
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.69	17.31
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.46**	**11.50**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.47	11.84
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.47	11.84
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.45	11.18
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.60**	**15.00**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.42	10.53
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.62	15.38
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.72	17.95
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.64	16.03
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.68**	**17.00**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.74	18.59
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.67	16.67
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.63	15.79
ด้านการให้บริการ	**1.61**	**15.25**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.49	12.18
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.69	17.19
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.72	18.06
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.54	13.51

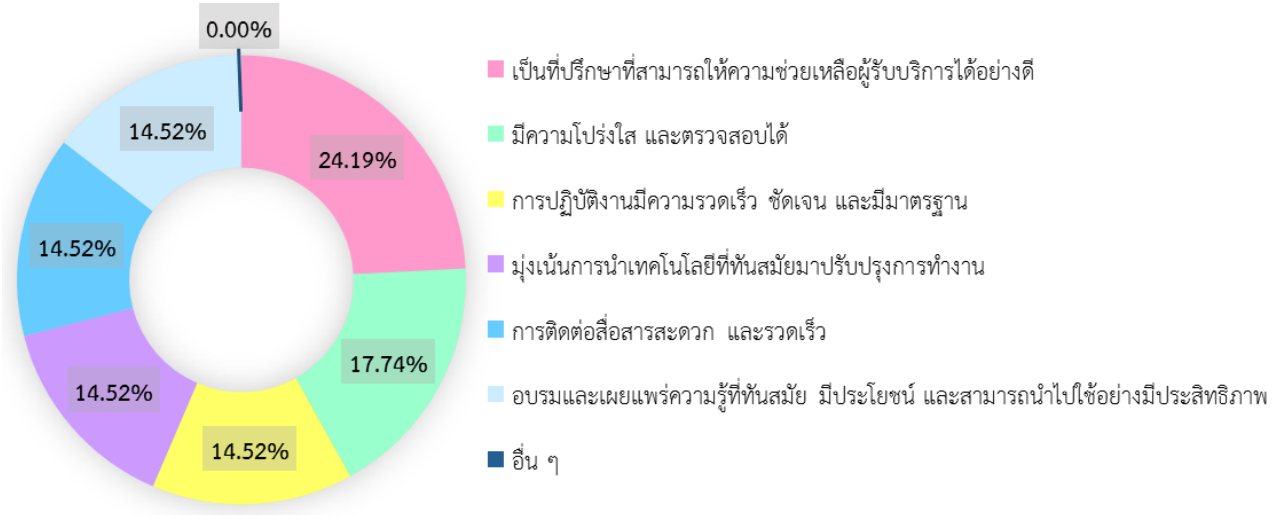
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 613

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

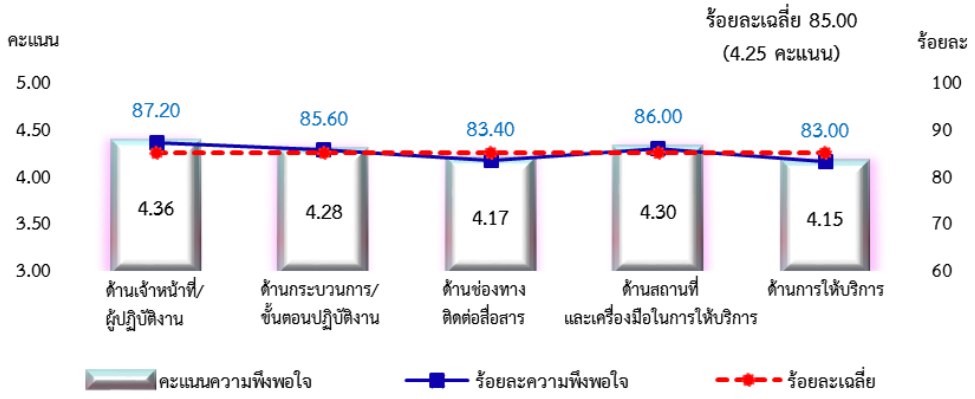
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.31 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.25

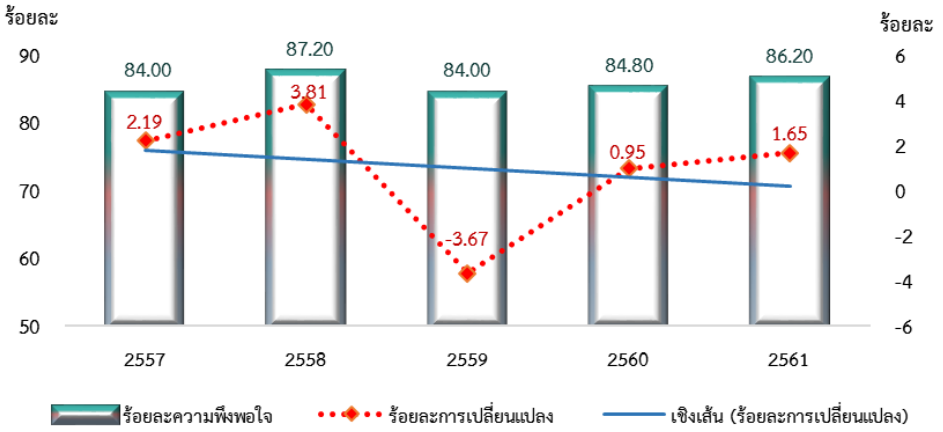
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.25 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.00 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 615 และตารางที่ 141

ภาพที่ 615 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 1.65 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 616

ภาพที่ 616 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

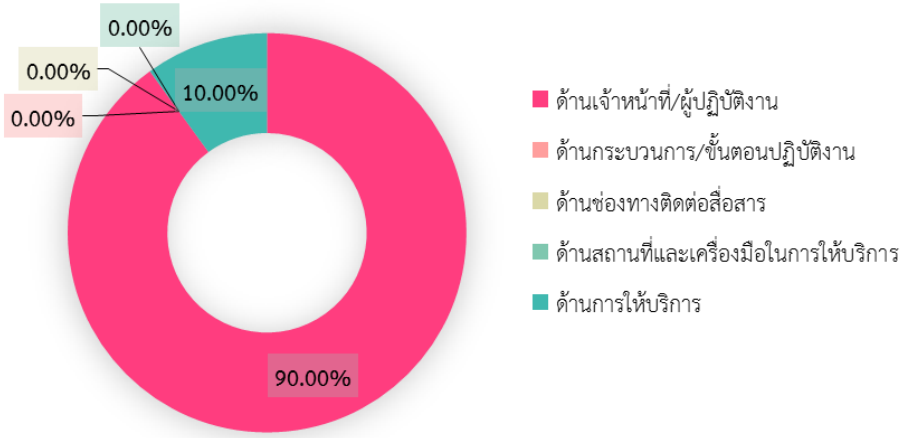


ตารางที่ 141 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.31**	**86.20**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**8.73**	**87.25**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.25**	**85.00**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.36**	**87.20**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.40	88.00
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	4.33	86.50
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.35	87.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.28**	**85.60**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.23	84.50
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.30	86.00
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.30	86.00
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	4.30	86.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.17**	**83.40**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	4.18	83.68
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	4.14	82.70
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.16	83.16
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	4.18	83.68
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.30**	**86.00**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.23	84.50
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.33	86.50
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.35	87.00
ด้านการให้บริการ	**4.15**	**83.00**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.26	85.26
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.17	83.33
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.16	83.24
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	4.00	80.00
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.00	80.00
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.12	82.42
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.28	85.64
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.18	83.64
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.20	84.00
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.09	81.88

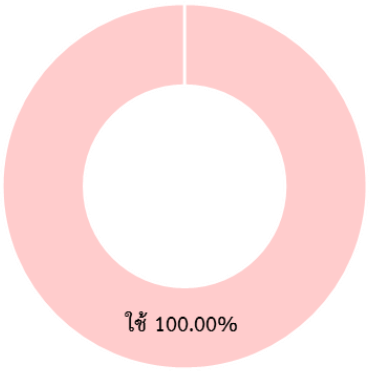
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 617

ภาพที่ 617 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต แยกตามประเด็นการสำรวจ



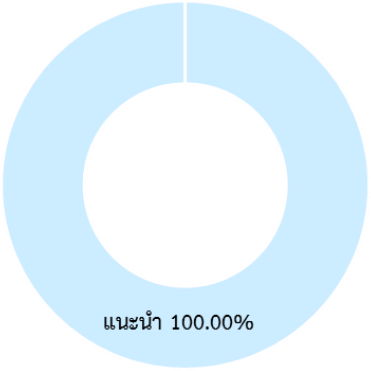
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต แสดงตามภาพที่ 618

ภาพที่ 618 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต แสดงตามภาพที่ 619

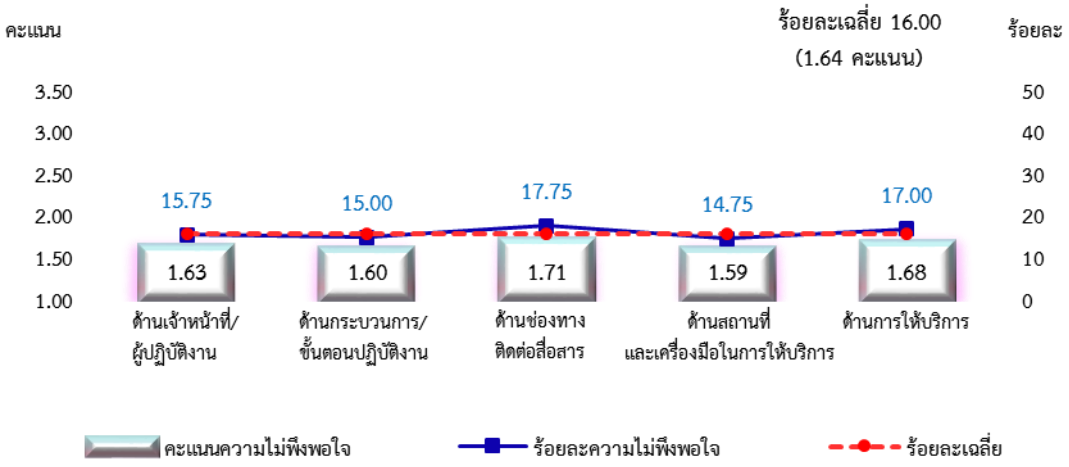
ภาพที่ 619 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

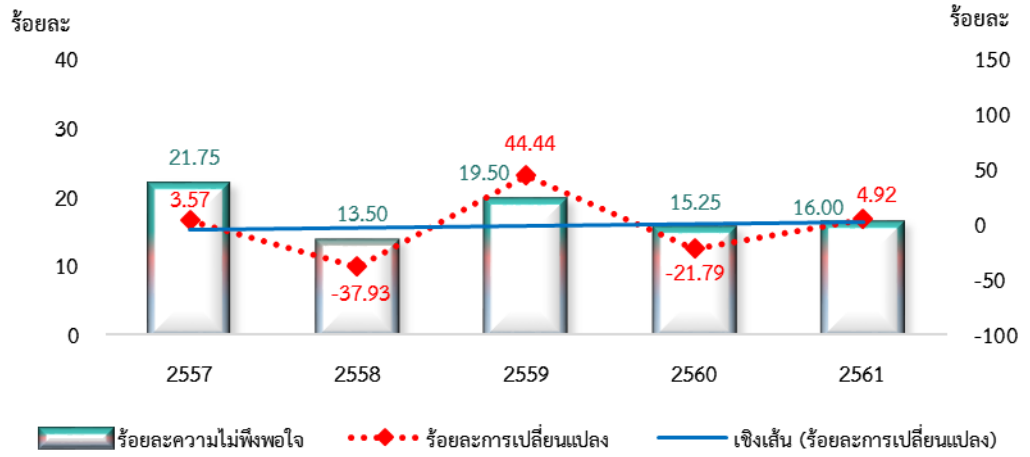
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.64 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 16.00 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 620 และตารางที่ 142

ภาพที่ 620 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 4.92 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 621

ภาพที่ 621 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

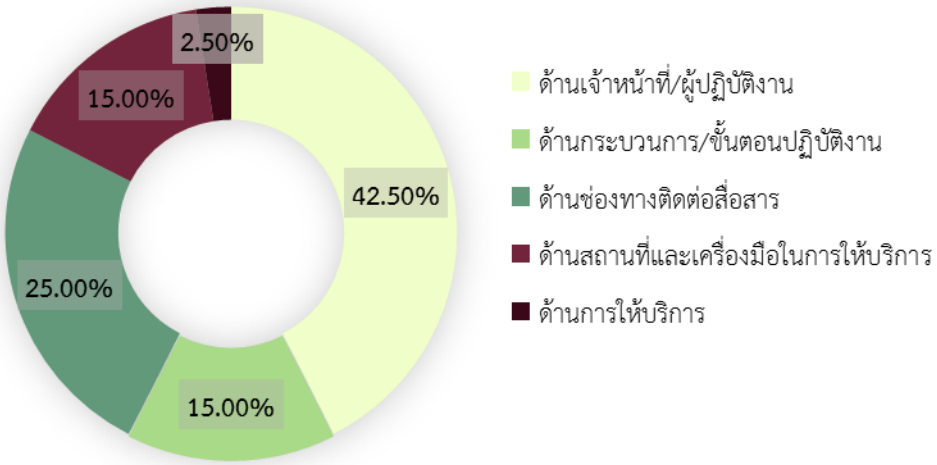


ตารางที่ 142 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.64**	**16.00**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.63**	**15.75**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.70	17.50
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.70	17.50
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.48	11.88
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.60**	**15.00**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.68	16.88
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.58	14.38
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.55	13.75
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.71**	**17.75**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.77	19.23
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.69	17.31
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.72	17.95
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.67	16.67
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.59**	**14.75**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.55	13.75
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.63	15.63
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.60	15.00
ด้านการให้บริการ	**1.68**	**17.00**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.63	15.63
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.78	19.53
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.66	16.43
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.66	16.43

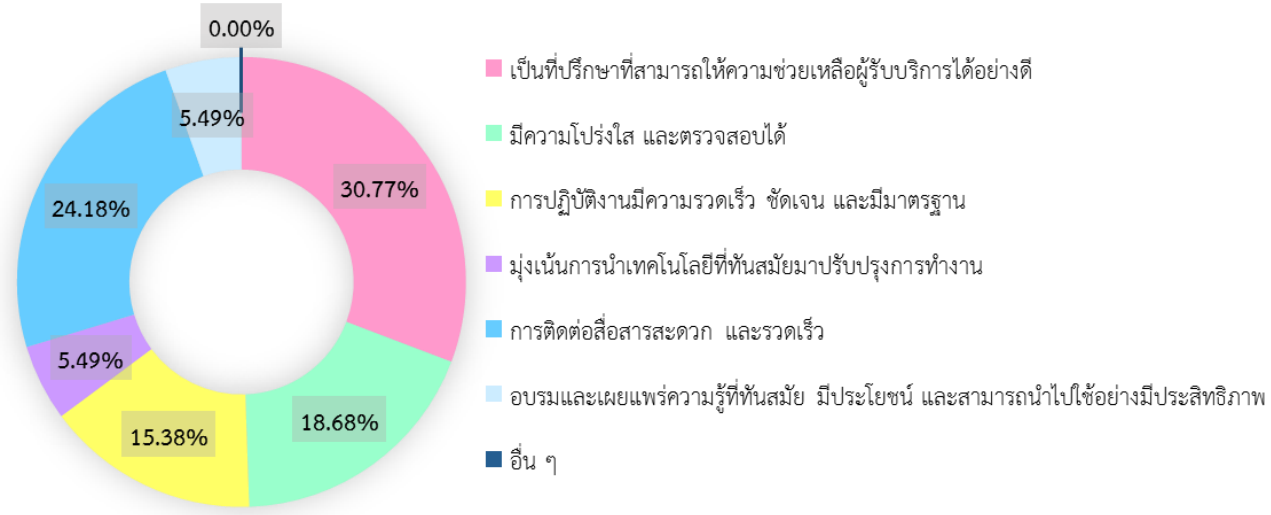
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 622

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

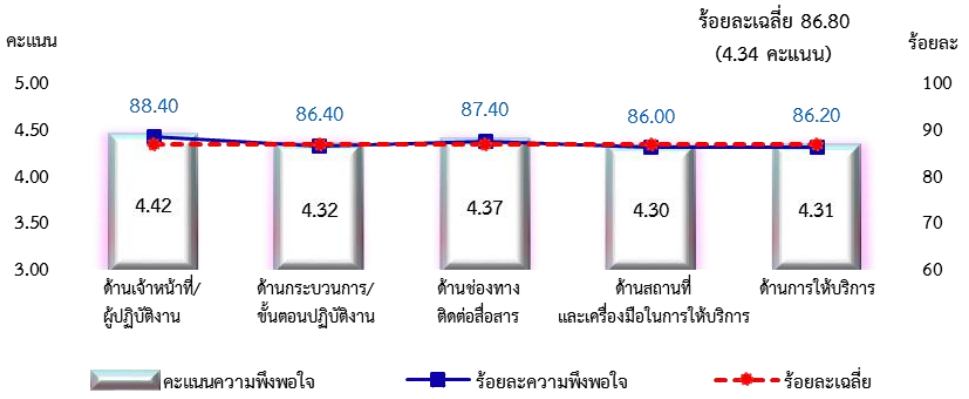
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.07 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.74

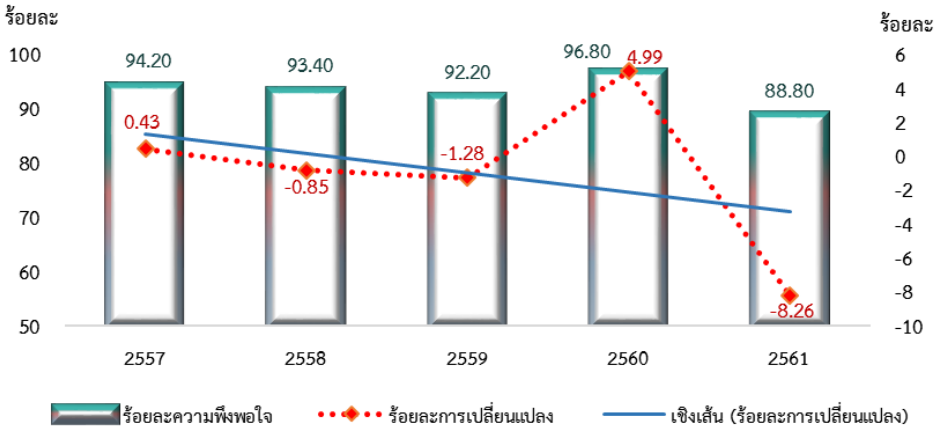
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.34 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.80 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 624 และตารางที่ 143

ภาพที่ 624 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 8.26 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 625

ภาพที่ 625 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

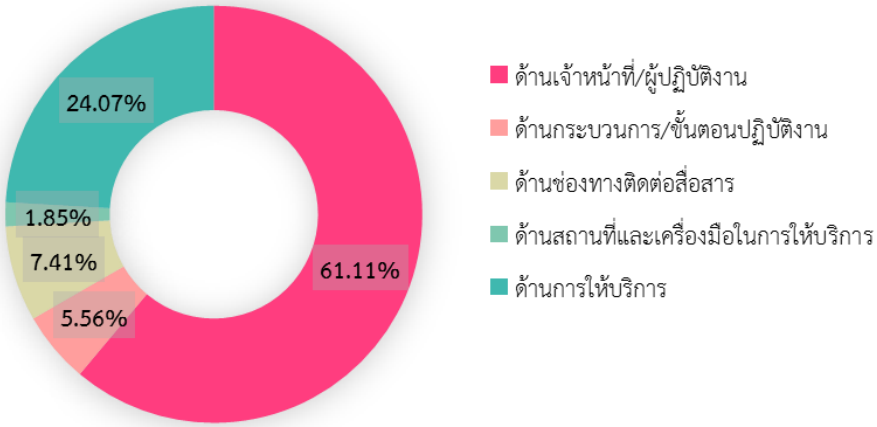


ตารางที่ 143 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.44**	**88.80**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**9.07**	**90.74**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.34**	**86.80**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.42**	**88.40**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.38	87.55
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	4.38	87.55
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.49	89.81
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.32**	**86.40**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.23	84.62
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.41	88.24
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.33	86.67
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	4.29	85.88
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.37**	**87.40**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	4.45	89.06
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	4.30	86.04
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.28	85.66
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	4.45	89.06
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.30**	**86.00**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.28	85.66
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.29	85.77
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.34	86.79
ด้านการให้บริการ	**4.31**	**86.20**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.37	87.31
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.44	88.85
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.29	85.77
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	4.20	84.00
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.24	84.80
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.33	86.54
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.25	85.00
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.27	85.42
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.42	88.30
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.29	85.77

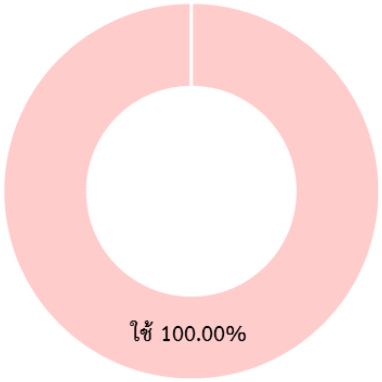
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 626

ภาพที่ 626 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง แยกตามประเด็นการสำรวจ



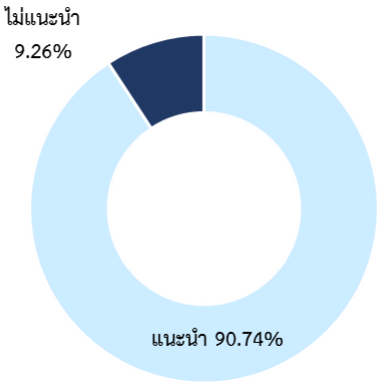
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง แสดงตามภาพที่ 627

ภาพที่ 627 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง แสดงตามภาพที่ 628

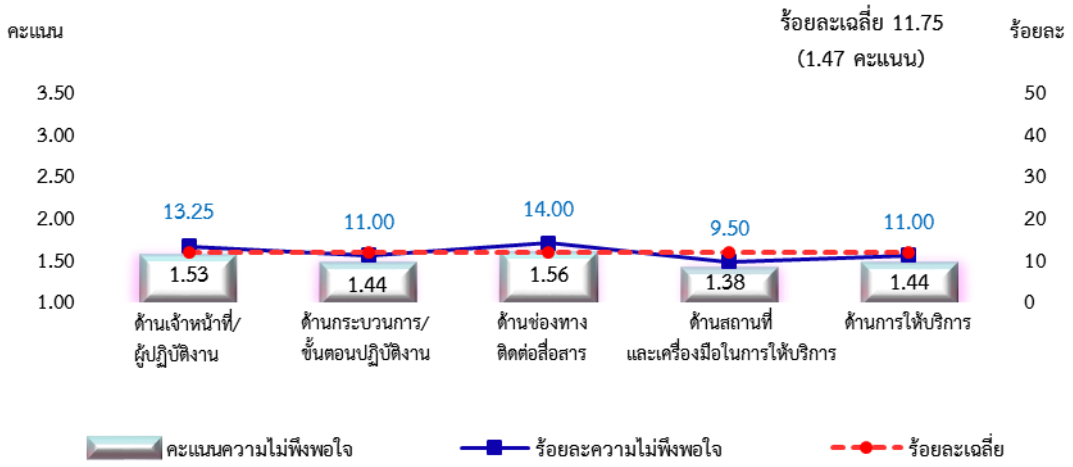
ภาพที่ 628 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

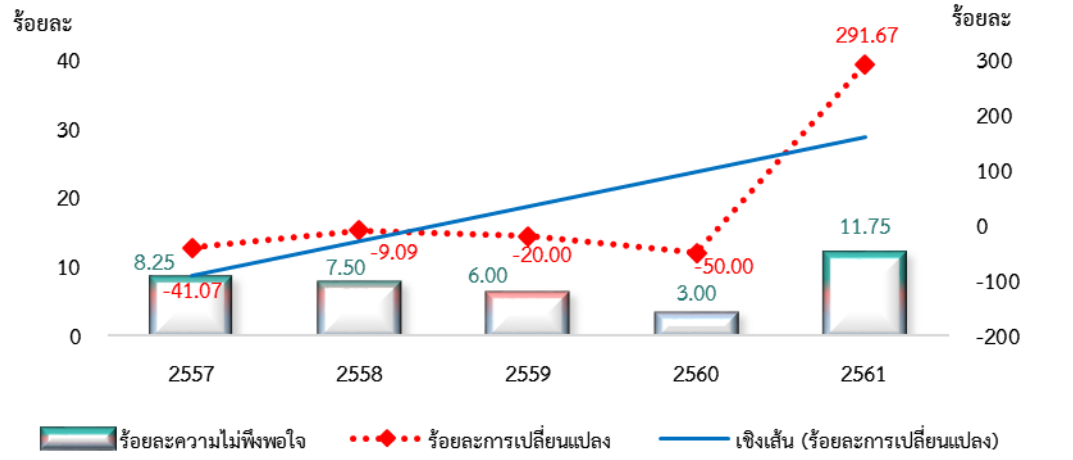
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.47 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 11.75 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 629 และตารางที่ 144

ภาพที่ 629 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 291.67 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 630

ภาพที่ 630 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

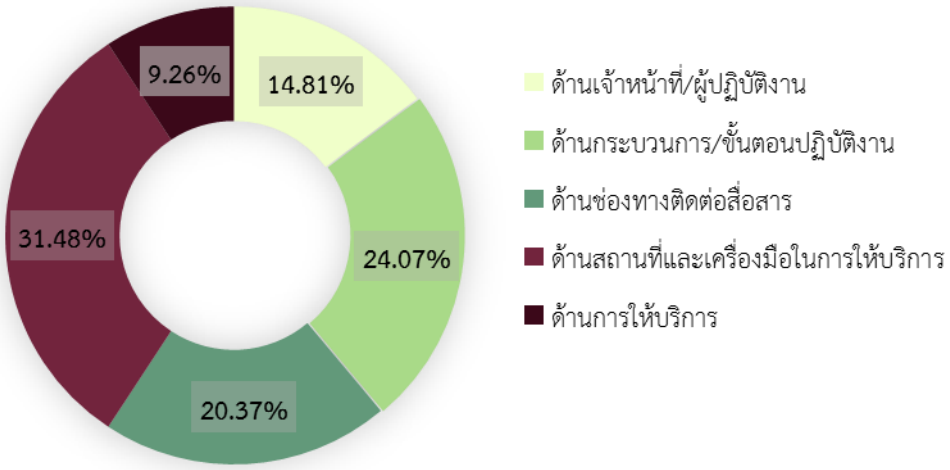


ตารางที่ 144 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.47**	**11.75**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.53**	**13.25**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.67	16.83
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.51	12.75
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.40	10.10
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.44**	**11.00**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.42	10.58
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.44	11.06
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.46	11.50
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.56**	**14.00**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.53	13.21
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.49	12.26
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.64	16.04
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.58	14.62
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.38**	**9.50**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.32	8.02
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.43	10.85
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.40	9.91
ด้านการให้บริการ	**1.44**	**11.00**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.51	12.74
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.46	11.46
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.42	10.38
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.40	9.91

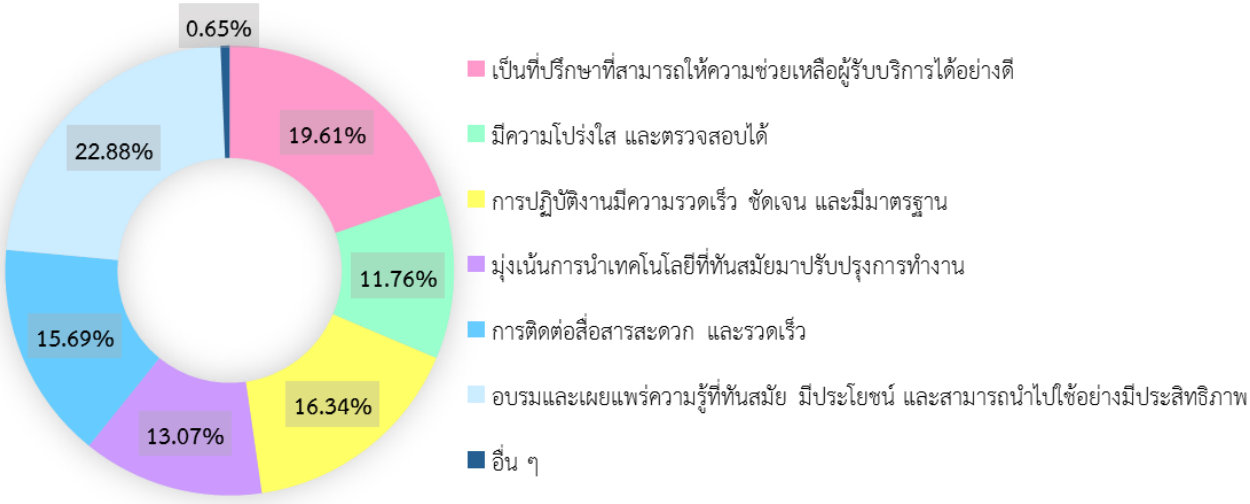
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 631

ภาพที่ 631 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง แยกตามประเด็นการสำรวจ



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

ภาพที่ 632 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง



10) ข้อเสนอแนะ

ควรจัดประชุมเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ ใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสมต่อผู้รับบริการ

2.9 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 9

2.9.1 สำนักงานคลังจังหวัดสงขลา

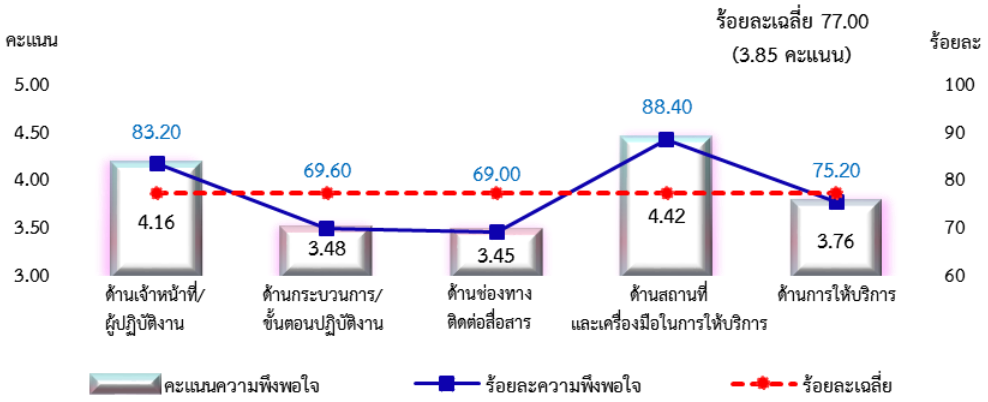
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 3.96 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 79.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.13 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.35

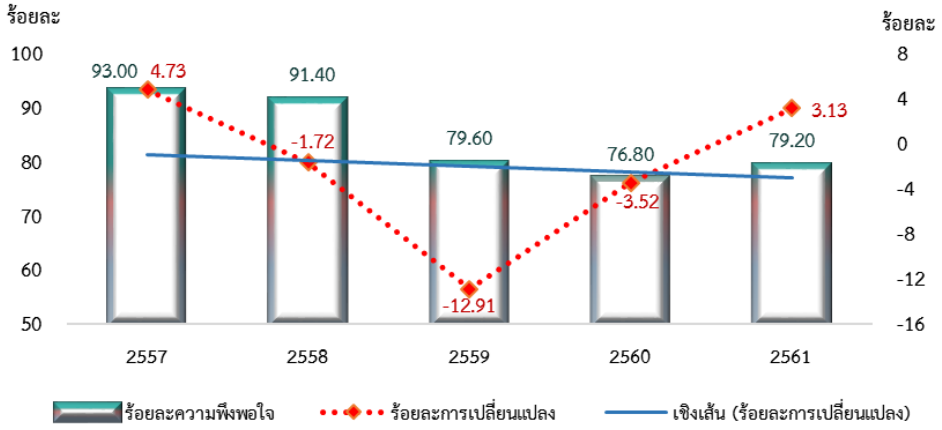
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 3.85 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 77.00 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 633 และตารางที่ 145

ภาพที่ 633 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 3.13 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 634

ภาพที่ 634 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

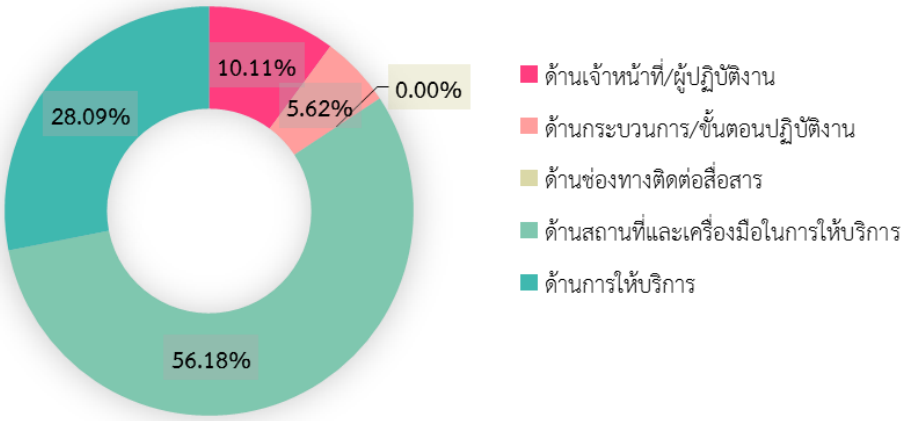


ตารางที่ 145 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**3.96**	**79.20**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**8.13**	**81.35**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**3.85**	**77.00**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.16**	**83.20**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.17	83.37
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	4.13	82.70
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.19	83.82
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**3.48**	**69.60**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	3.45	68.99
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	3.52	70.34
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	3.49	69.89
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	3.46	69.21
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**3.45**	**69.00**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	3.45	68.99
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	3.43	68.54
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	3.45	68.99
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	3.46	69.21
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.42**	**88.40**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.52	90.45
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.20	84.09
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.53	90.68
ด้านการให้บริการ	**3.76**	**75.20**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	3.79	75.73
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	3.90	77.98
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	3.79	75.73
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	3.52	70.34
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	3.53	70.56
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	3.83	76.59
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	3.85	77.08
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	3.85	77.01
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	3.74	74.83
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	3.81	76.14

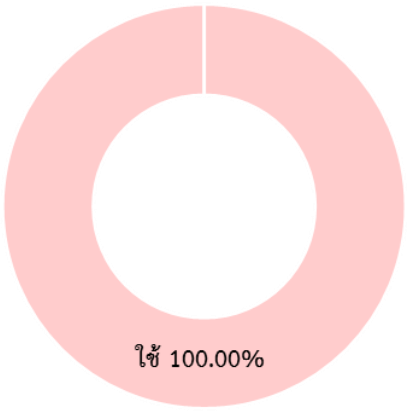
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 635

ภาพที่ 635 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา แยกตามประเด็นการสำรวจ



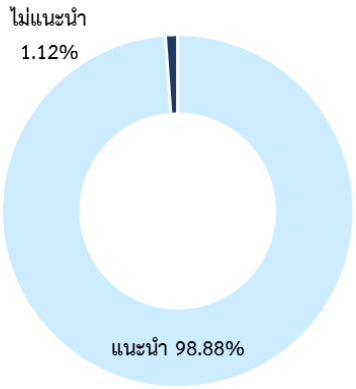
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา แสดงตามภาพที่ 636

ภาพที่ 636 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา แสดงตามภาพที่ 637

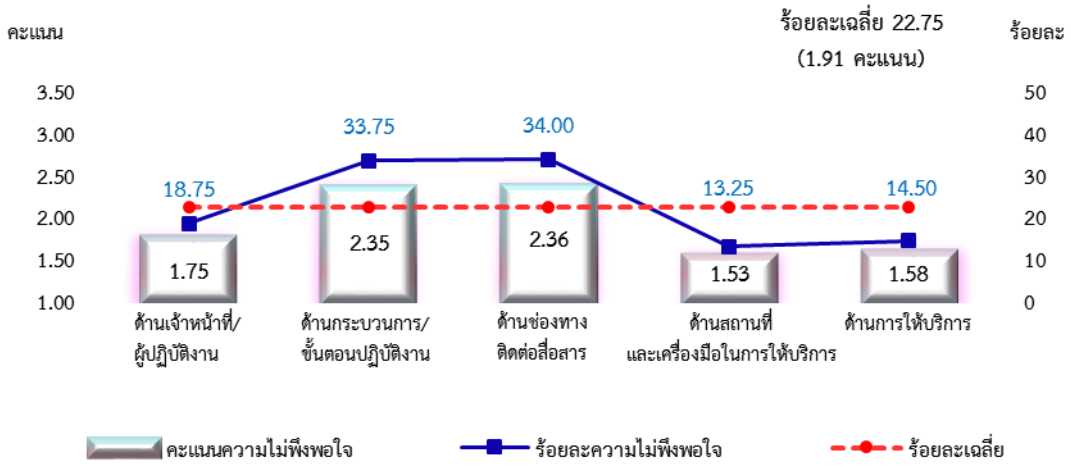
ภาพที่ 637 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

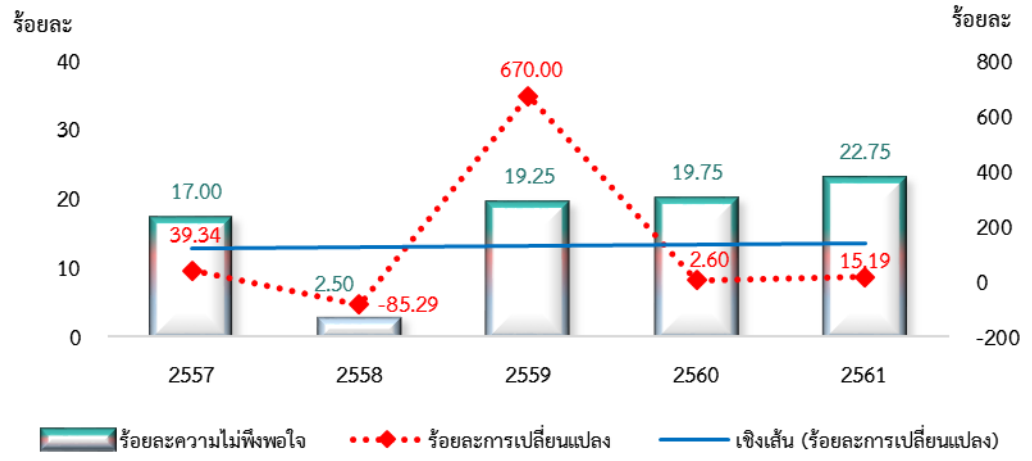
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.91 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 22.75 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อย โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 638 และตารางที่ 146

ภาพที่ 638 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 15.19 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 639

ภาพที่ 639 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

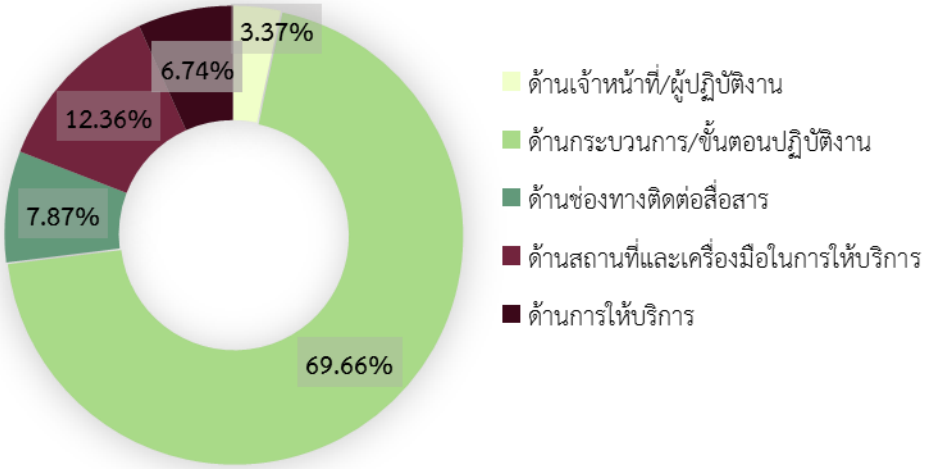


ตารางที่ 146 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.91**	**22.75**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.75**	**18.75**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.74	18.54
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.74	18.54
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.75	18.82
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**2.35**	**33.75**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	2.36	33.99
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	2.36	33.99
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	2.33	33.15
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**2.36**	**34.00**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	2.39	34.83
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	2.35	33.71
3) Website สืบค้นได้ยาก	2.36	33.99
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	2.35	33.71
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.53**	**13.25**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.39	9.66
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.78	19.60
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.42	10.51
ด้านการให้บริการ	**1.58**	**14.50**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.56	14.04
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.61	15.34
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.57	14.33
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.57	14.33

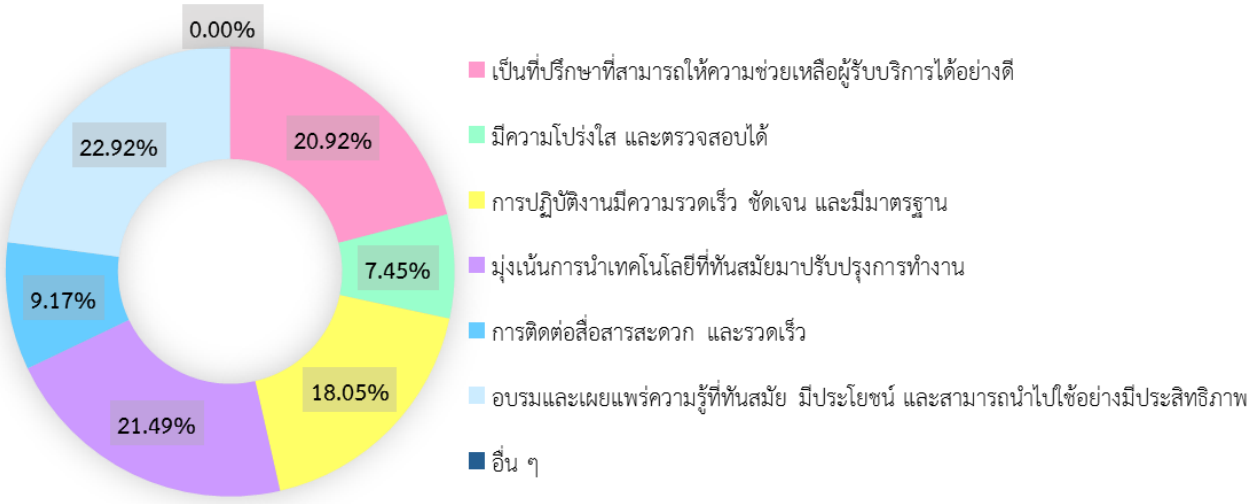
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 640

ภาพที่ 640 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา แยกตามประเด็นการสำรวจ



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

ภาพที่ 641 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา



10) ข้อเสนอแนะ

-

2.9.2 สำนักงานคลังจังหวัดตรัง

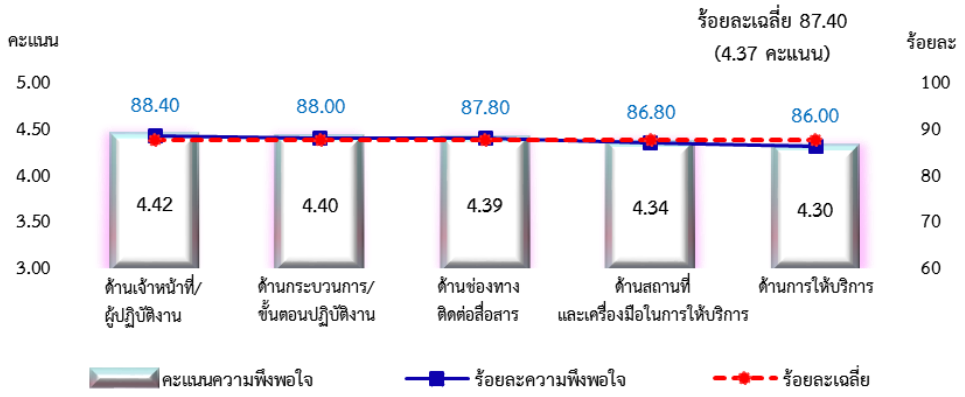
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.50 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.27 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.71

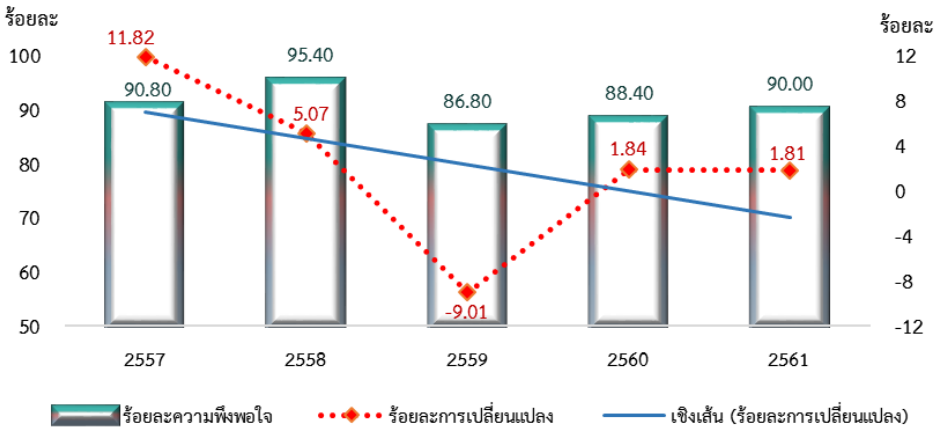
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.37 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.40 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 642 และตารางที่ 147

ภาพที่ 642 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 1.81 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 643

ภาพที่ 643 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

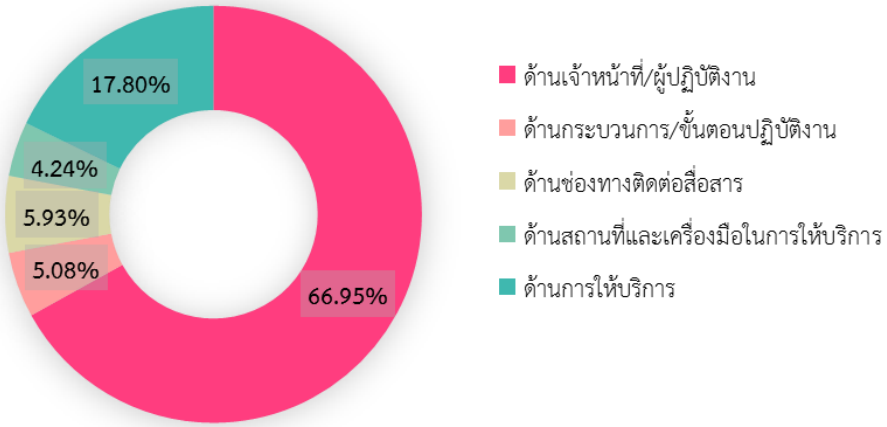


ตารางที่ 147 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.50**	**90.00**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**9.27**	**92.71**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.37**	**87.40**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.42**	**88.40**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.34	86.90
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	4.39	87.76
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.54	90.77
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.40**	**88.00**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.35	87.07
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.45	88.97
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.41	88.10
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	4.41	88.21
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.39**	**87.80**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	4.43	88.52
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	4.30	85.91
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.32	86.49
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	4.52	90.43
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.34**	**86.80**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.34	86.72
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.31	86.26
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.36	87.24
ด้านการให้บริการ	**4.30**	**86.00**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.38	87.50
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.32	86.32
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.28	85.54
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	4.21	84.11
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.17	83.46
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.38	87.57
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.43	88.70
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.21	84.20
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.37	87.30
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.29	85.79

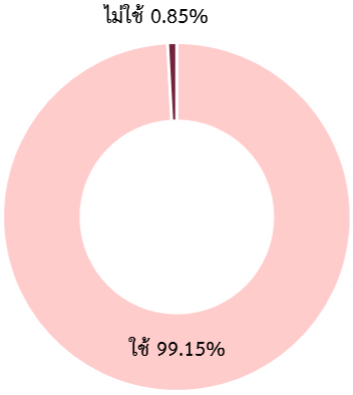
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 644

ภาพที่ 644 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง แยกตามประเด็นการสำรวจ



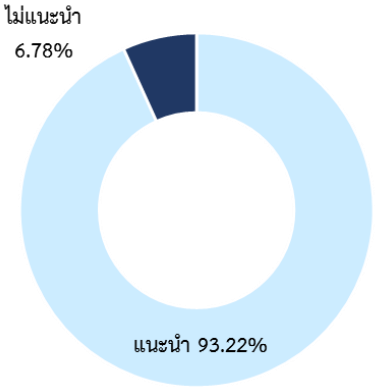
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง แสดงตามภาพที่ 645

ภาพที่ 645 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง แสดงตามภาพที่ 646

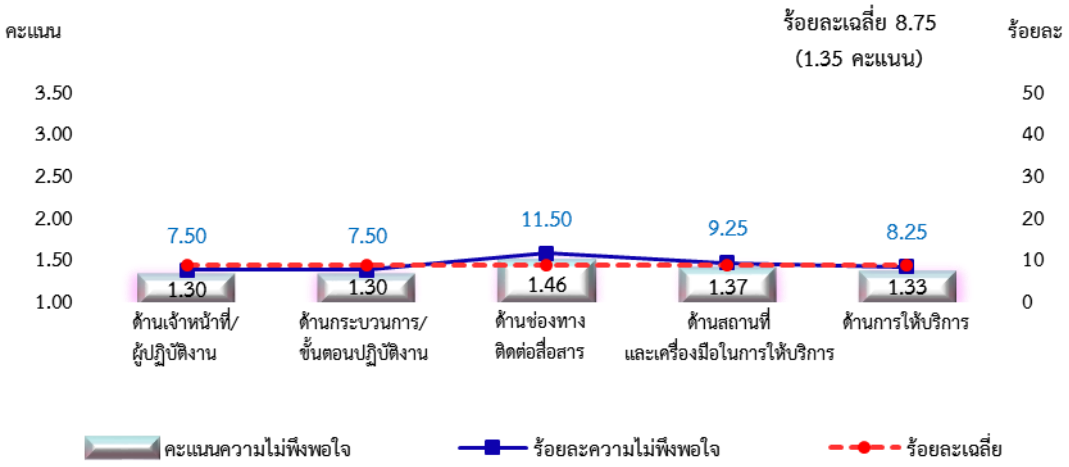
ภาพที่ 646 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

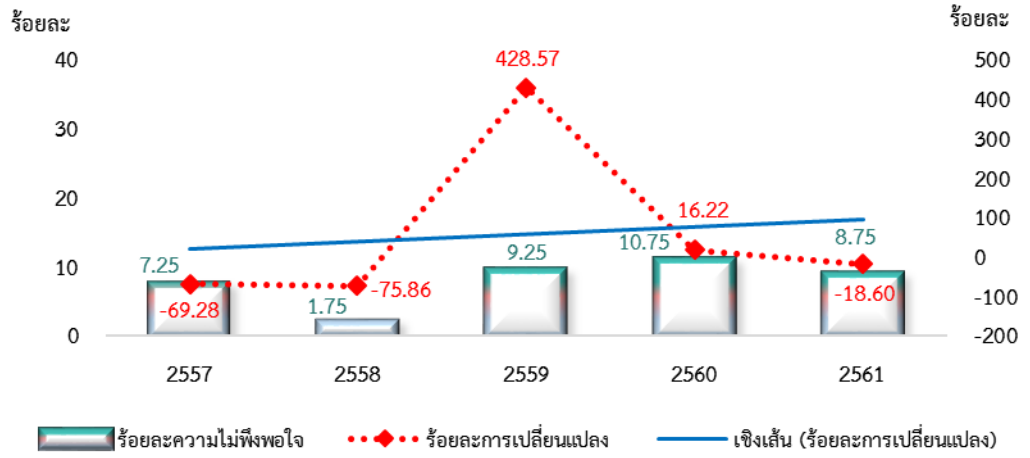
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.35 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 8.75 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 647 และตารางที่ 148

ภาพที่ 647 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 18.60 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 648

ภาพที่ 648 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

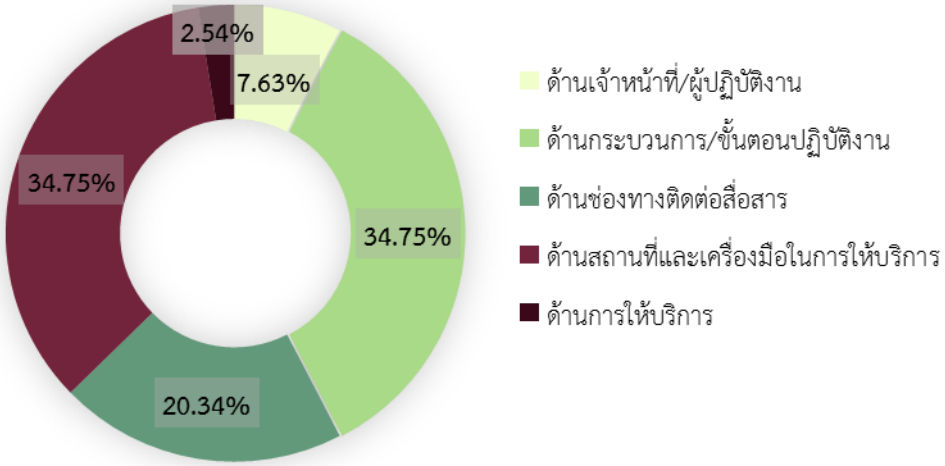


ตารางที่ 148 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.35**	**8.75**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.30**	**7.50**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.35	8.85
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.34	8.48
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.20	4.96
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.30**	**7.50**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.29	7.33
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.29	7.33
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.30	7.59
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.46**	**11.50**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.45	11.16
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.47	11.70
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.49	12.16
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.42	10.59
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.37**	**9.25**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.40	9.91
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.41	10.22
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.31	7.76
ด้านการให้บริการ	**1.33**	**8.25**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.34	8.41
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.36	9.00
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.34	8.48
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.30	7.59

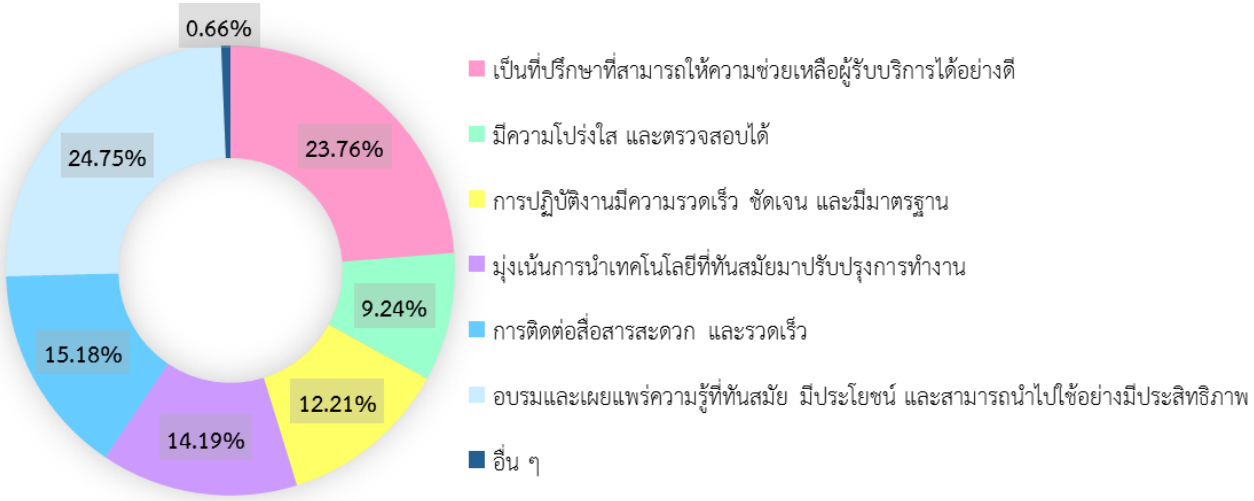
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 649

ภาพที่ 649 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง แสดงตามภาพที่ 650

ภาพที่ 650 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง



10) ข้อเสนอแนะ

- ควรเพิ่มระยะเวลาในการฝึกอบรมในแต่ละหลักสูตร โดยกำหนดให้มีช่วงเวลาได้ทดลองปฏิบัติด้วย เพื่อเพิ่มความรู้ และประสิทธิภาพในการทำงานให้มากยิ่งขึ้น
- ควรมีการจัดอบรมซักซ้อมความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้านการเงินการคลัง บัญชี และพัสดุ กรณีที่เป็นเรื่องใหม่ หรือระเบียบใหม่

2.9.3 สำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง

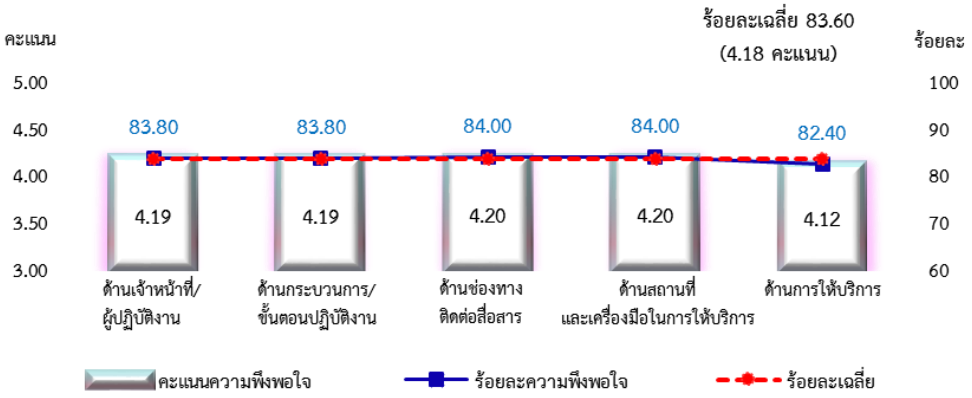
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.34 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.99 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.85

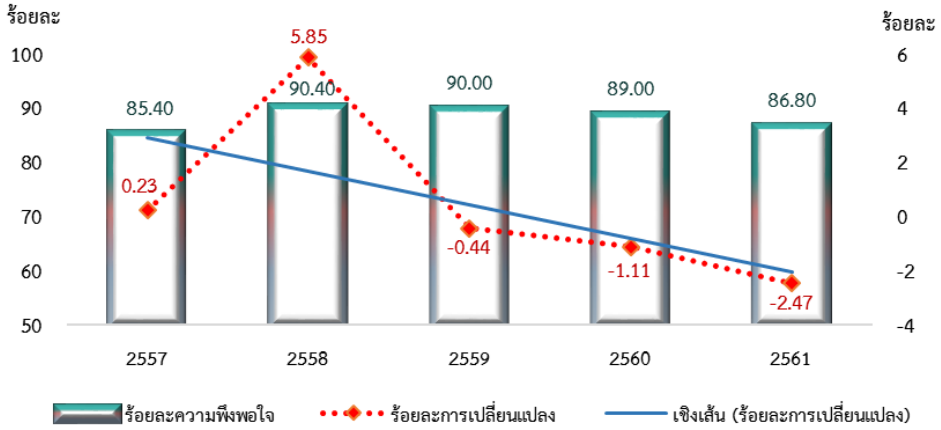
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.18 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.60 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 651 และตารางที่ 149

ภาพที่ 651 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 2.47 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 652

ภาพที่ 652 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

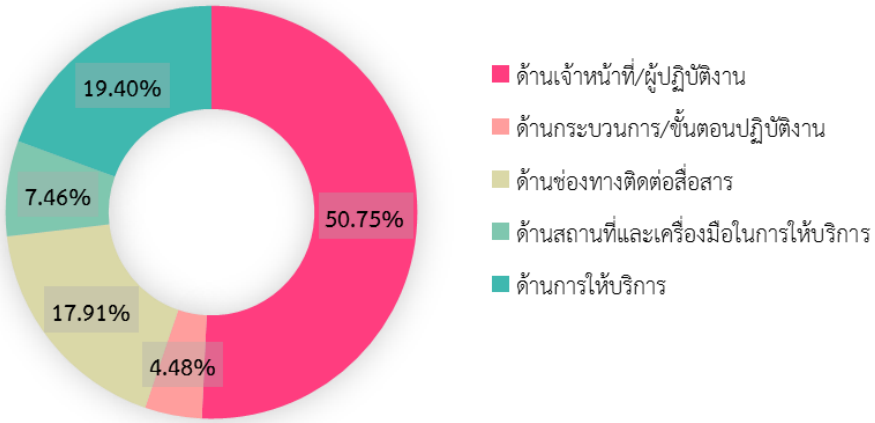


ตารางที่ 149 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.34**	**86.80**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**8.99**	**89.85**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.18**	**83.60**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.19**	**83.80**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.19	83.88
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	4.13	82.69
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.24	84.78
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.19**	**83.80**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.06	81.19
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.24	84.78
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.22	84.48
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	4.25	85.07
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.20**	**84.00**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	4.21	84.24
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	4.18	83.58
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.15	82.99
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	4.27	85.37
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.20**	**84.00**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.28	85.67
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.09	81.79
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.24	84.78
ด้านการให้บริการ	**4.12**	**82.40**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.25	84.92
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.15	82.99
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.13	82.69
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	4.06	81.25
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	3.98	79.68
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.24	84.78
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.22	84.31
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.03	80.66
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.09	81.79
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.06	81.21

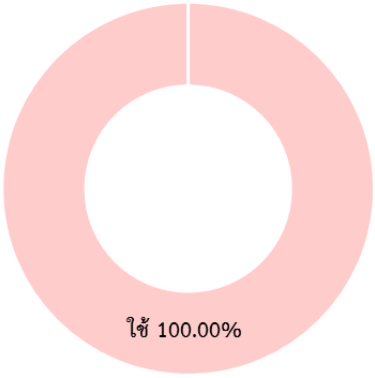
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 653

ภาพที่ 653 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง แยกตามประเด็นการสำรวจ



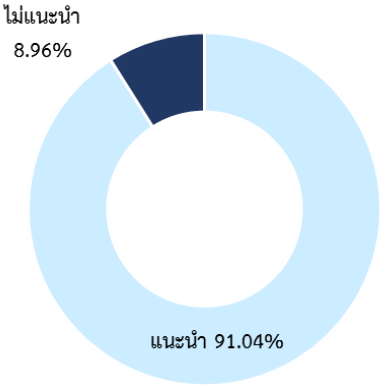
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง แสดงตามภาพที่ 654

ภาพที่ 654 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง แสดงตามภาพที่ 655

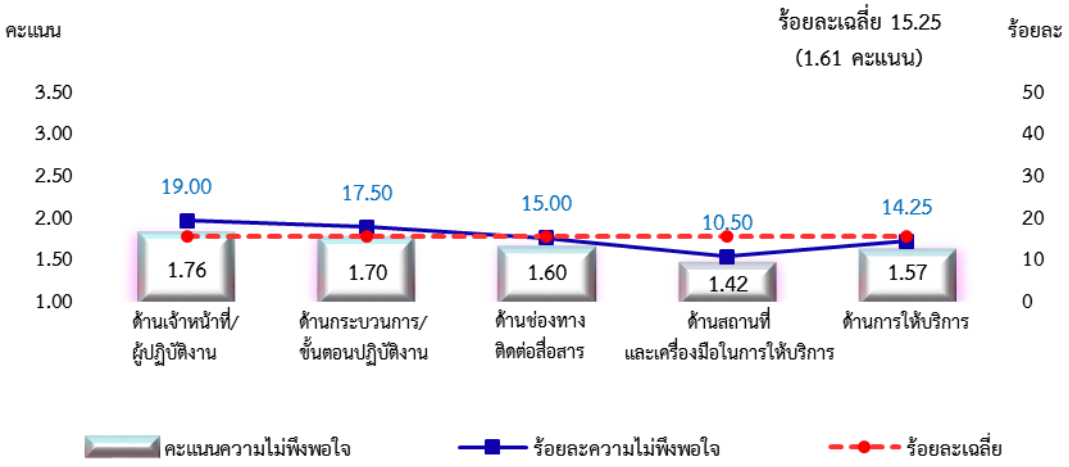
ภาพที่ 655 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

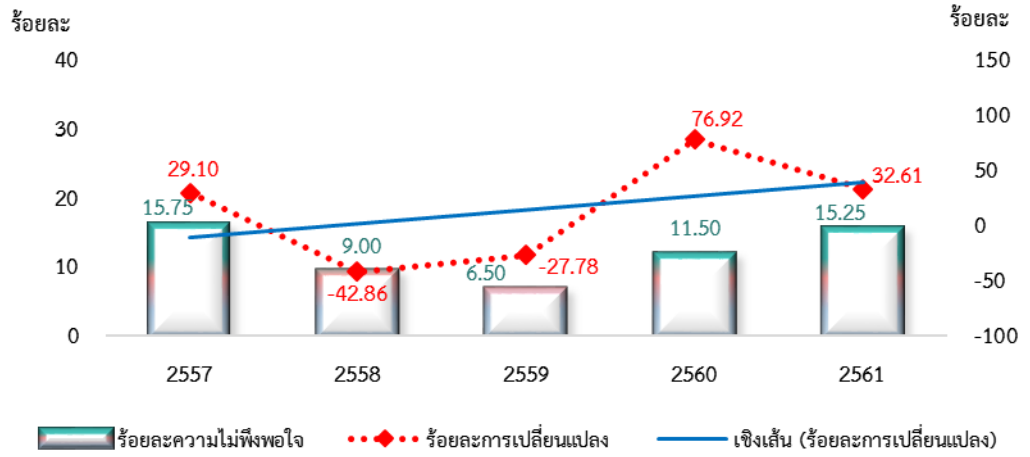
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.61 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 15.25 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 656 และตารางที่ 150

ภาพที่ 656 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 32.61 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 657

ภาพที่ 657 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

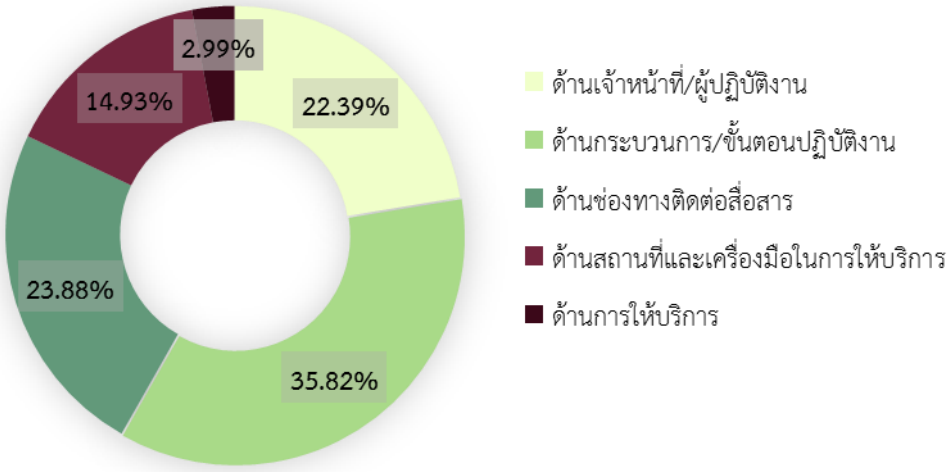


ตารางที่ 150 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.61**	**15.25**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.76**	**19.00**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.64	16.04
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.88	22.01
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.76	19.03
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.70**	**17.50**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.71	17.80
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.66	16.42
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.73	18.28
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.60**	**15.00**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.61	15.30
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.60	15.00
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.66	16.54
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.55	13.64
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.42**	**10.50**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.39	9.70
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.48	11.94
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.39	9.70
ด้านการให้บริการ	**1.57**	**14.25**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.58	14.55
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.59	14.68
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.55	13.81
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.55	13.81

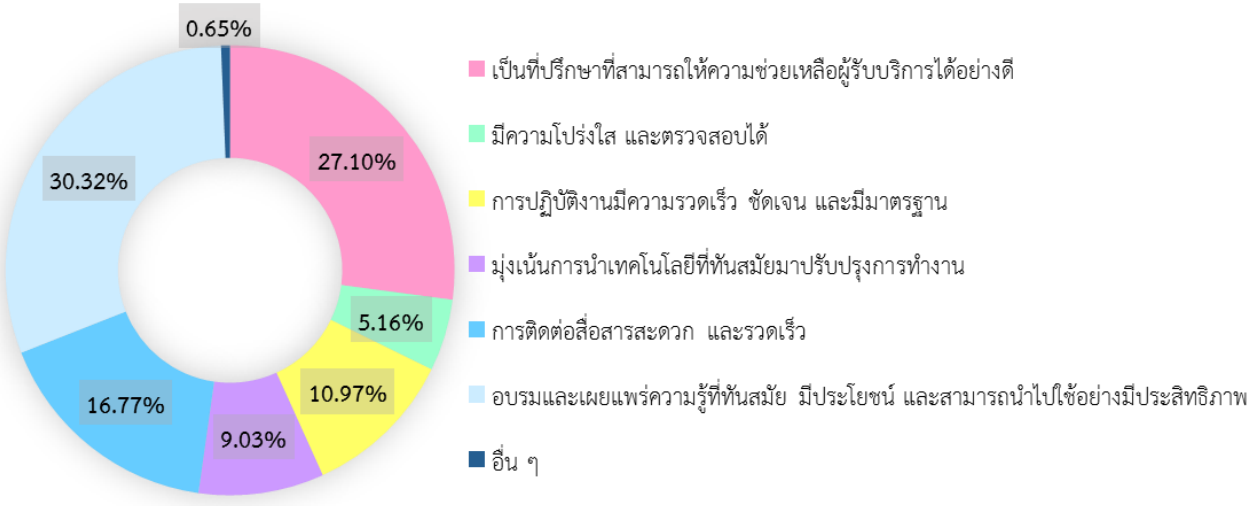
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 658

ภาพที่ 658 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง แสดงตามภาพที่ 659

ภาพที่ 659 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง



10) ข้อเสนอแนะ

ควรมีการจัดอบรมซักซ้อมความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้านการเงินการคลัง บัญชี และพัสดุ กรณีที่เป็นเรื่องใหม่ หรือระเบียบใหม่

2.9.4 สำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส

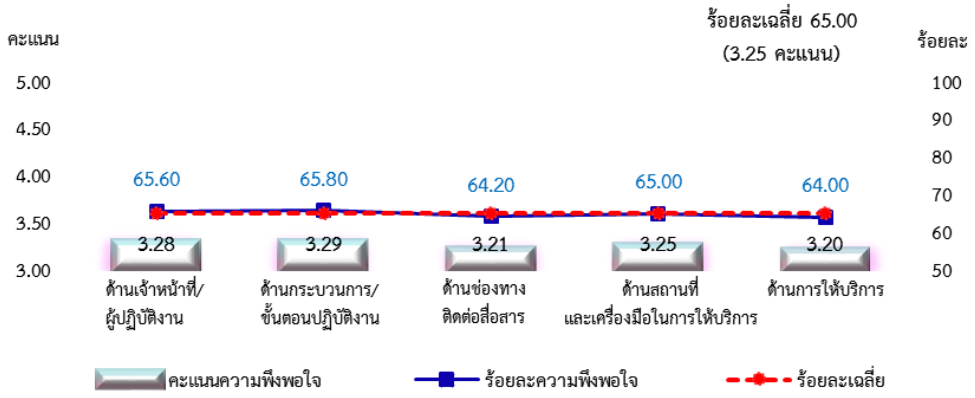
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 3.45 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 69.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 7.31 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 73.14

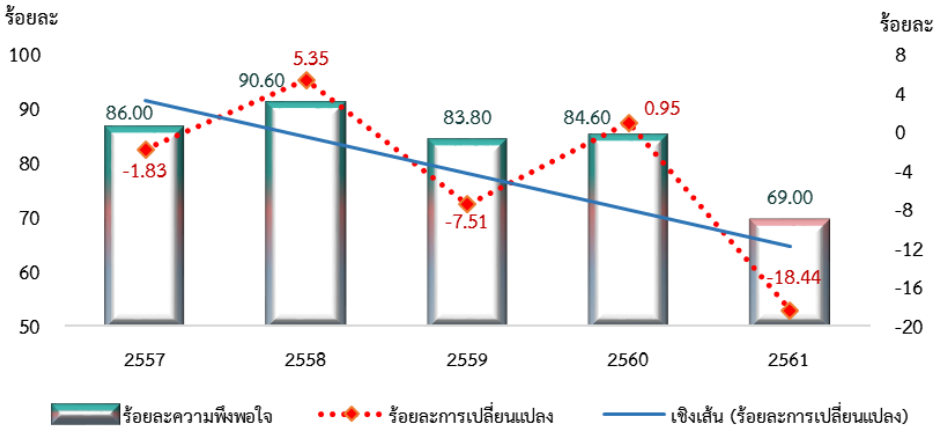
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 3.25 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 65.00 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 670 และตารางที่ 151

ภาพที่ 670 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 18.44 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 671

ภาพที่ 671 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

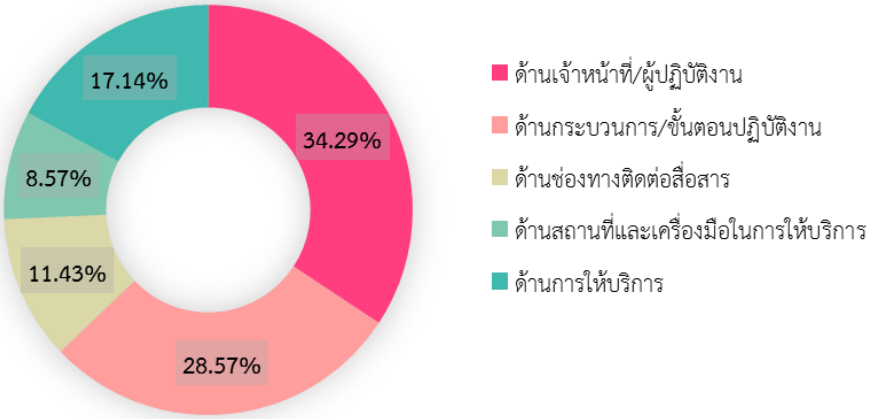


ตารางที่ 151 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**3.45**	**69.00**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**7.31**	**73.14**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**3.25**	**65.00**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**3.28**	**65.60**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	3.14	62.86
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	3.23	64.57
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	3.46	69.14
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**3.29**	**65.80**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	3.14	62.86
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	3.43	68.57
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	3.29	65.71
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	3.29	65.71
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**3.21**	**64.20**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	3.03	60.57
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	3.17	63.43
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	3.09	61.71
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	3.54	70.86
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**3.25**	**65.00**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	3.15	62.94
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	3.32	66.47
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	3.29	65.88
ด้านการให้บริการ	**3.20**	**64.00**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	3.23	64.57
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	3.17	63.43
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	3.06	61.14
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	3.09	61.76
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	3.18	63.53
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	3.31	66.29
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	3.21	64.12
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	3.33	66.67
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	3.23	64.57
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	3.20	64.00

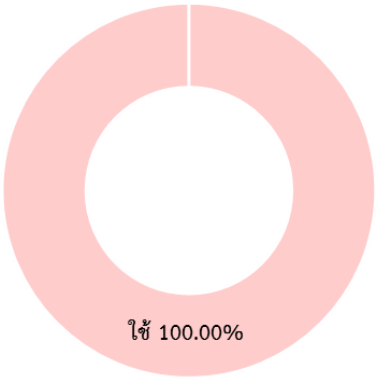
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 672

ภาพที่ 672 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส แยกตามประเด็นการสำรวจ



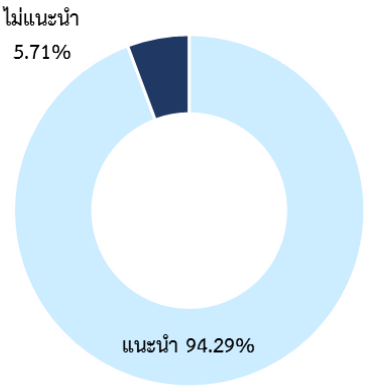
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส แสดงตามภาพที่ 673

ภาพที่ 673 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส แสดงตามภาพที่ 674

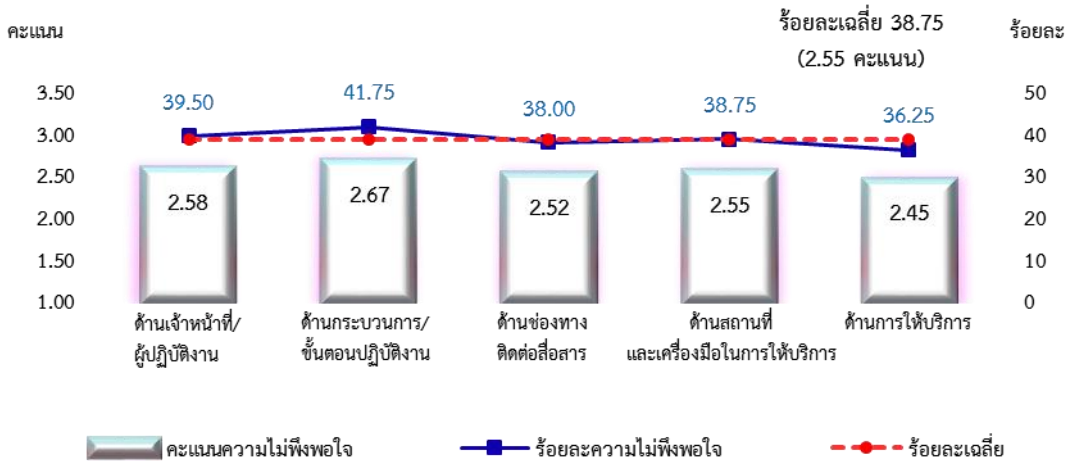
ภาพที่ 674 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

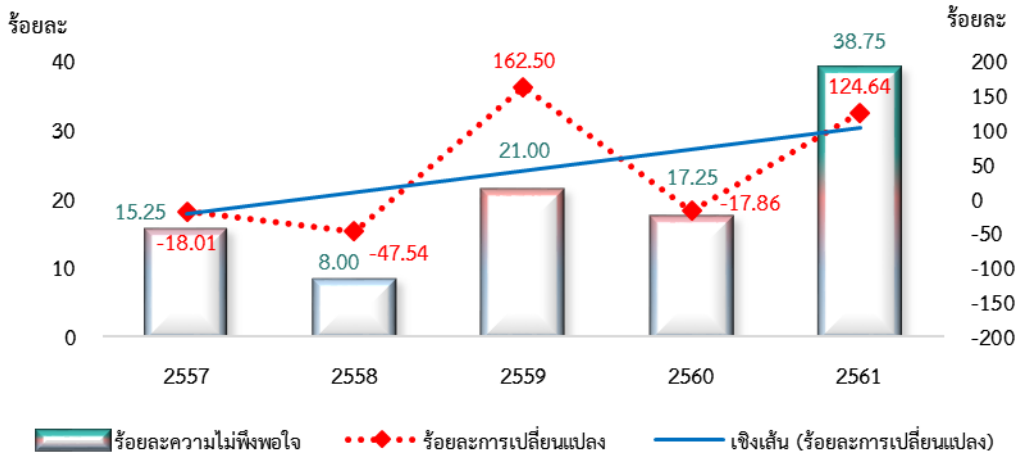
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 2.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 38.75 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อย โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 675 และตารางที่ 152

ภาพที่ 675 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 124.64 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 676

ภาพที่ 676 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

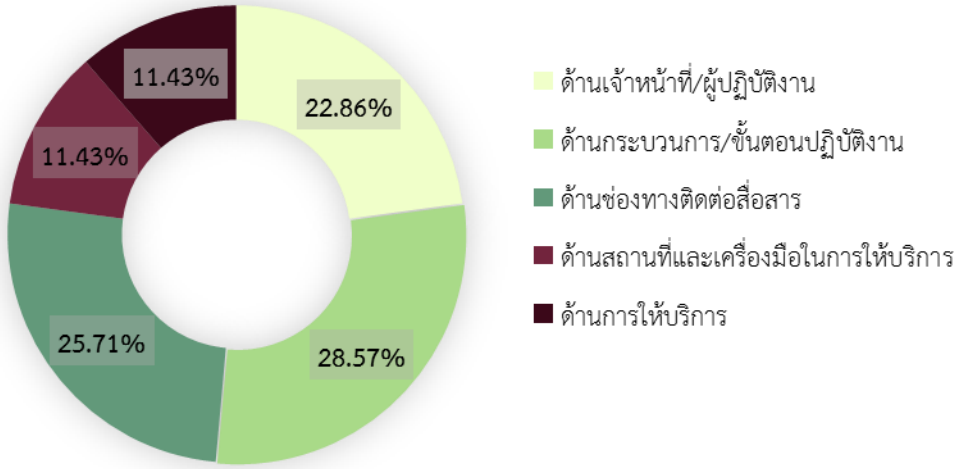


ตารางที่ 152 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**2.55**	**38.75**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**2.58**	**39.50**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	2.63	40.71
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	2.60	40.00
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	2.51	37.86
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**2.67**	**41.75**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	2.62	40.44
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	2.73	43.18
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	2.67	41.67
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**2.52**	**38.00**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	2.60	40.00
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	2.46	36.43
3) Website สืบค้นได้ยาก	2.51	37.86
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	2.51	37.86
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**2.55**	**38.75**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	2.67	41.67
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	2.39	34.85
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	2.58	39.39
ด้านการให้บริการ	**2.45**	**36.25**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	2.57	39.29
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	2.24	30.88
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	2.62	40.44
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	2.38	34.56

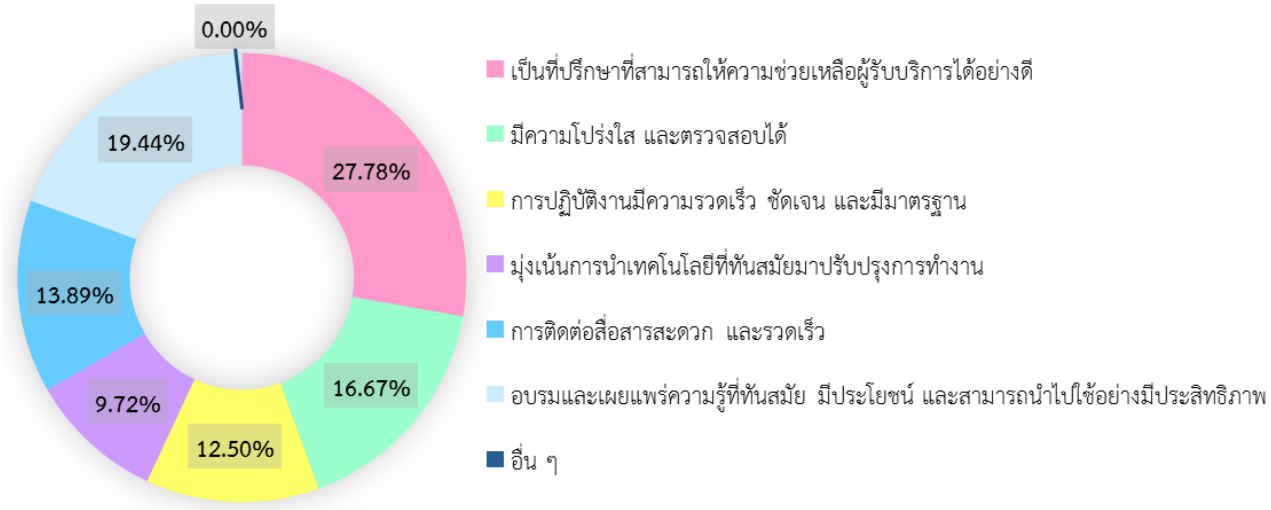
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 677

ภาพที่ 677 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส แสดงตามภาพที่ 678

ภาพที่ 678 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส



10) ข้อเสนอแนะ

-

2.9.5 สำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี

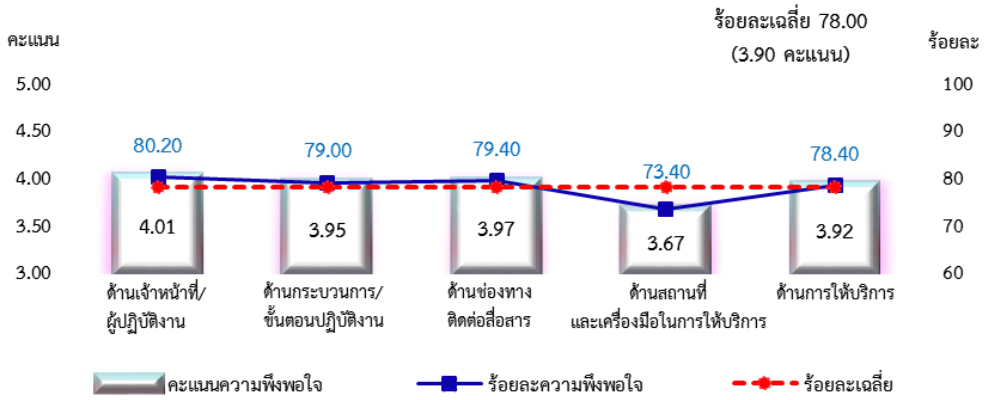
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 3.97 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 79.40 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.07 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 80.68

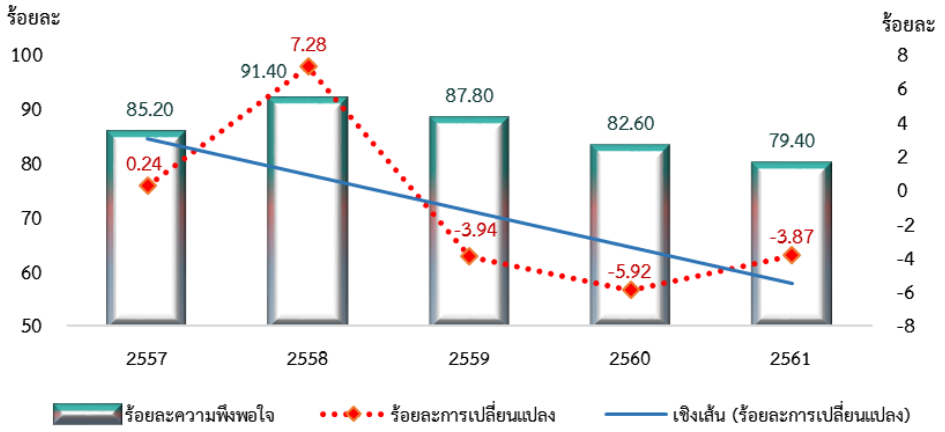
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 3.90 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 78.00 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 679 และตารางที่ 153

ภาพที่ 679 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 3.87 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 680

ภาพที่ 680 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

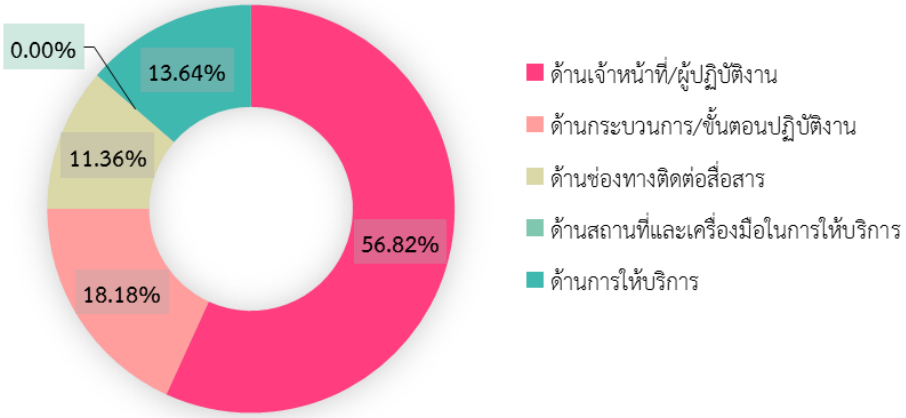


ตารางที่ 153 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**3.97**	**79.40**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**8.07**	**80.68**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**3.90**	**78.00**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.01**	**80.20**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	3.95	79.09
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	3.95	79.09
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.11	82.27
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**3.95**	**79.00**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	3.86	77.27
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.07	81.36
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	3.93	78.64
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	3.95	79.09
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**3.97**	**79.40**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	3.98	79.55
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	3.98	79.55
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	3.93	78.64
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	3.98	79.55
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**3.67**	**73.40**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	3.57	71.36
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	3.68	73.64
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	3.75	75.00
ด้านการให้บริการ	**3.92**	**78.40**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	3.98	79.53
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	3.84	76.82
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	3.79	75.81
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	3.81	76.28
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	3.72	74.42
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.05	80.93
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.00	80.00
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.02	80.48
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.09	81.82
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	3.91	78.14

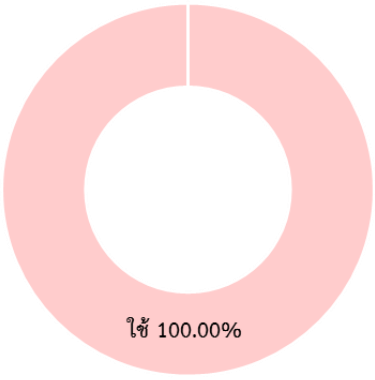
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 681

ภาพที่ 681 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี แยกตามประเด็นการสำรวจ



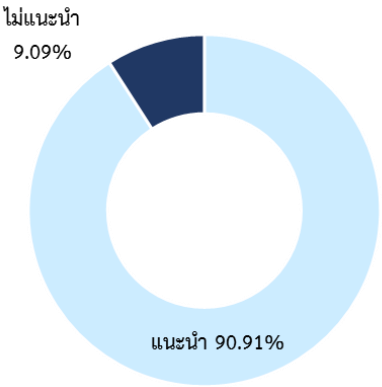
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี แสดงตามภาพที่ 682

ภาพที่ 682 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี แสดงตามภาพที่ 683

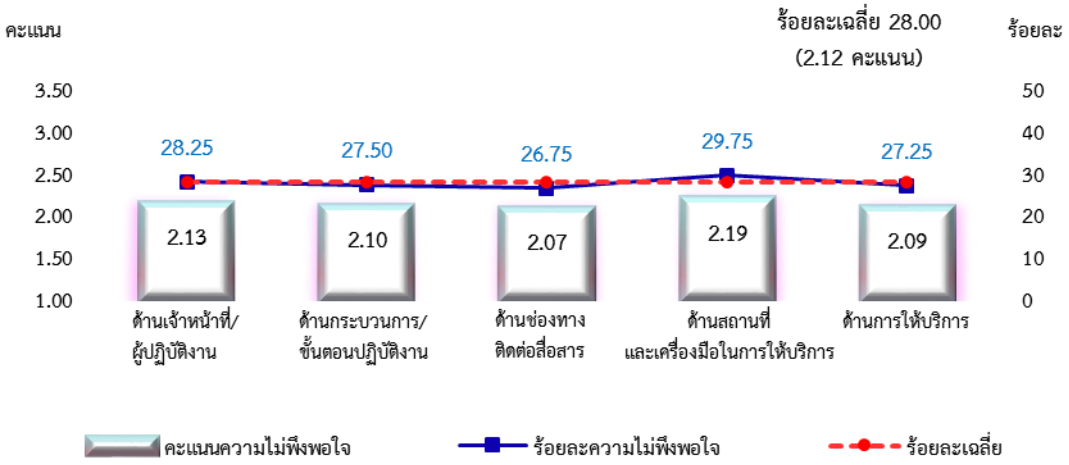
ภาพที่ 683 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

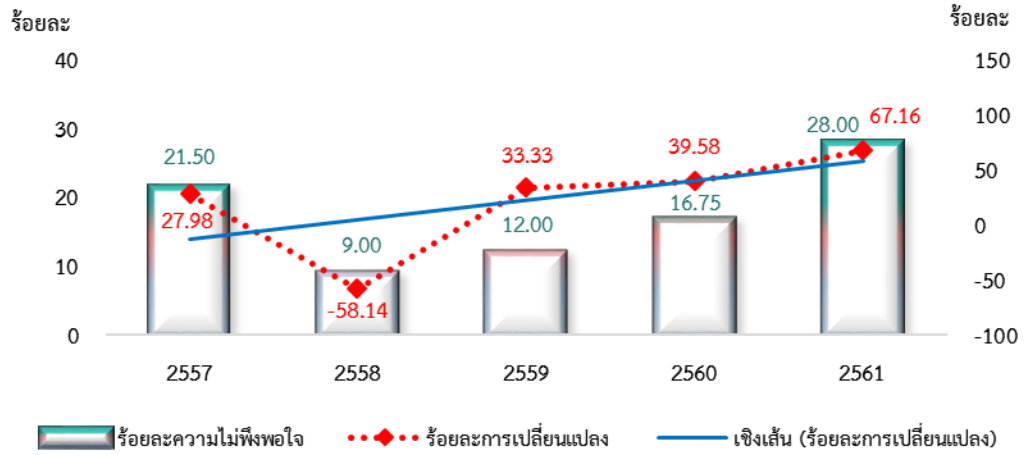
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 2.12 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 28.00 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อย โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 684 และตารางที่ 154

ภาพที่ 684 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 67.16 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 685

ภาพที่ 685 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

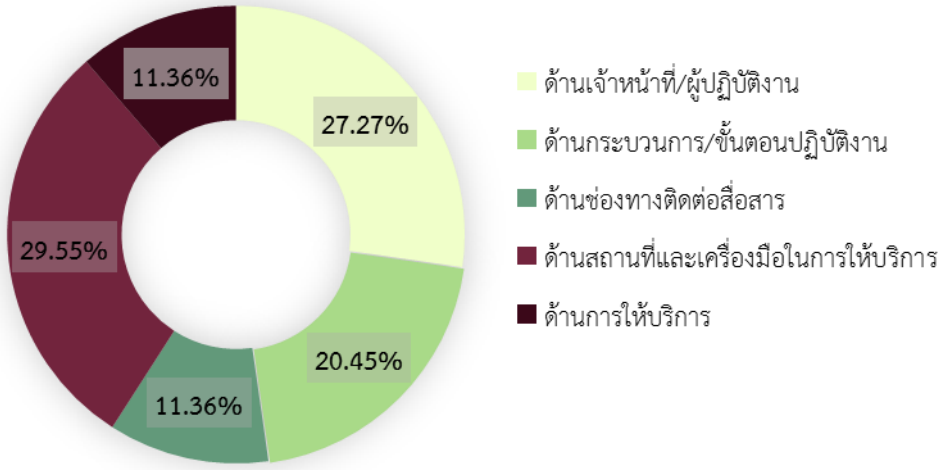


ตารางที่ 154 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**2.12**	**28.00**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**2.13**	**28.25**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	2.12	27.91
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	2.09	27.33
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	2.19	29.65
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**2.10**	**27.50**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	2.16	29.07
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	2.12	27.91
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	2.02	25.58
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**2.07**	**26.75**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	2.12	27.91
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	2.09	27.33
3) Website สืบค้นได้ยาก	2.00	25.00
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	2.07	26.74
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**2.19**	**29.75**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	2.23	30.81
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	2.12	27.91
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	2.21	30.36
ด้านการให้บริการ	**2.09**	**27.25**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	2.05	26.16
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	2.19	29.65
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	2.07	26.74
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	2.07	26.74

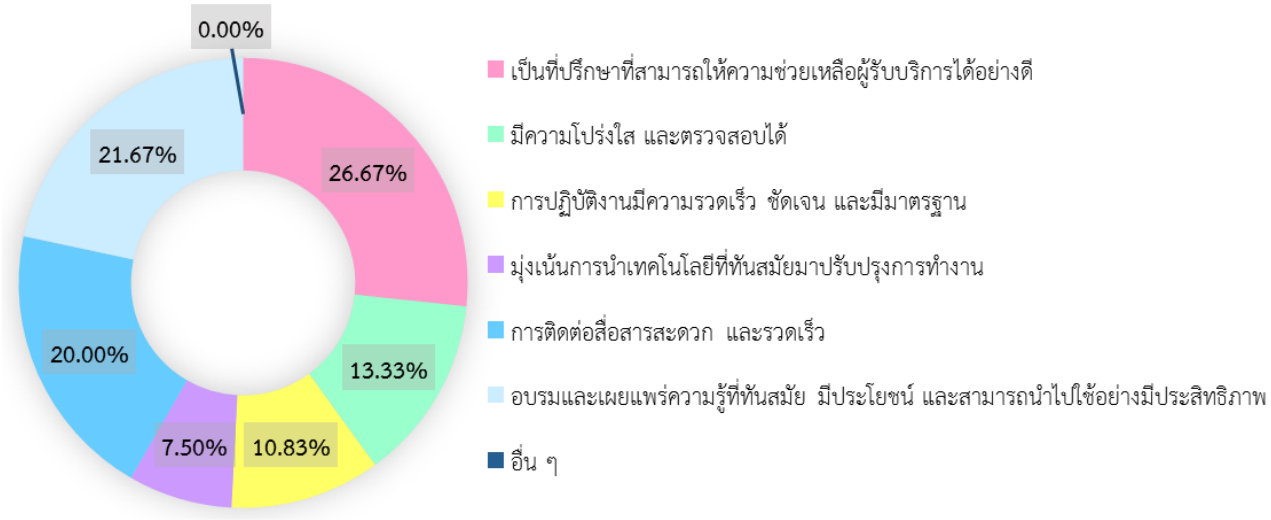
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 686

ภาพที่ 686 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี แสดงตามภาพที่ 687

ภาพที่ 687 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี



10) ข้อเสนอแนะ

-

2.9.6 สำนักงานคลังจังหวัดยะลา

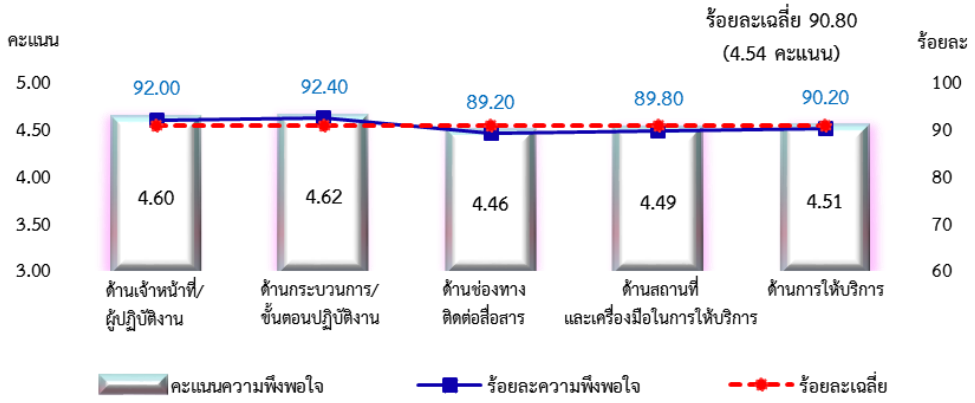
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.61 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.35 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.50

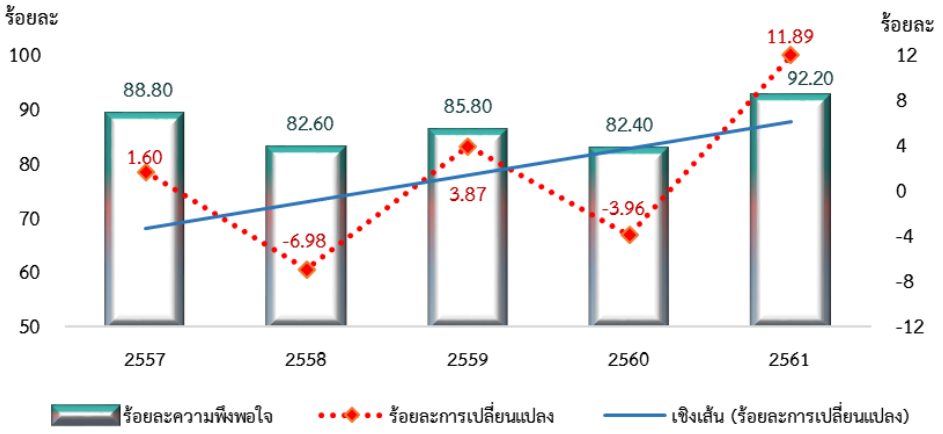
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.54 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.80 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 688 และตารางที่ 155

ภาพที่ 688 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 11.89 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 689

ภาพที่ 689 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

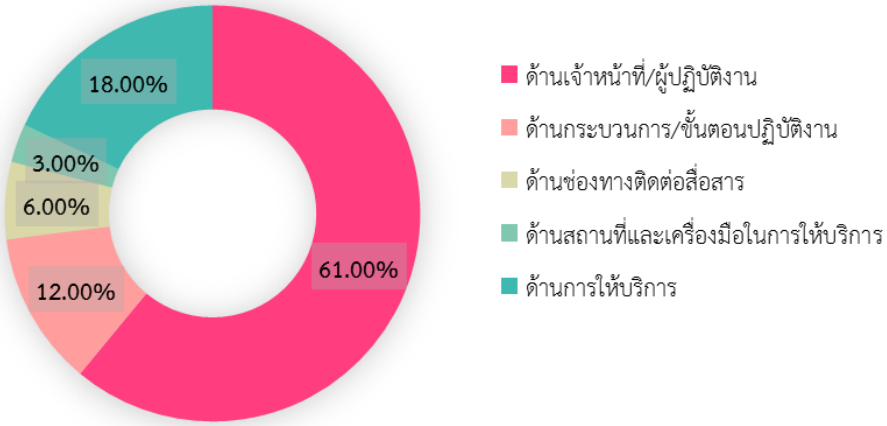


ตารางที่ 155 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.61**	**92.20**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**9.35**	**93.50**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.54**	**90.80**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.60**	**92.00**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.58	91.60
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	4.57	91.40
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.66	93.20
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.62**	**92.40**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.52	90.40
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.66	93.20
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.65	93.00
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	4.65	93.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.46**	**89.20**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	4.43	88.69
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	4.45	89.00
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.44	88.80
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	4.52	90.40
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.49**	**89.80**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.49	89.90
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.42	88.48
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.57	91.31
ด้านการให้บริการ	**4.51**	**90.20**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.42	88.40
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.51	90.20
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.48	89.60
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	4.51	90.10
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.48	89.59
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.56	91.20
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.59	91.72
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.49	89.80
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.57	91.40
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.53	90.60

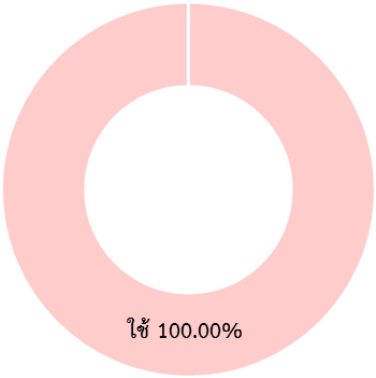
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 690

ภาพที่ 690 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา แยกตามประเด็นการสำรวจ



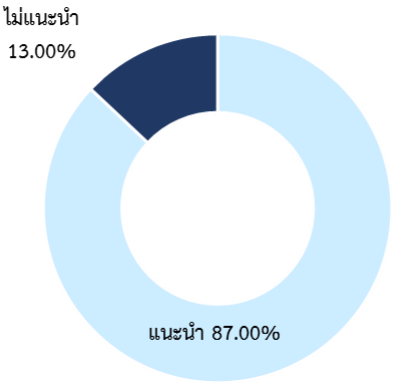
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา แสดงตามภาพที่ 691

ภาพที่ 691 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา แสดงตามภาพที่ 692

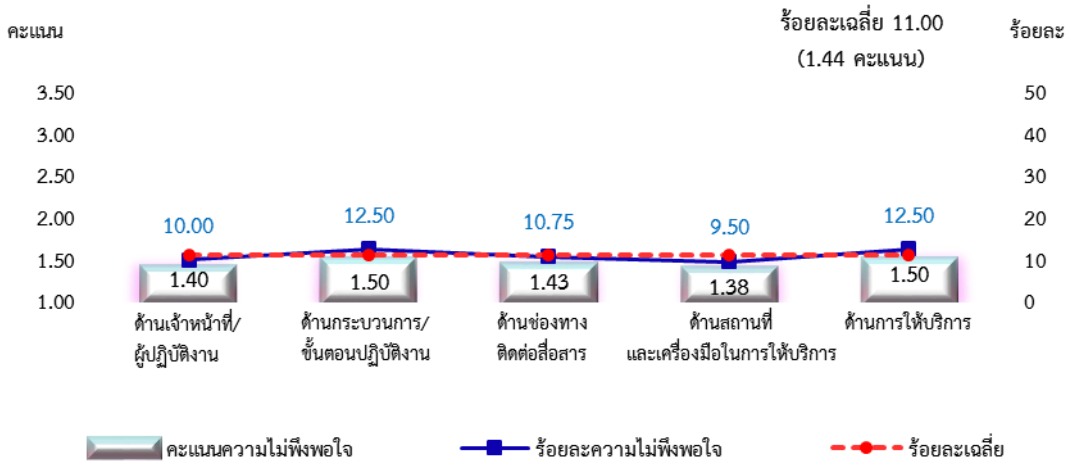
ภาพที่ 692 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

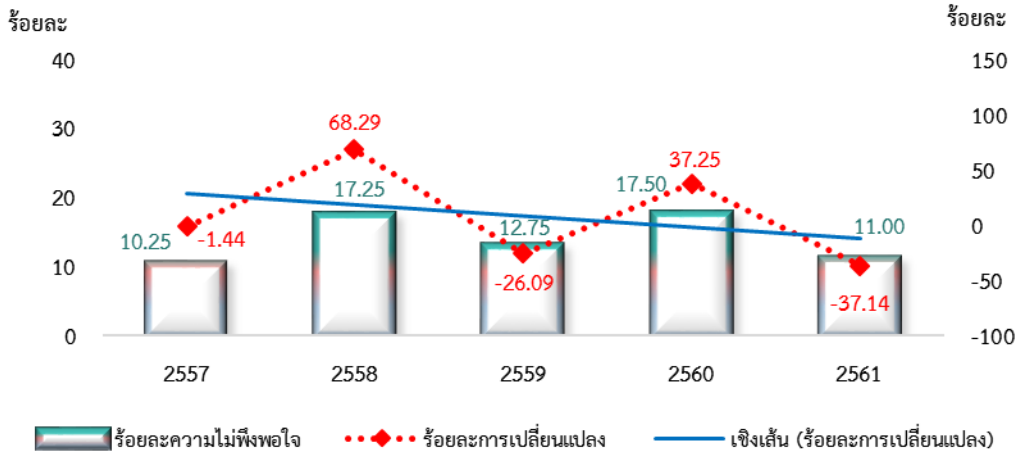
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 11.00 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 693 และตารางที่ 156

ภาพที่ 693 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 37.14 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 694

ภาพที่ 694 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

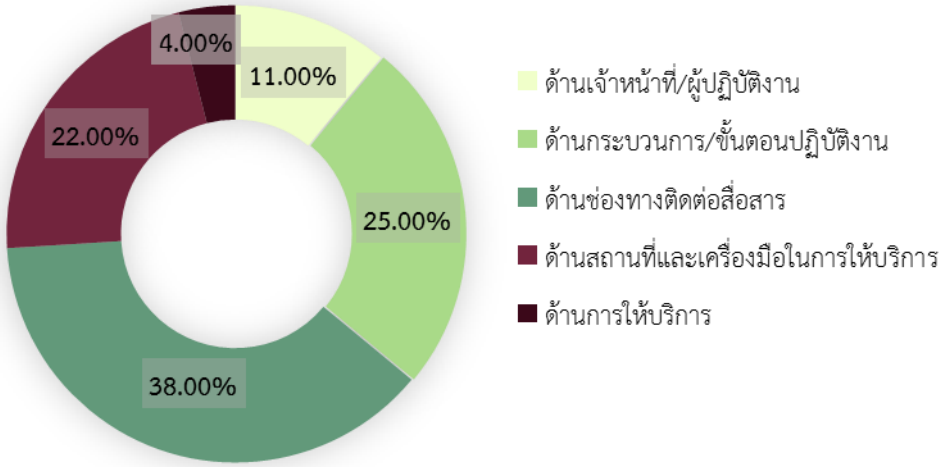


ตารางที่ 156 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.44**	**11.00**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.40**	**10.00**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.46	11.62
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.41	10.20
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.33	8.16
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.50**	**12.50**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.47	11.87
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.51	12.63
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.53	13.27
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.43**	**10.75**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.54	13.40
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.41	10.31
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.42	10.57
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.34	8.51
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.38**	**9.50**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.40	9.95
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.41	10.20
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.32	8.08
ด้านการให้บริการ	**1.50**	**12.50**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.53	13.13
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.56	13.92
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.43	10.86
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.46	11.62

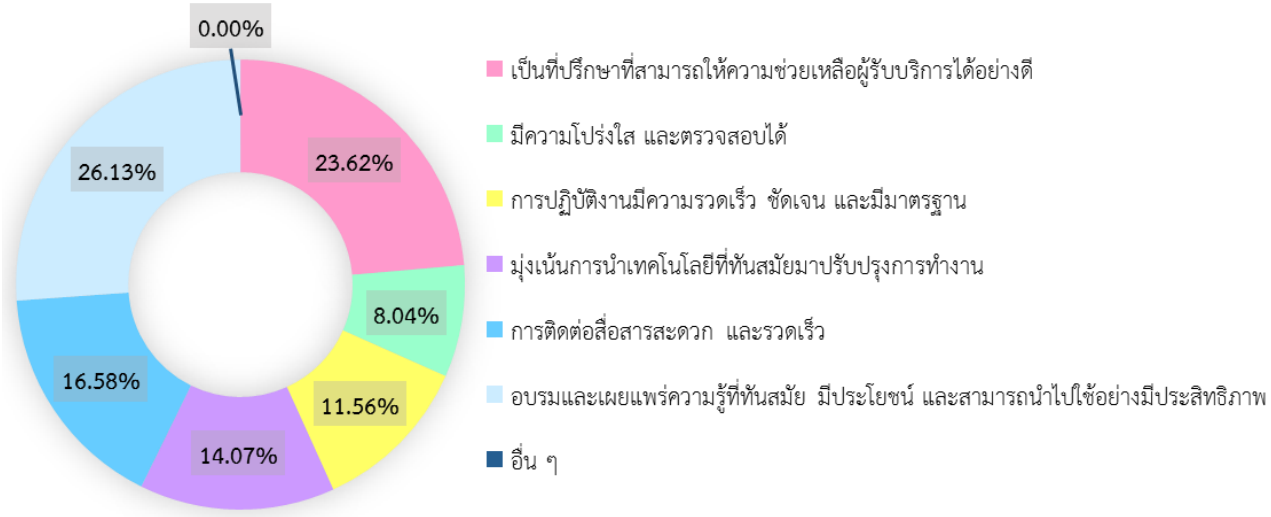
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 695

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

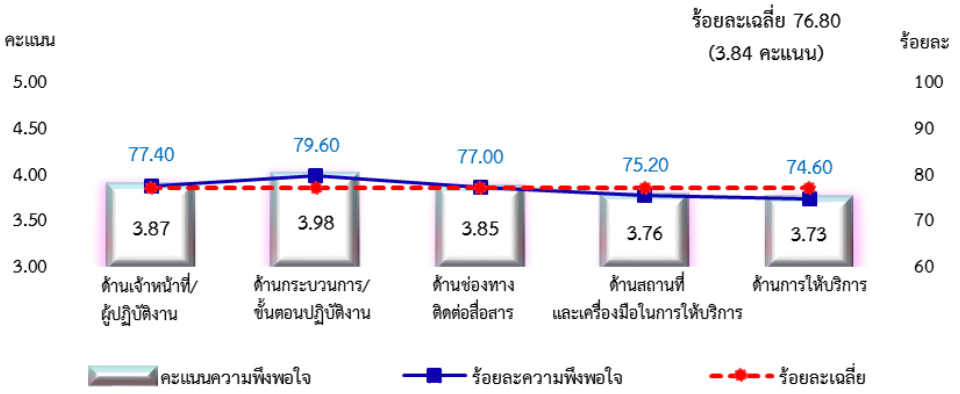
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 3.98 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 79.60 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.22 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.20

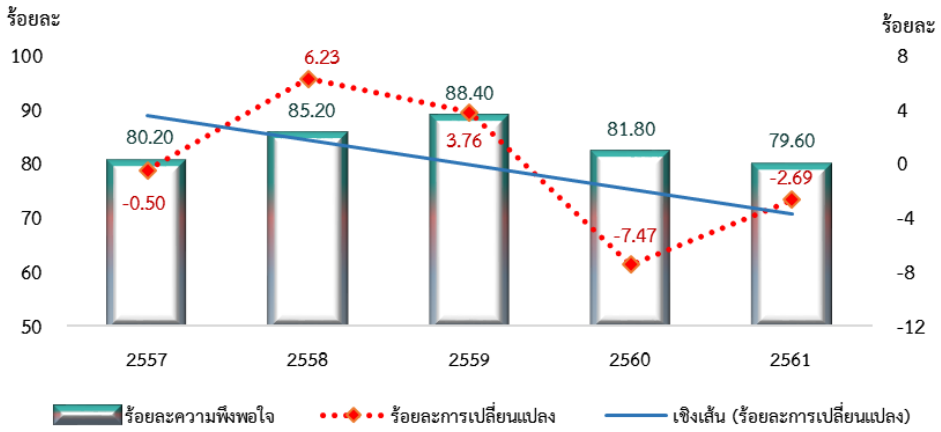
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 3.84 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 76.80 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 697 และตารางที่ 157

ภาพที่ 697 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 2.69 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 698

ภาพที่ 698 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

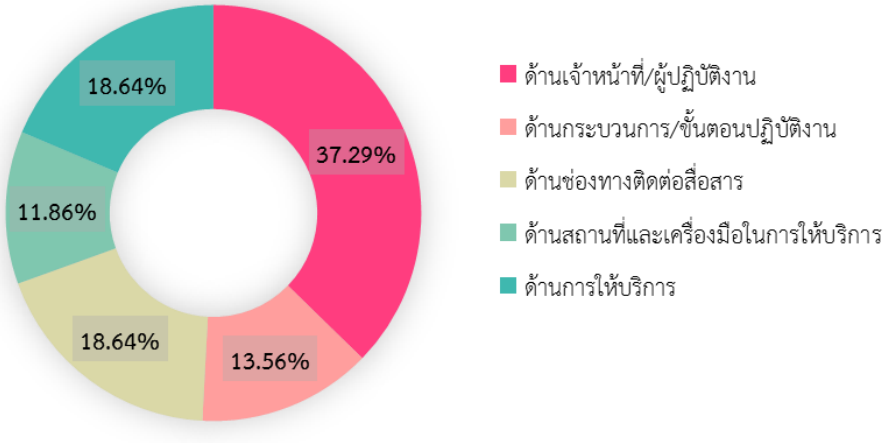


ตารางที่ 157 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**3.98**	**79.60**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	**8.22**	**82.20**
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**3.84**	**76.80**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**3.87**	**77.40**
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	3.84	76.84
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	3.79	75.79
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	3.96	79.30
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**3.98**	**79.60**
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	3.81	76.14
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.07	81.40
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	3.98	79.65
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	4.05	81.05
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**3.85**	**77.00**
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	3.88	77.59
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	3.81	76.14
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	3.78	75.52
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	3.93	78.62
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**3.76**	**75.20**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	3.80	76.00
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	3.73	74.55
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	3.76	75.27
ด้านการให้บริการ	**3.73**	**74.60**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	3.73	74.64
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	3.70	73.93
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	3.76	75.27
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	3.69	73.85
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	3.69	73.85
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	3.93	78.57
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	3.77	75.36
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	3.70	73.95
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	3.69	73.82
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	3.68	73.58

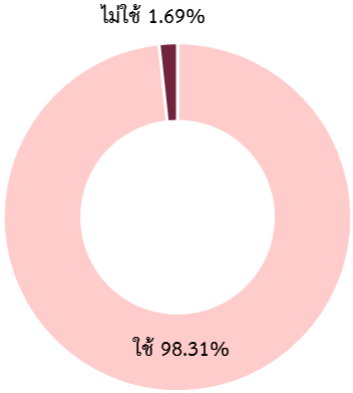
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 699

ภาพที่ 699 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล แยกตามประเด็นการสำรวจ



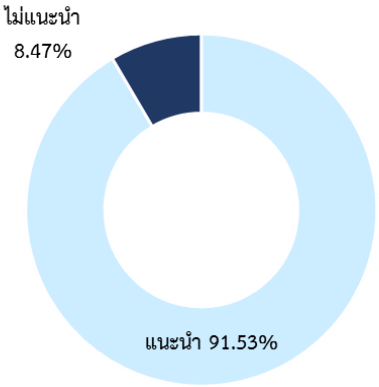
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล แสดงตามภาพที่ 700

ภาพที่ 700 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล แสดงตามภาพที่ 701

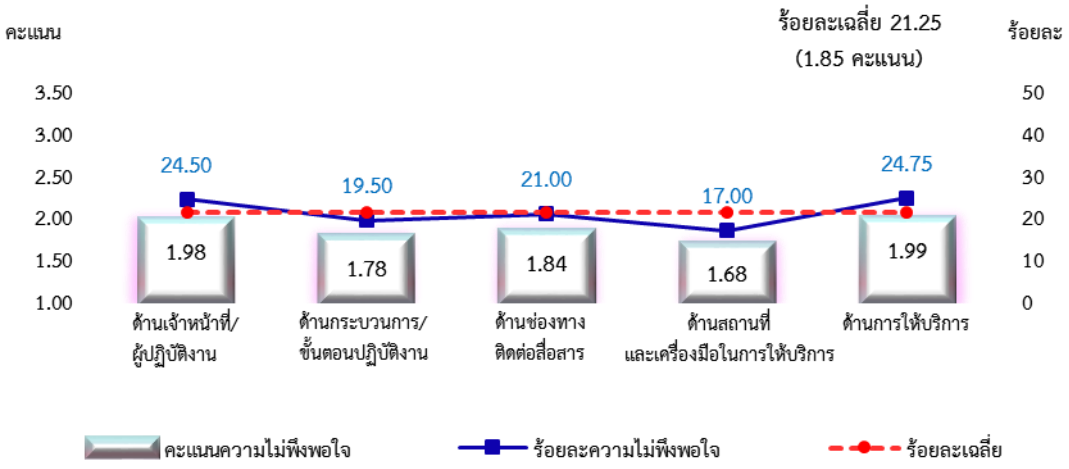
ภาพที่ 701 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล



6) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

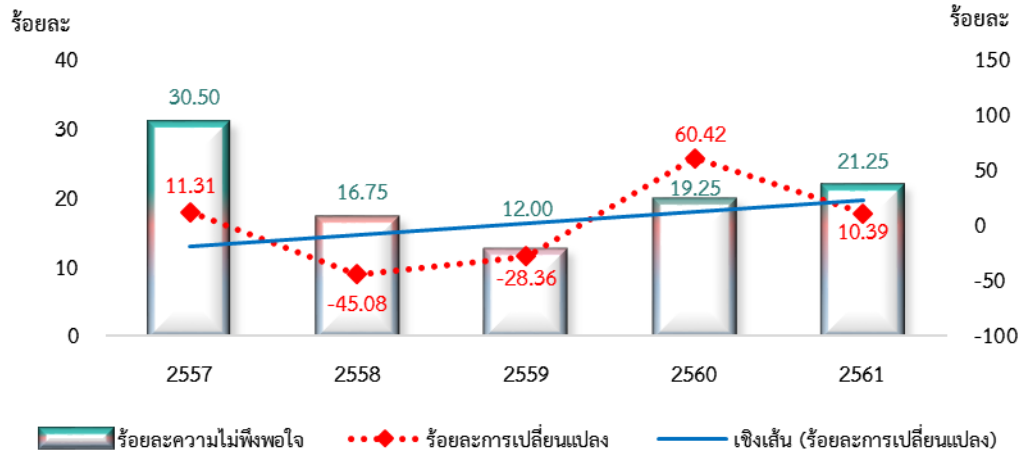
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.85 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 21.25 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อย โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 702 และตารางที่ 158

ภาพที่ 702 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 10.39 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 703

ภาพที่ 703 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561

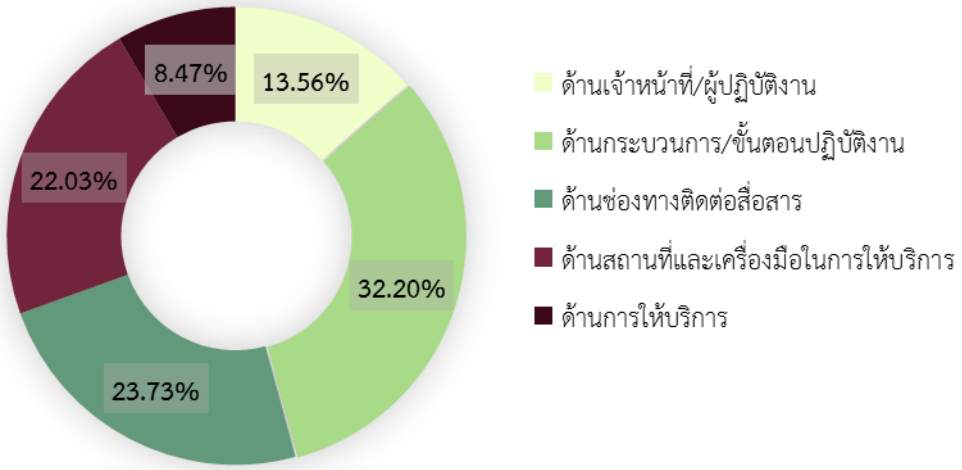


ตารางที่ 158 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**1.85**	**21.25**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**1.98**	**24.50**
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.82	20.54
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	2.13	28.13
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.98	24.55
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**1.78**	**19.50**
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.78	19.55
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.82	20.45
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.73	18.30
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**1.84**	**21.00**
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.71	17.67
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.95	23.66
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.95	23.66
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.78	19.40
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**1.68**	**17.00**
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.69	17.27
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.71	17.73
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.65	16.36
ด้านการให้บริการ	**1.99**	**24.75**
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	2.05	26.29
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.90	22.40
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	2.07	26.75
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.93	23.25

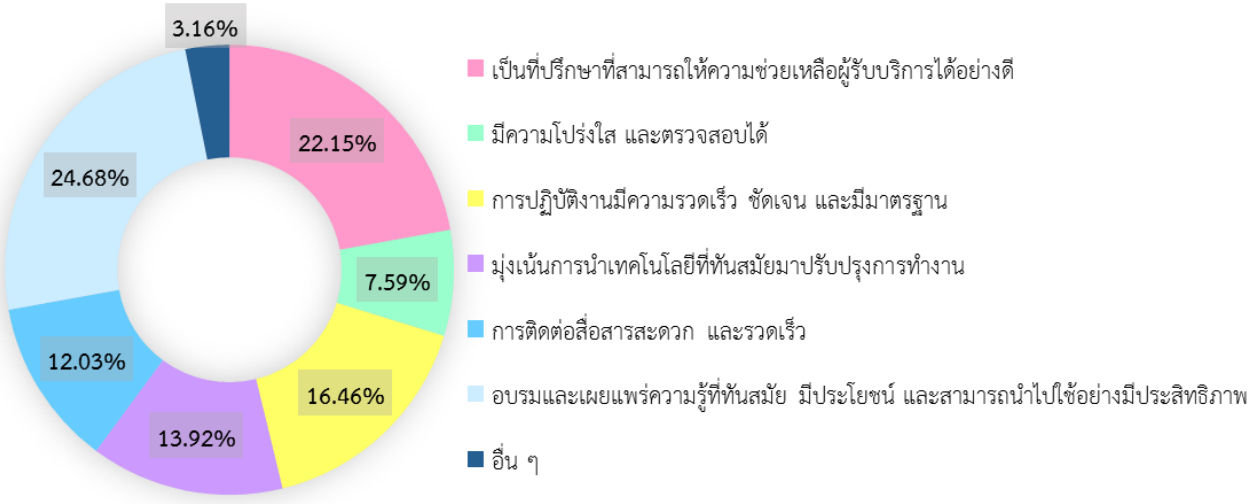
8) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 704

ภาพที่ 704 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล แสดงตามภาพที่ 705

ภาพที่ 705 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล



10) ข้อเสนอแนะ

- ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน สามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้
- ควรเพิ่มระยะเวลาในการฝึกอบรมในแต่ละหลักสูตร โดยกำหนดให้มีช่วงเวลาได้ทดลองปฏิบัติด้วย เพื่อเพิ่มความรู้ และประสิทธิภาพในการทำงานให้มากยิ่งขึ้น

- ควรจัดอบรมให้ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้านการเงินการคลัง บัญชี และพัสดุ สำหรับเจ้าหน้าที่ที่มารับหน้าที่ใหม่ ซึ่งขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน

- ควรจัดอบรมแจ้งสิทธิให้กับผู้รับบำนาญทราบ เนื่องจากบางรายไม่ทราบว่าตนเองได้รับสิทธิอะไรบ้าง ทายาทได้รับสิทธิอะไรบ้าง และต้องดำเนินการอย่างไร

- ควรมีการสรุปประเด็นในการตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา เพื่อให้ได้ความชัดเจน และใช้เป็นฐานข้อมูลในการตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษาในโอกาสต่อไป

ภาคผนวก

ตารางสรุปคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด
ภาพรวมและรายสำนักงาน แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น		ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	การปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	การปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)					
สำนักงานคลังจังหวัด				ภาพรวม 5 ด้าน	ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	ด้านการให้บริการ
เขต 1									
1. อยุธยา	คะแนน	4.31	8.73	4.25	4.32	4.26	4.17	4.32	4.19
	ร้อยละ	86.20	87.30	85.00	86.40	85.20	83.40	86.40	83.80
2. นนทบุรี	คะแนน	3.95	8.13	3.83	3.90	3.93	3.76	3.74	3.82
	ร้อยละ	79.00	81.30	76.60	78.00	78.60	75.20	74.80	76.40
3. ปทุมธานี	คะแนน	4.13	8.60	3.95	4.08	4.01	3.83	3.90	3.92
	ร้อยละ	82.60	86.00	79.00	81.60	80.20	76.60	78.00	78.40
4. ลพบุรี	คะแนน	4.53	9.21	4.46	4.53	4.53	4.32	4.52	4.41
	ร้อยละ	90.60	92.10	89.20	90.60	90.60	86.40	90.40	88.20
5. สระบุรี	คะแนน	4.58	9.48	4.42	4.65	4.57	4.47	4.06	4.36
	ร้อยละ	91.60	94.80	88.40	93.00	91.40	89.40	81.20	87.20
6. สิงห์บุรี	คะแนน	4.62	9.47	4.51	4.61	4.55	4.49	4.41	4.49
	ร้อยละ	92.40	94.70	90.20	92.20	91.00	89.80	88.20	89.80
7. ชัยนาท	คะแนน	4.11	8.54	3.94	3.97	3.97	3.91	3.97	3.87
	ร้อยละ	82.20	85.40	78.80	79.40	79.40	78.20	79.40	77.40
8. อ่างทอง	คะแนน	4.80	9.75	4.72	4.77	4.73	4.68	4.73	4.69
	ร้อยละ	96.00	97.50	94.40	95.40	94.60	93.60	94.60	93.80
เขต 2									
9. ฉะเชิงเทรา	คะแนน	4.05	8.43	3.88	3.92	3.92	3.84	3.78	3.92
	ร้อยละ	81.00	84.30	77.60	78.40	78.40	76.80	75.60	78.40
10. จันทบุรี	คะแนน	4.37	9.00	4.24	4.31	4.29	4.18	4.24	4.18
	ร้อยละ	87.40	90.00	84.80	86.20	85.80	83.60	84.80	83.60
11. ชลบุรี	คะแนน	4.22	8.79	4.05	4.26	4.20	3.95	3.88	3.95
	ร้อยละ	84.40	87.90	81.00	85.20	84.00	79.00	77.60	79.00
12. ตราด	คะแนน	4.36	8.97	4.24	4.34	4.29	4.18	4.16	4.23
	ร้อยละ	87.20	89.70	84.80	86.80	85.80	83.60	83.20	84.60
13. นครนายก	คะแนน	3.76	7.30	3.86	3.84	3.82	3.84	3.97	3.85
	ร้อยละ	75.20	73.00	77.20	76.80	76.40	76.80	79.40	77.00
14. ปราจีนบุรี	คะแนน	4.42	9.04	4.31	4.36	4.28	4.23	4.42	4.25
	ร้อยละ	88.40	90.40	86.20	87.20	85.60	84.60	88.40	85.00
15. ระยอง	คะแนน	4.43	9.17	4.27	4.48	4.27	4.19	4.26	4.15
	ร้อยละ	88.60	91.70	85.40	89.60	85.40	83.80	85.20	83.00
16. สมุทรปราการ	คะแนน	4.70	9.43	4.69	4.83	4.67	4.73	4.67	4.54
	ร้อยละ	94.00	94.30	93.80	96.60	93.40	94.60	93.40	90.80
17. สระแก้ว	คะแนน	4.32	8.90	4.18	4.25	4.24	4.18	4.11	4.14
	ร้อยละ	86.40	89.00	83.60	85.00	84.80	83.60	82.20	82.80
เขต 3									
18. นครราชสีมา	คะแนน	4.56	9.33	4.46	4.55	4.51	4.40	4.33	4.49
	ร้อยละ	91.20	93.30	89.20	91.00	90.20	88.00	86.60	89.80
19. ชัยภูมิ	คะแนน	4.36	8.99	4.23	4.35	4.32	4.22	4.08	4.20
	ร้อยละ	87.20	89.90	84.60	87.00	86.40	84.40	81.60	84.00
20. บุรีรัมย์	คะแนน	4.66	9.49	4.57	4.71	4.61	4.55	4.37	4.63
	ร้อยละ	93.20	94.90	91.40	94.20	92.20	91.00	87.40	92.60
21. ยโสธร	คะแนน	4.10	8.44	3.97	4.04	3.96	3.92	3.99	3.92
	ร้อยละ	82.00	84.40	79.40	80.80	79.20	78.40	79.80	78.40
22. ศรีสะเกษ	คะแนน	4.65	9.60	4.50	4.50	4.57	4.48	4.52	4.44
	ร้อยละ	93.00	96.00	90.00	90.00	91.40	89.60	90.40	88.80
23. สุรินทร์	คะแนน	4.18	8.60	4.06	4.08	4.01	4.17	3.95	4.08
	ร้อยละ	83.60	86.00	81.20	81.60	80.20	83.40	79.00	81.60
24. อุบลราชธานี	คะแนน	4.76	9.52	4.75	4.77	4.77	4.73	4.78	4.72
	ร้อยละ	95.20	95.20	95.00	95.40	95.40	94.60	95.60	94.40
25. อำนาจเจริญ	คะแนน	4.49	9.19	4.38	4.45	4.43	4.38	4.36	4.26
	ร้อยละ	89.80	91.90	87.60	89.00	88.60	87.60	87.20	85.20

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	4.56	9.49	4.37	4.34	4.44	4.30	4.34	4.42
	ร้อยละ	91.20	94.90	87.40	86.80	88.80	86.00	86.80	88.40
27. กาฬสินธุ์	คะแนน	4.27	8.78	4.14	4.25	4.22	4.07	4.14	4.00
	ร้อยละ	85.40	87.80	82.80	85.00	84.40	81.40	82.80	80.00
28. ขอนแก่น	คะแนน	4.36	8.82	4.31	4.38	4.36	4.20	4.38	4.25
	ร้อยละ	87.20	88.20	86.20	87.60	87.20	84.00	87.60	85.00
29. นครพนม	คะแนน	4.39	9.00	4.28	4.40	4.27	4.27	4.22	4.23
	ร้อยละ	87.80	90.00	85.60	88.00	85.40	85.40	84.40	84.60
30. มหาสารคาม	คะแนน	4.34	8.84	4.25	4.30	4.30	4.24	4.22	4.17
	ร้อยละ	86.80	88.40	85.00	86.00	86.00	84.80	84.40	83.40
31. มุกดาหาร	คะแนน	4.16	8.42	4.10	4.20	4.12	4.10	3.97	4.10
	ร้อยละ	83.20	84.20	82.00	84.00	82.40	82.00	79.40	82.00
32. ร้อยเอ็ด	คะแนน	4.47	9.13	4.37	4.44	4.40	4.26	4.41	4.32
	ร้อยละ	89.40	91.30	87.40	88.80	88.00	85.20	88.20	86.40
33. เลย	คะแนน	4.15	8.42	4.08	4.16	4.05	4.06	4.06	4.09
	ร้อยละ	83.00	84.20	81.60	83.20	81.00	81.20	81.20	81.80
34. สกลนคร	คะแนน	4.53	9.25	4.43	4.42	4.40	4.38	4.52	4.45
	ร้อยละ	90.60	92.50	88.60	88.40	88.00	87.60	90.40	89.00
35. หนองคาย	คะแนน	4.22	8.69	4.09	4.10	4.20	4.03	4.01	4.09
	ร้อยละ	84.40	86.90	81.80	82.00	84.00	80.60	80.20	81.80
36. หนองบัวลำภู	คะแนน	4.75	9.57	4.72	4.74	4.70	4.72	4.78	4.65
	ร้อยละ	95.00	95.70	94.40	94.80	94.00	94.40	95.60	93.00
37. บึงกาฬ	คะแนน	4.36	8.94	4.24	4.37	4.17	4.15	4.31	4.19
	ร้อยละ	87.20	89.40	84.80	87.40	83.40	83.00	86.20	83.80
เขต 5									
38. เชียงใหม่	คะแนน	4.20	8.44	4.18	4.28	4.26	4.10	4.18	4.08
	ร้อยละ	84.00	84.40	83.60	85.60	85.20	82.00	83.60	81.60
39. เชียงราย	คะแนน	4.86	9.69	4.88	4.86	4.89	4.88	4.87	4.89
	ร้อยละ	97.20	96.90	97.60	97.20	97.80	97.60	97.40	97.80
40. น่าน	คะแนน	4.41	9.13	4.26	4.39	4.25	4.26	4.17	4.22
	ร้อยละ	88.20	91.30	85.20	87.80	85.00	85.20	83.40	84.40
41. พะเยา	คะแนน	4.04	8.36	3.89	4.01	3.92	3.85	3.81	3.84
	ร้อยละ	80.80	83.60	77.80	80.20	78.40	77.00	76.20	76.80
42. แพร่	คะแนน	4.16	8.45	4.10	4.24	4.09	4.10	3.96	4.09
	ร้อยละ	83.20	84.50	82.00	84.80	81.80	82.00	79.20	81.80
43. แม่ฮ่องสอน	คะแนน	4.23	8.67	4.12	4.15	4.13	4.02	4.13	4.17
	ร้อยละ	84.60	86.70	82.40	83.00	82.60	80.40	82.60	83.40
44. ลำพูน	คะแนน	4.32	8.87	4.20	4.33	4.27	4.17	4.06	4.18
	ร้อยละ	86.40	88.70	84.00	86.60	85.40	83.40	81.20	83.60
45. ลำปาง	คะแนน	4.24	8.59	4.19	4.20	4.20	4.10	4.33	4.10
	ร้อยละ	84.80	85.90	83.80	84.00	84.00	82.00	86.60	82.00
เขต 6									
46. พิษณุโลก	คะแนน	4.25	8.69	4.16	4.21	4.17	4.10	4.19	4.13
	ร้อยละ	85.00	86.90	83.20	84.20	83.40	82.00	83.80	82.60
47. กำแพงเพชร	คะแนน	3.94	8.11	3.83	3.88	3.89	3.83	3.73	3.82
	ร้อยละ	78.80	81.11	76.60	77.60	77.80	76.60	74.60	76.40
48. ตาก	คะแนน	4.60	9.54	4.43	4.48	4.44	4.46	4.45	4.32
	ร้อยละ	92.00	95.43	88.60	89.60	88.80	89.20	89.00	86.40
49. นครสวรรค์	คะแนน	4.59	9.44	4.45	4.55	4.48	4.45	4.34	4.43
	ร้อยละ	91.80	94.44	89.00	91.00	89.60	89.00	86.80	88.60
50. พิจิตร	คะแนน	4.57	9.27	4.50	4.50	4.45	4.47	4.55	4.54
	ร้อยละ	91.40	92.73	90.00	90.00	89.00	89.40	91.00	90.80
51. เพชรบูรณ์	คะแนน	4.87	9.85	4.81	4.86	4.87	4.84	4.80	4.70
	ร้อยละ	97.40	98.49	96.20	97.20	97.40	96.80	96.00	94.00
52. สุโขทัย	คะแนน	4.20	8.58	4.11	4.15	4.21	4.02	4.15	4.03
	ร้อยละ	84.00	85.83	82.20	83.00	84.20	80.40	83.00	80.60
53. อุทัยธานี	คะแนน	4.42	9.13	4.27	4.35	4.33	4.24	4.29	4.16
	ร้อยละ	88.40	91.28	85.40	87.00	86.60	84.80	85.80	83.20
54. อุตรดิตถ์	คะแนน	4.36	9.05	4.19	4.27	4.23	4.01	4.40	4.04
	ร้อยละ	87.20	90.49	83.80	85.40	84.60	80.20	88.00	80.80

ประเด็น สำนักงานคลังจังหวัด		ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	การปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	การปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)					
				ภาพรวม 5 ด้าน	ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	ด้านการให้บริการ
เขต 7									
55. นครปฐม	คะแนน	4.15	8.65	3.97	4.05	4.06	3.88	3.91	3.94
	ร้อยละ	83.00	86.48	79.40	81.00	81.20	77.60	78.20	78.80
56. กาญจนบุรี	คะแนน	4.47	9.19	4.34	4.47	4.45	4.26	4.21	4.30
	ร้อยละ	89.40	91.88	86.80	89.40	89.00	85.20	84.20	86.00
57. ประจวบคีรีขันธ์	คะแนน	4.88	9.79	4.86	4.88	4.87	4.85	4.84	4.84
	ร้อยละ	97.60	97.85	97.20	97.60	97.40	97.00	96.80	96.80
58. เพชรบุรี	คะแนน	4.39	8.87	4.35	4.37	4.34	4.32	4.41	4.33
	ร้อยละ	87.80	88.68	87.00	87.40	86.80	86.40	88.20	86.60
59. ราชบุรี	คะแนน	4.09	8.43	3.97	4.08	4.04	3.90	3.89	3.96
	ร้อยละ	81.80	84.29	79.40	81.60	80.80	78.00	77.80	79.20
60. สมุทรสงคราม	คะแนน	4.06	8.41	3.91	3.95	4.05	3.96	3.74	3.85
	ร้อยละ	81.20	84.05	78.20	79.00	81.00	79.20	74.80	77.00
61. สมุทรสาคร	คะแนน	4.24	8.86	4.06	4.15	4.14	4.14	3.83	4.05
	ร้อยละ	84.80	88.60	81.20	83.00	82.80	82.80	76.60	81.00
62. สุพรรณบุรี	คะแนน	4.55	9.09	4.55	4.57	4.67	4.57	4.50	4.43
	ร้อยละ	91.00	90.85	91.00	91.40	93.40	91.40	90.00	88.60
เขต 8									
63. สุราษฎร์ธานี	คะแนน	4.27	8.74	4.18	4.20	4.22	4.03	4.28	4.18
	ร้อยละ	85.40	87.38	83.60	84.00	84.40	80.60	85.60	83.60
64. นครศรีธรรมราช	คะแนน	4.29	8.88	4.14	4.18	4.18	4.04	4.20	4.10
	ร้อยละ	85.80	88.82	82.80	83.60	83.60	80.80	84.00	82.00
65. กระบี่	คะแนน	4.23	8.73	4.10	4.25	4.18	3.95	4.17	3.97
	ร้อยละ	84.60	87.31	82.00	85.00	83.60	79.00	83.40	79.40
66. ชุมพร	คะแนน	4.41	9.14	4.26	4.30	4.34	4.14	4.35	4.16
	ร้อยละ	88.20	91.39	85.20	86.00	86.80	82.80	87.00	83.20
67. พังงา	คะแนน	4.48	9.36	4.29	4.44	4.32	4.30	4.24	4.17
	ร้อยละ	89.60	93.59	85.80	88.80	86.40	86.00	84.80	83.40
68. ภูเก็ต	คะแนน	4.31	8.73	4.25	4.36	4.28	4.17	4.30	4.15
	ร้อยละ	86.20	87.25	85.00	87.20	85.60	83.40	86.00	83.00
69. ระนอง	คะแนน	4.44	9.07	4.34	4.42	4.32	4.37	4.30	4.31
	ร้อยละ	88.80	90.74	86.80	88.40	86.40	87.40	86.00	86.20
เขต 9									
70. สงขลา	คะแนน	3.96	8.13	3.85	4.16	3.48	3.45	4.42	3.76
	ร้อยละ	79.20	81.35	77.00	83.20	69.60	69.00	88.40	75.20
71. ตรัง	คะแนน	4.50	9.27	4.37	4.42	4.40	4.39	4.34	4.30
	ร้อยละ	90.00	92.71	87.40	88.40	88.00	87.80	86.80	86.00
72. พัทลุง	คะแนน	4.34	8.99	4.18	4.19	4.19	4.20	4.20	4.12
	ร้อยละ	86.80	89.85	83.60	83.80	83.80	84.00	84.00	82.40
73. นราธิวาส	คะแนน	3.45	7.31	3.25	3.28	3.29	3.21	3.25	3.20
	ร้อยละ	69.00	73.14	65.00	65.60	65.80	64.20	65.00	64.00
74. ปัตตานี	คะแนน	3.97	8.07	3.90	4.01	3.95	3.97	3.67	3.92
	ร้อยละ	79.40	80.68	78.00	80.20	79.00	79.40	73.40	78.40
75. ยะลา	คะแนน	4.61	9.35	4.54	4.60	4.62	4.46	4.49	4.51
	ร้อยละ	92.20	93.50	90.80	92.00	92.40	89.20	89.80	90.20
76. สตูล	คะแนน	3.98	8.22	3.84	3.87	3.98	3.85	3.76	3.73
	ร้อยละ	79.60	82.20	76.80	77.40	79.60	77.00	75.20	74.60
ภาพรวม	**คะแนน**	**4.35**	**8.90**	**4.24**	**4.31**	**4.27**	**4.20**	**4.22**	**4.19**
	ร้อยละ	**87.00**	**89.00**	**84.80**	**86.20**	**85.40**	**84.00**	**84.40**	**83.80**

ตารางสรุปคะแนนและร้อยละของคะแนนความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด ภาพรวมและรายสำนักงาน แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น / สำนักงานคลังจังหวัด		ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ย	การปฏิบัติงาน 5 ด้าน				
			ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	ด้านการให้บริการ
เขต 1							
1. อยุธยา	คะแนน	1.45	1.43	1.45	1.49	1.37	1.49
	ร้อยละ	11.25	10.75	11.25	12.25	9.25	12.25
2. นนทบุรี	คะแนน	1.90	1.84	1.94	1.99	1.95	1.78
	ร้อยละ	22.50	21.00	23.50	24.75	23.75	19.50
3. ปทุมธานี	คะแนน	1.89	1.78	1.80	2.13	1.88	1.84
	ร้อยละ	22.25	19.50	20.00	28.25	22.00	21.00
4. ลพบุรี	คะแนน	1.44	1.48	1.38	1.48	1.37	1.47
	ร้อยละ	11.00	12.00	9.50	12.00	9.25	11.75
5. สระบุรี	คะแนน	1.42	1.32	1.34	1.55	1.52	1.35
	ร้อยละ	10.50	8.00	8.50	13.75	13.00	8.75
6. สิงห์บุรี	คะแนน	1.49	1.42	1.43	1.51	1.60	1.47
	ร้อยละ	12.25	10.50	10.75	12.75	15.00	11.75
7. ชัยนาท	คะแนน	1.75	1.74	1.74	1.84	1.69	1.75
	ร้อยละ	18.75	18.50	18.50	21.00	17.25	18.75
8. อ่างทอง	คะแนน	1.16	1.16	1.17	1.17	1.15	1.17
	ร้อยละ	4.00	4.00	4.25	4.25	3.75	4.25
เขต 2							
9. ฉะเชิงเทรา	คะแนน	1.80	1.78	1.76	1.82	1.91	1.72
	ร้อยละ	20.00	19.50	19.00	20.50	22.75	18.00
10. จันทบุรี	คะแนน	1.59	1.50	1.61	1.64	1.58	1.61
	ร้อยละ	14.75	12.50	15.25	16.00	14.50	15.25
11. ชลบุรี	คะแนน	1.87	1.71	1.88	1.95	1.97	1.84
	ร้อยละ	21.75	17.75	22.00	23.75	24.25	21.00
12. ตราด	คะแนน	1.55	1.41	1.41	1.72	1.59	1.63
	ร้อยละ	13.75	10.25	10.25	18.00	14.75	15.75
13. นครนายก	คะแนน	2.05	2.20	2.12	1.95	1.92	2.06
	ร้อยละ	26.25	30.00	28.00	23.75	23.00	26.50
14. ปราจีนบุรี	คะแนน	1.55	1.55	1.56	1.61	1.50	1.52
	ร้อยละ	13.75	13.75	14.00	15.25	12.50	13.00
15. ระยอง	คะแนน	1.47	1.35	1.51	1.51	1.47	1.51
	ร้อยละ	11.75	8.75	12.75	12.75	11.75	12.75
16. สมุทรปราการ	คะแนน	1.23	1.11	1.31	1.19	1.30	1.25
	ร้อยละ	5.75	2.75	7.75	4.75	7.50	6.25
17. สระแก้ว	คะแนน	1.60	1.56	1.53	1.67	1.57	1.65
	ร้อยละ	15.00	14.00	13.25	16.75	14.25	16.25
เขต 3							
18. นครราชสีมา	คะแนน	1.55	1.54	1.55	1.58	1.63	1.47
	ร้อยละ	13.75	13.50	13.75	14.50	15.75	11.75
19. ชัยภูมิ	คะแนน	1.58	1.55	1.55	1.74	1.57	1.48
	ร้อยละ	14.50	13.75	13.75	18.50	14.25	12.00
20. บุรีรัมย์	คะแนน	1.26	1.24	1.24	1.21	1.39	1.23
	ร้อยละ	6.50	6.00	6.00	5.25	9.75	5.75
21. ยโสธร	คะแนน	1.81	1.74	1.77	1.88	1.74	1.92
	ร้อยละ	20.25	18.50	19.25	22.00	18.50	23.00
22. ศรีสะเกษ	คะแนน	1.27	1.29	1.25	1.34	1.23	1.24
	ร้อยละ	6.75	7.25	6.25	8.50	5.75	6.00
23. สุรินทร์	คะแนน	1.71	1.82	1.66	1.60	1.82	1.66
	ร้อยละ	17.75	20.50	16.50	15.00	20.50	16.50
24. อุบลราชธานี	คะแนน	1.17	1.18	1.15	1.19	1.14	1.20
	ร้อยละ	4.25	4.50	3.75	4.75	3.50	5.00
25. อำนาจเจริญ	คะแนน	1.55	1.54	1.50	1.61	1.53	1.57
	ร้อยละ	13.75	13.50	12.50	15.25	13.25	14.25

ประเด็น		ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ย	การปฏิบัติงาน 5 ด้าน				
สำนักงานคลังจังหวัด			ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	ด้านการให้บริการ
เขต 4							
26. อุดรธานี	คะแนน	1.47	1.25	1.46	1.59	1.51	1.54
	ร้อยละ	11.75	6.25	11.50	14.75	12.75	13.50
27. กาฬสินธุ์	คะแนน	1.59	1.65	1.65	1.60	1.55	1.52
	ร้อยละ	14.75	16.25	16.25	15.00	13.75	13.00
28. ขอนแก่น	คะแนน	1.65	1.58	1.64	1.80	1.54	1.68
	ร้อยละ	16.25	14.50	16.00	20.00	13.50	17.00
29. นครพนม	คะแนน	1.51	1.43	1.55	1.55	1.55	1.46
	ร้อยละ	12.75	10.75	13.75	13.75	13.75	11.50
30. มหาสารคาม	คะแนน	1.63	1.62	1.62	1.64	1.63	1.62
	ร้อยละ	15.75	15.50	15.50	16.00	15.75	15.50
31. มุกดาหาร	คะแนน	1.71	1.65	1.73	1.73	1.75	1.68
	ร้อยละ	17.75	16.25	18.25	18.25	18.75	17.00
32. ร้อยเอ็ด	คะแนน	1.57	1.48	1.49	1.69	1.55	1.63
	ร้อยละ	14.25	12.00	12.25	17.25	13.75	15.75
33. เลย	คะแนน	1.67	1.63	1.72	1.69	1.65	1.65
	ร้อยละ	16.75	15.75	18.00	17.25	16.25	16.25
34. สกลนคร	คะแนน	1.39	1.38	1.48	1.47	1.27	1.34
	ร้อยละ	9.75	9.50	12.00	11.75	6.75	8.50
35. หนองคาย	คะแนน	1.81	1.82	1.74	1.93	1.81	1.77
	ร้อยละ	20.25	20.50	18.50	23.25	20.25	19.25
36. หนองบัวลำภู	คะแนน	1.19	1.20	1.21	1.26	1.09	1.19
	ร้อยละ	4.75	5.00	5.25	6.50	2.25	4.75
37. บึงกาฬ	คะแนน	1.32	1.43	1.29	1.36	1.20	1.32
	ร้อยละ	8.00	10.75	7.25	9.00	5.00	8.00
เขต 5							
38. เชียงใหม่	คะแนน	1.68	1.68	1.63	1.75	1.57	1.79
	ร้อยละ	17.00	17.00	15.75	18.75	14.25	19.75
39. เชียงราย	คะแนน	1.10	1.11	1.11	1.09	1.12	1.09
	ร้อยละ	2.50	2.75	2.75	2.25	3.00	2.25
40. น่าน	คะแนน	1.66	1.69	1.60	1.75	1.58	1.69
	ร้อยละ	16.50	17.25	15.00	18.75	14.50	17.25
41. พะเยา	คะแนน	1.82	1.74	1.90	1.91	1.72	1.83
	ร้อยละ	20.50	18.50	22.50	22.75	18.00	20.75
42. แพร่	คะแนน	1.66	1.49	1.64	1.75	1.78	1.66
	ร้อยละ	16.50	12.25	16.00	18.75	19.50	16.50
43. แม่ฮ่องสอน	คะแนน	1.67	1.65	1.66	1.80	1.61	1.63
	ร้อยละ	16.75	16.25	16.50	20.00	15.25	15.75
44. ลำพูน	คะแนน	1.61	1.48	1.56	1.70	1.77	1.55
	ร้อยละ	15.25	12.00	14.00	17.50	19.25	13.75
45. ลำปาง	คะแนน	1.56	1.60	1.53	1.68	1.44	1.53
	ร้อยละ	14.00	15.00	13.25	17.00	11.00	13.25
เขต 6							
46. พิษณุโลก	คะแนน	1.64	1.65	1.62	1.69	1.60	1.64
	ร้อยละ	16.00	16.25	15.50	17.25	15.00	16.00
47. กำแพงเพชร	คะแนน	1.96	2.01	1.95	1.95	1.95	1.96
	ร้อยละ	24.00	25.25	23.75	23.75	23.75	24.00
48. ตาก	คะแนน	1.33	1.30	1.33	1.41	1.29	1.31
	ร้อยละ	8.25	7.50	8.25	10.25	7.25	7.75
49. นครสวรรค์	คะแนน	1.29	1.30	1.28	1.37	1.23	1.25
	ร้อยละ	7.25	7.50	7.00	9.25	5.75	6.25
50. พิจิตร	คะแนน	1.36	1.43	1.38	1.37	1.24	1.37
	ร้อยละ	9.00	10.75	9.50	9.25	6.00	9.25
51. เพชรบูรณ์	คะแนน	1.14	1.14	1.12	1.15	1.12	1.18
	ร้อยละ	3.50	3.50	3.00	3.75	3.00	4.50
52. สุโขทัย	คะแนน	1.63	1.70	1.70	1.79	1.40	1.54
	ร้อยละ	15.75	17.50	17.50	19.75	10.00	13.50
53. อุทัยธานี	คะแนน	1.48	1.50	1.55	1.51	1.36	1.46
	ร้อยละ	12.00	12.50	13.75	12.75	9.00	11.50
54. อุตรดิตถ์	คะแนน	1.68	1.63	1.72	1.83	1.50	1.73
	ร้อยละ	17.00	15.75	18.00	20.75	12.50	18.25

ประเด็น		ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ย	การปฏิบัติงาน 5 ด้าน				
สำนักงานคลังจังหวัด			ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	ด้านการให้บริการ
เขต 7							
55. นครปฐม	คะแนน	1.61	1.57	1.53	1.76	1.63	1.58
	ร้อยละ	15.25	14.25	13.25	19.00	15.75	14.50
56. กาญจนบุรี	คะแนน	1.45	1.38	1.39	1.53	1.51	1.42
	ร้อยละ	11.25	9.50	9.75	13.25	12.75	10.50
57. ประจวบคีรีขันธ์	คะแนน	1.13	1.12	1.08	1.18	1.15	1.11
	ร้อยละ	3.25	3.00	2.00	4.50	3.75	2.75
58. เพชรบุรี	คะแนน	1.57	1.58	1.60	1.62	1.45	1.58
	ร้อยละ	14.25	14.50	15.00	15.50	11.25	14.50
59. ราชบุรี	คะแนน	1.75	1.76	1.67	1.83	1.75	1.75
	ร้อยละ	18.75	19.00	16.75	20.75	18.75	18.75
60. สมุทรสงคราม	คะแนน	1.94	1.98	1.71	1.88	2.05	2.06
	ร้อยละ	23.50	24.50	17.75	22.00	26.25	26.50
61. สมุทรสาคร	คะแนน	1.69	1.61	1.62	1.67	1.86	1.67
	ร้อยละ	17.25	15.25	15.50	16.75	21.50	16.75
62. สุพรรณบุรี	คะแนน	1.28	1.24	1.25	1.46	1.20	1.26
	ร้อยละ	7.00	6.00	6.25	11.50	5.00	6.50
เขต 8							
63. สุราษฎร์ธานี	คะแนน	1.53	1.55	1.55	1.64	1.35	1.54
	ร้อยละ	13.25	13.75	13.75	16.00	8.75	13.50
64. นครศรีธรรมราช	คะแนน	1.56	1.53	1.58	1.67	1.46	1.57
	ร้อยละ	14.00	13.25	14.50	16.75	11.50	14.25
65. กระบี่	คะแนน	1.59	1.55	1.57	1.74	1.51	1.60
	ร้อยละ	14.75	13.75	14.25	18.50	12.75	15.00
66. ชุมพร	คะแนน	1.64	1.56	1.64	1.86	1.57	1.58
	ร้อยละ	16.00	14.00	16.00	21.50	14.25	14.50
67. พังงา	คะแนน	1.59	1.61	1.46	1.60	1.68	1.61
	ร้อยละ	14.75	15.25	11.50	15.00	17.00	15.25
68. ภูเก็ต	คะแนน	1.64	1.63	1.60	1.71	1.59	1.68
	ร้อยละ	16.00	15.75	15.00	17.75	14.75	17.00
69. ระนอง	คะแนน	1.47	1.53	1.44	1.56	1.38	1.44
	ร้อยละ	11.75	13.25	11.00	14.00	9.50	11.00
เขต 9							
70. สงขลา	คะแนน	1.91	1.75	2.35	2.36	1.53	1.58
	ร้อยละ	22.75	18.75	33.75	34.00	13.25	14.50
71. ตรัง	คะแนน	1.35	1.30	1.30	1.46	1.37	1.33
	ร้อยละ	8.75	7.50	7.50	11.50	9.25	8.25
72. พัทลุง	คะแนน	1.61	1.76	1.70	1.60	1.42	1.57
	ร้อยละ	15.25	19.00	17.50	15.00	10.50	14.25
73. นราธิวาส	คะแนน	2.55	2.58	2.67	2.52	2.55	2.45
	ร้อยละ	38.75	39.50	41.75	38.00	38.75	36.25
74. ปัตตานี	คะแนน	2.12	2.13	2.10	2.07	2.19	2.09
	ร้อยละ	28.00	28.25	27.50	26.75	29.75	27.25
75. ยะลา	คะแนน	1.44	1.40	1.50	1.43	1.38	1.50
	ร้อยละ	11.00	10.00	12.50	10.75	9.50	12.50
76. สตูล	คะแนน	1.85	1.98	1.78	1.84	1.68	1.99
	ร้อยละ	21.25	24.50	19.50	21.00	17.00	24.75
ภาพรวม	**คะแนน**	**1.58**	**1.56**	**1.57**	**1.65**	**1.55**	**1.57**
	ร้อยละ	**14.50**	**14.00**	**14.25**	**16.25**	**13.75**	**14.25**

ตารางแสดงลำดับสำนักงานคลังจังหวัดที่มีผลสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน มากที่สุดไปน้อยที่สุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ลำดับ	สำนักงานคลังจังหวัด	ภาพรวม	
		คะแนน	ร้อยละ
1	ประจวบคีรีขันธ์	4.88	97.60
2	เพชรบูรณ์	4.87	97.40
3	เชียงราย	4.86	97.20
4	อ่างทอง	4.80	96.00
5	อุบลราชธานี	4.76	95.20
6	หนองบัวลำภู	4.75	95.00
7	สมุทรปราการ	4.70	94.00
8	บุรีรัมย์	4.66	93.20
9	ศรีสะเกษ	4.65	93.00
10	สิงห์บุรี	4.62	92.40
11	ยะลา	4.61	92.20
12	ตาก	4.60	92.00
13	นครสวรรค์	4.59	91.80
14	สระบุรี	4.58	91.60
15	พิจิตร	4.57	91.40
16	นครราชสีมา	4.56	91.20
	อุดรธานี	4.56	91.20
17	สุพรรณบุรี	4.55	91.00
18	ลพบุรี	4.53	90.60
	สกลนคร	4.53	90.60
19	ตรัง	4.50	90.00
20	อำนาจเจริญ	4.49	89.80
21	พังงา	4.48	89.60
22	ร้อยเอ็ด	4.47	89.40
	กาญจนบุรี	4.47	89.40
23	ระนอง	4.44	88.80
24	ระยอง	4.43	88.60
25	ปราจีนบุรี	4.42	88.40
	อุทัยธานี	4.42	88.40
26	น่าน	4.41	88.20
	ชุมพร	4.41	88.20
27	นครพนม	4.39	87.80
	เพชรบุรี	4.39	87.80
28	จันทบุรี	4.37	87.40
29	ตราด	4.36	87.20
	ชัยภูมิ	4.36	87.20
	ขอนแก่น	4.36	87.20
	บึงกาฬ	4.36	87.20
	อุตรดิตถ์	4.36	87.20
เฉลี่ยภาพรวม		**4.35**	**87.00**
30	มหาสารคาม	4.34	86.80
	พัทลุง	4.34	86.80
31	สระแก้ว	4.32	86.40
	ลำพูน	4.32	86.40
32	อยุธยา	4.31	86.20
	ภูเก็ต	4.31	86.20
33	นครศรีธรรมราช	4.29	85.80
34	กาฬสินธุ์	4.27	85.40
	สุราษฎร์ธานี	4.27	85.40
35	พิษณุโลก	4.25	85.00
36	ลำปาง	4.24	84.80
	สมุทรสาคร	4.24	84.80
37	แม่ฮ่องสอน	4.23	84.60
	กระบี่	4.23	84.60
38	ชลบุรี	4.22	84.40
	หนองคาย	4.22	84.40
39	เชียงใหม่	4.20	84.00
	สุโขทัย	4.20	84.00
40	สุรินทร์	4.18	83.60
41	มุกดาหาร	4.16	83.20
	แพร่	4.16	83.20
42	เลย	4.15	83.00
	นครปฐม	4.15	83.00
43	ปทุมธานี	4.13	82.60
44	ชัยนาท	4.11	82.20
45	ยโสธร	4.10	82.00
46	ราชบุรี	4.09	81.80
47	สมุทรสงคราม	4.06	81.20
48	ฉะเชิงเทรา	4.05	81.00
49	พะเยา	4.04	80.80
50	สตูล	3.98	79.60
51	ปัตตานี	3.97	79.40
52	สงขลา	3.96	79.20
53	นนทบุรี	3.95	79.00
54	กำแพงเพชร	3.94	78.80
55	นครนายก	3.76	75.20
56	นราธิวาส	3.45	69.00

ตารางแสดงลำดับสำนักงานคลังจังหวัดที่มีผลสำรวจความไม่พึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน มากที่สุดไปน้อยที่สุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ลำดับ	สำนักงานคลังจังหวัด	ภาพรวม	
		คะแนน	ร้อยละ
1	นราธิวาส	2.55	38.75
2	ปัตตานี	2.12	28.00
3	นครนายก	2.05	26.25
4	กำแพงเพชร	1.96	24.00
5	สมุทรสงคราม	1.94	23.50
6	สงขลา	1.91	22.75
7	นนทบุรี	1.90	22.50
8	ปทุมธานี	1.89	22.25
9	ชลบุรี	1.87	21.75
10	สตูล	1.85	21.25
11	พะเยา	1.82	20.50
12	ยโสธร	1.81	20.25
	หนองคาย	1.81	20.25
13	ฉะเชิงเทรา	1.80	20.00
14	ชัยนาท	1.75	18.75
	ราชบุรี	1.75	18.75
15	สุรินทร์	1.71	17.75
	มุกดาหาร	1.71	17.75
16	สมุทรสาคร	1.69	17.25
17	เชียงใหม่	1.68	17.00
	อุตรดิตถ์	1.68	17.00
18	เลย	1.67	16.75
	แม่ฮ่องสอน	1.67	16.75
19	น่าน	1.66	16.50
	แพร่	1.66	16.50
20	ขอนแก่น	1.65	16.25
21	พิษณุโลก	1.64	16.00
	ชุมพร	1.64	16.00
	ภูเก็ต	1.64	16.00
22	มหาสารคาม	1.63	15.75
	สุโขทัย	1.63	15.75
23	ลำพูน	1.61	15.25
	นครปฐม	1.61	15.25
	พัทลุง	1.61	15.25
24	สระแก้ว	1.60	15.00
25	จันทบุรี	1.59	14.75
	กาฬสินธุ์	1.59	14.75
	กระบี่	1.59	14.75
	พังงา	1.59	14.75
26	ชัยภูมิ	1.58	14.50

ลำดับ	สำนักงานคลังจังหวัด	ภาพรวม	
		คะแนน	ร้อยละ
	เฉลี่ยภาพรวม	**1.58**	**14.50**
27	ร้อยเอ็ด	1.57	14.25
	เพชรบุรี	1.57	14.25
28	ลำปาง	1.56	14.00
	นครศรีธรรมราช	1.56	14.00
29	ตราด	1.55	13.75
	ปราจีนบุรี	1.55	13.75
	นครราชสีมา	1.55	13.75
	อำนาจเจริญ	1.55	13.75
30	สุราษฎร์ธานี	1.53	13.25
31	นครพนม	1.51	12.75
32	สิงห์บุรี	1.49	12.25
33	อุทัยธานี	1.48	12.00
34	ระยอง	1.47	11.75
	อุดรธานี	1.47	11.75
	ระนอง	1.47	11.75
35	อยุธยา	1.45	11.25
	กาญจนบุรี	1.45	11.25
36	ลพบุรี	1.44	11.00
	ยะลา	1.44	11.00
37	สระบุรี	1.42	10.50
38	สกลนคร	1.39	9.75
39	พิจิตร	1.36	9.00
40	ตรัง	1.35	8.75
41	ตาก	1.33	8.25
42	บึงกาฬ	1.32	8.00
43	นครสวรรค์	1.29	7.25
44	สุพรรณบุรี	1.28	7.00
45	ศรีสะเกษ	1.27	6.75
46	บุรีรัมย์	1.26	6.50
47	สมุทรปราการ	1.23	5.75
48	หนองบัวลำภู	1.19	4.75
49	อุบลราชธานี	1.17	4.25
50	อ่างทอง	1.16	4.00
51	เพชรบูรณ์	1.14	3.50
52	ประจวบคีรีขันธ์	1.13	3.25
53	เชียงราย	1.10	2.50



กลุ่มงานประเมินผล กองแผนงาน กรมบัญชีกลาง
ถนนพระรามที่ 6 แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
โทร. 02-127-7218 www.cgd.go.th