



รายงานผลสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ
ของหน่วยงานสนับสนุนและสำนักงานคลังเขต
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

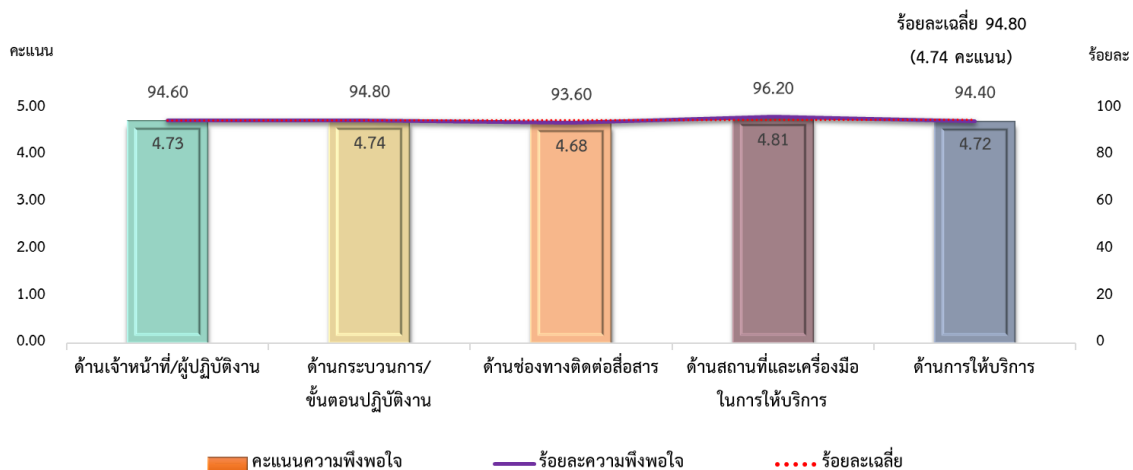
4.6 สำนักงานคลังเขต 6

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของผู้รับบริการภายนอกและผู้รับบริการภายใน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.74 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.80 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการภายนอก ได้คะแนนเฉลี่ย 4.85 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.00 และผลสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการภายใน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.61 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.20 มีรายละเอียดดังนี้

1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.60

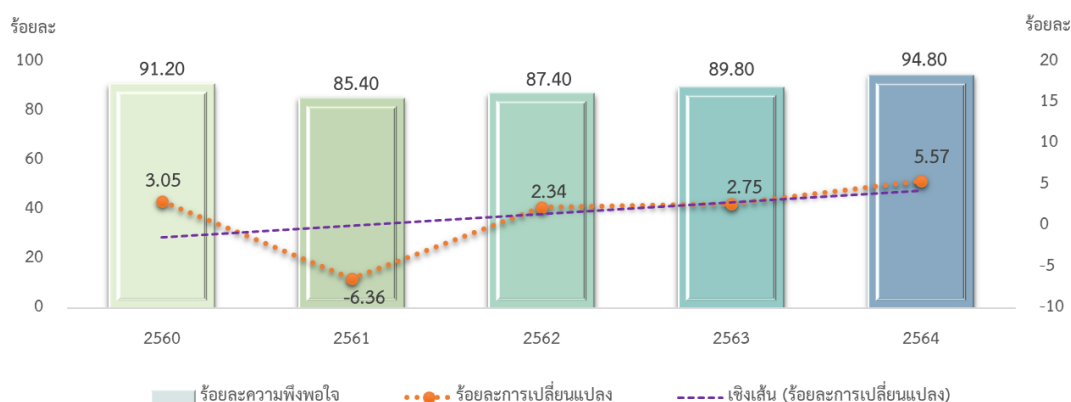
2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.74 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.80 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.81 4.74 4.73 4.72 และ 4.68 คะแนน คิดเป็น ร้อยละ 96.20 94.80 94.60 94.40 และ 93.60 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 127

ภาพที่ 127 : ระดับความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 6 จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



3) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 6 ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 3.05 2.34 2.75 และ 5.57 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 6.36 พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 6 มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 128

ภาพที่ 128 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 6 ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



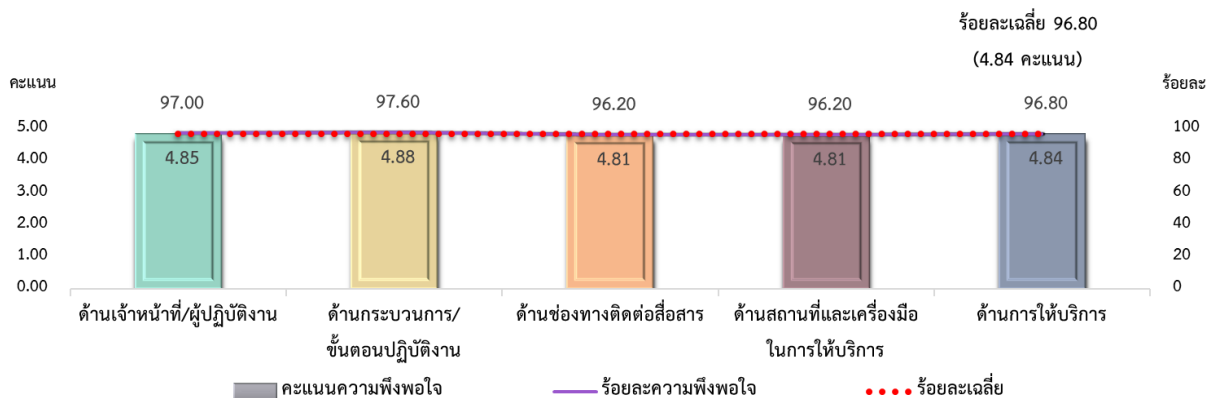
4.6.1 ผลสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการภายนอก

จากแบบสำรวจตอบกลับจำนวน 48 ฉบับ พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.85 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.00 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.85 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.00

2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.84 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.80 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านจากมากที่สุดไปน้อยที่สุดพบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.88 4.85 4.84 4.81 และ 4.81 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.60 97.00 96.80 96.20 และ 96.20 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 129 และตารางที่ 29

ภาพที่ 129 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 6 (ภายนอก)
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 29 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 6 (ภายนอก)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.85	97.00
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.85	97.00
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.84	96.80
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.85	97.00
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับผิดชอบ	4.85	97.00
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.85	97.00
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.85	97.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.88	97.60
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.88	97.60
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.88	97.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.81	96.20
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	4.81	96.20
2) Website ของสำนักงานคลังเขต ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.81	96.20
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.81	96.20
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.79	95.80
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.81	96.20
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน	4.79	95.80
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.81	96.20
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.83	96.60
ด้านการให้บริการ	4.84	96.80
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.85	97.00
2) มีการจัดประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.81	96.20
3) การตรวจสอบข้อมูลผู้รับเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ มีความรวดเร็ว และถูกต้อง	4.85	97.00
4) การอนุมัติส่งจ่ายบำเหน็จ บำนาญ มีความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.85	97.00
5) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.85	97.00

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 6 (ภายนอก) โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

● ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม คะแนนเฉลี่ย 4.88 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.60

2) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน การตรวจสอบข้อมูลผู้รับเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ มีความรวดเร็ว และถูกต้อง การอนุมัติส่งจ่ายบำเหน็จ บำนาญ มีความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ คะแนนเฉลี่ย 4.85 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.00

3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.83 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.60

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 2 อันดับแรก

1) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน คะแนนเฉลี่ย 4.79 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.80

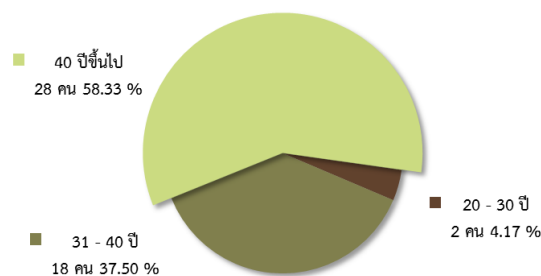
2) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว Website ของสำนักงานคลังเขต ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ มีการจัดประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ คะแนนเฉลี่ย 4.81 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.20

3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (ภายนอก) ของสำนักงานคลังเขต 6 แสดงตามภาพที่ 130 - 132 จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 48 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 48 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 58.33 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.17 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 130

ภาพที่ 130 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังเขต 6 (ภายนอก)



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 48 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 22.92 และเป็นเพศหญิง จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 77.08 แสดงตามภาพที่ 131

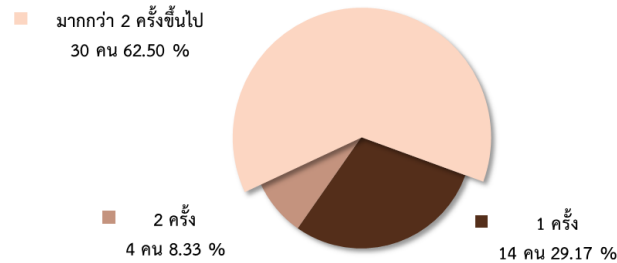
ภาพที่ 131 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังเขต 6 (ภายนอก)



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 48 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 29.17 และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 132

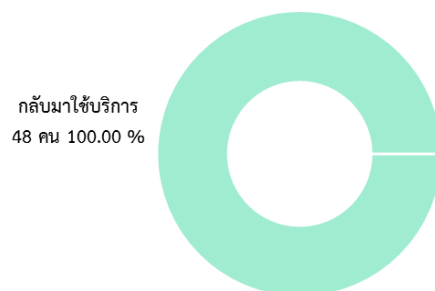
ภาพที่ 132 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังเขต 6 (ภายนอก)



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการสำนักงานคลังเขต 6 (ภายนอก)

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 48 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 133

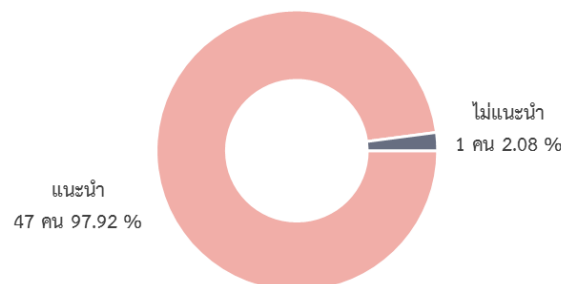
ภาพที่ 133 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการสำนักงานคลังเขต 6 (ภายนอก)



5) การแนะนำให้มาใช้บริการสำนักงานคลังเขต 6 (ภายนอก)

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 48 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 97.92 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.08 แสดงตามภาพที่ 134

ภาพที่ 134 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการสำนักงานคลังเขต 6 (ภายนอก)



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 6 (ภายนอก)

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 48 ฉบับ พบว่า ไม่มีข้อเสนอแนะ

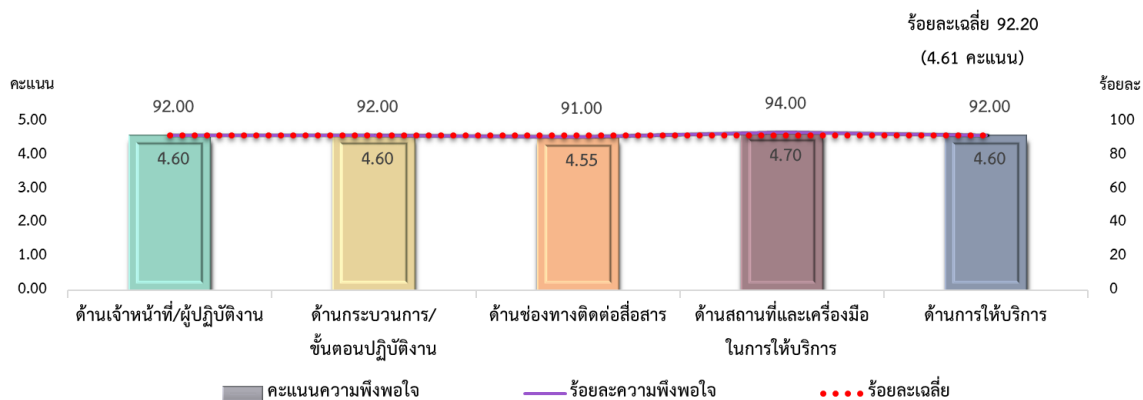
4.6.2 ผลสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการภายใน

จากแบบสำรวจตอบกลับจำนวน 54 ฉบับ พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.61 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.20 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.61 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.20

2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.61 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.20 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านจากมากที่สุดไปน้อยที่สุดพบว่า ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.70 4.60 4.60 4.60 และ 4.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 92.00 92.00 92.00 และ 91.00 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 135 และตารางที่ 30

ภาพที่ 135 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 6 (ภายใน)
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 30 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 6 (ภายใน)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.61	92.20
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.61	92.20
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.61	92.20
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.60	92.00
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับมอบหมาย	4.59	91.80
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.59	91.80
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.63	92.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.60	92.00
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.61	92.20
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.59	91.80
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.55	91.00
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	4.59	91.80
2) Website ของสำนักงานคลังเขต ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.50	90.00
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.56	91.20
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.70	94.00
1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.69	93.80
2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.70	94.00
ด้านการให้บริการ	4.60	92.00
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.63	92.60
2) มีการจัดประชุม/อบรมให้ความรู้ทั่วถึง และเพียงพอต่อความต้องการ	4.54	90.80
3) การกำกับดูแล/ตรวจสอบ/ติดตามประเมินผลสำนักงานคลังจังหวัดในเขตพื้นที่มีประสิทธิภาพ และน่าเชื่อถือ	4.61	92.20
4) กำกับดูแลและผลักดันการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาล กระทรวง กรม ได้อย่างเหมาะสมและชัดเจน	4.57	91.40
5) การติดตามและเร่งรัดการใช้จ่ายเงินของสำนักงานคลังจังหวัดในเขตพื้นที่มีความสม่ำเสมอ มีแนวทางที่ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ	4.65	93.00
6) นโยบายการพัฒนางานของสำนักงานคลังจังหวัดในพื้นที่มีทิศทางที่ชัดเจน	4.59	91.80

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 6 (ภายใน) โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

● ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

- 1) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00
- 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.80
- 3) การติดตามและเร่งรัดการใช้จ่ายเงินของสำนักงานคลังจังหวัดในเขตพื้นที่มีความสม่ำเสมอ มีแนวทางที่ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.00

● ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

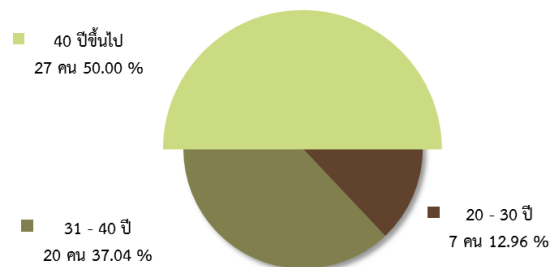
- 1) Website ของสำนักงานคลังเขต ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย คะแนนเฉลี่ย 4.50 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.00
- 2) มีการจัดประชุม/อบรมให้ความรู้ทั่วถึง และเพียงพอต่อความต้องการ คะแนนเฉลี่ย 4.54 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.80
- 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ คะแนนเฉลี่ย 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.20

3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (ภายใน) ของสำนักงานคลังเขต 6 แสดงตามภาพที่ 136 - 138 จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 54 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 54 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไปมากที่สุด จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 37.04 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 12.96 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 136

ภาพที่ 136 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังเขต 6 (ภายใน)



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 54 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22 และเป็นเพศหญิง จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 77.78 แสดงตามภาพที่ 137

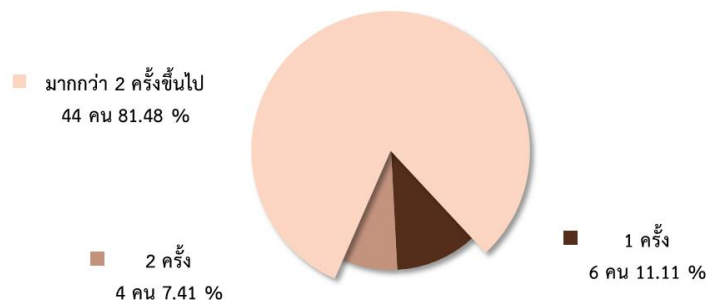
ภาพที่ 137 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังเขต 6 (ภายใน)



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 54 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไปมากที่สุด จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 81.48 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11 และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 7.41 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 138

ภาพที่ 138 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังเขต 6 (ภายใน)



4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 6 (ภายใน)

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 54 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 4 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 50.00)

3.1 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรมีจิตบริการ (Service mind) การให้บริการด้วยความสุภาพ ตอบคำถามด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี มีความกระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ

3.2 เจ้าหน้าที่ควรพัฒนาองค์ความรู้ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานที่แทนกันได้

2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ไม่มีข้อเสนอแนะ

3. ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 25.00)

ควรมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย เช่น Application Line Facebook และ e-mail เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเลือกใช้ช่องทาง และรูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสมกับผู้รับบริการ

4. ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ

ไม่มีข้อเสนอแนะ

5. ด้านการให้บริการ (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 25.00)

ก่อนการจัดอบรมในแต่ละครั้ง ควรมีไฟล์เอกสารให้กับผู้เข้ารับการอบรมด้วย แสดงตามภาพที่ 139

ภาพที่ 139 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 6 (ภายใน)

