



รายงานความพึงพอใจ
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
บทนำ	1
ผลสำรวจ	
1.ภาพรวมการให้บริการ	
1.1 ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด	6
1.2 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2564	10
1.3 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564	10
1.4 ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด	11
1.5 การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด	11
1.6 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง	12
2.ผลการสำรวจความพึงพอใจ	13
2.1 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 1	
2.1.1 สำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา	13
2.1.2 สำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี	18
2.1.3 สำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี	24
2.1.4 สำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี	30
2.1.5 สำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี	36
2.1.6 สำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี	42
2.1.7 สำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท	48
2.1.8 สำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง	54
2.2 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 2	
2.2.1 สำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา	60
2.2.2 สำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี	66
2.2.3 สำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี	72
2.2.4 สำนักงานคลังจังหวัดตราด	78
2.2.5 สำนักงานคลังจังหวัดนครนายก	84
2.2.6 สำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี	90
2.2.7 สำนักงานคลังจังหวัดระยอง	96
2.2.8 สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ	102
2.2.9 สำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว	108

2.3 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 3	
2.3.1 สำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา	114
2.3.2 สำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ	120
2.3.3 สำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์	127
2.3.4 สำนักงานคลังจังหวัดยโสธร	133
2.3.5 สำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ	139
2.3.6 สำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์	145
2.3.7 สำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี	151
2.3.8 สำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ	157
2.4 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 4	
2.4.1 สำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี	163
2.4.2 สำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์	169
2.4.3 สำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น	175
2.4.4 สำนักงานคลังจังหวัดนครพนม	181
2.4.5 สำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม	187
2.4.6 สำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร	193
2.4.7 สำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด	199
2.4.8 สำนักงานคลังจังหวัดเลย	206
2.4.9 สำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร	212
2.4.10 สำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย	217
2.4.11 สำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู	223
2.4.12 สำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ	229
2.5 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 5	
2.5.1 สำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่	234
2.5.2 สำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย	240
2.5.3 สำนักงานคลังจังหวัดน่าน	246
2.5.4 สำนักงานคลังจังหวัดพะเยา	252
2.5.5 สำนักงานคลังจังหวัดแพร่	258
2.5.6 สำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน	264
2.5.7 สำนักงานคลังจังหวัดลำพูน	270
2.5.8 สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง	276

2.6	สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 6	
2.6.1	สำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก	282
2.6.2	สำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร	288
2.6.3	สำนักงานคลังจังหวัดตาก	294
2.6.4	สำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์	299
2.6.5	สำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร	304
2.6.6	สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์	310
2.6.7	สำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย	315
2.6.8	สำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี	321
2.6.9	สำนักงานคลังจังหวัดอุตรดิตถ์	326
2.7	สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 7	
2.7.1	สำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม	332
2.7.2	สำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี	338
2.7.3	สำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์	344
2.7.4	สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี	350
2.7.5	สำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี	356
2.7.6	สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม	362
2.7.7	สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร	368
2.7.8	สำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี	374
2.8	สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 8	
2.8.1	สำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี	380
2.8.2	สำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช	386
2.8.3	สำนักงานคลังจังหวัดกระบี่	392
2.8.4	สำนักงานคลังจังหวัดชุมพร	397
2.8.5	สำนักงานคลังจังหวัดพังงา	403
2.8.6	สำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต	408
2.8.7	สำนักงานคลังจังหวัดระนอง	414
2.9	สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 9	
2.9.1	สำนักงานคลังจังหวัดสงขลา	419
2.9.2	สำนักงานคลังจังหวัดตรัง	425
2.9.3	สำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง	431
2.9.4	สำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส	436
2.9.5	สำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี	442
2.9.6	สำนักงานคลังจังหวัดยะลา	447
2.9.7	สำนักงานคลังจังหวัดสตูล	453

ภาคผนวก

- ตารางการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	459
- ตารางลำดับสำนักงานคลังจังหวัดที่มีผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม ที่มีต่อการให้บริการ จากคะแนนมากที่สุดไปน้อยที่สุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	460
- ตารางประเภทหน่วยงาน/สถานะของผู้ให้ข้อมูล จำแนกรายสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	461
- ตารางช่องทางติดต่อสื่อสารของผู้ให้ข้อมูลของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	463
- ตารางความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	465
- ตารางการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	466

บทสรุปผู้บริหาร

กรมบัญชีกลางได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระหว่างวันที่ 1 - 30 กรกฎาคม 2564 มีกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ซึ่งเป็นผู้รับบริการกับสำนักงานคลังจังหวัด 76 จังหวัด มีแบบสำรวจตอบกลับ จำนวน 6,090 ฉบับ แสดงผลการสำรวจได้ ดังนี้

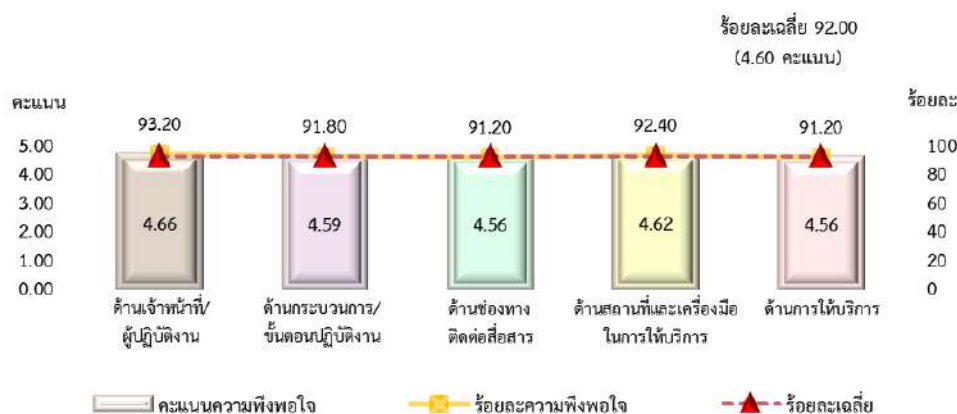
1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.62 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.40 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.60

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.00 แสดงตามภาพ ก

ภาพ ก : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลสำรวจความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตาม
ประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตาราง ก

ตาราง ก : ผลสำรวจความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน	คะแนนความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	คะแนน	น้อยที่สุด	คะแนน
1. ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	จังหวัดสิงห์บุรี	4.94	จังหวัดพะเยา	4.32
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	จังหวัดสิงห์บุรี	4.90	จังหวัดพะเยา	4.22
3. ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	จังหวัดสิงห์บุรี	4.88	จังหวัดราชบุรี	4.18
4. ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	จังหวัดมหาสารคาม	4.90	จังหวัดราชบุรี	4.28
5. ด้านการให้บริการ	จังหวัดสิงห์บุรี	4.89	จังหวัดราชบุรี	4.22

● **หน่วยงานที่มีผลคะแนนความพึงพอใจระดับมากที่สุด**

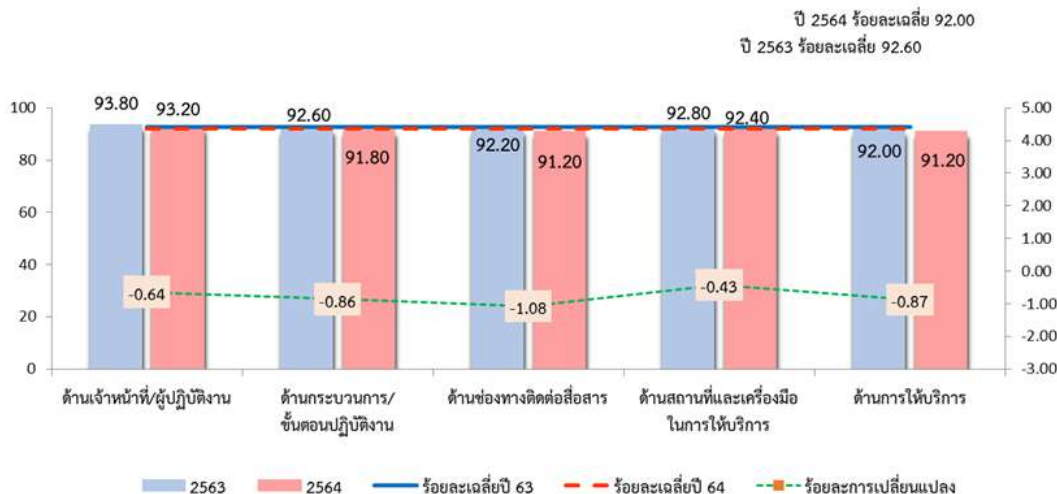
- 1) **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี คะแนนเฉลี่ย 4.94 คะแนน ประเด็นที่ได้คะแนนมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ
- 2) **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี คะแนนเฉลี่ย 4.90 คะแนน ประเด็นที่ได้คะแนนมากที่สุด คือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม
- 3) **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี คะแนนเฉลี่ย 4.88 คะแนน ประเด็นที่ได้คะแนนมากที่สุด คือ มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย
- 4) **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม คะแนนเฉลี่ย 4.90 คะแนน ประเด็นที่ได้คะแนนมากที่สุด คือ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย
- 5) **ด้านการให้บริการ** ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี คะแนนเฉลี่ย 4.89 คะแนน ประเด็นที่ได้คะแนนมากที่สุด คือ การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ

● **หน่วยงานที่มีผลคะแนนความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด**

- 1) **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดพะเยา คะแนนเฉลี่ย 4.32 คะแนน ประเด็นที่ได้คะแนนน้อยที่สุด คือ ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 2) **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดพะเยา คะแนนเฉลี่ย 4.22 คะแนน ประเด็นที่ได้คะแนนน้อยที่สุด คือ ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ
- 3) **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี คะแนนเฉลี่ย 4.18 คะแนน ประเด็นที่ได้คะแนนน้อยที่สุด คือ Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ยาก
- 4) **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี คะแนนเฉลี่ย 4.28 คะแนน ประเด็นที่ได้คะแนนน้อยที่สุด คือ สิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอต่อการให้บริการ
- 5) **ด้านการให้บริการ** ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี คะแนนเฉลี่ย 4.22 คะแนน ประเด็นที่ได้คะแนนน้อยที่สุด รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด ไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

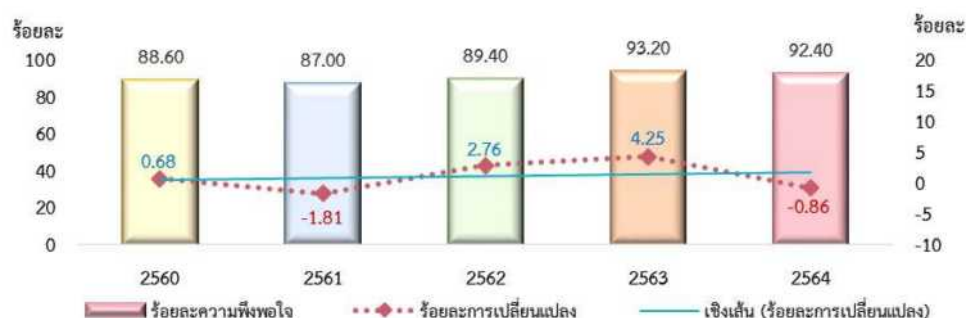
3. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2564 พบว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ มีผลระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 0.64 0.86 1.08 0.43 และ 0.87 ตามลำดับ แสดงตามภาพ ข

ภาพ ข : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2564



4. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 0.68 2.76 และ 4.25 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 1.81 และ 0.86 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านการให้บริการ อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 คาดว่ามีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพ ค

ภาพ ค : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



5. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 6,090 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 6,079 คน คิดเป็นร้อยละ 99.82 และไม่ต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 0.18 แสดงตามภาพ ง

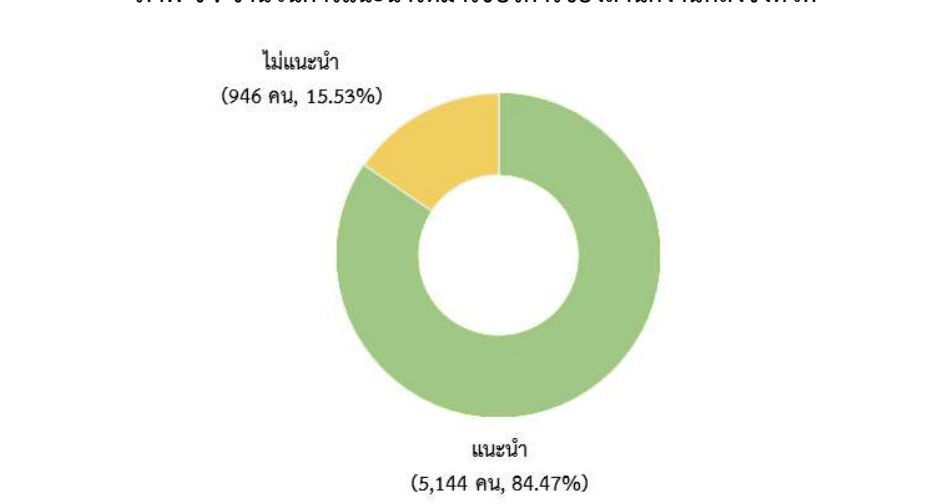
ภาพ ง : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด



6. การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 6,090 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 5,144 คน คิดเป็นร้อยละ 84.47 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 946 คน คิดเป็นร้อยละ 15.53 แสดงตามภาพ จ

ภาพ จ : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด



7. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 6,090 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 346 ฉบับ สรุปประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน ได้ดังนี้

7.1 ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 88 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 25.43)

7.1.1 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรมีจิตบริการ (Service Mind) ไม่ใส่อารมณ์ในการตอบคำถาม ตอบคำถามด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี มีความกระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ

7.1.2 เจ้าหน้าที่ควรมีความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ และควรตอบคำถามแก่ผู้รับบริการ ให้ชัดเจน รวดเร็ว และตรงความต้องการ

7.1.3 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ควรสามารถทำงานแทนกันได้ หรือมีเจ้าหน้าที่คอยรับเรื่อง ตลอดเวลา

7.1.4 ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรในการให้บริการให้เพียงพอ เนื่องจากมีผู้รับบริการพร้อมกันหลายคน ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการได้ในทันที

7.2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน (จำนวน 54 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 15.61)

7.2.1 ควรลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสม

7.2.2 ควรมีกระบวนการ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

7.2.3 ระยะเวลาในการให้บริการควรมีความเหมาะสม

7.2.4 ควรจัดทำคู่มือสรุปขั้นตอนปฏิบัติงาน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้ได้อย่างถูกต้อง

7.3 ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 132 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 38.15)

7.3.1 ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลายนอกจากการติดต่อทางโทรศัพท์ เช่น Application Line Facebook และ e-Mail

7.3.2 ควรเพิ่มคู่มือโทรศัพท์ในการแนะนำปรึกษาให้มากขึ้น

7.3.3 ควรปรับปรุงฐานข้อมูล Website ให้ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน เพื่อให้สืบค้นได้ง่าย

7.4 ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ (จำนวน 40 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 11.56)

7.4.1 ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ เนื่องจากคับแคบไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการ

7.4.2 ควรมีคอมพิวเตอร์ส่วนกลาง เพื่อความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อที่หน่วยงาน

7.4.3 ควรมีจุดที่นั่งพัก ป้าย หรือแผนผังแสดงจุดให้บริการที่ชัดเจน

7.5 ด้านการให้บริการ (จำนวน 32 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 9.25)

7.5.1 ควรจัดให้มีการฝึกอบรม ทบทวน ระเบียบ หนังสือสั่งการใหม่ ๆ หรือทบทวนการปฏิบัติงานในระบบ e-GP เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกิดความมั่นใจในการทำงาน และส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

7.5.2 ควรตอบคำถามหรือแนะนำผู้รับบริการด้วยความรวดเร็ว ชัดเจน และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

1. หลักการและเหตุผล

กรมบัญชีกลางได้จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการตามเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานภายในกรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 และกำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านที่ 2 : การประเมินคุณภาพ ตัวชี้วัด : ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน เป็นการประเมินผลการดำเนินงานด้านการให้บริการ พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงาน ตามกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการของแต่ละหน่วยงาน โดยมีกลุ่มงานประเมินผล กองยุทธศาสตร์และแผนงาน เป็นผู้ดำเนินการวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายและกระจายแบบสำรวจความพึงพอใจ เพื่อเปิดโอกาสให้สำนักงานคลังจังหวัดได้นำข้อคิดเห็นความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการไปปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อให้สำนักงานคลังจังหวัดนำผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ไปประกอบการพิจารณากำหนดมาตรการ และจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

2.2 เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการจากการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกรมบัญชีกลาง

3. ระยะเวลาดำเนินการ ระหว่างวันที่ 1 - 30 กรกฎาคม 2564

4. ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มากกว่าร้อยละ 80 อยู่ในระดับ 5.00 คะแนน (เป็นตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายในการดำเนินงานตามเกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานภายในกรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ด้านการให้บริการ โดยพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงานตามกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการของแต่ละหน่วยงาน)

5. ผลผลิต

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

6. ผลลัพธ์

6.1 สำนักงานคลังจังหวัดนำผลสำรวจฯ ไปปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มากขึ้น

6.2 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ความประทับใจและทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการของกรมบัญชีกลาง

7. ขอบเขตการศึกษา

7.1 กลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วย

7.1.1 ผู้รับบริการ คือ หน่วยงานของรัฐ¹/เจ้าหน้าที่ของรัฐ² และหน่วยงาน/บุคคลที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

7.1.2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ สภาอุตสาหกรรม สมาคมธนาคารไทย สถาบันการเงิน หอการค้าไทย สถานพยาบาลเอกชน ผู้รับเบี้ยหวัดบำเหน็จบำนาญ ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ และประชาชนทั่วไปที่ติดต่อราชการกับสำนักงานคลังจังหวัด

7.2 ขอบเขตการสำรวจ โดยสำรวจการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด จำนวน 76 แห่ง

7.3 ช่องทางการสำรวจ คือ หนังสือราชการ เว็บไซต์ ผู้มาติดต่อราชการ และผู้เข้ารับการอบรมสัมมนาในเขตพื้นที่จังหวัดนั้น ๆ

7.4 ประเด็นหลักที่ทำการสำรวจ ประกอบด้วย 5 ประเด็นหลัก ดังนี้

7.4.1 ความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)

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

7.4.3 ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

7.4.4 การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

7.4.5 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

7.5 กำหนดระยะเวลาของการสำรวจ : ระหว่างวันที่ 1 - 30 กรกฎาคม 2564

8. ระเบียบวิธีการสำรวจ

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

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

8.3 การกำหนดขนาดตัวอย่าง : กลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 30 ราย

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

¹ หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นและมีฐานะเป็นกรม ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น และรัฐวิสาหกิจที่ตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติหรือพระราชกฤษฎีกา และให้หมายความรวมถึงหน่วยงานอื่นของรัฐที่มีพระราชกฤษฎีกากำหนดให้เป็นหน่วยงานของรัฐตามพระราชบัญญัตินี้ด้วย

² เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว และผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

9. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

แบบสำรวจแบบปลายเปิดและปลายปิด จำนวน 1 ฉบับ คือ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

ส่วนที่ 3 : ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยกระจายแบบสำรวจไปยังสำนักงานคลังจังหวัดทางหนังสือราชการ และการขอความร่วมมือจากส่วนราชการ ในการตอบแบบสำรวจออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์ www.cgd.go.th หัวข้อ “สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ” (ด้านบนของเว็บไซต์) หรือผ่านทาง QR Code

10. การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล

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

10.2 วิธีการประเมินผลความพึงพอใจ ได้กำหนดเกณฑ์การวัดตามระบบ Likert Scales³ แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

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	ควรปรับปรุง

หมายเหตุ : กรณีไม่เคยใช้บริการ จะไม่นำมาคิดค่าคะแนน

³ เครื่องมือวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นที่กำหนดคะแนนของคำตอบในแบบสำรวจ ส่วนใหญ่นิยามกำหนดน้ำหนักความเห็นต่อคำถามแต่ละข้อ เป็น 5 ระดับ ซึ่งคำตอบเกี่ยวกับทัศนคติหรือความคิดเห็นแต่ละชุด จะนำมาสร้างเป็นมาตรวัดระดับของทัศนคติหรือความคิดเห็นในเรื่องนั้น

11. สูตรการคำนวณ

11.1 ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ 5 ด้าน ของแต่ละสำนักงานคลังจังหวัด =

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

11.2 ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ 5 ด้าน ของสำนักงานคลังจังหวัด =

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

11.3 ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของแต่ละสำนักงานคลังจังหวัด =

$$\left(\frac{\text{คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภาพรวม 5 คะแนนเต็ม} + \text{คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการ 5 ด้าน}}{2} \right) \times 20$$

11.4 ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการภาพรวม 5 คะแนน ของสำนักงานคลังจังหวัด =

$$\left(\frac{\text{ผลรวมคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภาพรวม 5 คะแนนเต็ม}}{76} \right) \times 20$$

11.5 ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัด

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

12. ข้อจำกัดของการสำรวจ

12.1 วิธีการกระจายแบบสำรวจจะผ่านทางหน่วยงานเป็นหลักมากกว่าการกระจายให้แก่เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ

12.2 หน่วยงานภาครัฐมีโอกาสดำเนินการแบบสำรวจไม่ครบถ้วนหรือตรงตามกลุ่มเป้าหมายที่กรมบัญชีกลางกำหนด ทำให้การเก็บรวบรวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างในงานแต่ละด้านมีจำนวนแตกต่างกันมากและการกระจายกลุ่มตัวอย่างยังไม่ครอบคลุม

12.3 กลุ่มตัวอย่างในงานแต่ละด้านมีความแตกต่างกัน มีขนาดไม่เท่ากัน และเป็นผู้รับบริการเฉพาะกลุ่ม ดังนั้น งานแต่ละด้านจึงเป็นอิสระต่อกัน ส่งผลให้การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ให้ความสำคัญกับงานทุกด้านเท่ากัน

13. คำนิยาม

การพิจารณาผลการสำรวจแบ่งประเด็นที่พิจารณาออกเป็น 5 ด้าน แต่ละด้านมีความหมาย ดังนี้

13.1 ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัด ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว

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

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

13.4 ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ หมายถึง การจัดสถานที่ ภูมิทัศน์ เครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

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

ผลสำรวจ

กรมบัญชีกลางได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระหว่างวันที่ 1 - 30 กรกฎาคม 2564 มีกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ซึ่งเป็นผู้รับบริการกับสำนักงานคลังจังหวัด 76 จังหวัด มีแบบสำรวจตอบกลับ จำนวน 6,090 ฉบับ แสดงผลการสำรวจได้ ดังนี้

1. ภาพรวมการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

1.1 ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.62 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.40 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนนใน 2 ส่วน ดังนี้

1.1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.60

1.1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.00 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.66 4.62 4.59 4.56 และ 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.20 92.40 91.80 91.20 และ 91.20 ตามลำดับ ผลคะแนนทั้ง 2 ส่วน แสดงตามภาพที่ 1 และตารางที่ 1 - 2

ภาพที่ 1 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 1 : สรุปคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.62	92.40
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.63	92.60
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.60	92.00
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.66	93.20
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับมอบหมาย	4.64	92.80
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.64	92.80
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.67	93.40
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.69	93.80
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.59	91.80
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.57	91.40
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.60	92.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.56	91.20
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.60	92.00
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.51	90.20
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.56	91.20
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.59	91.80
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.62	92.40
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุโปร่ง ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.60	92.00
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.59	91.80
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.68	93.60
ด้านการให้บริการ	4.56	91.20
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.63	92.60
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.64	92.80
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.60	92.00
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำนาญค่าประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.53	90.60
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.50	90.00
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.49	89.80
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.58	91.60
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และการกักเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.51	90.20
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.53	90.60
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.59	91.80

ตารางที่ 2 : สรุปคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

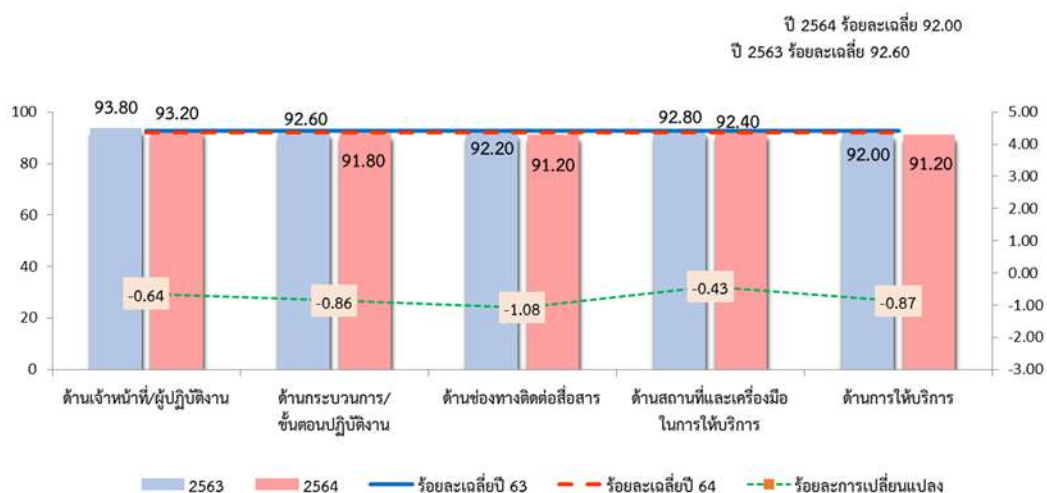
จังหวัด	ภาพรวมเฉลี่ย		ภาพรวมบริการ		ประเด็นสำรวจความพึงพอใจ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)											
					รวม 5 ด้าน		ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ปฏิบัติงาน		ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนปฏิบัติงาน		ด้านช่องทาง ติดต่อสื่อสาร		ด้านสถานที่และ เครื่องมือในการ ให้บริการ		ด้านการให้บริการ	
	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ
ภาพรวม สำนักงานคลังจังหวัด	4.62	92.40	4.63	92.60	4.60	92.00	4.66	93.20	4.59	91.80	4.56	91.20	4.62	92.40	4.56	91.20
เขต 1																
1. อุตรดิตถ์	4.35	87.00	4.35	87.00	4.34	86.80	4.41	88.20	4.36	87.20	4.28	85.60	4.36	87.20	4.31	86.20
2. นนทบุรี	4.42	88.40	4.47	89.40	4.37	87.40	4.48	89.60	4.37	87.40	4.28	85.60	4.43	88.60	4.31	86.20
3. ปทุมธานี	4.38	87.60	4.39	87.80	4.36	87.20	4.44	88.80	4.34	86.80	4.32	86.40	4.34	86.80	4.35	87.00
4. ลพบุรี	4.76	95.20	4.82	96.40	4.70	94.00	4.75	95.00	4.77	95.40	4.64	92.80	4.69	93.80	4.67	93.40
5. สระบุรี	4.72	94.40	4.71	94.20	4.73	94.60	4.78	95.60	4.74	94.80	4.69	93.80	4.76	95.20	4.68	93.60
6. สิงห์บุรี	4.91	98.20	4.92	98.40	4.90	98.00	4.94	98.80	4.90	98.00	4.88	97.60	4.88	97.60	4.89	97.80
7. ชัยนาท	4.71	94.20	4.74	94.80	4.68	93.60	4.73	94.60	4.69	93.80	4.66	93.20	4.69	93.80	4.65	93.00
8. อ่างทอง	4.89	97.80	4.91	98.20	4.86	97.20	4.89	97.80	4.88	97.60	4.85	97.00	4.87	97.40	4.82	96.40
เขต 2																
9. ฉะเชิงเทรา	4.43	88.60	4.44	88.80	4.41	88.20	4.52	90.40	4.40	88.00	4.34	86.80	4.43	88.60	4.35	87.00
10. จันทบุรี	4.46	89.20	4.47	89.40	4.44	88.80	4.49	89.80	4.43	88.60	4.38	87.60	4.48	89.60	4.43	88.60
11. ชลบุรี	4.42	88.40	4.44	88.80	4.40	88.00	4.47	89.40	4.42	88.40	4.41	88.20	4.35	87.00	4.36	87.20
12. ตราด	4.79	95.80	4.80	96.00	4.77	95.40	4.78	95.60	4.79	95.80	4.76	95.20	4.78	95.60	4.74	94.80
13. นครนายก	4.70	94.00	4.72	94.40	4.68	93.60	4.83	96.60	4.69	93.80	4.60	92.00	4.68	93.60	4.60	92.00
14. ปราจีนบุรี	4.82	96.40	4.82	96.40	4.81	96.20	4.86	97.20	4.78	95.60	4.82	96.40	4.85	97.00	4.76	95.20
15. ระยอง	4.64	92.80	4.66	93.20	4.62	92.40	4.69	93.80	4.62	92.40	4.56	91.20	4.63	92.60	4.59	91.80
16. สมุทรปราการ	4.59	91.80	4.61	92.20	4.57	91.40	4.65	93.00	4.58	91.60	4.53	90.60	4.56	91.20	4.53	90.60
17. สระแก้ว	4.61	92.20	4.65	93.00	4.57	91.40	4.61	92.20	4.55	91.00	4.54	90.80	4.62	92.40	4.55	91.00
เขต 3																
18. นครราชสีมา	4.49	89.80	4.54	90.80	4.43	88.60	4.51	90.20	4.40	88.00	4.41	88.20	4.43	88.60	4.39	87.80
19. ชัยภูมิ	4.80	96.00	4.78	95.60	4.81	96.20	4.84	96.80	4.79	95.80	4.78	95.60	4.82	96.40	4.83	96.60
20. บุรีรัมย์	4.75	95.00	4.76	95.20	4.73	94.60	4.76	95.20	4.68	93.60	4.70	94.00	4.73	94.60	4.76	95.20
21. ยโสธร	4.79	95.80	4.81	96.20	4.76	95.20	4.81	96.20	4.71	94.20	4.72	94.40	4.80	96.00	4.75	95.00
22. ศรีสะเกษ	4.72	94.40	4.74	94.80	4.70	94.00	4.77	95.40	4.69	93.80	4.65	93.00	4.70	94.00	4.69	93.80
23. สุรินทร์	4.53	90.60	4.56	91.20	4.49	89.80	4.62	92.40	4.47	89.40	4.53	90.60	4.37	87.40	4.45	89.00
24. อุบลราชธานี	4.51	90.20	4.55	91.00	4.47	89.40	4.57	91.40	4.47	89.40	4.38	87.60	4.52	90.40	4.39	87.80
25. อำนาจเจริญ	4.79	95.80	4.78	95.60	4.80	96.00	4.80	96.00	4.78	95.60	4.78	95.60	4.85	97.00	4.81	96.20
เขต 4																
26. อุตรดิตถ์	4.84	96.80	4.85	97.00	4.82	96.40	4.86	97.20	4.82	96.40	4.81	96.20	4.82	96.40	4.79	95.80
27. กาฬสินธุ์	4.51	90.20	4.54	90.80	4.48	89.60	4.57	91.40	4.39	87.80	4.39	87.80	4.57	91.40	4.47	89.40
28. ขอนแก่น	4.57	91.40	4.60	92.00	4.53	90.60	4.64	92.80	4.52	90.40	4.48	89.60	4.54	90.80	4.47	89.40
29. นครพนม	4.84	96.80	4.83	96.60	4.84	96.80	4.87	97.40	4.84	96.80	4.84	96.80	4.83	96.60	4.81	96.20
30. มหาสารคาม	4.87	97.40	4.86	97.20	4.87	97.40	4.90	98.00	4.86	97.20	4.86	97.20	4.90	98.00	4.83	96.60
31. มุกดาหาร	4.47	89.40	4.44	88.80	4.50	90.00	4.58	91.60	4.49	89.80	4.45	89.00	4.49	89.80	4.48	89.60
32. ร้อยเอ็ด	4.84	96.80	4.83	96.60	4.84	96.80	4.86	97.20	4.84	96.80	4.84	96.80	4.84	96.80	4.83	96.60
33. เลย	4.78	95.60	4.78	95.60	4.77	95.40	4.80	96.00	4.77	95.40	4.75	95.00	4.79	95.80	4.75	95.00
34. สกลนคร	4.68	93.60	4.69	93.80	4.67	93.40	4.73	94.60	4.63	92.60	4.63	92.60	4.72	94.40	4.66	93.20
35. หนองคาย	4.59	91.80	4.63	92.60	4.55	91.00	4.61	92.20	4.53	90.60	4.53	90.60	4.58	91.60	4.50	90.00
36. หนองบัวลำภู	4.62	92.40	4.66	93.20	4.57	91.40	4.59	91.80	4.56	91.20	4.55	91.00	4.62	92.40	4.52	90.40
37. บึงกาฬ	4.50	90.00	4.48	89.60	4.51	90.20	4.55	91.00	4.54	90.80	4.46	89.20	4.54	90.80	4.48	89.60

ตารางที่ 2 : สรุปคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (ต่อ)

จังหวัด	ภาพรวมเฉลี่ย		ภาพรวมบริการ		ประเด็นสำรวจความพึงพอใจ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)											
					รวม 5 ด้าน		ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ปฏิบัติงาน		ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนปฏิบัติงาน		ด้านช่องทาง ติดต่อสื่อสาร		ด้านสถานที่และ เครื่องมือในการ ให้บริการ		ด้านการให้บริการ	
	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ
ภาพรวม สำนักงานคลังจังหวัด	4.62	92.40	4.63	92.60	4.60	92.00	4.66	93.20	4.59	91.80	4.56	91.20	4.62	92.40	4.56	91.20
เขต 5																
38. เชียงใหม่	4.70	94.00	4.72	94.40	4.67	93.40	4.72	94.40	4.63	92.60	4.64	92.80	4.69	93.80	4.69	93.80
39. เชียงราย	4.64	92.80	4.67	93.40	4.61	92.20	4.71	94.20	4.61	92.20	4.60	92.00	4.55	91.00	4.57	91.40
40. น่าน	4.60	92.00	4.62	92.40	4.58	91.60	4.61	92.20	4.60	92.00	4.56	91.20	4.58	91.60	4.55	91.00
41. พะเยา	4.28	85.60	4.28	85.60	4.27	85.40	4.32	86.40	4.22	84.40	4.25	85.00	4.29	85.80	4.25	85.00
42. แม่ฮ่องสอน	4.49	89.80	4.48	89.60	4.49	89.80	4.49	89.80	4.42	88.40	4.45	89.00	4.59	91.80	4.48	89.60
43. แม่ฮ่องสอน	4.55	91.00	4.55	91.00	4.55	91.00	4.57	91.40	4.52	90.40	4.55	91.00	4.55	91.00	4.54	90.80
44. ลำพูน	4.67	93.40	4.70	94.00	4.63	92.60	4.75	95.00	4.60	92.00	4.65	93.00	4.55	91.00	4.60	92.00
45. ลำปาง	4.67	93.40	4.69	93.80	4.65	93.00	4.68	93.60	4.63	92.60	4.63	92.60	4.67	93.40	4.63	92.60
เขต 6																
46. พิชญโลก	4.49	89.80	4.50	90.00	4.47	89.40	4.57	91.40	4.49	89.80	4.43	88.60	4.46	89.20	4.39	87.80
47. กำแพงเพชร	4.65	93.00	4.69	93.80	4.61	92.20	4.65	93.00	4.54	90.80	4.53	90.60	4.67	93.40	4.64	92.80
48. ตาก	4.77	95.40	4.79	95.80	4.74	94.80	4.82	96.40	4.70	94.00	4.73	94.60	4.75	95.00	4.68	93.60
49. นครสวรรค์	4.74	94.80	4.76	95.20	4.71	94.20	4.76	95.20	4.72	94.40	4.67	93.40	4.73	94.60	4.69	93.80
50. พิจิตร	4.49	89.80	4.50	90.00	4.47	89.40	4.54	90.80	4.46	89.20	4.44	88.80	4.52	90.40	4.41	88.20
51. เพชรบูรณ์	4.66	93.20	4.68	93.60	4.64	92.80	4.76	95.20	4.64	92.80	4.57	91.40	4.66	93.20	4.58	91.60
52. สุโขทัย	4.75	95.00	4.77	95.40	4.73	94.60	4.83	96.60	4.66	93.20	4.72	94.40	4.76	95.20	4.69	93.80
53. อุทัยธานี	4.39	87.80	4.40	88.00	4.38	87.60	4.45	89.00	4.32	86.40	4.37	87.40	4.45	89.00	4.33	86.60
54. อุตรดิตถ์	4.49	89.80	4.52	90.40	4.46	89.20	4.54	90.80	4.42	88.40	4.41	88.20	4.51	90.20	4.42	88.40
เขต 7																
55. นครปฐม	4.86	97.20	4.88	97.60	4.83	96.60	4.88	97.60	4.86	97.20	4.79	95.80	4.80	96.00	4.83	96.60
56. กาญจนบุรี	4.42	88.40	4.38	87.60	4.45	89.00	4.51	90.20	4.46	89.20	4.40	88.00	4.52	90.40	4.36	87.20
57. ประจวบคีรีขันธ์	4.68	93.60	4.69	93.80	4.66	93.20	4.70	94.00	4.64	92.80	4.62	92.40	4.70	94.00	4.62	92.40
58. เพชรบุรี	4.72	94.40	4.73	94.60	4.70	94.00	4.74	94.80	4.71	94.20	4.68	93.60	4.72	94.40	4.67	93.40
59. ราชบุรี	4.30	86.00	4.33	86.60	4.26	85.20	4.33	86.60	4.29	85.80	4.18	83.60	4.28	85.60	4.22	84.40
60. สมุทรสงคราม	4.45	89.00	4.46	89.20	4.44	88.80	4.52	90.40	4.41	88.20	4.38	87.60	4.51	90.20	4.38	87.60
61. สมุทรสาคร	4.50	90.00	4.55	91.00	4.45	89.00	4.52	90.40	4.42	88.40	4.49	89.80	4.42	88.40	4.40	88.00
62. สุพรรณบุรี	4.61	92.20	4.63	92.60	4.58	91.60	4.65	93.00	4.59	91.80	4.53	90.60	4.59	91.80	4.52	90.40
เขต 8																
63. สุราษฎร์ธานี	4.77	95.40	4.79	95.80	4.75	95.00	4.87	97.40	4.75	95.00	4.70	94.00	4.77	95.40	4.66	93.20
64. นครศรีธรรมราช	4.44	88.80	4.47	89.40	4.40	88.00	4.49	89.80	4.39	87.80	4.34	86.80	4.43	88.60	4.37	87.40
65. กระบี่	4.86	97.20	4.86	97.20	4.85	97.00	4.89	97.80	4.84	96.80	4.84	96.80	4.85	97.00	4.85	97.00
66. ชุมพร	4.65	93.00	4.72	94.40	4.58	91.60	4.68	93.60	4.55	91.00	4.55	91.00	4.60	92.00	4.53	90.60
67. พังงา	4.56	91.20	4.57	91.40	4.54	90.80	4.64	92.80	4.50	90.00	4.51	90.20	4.60	92.00	4.46	89.20
68.ภูเก็ต	4.65	93.00	4.63	92.60	4.66	93.20	4.75	95.00	4.69	93.80	4.63	92.60	4.61	92.20	4.62	92.40
69. ระนอง	4.76	95.20	4.76	95.20	4.76	95.20	4.78	95.60	4.76	95.20	4.75	95.00	4.82	96.40	4.70	94.00
เขต 9																
70. สงขลา	4.53	90.60	4.54	90.80	4.52	90.40	4.58	91.60	4.50	90.00	4.48	89.60	4.57	91.40	4.45	89.00
71. ตรัง	4.48	89.60	4.51	90.20	4.45	89.00	4.53	90.60	4.47	89.40	4.40	88.00	4.48	89.60	4.37	87.40
72. พัทลุง	4.53	90.60	4.53	90.60	4.52	90.40	4.53	90.60	4.49	89.80	4.50	90.00	4.60	92.00	4.47	89.40
73. นราธิวาส	4.33	86.60	4.32	86.40	4.33	86.60	4.44	88.80	4.31	86.20	4.33	86.60	4.36	87.20	4.23	84.60
74. ปัตตานี	4.56	91.20	4.60	92.00	4.52	90.40	4.63	92.60	4.57	91.40	4.44	88.80	4.54	90.80	4.41	88.20
75. ยะลา	4.57	91.40	4.61	92.20	4.53	90.60	4.61	92.20	4.55	91.00	4.41	88.20	4.59	91.80	4.50	90.00
76. สตูล	4.69	93.80	4.70	94.00	4.68	93.60	4.72	94.40	4.67	93.40	4.66	93.20	4.71	94.20	4.65	93.00

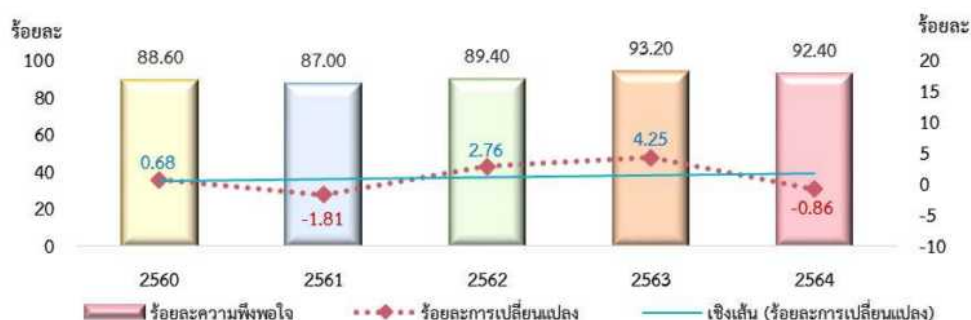
1.2 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2564 พบว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ มีผลระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 0.64 0.86 1.08 0.43 และ 0.87 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 2

ภาพที่ 2 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2564



1.3 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 0.68 2.76 และ 4.25 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 1.81 และ 0.86 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านการให้บริการ อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 คาดว่ามีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 3

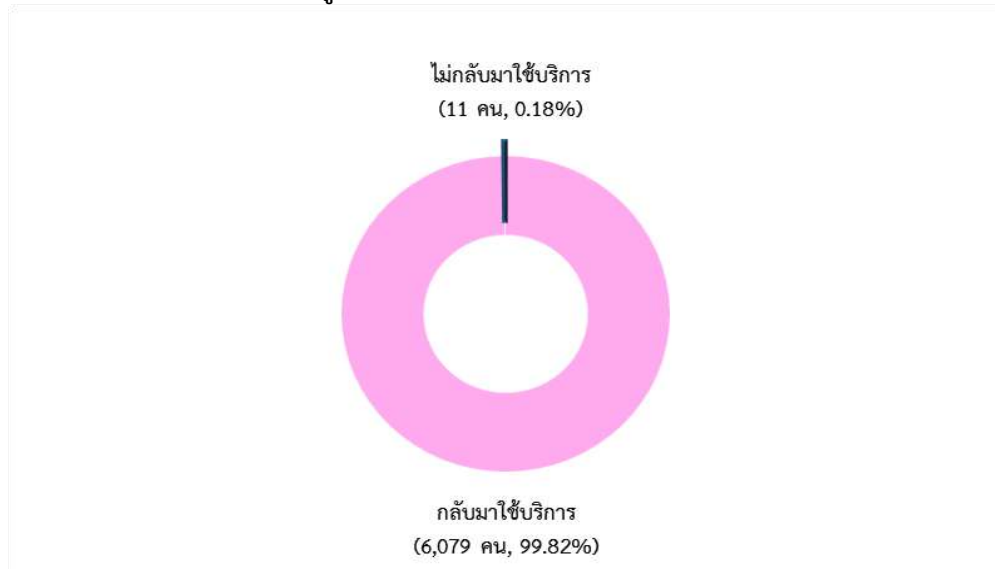
ภาพที่ 3 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



1.4 ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 6,090 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 6,079 คน คิดเป็นร้อยละ 99.82 และไม่ต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 0.18 แสดงตามภาพที่ 4

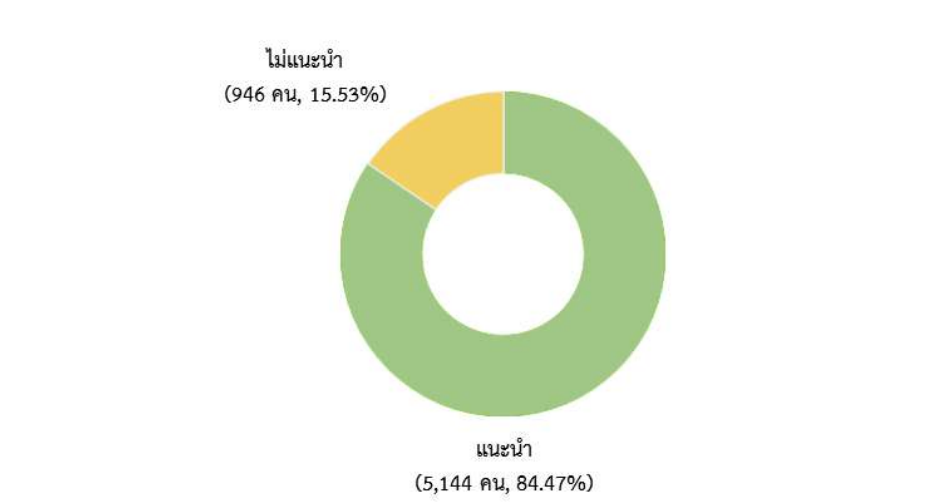
ภาพที่ 4 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด



1.5 การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 6,090 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 5,144 คน คิดเป็นร้อยละ 84.47 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 946 คน คิดเป็นร้อยละ 15.53 แสดงตามภาพที่ 5

ภาพที่ 5 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด



1.6 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 6,090 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 346 ฉบับ สรุปประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน ได้ดังนี้

1.6.1 ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 88 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 25.43)

- 1) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรมีจิตบริการ (Service Mind) ไม่ใส่อารมณ์ในการตอบคำถาม ตอบคำถามด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี มีความกระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ
- 2) เจ้าหน้าที่ควรมีความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ และควรตอบคำถามแก่ผู้รับบริการ ให้ชัดเจน รวดเร็ว และตรงความต้องการ
- 3) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ควรสามารถทำงานแทนกันได้ หรือมีเจ้าหน้าที่คอยรับเรื่องตลอดเวลา
- 4) ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรในการให้บริการให้เพียงพอ เนื่องจากมีผู้รับบริการพร้อมกันหลายคน ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการได้ในทันที

1.6.2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน (จำนวน 54 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 15.61)

- 1) ควรลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสม
- 2) ควรมีกระบวนการ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
- 3) ระยะเวลาในการให้บริการควรมีความเหมาะสม
- 4) ควรจัดทำคู่มือสรุปขั้นตอนปฏิบัติงาน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้ได้อย่างถูกต้อง

1.6.3 ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 132 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 38.15)

- 1) ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลายนอกจากการติดต่อทางโทรศัพท์ เช่น Application Line Facebook และ e-Mail
- 2) ควรเพิ่มคู่สายโทรศัพท์ในการแนะนำปรึกษาให้มากขึ้น
- 3) ควรปรับปรุงฐานข้อมูล Website ให้ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน เพื่อให้สืบค้นได้ง่าย

1.6.4 ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ (จำนวน 40 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 11.56)

- 1) ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ เนื่องจากคับแคบไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการ
- 2) ควรมีคอมพิวเตอร์ส่วนกลาง เพื่อความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อที่หน่วยงาน
- 3) ควรมีจุดที่นั่งพัก ป้าย หรือแผนผังแสดงจุดให้บริการที่ชัดเจน

1.6.5 ด้านการให้บริการ (จำนวน 32 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 9.25)

- 1) ควรจัดให้มีการฝึกอบรม ทบทวน ระเบียบ หนังสือสั่งการใหม่ ๆ หรือทบทวนการปฏิบัติงานในระบบ e-GP เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกิดความมั่นใจในการทำงาน และส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- 2) ควรตอบคำถามหรือแนะนำผู้รับบริการด้วยความรวดเร็ว ชัดเจน และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

2.1 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 1

2.1.1 สำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

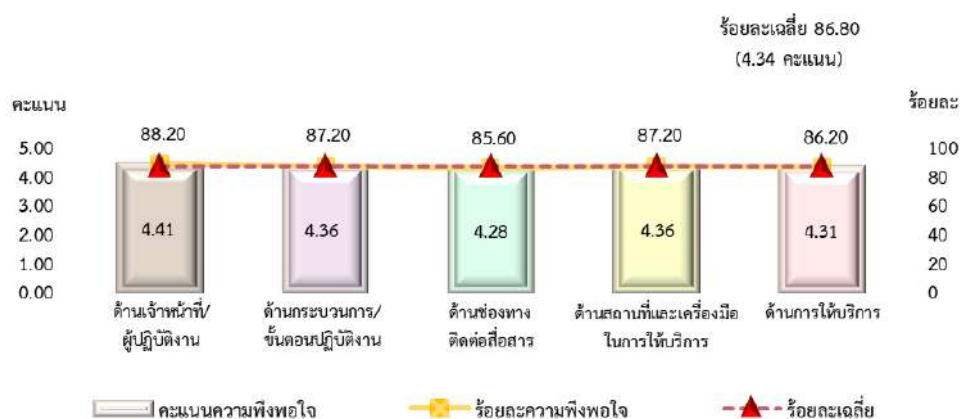
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.35 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.35 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.00

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.34 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.80 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านการให้บริการ และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.41 4.36 4.36 4.31 และ 4.28 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.20 87.20 87.20 86.20 และ 85.60 ตามลำดับแสดงตามภาพที่ 6 และตารางที่ 3

ภาพที่ 6 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 3 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.35	87.00
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.35	87.00
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.34	86.80
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.41	88.20
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับผิดชอบ	4.41	88.20
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.38	87.60
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.43	88.60
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.43	88.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.36	87.20
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.35	87.00
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.36	87.20
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.28	85.60
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.35	87.00
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.26	85.20
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.28	85.60
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.23	84.60
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.36	87.20
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุโปร่ง ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.32	86.40
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.32	86.40
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.45	89.00
ด้านการให้บริการ	4.31	86.20
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.39	87.80
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.38	87.60
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.39	87.80
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.30	86.00
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.22	84.40
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.27	85.40
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.30	86.00
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมซื้อใช้ และการกักเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.22	84.40
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.30	86.00
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.35	87.00

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน คลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุป ผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก
 - 1) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.45 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.00
 - 2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และบริการที่สุภาพ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.43 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.60
 - 3) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับมอบหมาย คะแนนเฉลี่ย 4.41 คะแนน คิดเป็น ร้อยละ 88.20
- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก
 - 1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.22 คะแนน คิดเป็น ร้อยละ 84.40
 - 2) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย คะแนนเฉลี่ย 4.23 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.60
 - 3) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย คะแนนเฉลี่ย 4.26 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.20

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 3.26 3.15 และ 11.94 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 3.25 และ 11.01 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยามีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลงแสดงตามภาพที่ 7

ภาพที่ 7 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564

