

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/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับมอบ	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

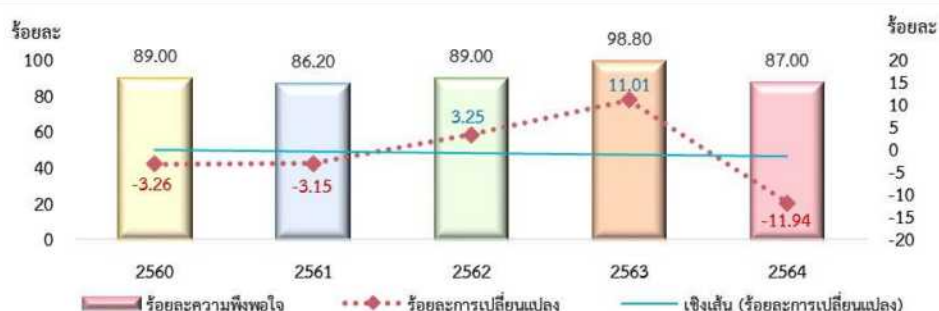
- 1) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.45 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.00
- 2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และบริการที่สุภาพ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.43 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.60
- 3) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับมอบหมาย คะแนนเฉลี่ย 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) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 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 สำหรับ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 3.25 และ 11.01 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยามีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 7

ภาพที่ 7 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



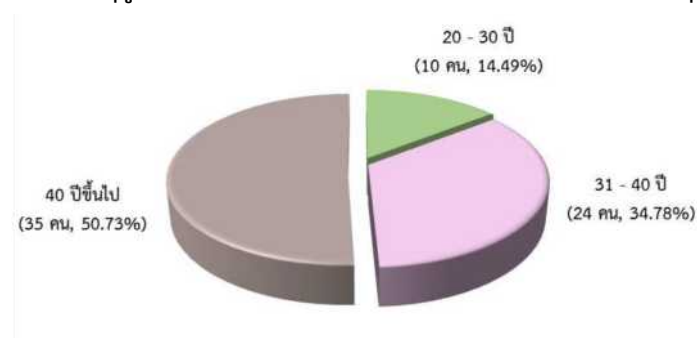
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 69 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 69 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 50.73 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 34.78 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 14.49 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 8

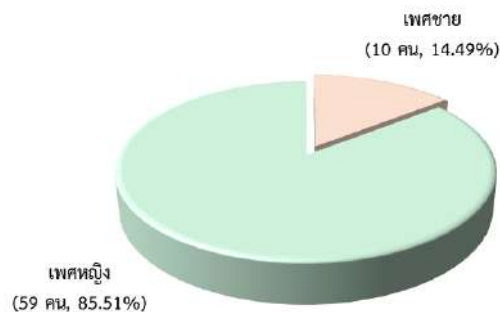
ภาพที่ 8 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 69 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 14.49 และเป็นเพศหญิง จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 85.51 แสดงตามภาพที่ 9

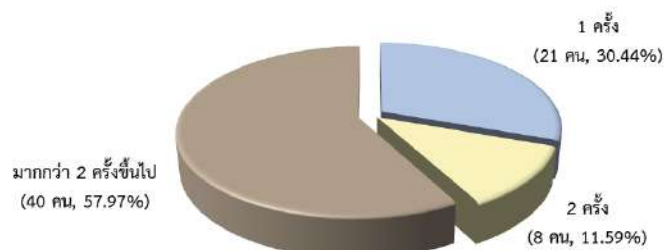
ภาพที่ 9 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 69 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 57.97 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 30.44 และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 11.59 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 10

ภาพที่ 10 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 69 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 11

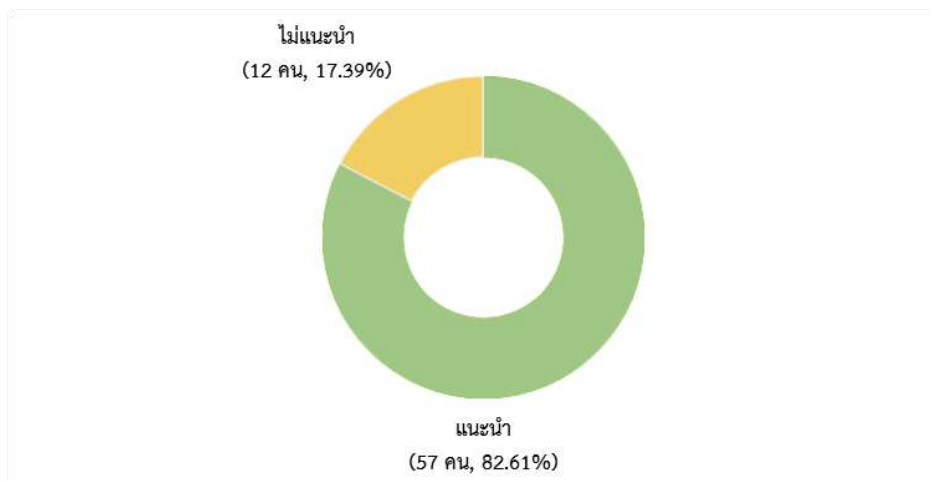
ภาพที่ 11 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา



5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 69 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 82.61 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 17.39 แสดงตามภาพที่ 12

ภาพที่ 12 : การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 69 ฉบับ พบว่า ไม่มีข้อเสนอแนะ