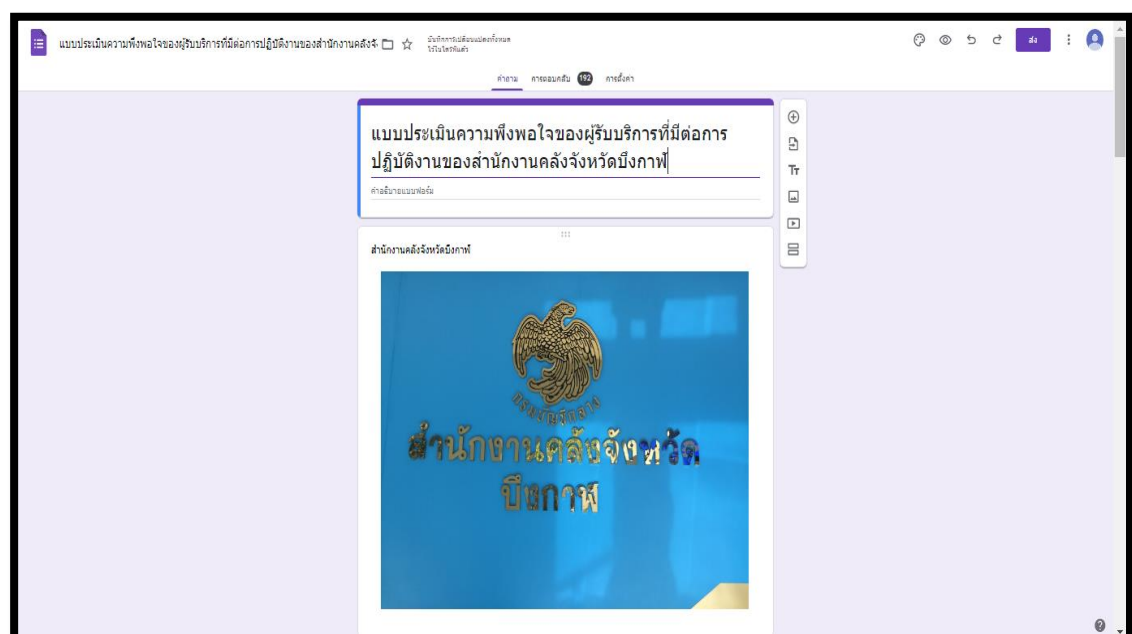


๒. ด้านบริการ

๒.๑. มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการ กลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการฯ

๑.๑ สำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อให้ทราบความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ มีผู้ตอบแบบประเมินจำนวน ๑๙๒ ราย โดยมีรายงานผลการวิเคราะห์และนำความต้องการของผู้รับบริการมาออกแบบการให้บริการ ดังนี้

๑. สำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ โดยการตอบแบบประเมินผ่านเอกสาร ผ่านระบบออนไลน์ในรูปแบบ QR Code และเว็บไซต์ของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ



ตัวอย่างแบบประเมิน

1. เพศ *

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ *

☐ 18 - 30 ปี

☐ 31-40 ปี

☐ 41 - 50 ปี

☐ 51 - 60 ปี

☐ มากกว่า 60 ปี

3. อาชีพ *

☐ เจ้าของกิจการ/ลูกจ้างประจำ

☐ พนักงานขายสินค้า / ลูกจ้างในหน่วยงานของรัฐ

☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ

☐ ผู้ค้าสินค้า/บริการ/เอกชน

☐ ผู้เรียนหรือหัดปฏิบัติงาน

☐ ประชาชนทั่วไป

☐ อื่น ๆ

4. วันเวลาที่มารับบริการ *

☐ ระหว่างเวลาปกติ (เช้า) 08.30 - 12.00 น.

☐ ระหว่างเวลาปกติ (เที่ยง) 12.00 - 13.00 น.

☐ ระหว่างเวลาปกติ (บ่าย) 13.00 - 16.30 น.

☐ ระหว่างเวลาพิเศษและเสาร์ - อาทิตย์ 09.00 - 12.00 น.

5. ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) *

☐ ติดต่อด้วยตนเอง

☐ จดหมาย/โทรสาร

☐ โทรศัพท์/โทรศัพท์เคลื่อนที่

☐ ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (เช่น Website e-mail Line and Facebook เป็นต้น)

☐ อื่น ๆ

6. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
มีความรู้/ความเชี่ยวชาญ...	☐	☐	☐	☐
บริการด้วยความรวดเร็ว...	☐	☐	☐	☐
ให้บริการด้วยคำพูด ที่...	☐	☐	☐	☐
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานดี...	☐	☐	☐	☐

7. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
ขั้นตอนการให้บริการ...	☐	☐	☐	☐
มีอุปกรณ์และเครื่องมือ...	☐	☐	☐	☐
ระยะเวลาในการให้บริการ...	☐	☐	☐	☐

8. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
การประชาสัมพันธ์ทาง...	☐	☐	☐	☐
Website ข้อมูลเป็น...	☐	☐	☐	☐
การเผยแพร่ข้อมูลผ่าน...	☐	☐	☐	☐
มีช่องทางในการให้บริการ...	☐	☐	☐	☐

9. ความพึงพอใจในสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
มีจุดจอดรถ/ประชาชน...	☐	☐	☐	☐
มีสิ่งอำนวยความสะดวก...	☐	☐	☐	☐
สถานที่ให้บริการสะอาด...	☐	☐	☐	☐

10. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
การตอบข้อหารือ/การ...	☐	☐	☐	☐
การให้บริการด้านระบบ...	☐	☐	☐	☐
การให้บริการด้านระบบ...	☐	☐	☐	☐
การขอรับหนังสือ...	☐	☐	☐	☐
รายงานสถานะเศรษฐกิจ...	☐	☐	☐	☐
มีการประชุม/อบรม...	☐	☐	☐	☐
มีเอกสารมีความเกี่ยวข้อง...	☐	☐	☐	☐

11. ท่านต้องการให้สำนักงานคลังจังหวัดพัฒนาบริการให้มีคุณภาพที่ดีขึ้นในด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) *

☐ ด้านเจ้าหน้าที่/ปฏิบัติงาน

☐ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน

☐ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร

☐ ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ

☐ ด้านการให้บริการ

12. ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

ข้อความคำตอบอื่นๆ

๒. รายงานสรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ : สำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ โทร. ๐-๔๒๔๔-๒๔๔๓-๔ โทรสาร ๐-๔๒๔๔-๔๔๔๓ ต่อ ๓๐๔๔
 ที่ บก ๐๐๓๔/ - วันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๕

เรื่อง : รายงานสรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ

เรียน คลังจังหวัดบึงกาฬ

ตามหนังสือสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ ที่ บก ๐๐๓๔/ ๐๔๒๒ ลงวันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๔ เรื่อง ขอความร่วมมือแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ เพื่อนำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น นั้น

กลุ่มงานระบบการคลัง ขอรายงานสรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ โดยมีผู้ตอบแบบประเมินจำนวน ๑๕๒ ราย ดังนี้

ประเด็นการประเมิน/ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
๑. วัตถุประสงค์		
- ช่าง	-	๓๐.๓๐
- พนักงาน	-	๖๔.๓๐
๒. ระยะเวลา		
- ๓๘ - ๔๐ ปี	-	๒๓.๖๐
- ๔๑ - ๕๐ ปี	-	๕๖.๖๐
- ๕๑ - ๕๖ ปี	-	๒๐.๓๐
- ๕๗ - ๖๐ ปี	-	๙.๙๐
- มากกว่า ๖๐ ปี	-	๕.๙๐
๓. วัสดุ		
- ข้าราชการ/ลูกจ้างประจำ	-	๕๖.๐๐
- พนักงานราชการ/ลูกจ้างในหน่วยงานของรัฐ	-	๒๔.๓๐
- พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-	๒.๐๐
- ผู้กำกับการณ์/เอกชน	-	๙.๙๐
- ผู้รับใช้ทั่วไป/หน่วยงานอื่น	-	๕.๙๐
- ประชาชนทั่วไป	-	๓.๐๐
- อื่น ๆ	-	๑.๖๐

/๔. วันและเวลา...



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ : สำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ โทร. ๐-๔๒๔๔-๒๔๔๓-๔ โทรสาร ๐-๔๒๔๔-๔๔๔๓ ต่อ ๓๐๔๔
 ที่ บก ๐๐๓๔/ - วันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๕

เรื่อง : รายงานสรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ

เรียน คลังจังหวัดบึงกาฬ

ตามหนังสือสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ ที่ บก ๐๐๓๔/ ๐๔๒๒ ลงวันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๔ เรื่อง ขอความร่วมมือแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ เพื่อนำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น นั้น

กลุ่มงานระบบการคลัง ขอรายงานสรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ โดยมีผู้ตอบแบบประเมินจำนวน ๑๕๒ ราย ดังนี้

ประเด็นการประเมิน/ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
๔. วันและเวลาในการให้บริการ		
- วันทำการปกติ (เช้า) ๐๘.๓๐ - ๑๖.๐๐ น.	-	๒๕.๖๐
- วันทำการปกติ (เย็น) ๑๖.๐๐ - ๑๘.๐๐ น.	-	๕.๙๐
- วันทำการปกติ (บ่าย) ๑๖.๐๐ - ๑๘.๐๐ น.	-	๒๖.๐๐
- วันหยุดพิเศษ/เสาร์-อาทิตย์ ๐๘.๐๐ - ๑๖.๐๐ น.	-	-
๕. ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ		
- ติดต่อด้วยตนเอง	-	๘๔.๔๐
- โทรมา/โทรสาร	-	๕.๙๐
- โทรศัพท์/อินเทอร์เน็ต	-	๒๙.๘๐
- ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น Website e-mail Line และ Facebook เป็นต้น	-	๕๐.๕๐
- อื่น ๆ	-	๑.๖๐
ระดับความพึงพอใจในการให้บริการรวม		
ด้านเนื้อหา : ได้รับความเข้าใจและวิธีการทางเทคนิคเบื้องต้น คำนี		
ค่าเฉลี่ยเต็ม ๔.๐๐-๕.๐๐ ร้อยละ ๘๔.๐๐-๑๐๐.๐๐ อยู่ในระดับมากที่สุด		
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๐-๔.๕๐ ร้อยละ ๖๔.๐๐-๘๔.๐๐ อยู่ในระดับมาก		
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๒.๖๐-๓.๕๐ ร้อยละ ๕๒.๐๐-๖๔.๐๐ อยู่ในระดับกลาง		
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๐-๒.๕๐ ร้อยละ ๓๖.๐๐-๕๒.๐๐ อยู่ในระดับน้อย		
ค่าเฉลี่ยเต็ม ๑.๐๐-๑.๕๐ ค่าต่ำสุด ร้อยละ ๒๖.๐๐ อยู่ในระดับน้อยที่สุด		
๖. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	๔.๕๔	๙๐.๙๕
- มีความรู้ความเชี่ยวชาญในงาน	๔.๕๓	๙๐.๒๐
- บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงตามความต้องการ	๔.๕๖	๘๙.๕๐
- ให้บริการด้วยคำพูด ที่สุภาพเรียบร้อย	๔.๕๗	๙๑.๔๐
- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ ไม่เลินเล่อ	๔.๖๓	๙๒.๖๐
๗. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของระบบงาน/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	๔.๕๖	๘๘.๙๐
- ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๕๐	๘๘.๐๐
- มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย	๔.๕๖	๘๘.๙๐
- ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๕๔	๘๘.๘๐
๘. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	๔.๕๔	๘๘.๘๕
- การประสานงานทางโทรศัพท์/โทรสาร	๔.๕๔	๘๘.๘๐
- Website ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นง่าย	๔.๕๔	๘๘.๘๐
- การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารความรู้ ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	๔.๕๖	๘๙.๕๐
- มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	๔.๕๖	๘๙.๕๐
๙. ความพึงพอใจด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	๔.๕๖	๘๘.๙๐
- มีจุดให้บริการ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ บ้ายใช้ความสะอาดในการให้บริการ	๔.๕๖	๘๘.๙๐
- มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น มีที่จอดรถให้บริการ เป็นต้น	๔.๕๖	๘๘.๙๐
- สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๕๖	๘๘.๙๐

/๑๐. ความพึงพอใจ...



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ : สำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ โทร. ๐-๔๒๔๔-๒๔๔๓-๔ โทรสาร ๐-๔๒๔๔-๔๔๔๓ ต่อ ๓๐๔๔
 ที่ บก ๐๐๓๔/ - วันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๕

เรื่อง : รายงานสรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ

เรียน คลังจังหวัดบึงกาฬ

ตามหนังสือสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ ที่ บก ๐๐๓๔/ ๐๔๒๒ ลงวันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๔ เรื่อง ขอความร่วมมือแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ เพื่อนำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น นั้น

กลุ่มงานระบบการคลัง ขอรายงานสรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ โดยมีผู้ตอบแบบประเมินจำนวน ๑๕๒ ราย ดังนี้

ประเด็นการประเมิน/ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
๑๐. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ		
- การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อถือได้	๔.๕๓	๙๐.๒๐
- การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ	๔.๕๓	๙๐.๒๐
- การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ	๔.๕๖	๘๘.๙๐
- การขอรับหนังสือรับรองสิทธิประโยชน์เงินอุดหนุนเพื่อพัฒนาสินค้าเกษตร/สินค้าชุมชน	๔.๕๖	๘๘.๙๐
- รายงานผลการตรวจราชการคลังจังหวัดบึงกาฬสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	๔.๕๗	๙๑.๔๐
- มีการประชุม/อบรม หรือให้ความรู้แก่ผู้เกี่ยวข้อง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	๔.๕๖	๘๘.๙๐
- วิทยาการมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	๔.๕๔	๘๘.๘๐
๑๑. หน่วยงานคลังจังหวัดบึงกาฬมีความสามารถในการให้บริการที่มีคุณภาพที่ดีขึ้นด้านใดบ้าง		
- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	-	๕๕.๖๐
- ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	-	๙๒.๖๐
- ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	-	๒๔.๐๐

/๑๐. ความพึงพอใจ...

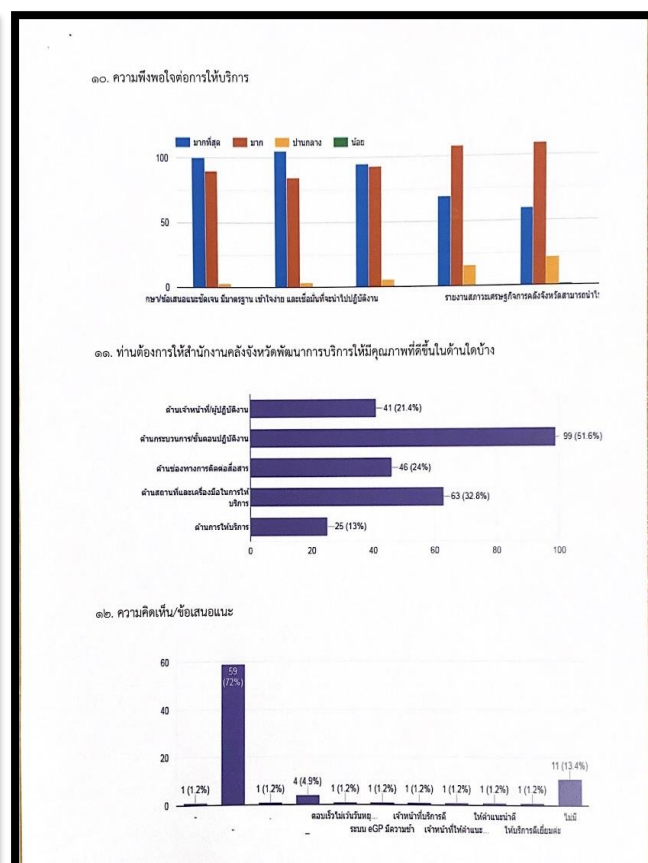
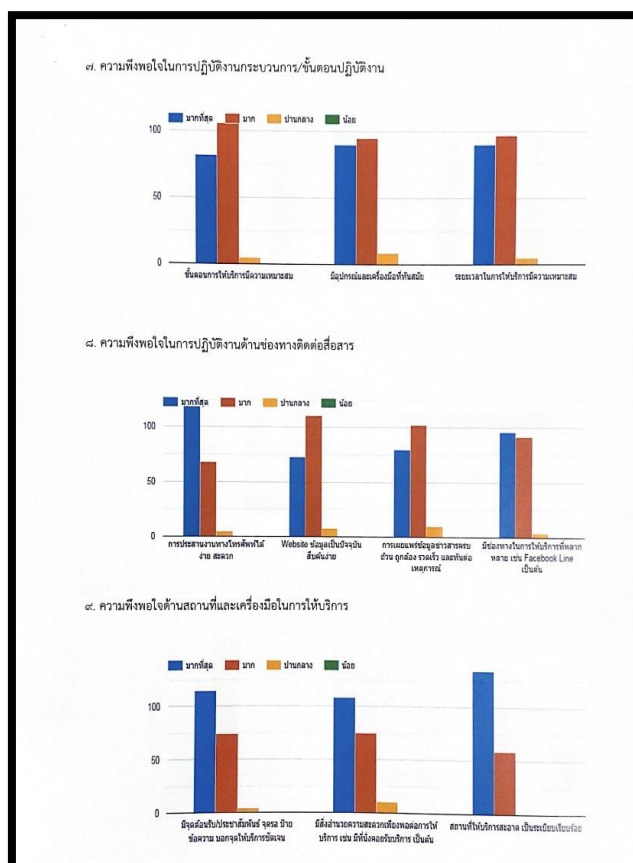
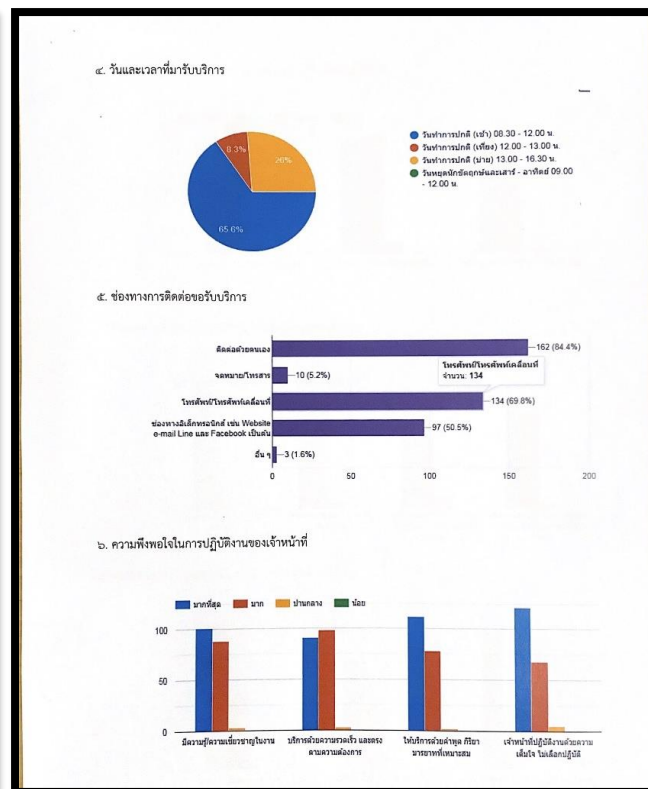
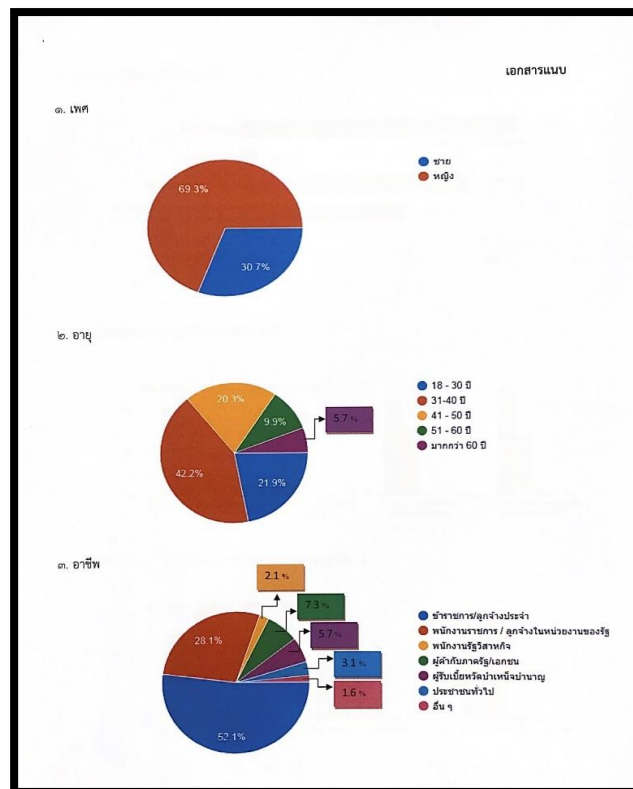
รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ
 จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายสารทิพพรณ์ สุทธิ)
 นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
 นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ

ทนายโจฬโป่งโป่งให้ใจรักทุกด้าน
 โจฬโป่ง
 (นางภัทรวดี กาวะกิจ)
 คลังจังหวัดบึงกาฬ



กำกับดูแลและบริหารจัดการเงินงบประมาณแผ่นดินให้เกื้อหนุน-ประโยชน์สูงสุด

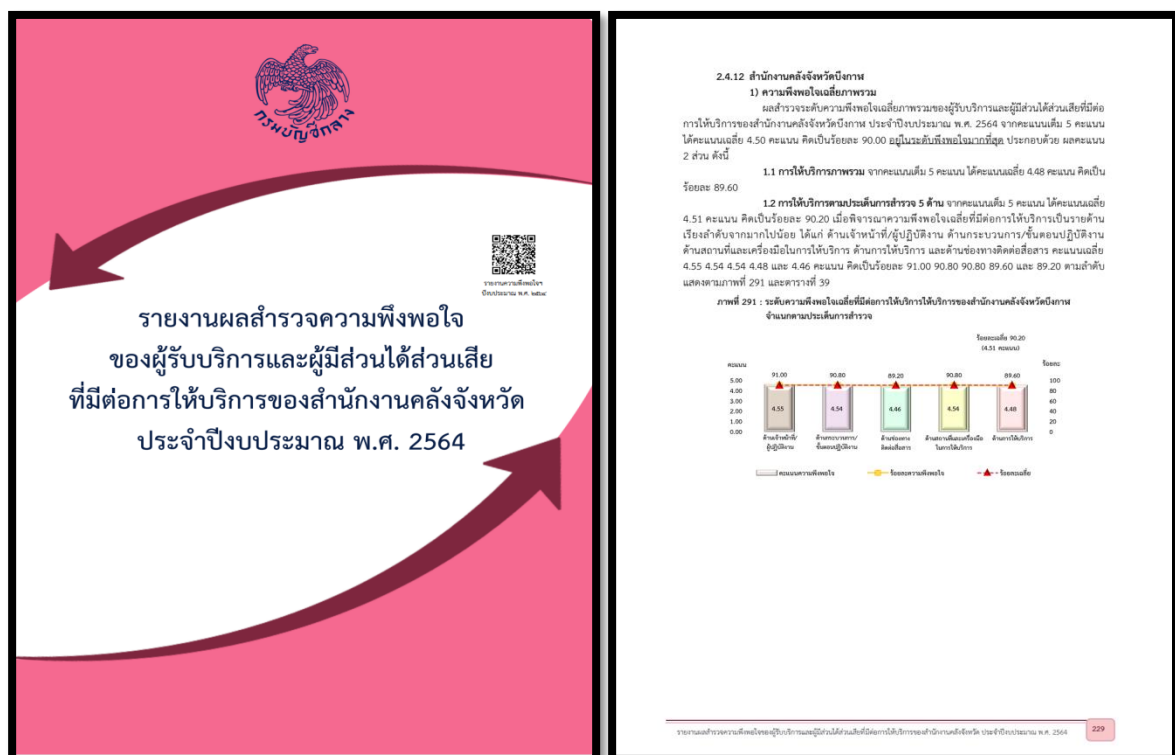


เรียนทราบภายใน

หนังสือสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ ที่ บก ๐๐๐๗/- ลงวันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๕ เรื่อง รายงานสรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ

ลำดับที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	หมายเหตุ
๑	นางธัญชนก จันทร์เหลือง	นักวิชาการคลังชำนาญการ รักษาการในตำแหน่งนักวิชาการคลัง ชำนาญการพิเศษ	
๒	นางสาวทิพาภรณ์ สุขศรี	นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ รักษาการในตำแหน่งนักวิชาการคลัง ชำนาญการพิเศษ	
๓	นางสาวมนัสนา ทองนิรัน	นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ	
๔	นายชัชวาล ศรีคันธรักษ์	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ	
๕	นางสาววิไลวรรณ แก้วเชียงหวาง	นักวิชาการคลังปฏิบัติการ	
๖	นางสาวเมธาวรรณ ภู่อึ้งแก้ว	นักวิชาการคลังปฏิบัติการ	
๗	นางสาววิมลวรรณ ทิพย์วัน	นักวิชาการคลังปฏิบัติการ	
๘	นางสาวจรรุณี วงศ์รักษา	นักวิชาการคลังปฏิบัติการ	
๙	นางสาวอมรวิสา อามาศย์	เจ้าพนักงานการคลังปฏิบัติงาน	
๑๐	นางสาวภาวิณี ผิวหม่อง	เจ้าพนักงานการคลังปฏิบัติงาน	
๑๑	นางสาวเจนจิรา เอี่ยมสนธิ	นักวิชาการคลัง	
๑๒	นางสาวพิมพ์รัตน์ อินทร์อุดม	นักวิชาการคลัง	
๑๓	นางสาวพัสดราภรณ์ พรหมสาขา ณ สกลนคร	นักวิชาการคลัง	
๑๔	นางสาวสุภาพร วิชัย	นักวิชาการคลัง	
๑๕	นางสาวรุ่งลดา วงศ์แสงจันทร์	นักวิชาการเงินและบัญชี	
๑๖	นางสาวกรรณิกา คำสุข	นิติกร	
๑๗	นางสาวปริญดา ตริรัตน์	นักวิชาการคลัง	

๑.๒. รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔



ตารางที่ 39 : รายละเอียดสำรวจระดับความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเภท	ระดับความพึงพอใจ	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงาน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)		4.50	90.00
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)		4.48	89.60
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)		4.51	90.20
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน		4.55	91.00
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเรื่องงานที่ได้รับมอบหมาย		4.51	90.20
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรวดเร็ว และตรงตามความต้องการ		4.56	91.20
3) เจ้าหน้าที่มีน้ำใจ และยิ้มแย้มสุภาพ		4.58	91.60
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ ไม่เลือกปฏิบัติ		4.56	91.20
ด้านกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติงาน		4.54	90.80
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน		4.55	91.00
2) ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม		4.52	90.40
ด้านความคุ้มค่าต่อการบริการ		4.46	89.20
1) การให้บริการ ประสิทธิภาพ และคุ้มค่าต่อการให้บริการ		4.48	89.60
2) หน่วยงาน ของสำนักงานคลังจังหวัด บึงกาฬเป็นต้นแบบ และเป็นที่น่าพอใจ		4.41	88.20
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ ไลน์ และโซเชียลมีเดีย		4.45	89.00
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น		4.48	89.60
ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ		4.54	90.80
1) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูง จิตใจดี และมีความสะอาดเรียบร้อย		4.51	90.20
2) มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือผู้มาใช้บริการ เช่น มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการ เป็นต้น		4.55	91.00
3) สถานะให้บริการสะอาด ปลอดภัยเรียบร้อย		4.55	91.00
ด้านภาพลักษณ์		4.48	89.60
1) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่ซ้ำซากจำเจและน่าสนใจ มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเป็นที่น่าพอใจต่อการปฏิบัติงาน		4.49	89.80
2) การให้บริการที่ครบถ้วนตามขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความถูกต้องและรวดเร็ว (ตามขั้นตอน) สะอาด รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ		4.46	89.20
3) การให้บริการที่ครบถ้วนตามขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความถูกต้องและรวดเร็ว (ตามขั้นตอน) สะอาด รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ		4.47	89.40
4) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและรวดเร็ว (ตามขั้นตอน) สะอาด รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ		4.45	89.00
5) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและรวดเร็ว (ตามขั้นตอน) สะอาด รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ		4.46	89.20
6) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและรวดเร็ว (ตามขั้นตอน) สะอาด รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ		4.44	88.80
7) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและรวดเร็ว (ตามขั้นตอน) สะอาด รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ		4.49	89.80
8) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและรวดเร็ว (ตามขั้นตอน) สะอาด รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ		4.51	90.20
9) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและรวดเร็ว (ตามขั้นตอน) สะอาด รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ		4.48	89.60
10) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและรวดเร็ว (ตามขั้นตอน) สะอาด รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ		4.54	90.80

จากการนำเสนอผลการสำรวจระดับความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

● ผลคะแนนการสำรวจจุดสูงสุด 3 อันดับแรก

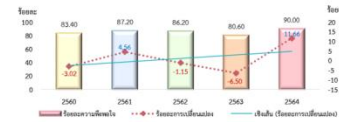
- 1) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และวิธีการศึกษา คะแนนเฉลี่ย 4.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.60
- 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงตามความต้องการ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.20
- 3) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีสื่ออำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ และสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.00

● ผลคะแนนการสำรวจจุดต่ำสุด 3 อันดับแรก

- 1) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด บึงกาฬเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย คะแนนเฉลี่ย 4.41 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.20
- 2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดและต่อปีทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.80
- 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ และการขอรับหนังสือรับรองสิทธิประโยชน์สำหรับผู้นำไปขอคืนเงินภาษีศุลกากร สะอาด รวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย 4.45 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.00

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 3.02 1.15 และ 6.50 ตามลำดับ พบว่าปีที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 4.56 และ 11.66 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และค่าความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 292

ภาพที่ 292 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 95 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 95 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 52.63 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 33.69 และอยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.68 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 293

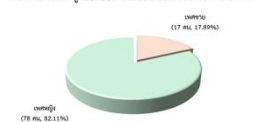
ภาพที่ 293 : อายุของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 95 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.89 และเป็นเพศหญิง จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 82.11 แสดงตามภาพที่ 294

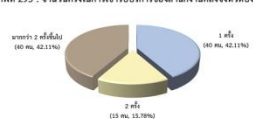
ภาพที่ 294 : เพศของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 95 คน พบว่า เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป และ 1 ครั้ง มากที่สุด จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 42.11 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.78 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 295

ภาพที่ 295 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 95 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 97.89 และไม่ต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.11 แสดงตามภาพที่ 296

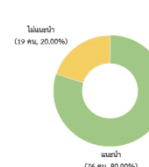
ภาพที่ 296 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ



5) การแนะนำให้นำมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 95 คน พบว่า มีคำแนะนำให้นำมาใช้บริการ จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 แสดงตามภาพที่ 297

ภาพที่ 297 : จำนวนการแนะนำให้นำมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 95 ฉบับ พบว่า ไม่มีข้อเสนอแนะ