

2.5 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 5

2.5.1 สำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่

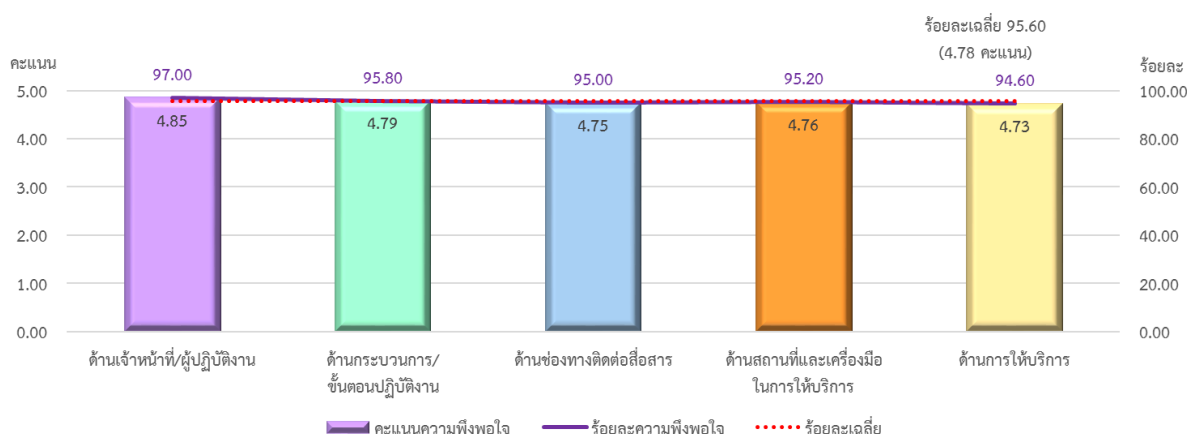
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุด ไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.85 4.79 4.75 4.76 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.00 95.80 95.20 95.00 และ 94.60 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 282 และตารางที่ 76

ภาพที่ 282 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



**ตารางที่ 76 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ
ของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.70	94.00
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.78	95.60
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.78	95.60
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.78	95.60
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.85	97.00
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับมอบหมาย	4.85	97.00
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงตามต้องการ	4.82	96.40
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.86	97.20
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.86	97.20
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.79	95.80
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.75	95.00
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.78	95.60
3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด	4.83	96.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.75	95.00
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.78	95.60
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.72	94.40
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.74	94.80
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.75	95.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.76	95.20
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุโปร่ง บ้ายชั่วคราว บอกรู้แจ้งให้บริการชัดเจน	4.75	95.00
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.72	94.40
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.78	95.60
4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง	4.75	95.00
5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.78	95.60
ด้านการให้บริการ	4.73	94.60
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.80	96.00
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.78	95.60
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.75	95.00
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว	4.68	93.60
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.68	93.60
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.63	92.60
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.75	95.00
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น	4.63	92.60
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.78	95.60
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.77	95.40

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

- 1) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.86 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.20

- 2) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ คะแนนเฉลี่ย 4.85 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.00

- 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส คะแนนเฉลี่ย 4.83 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.60

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

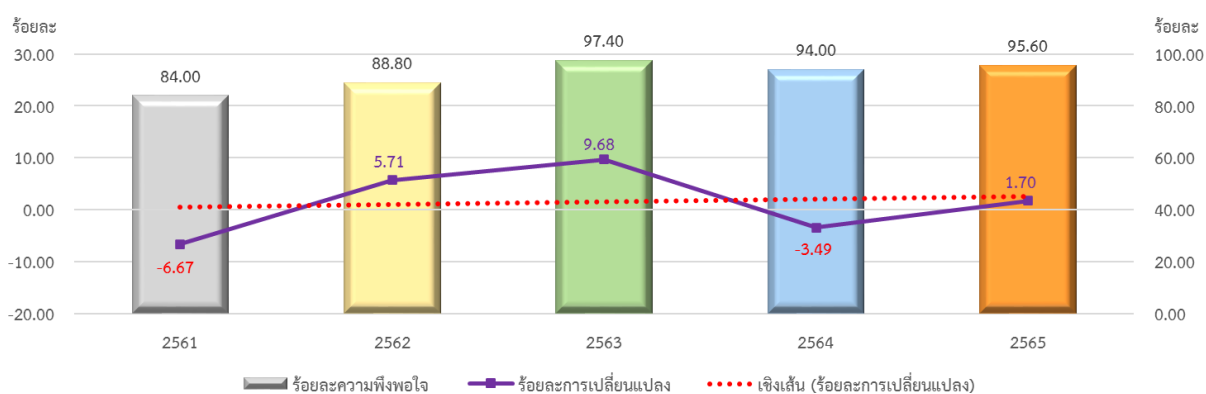
- 1) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด และการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษานโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.60

- 2) ความสะดวก รวดเร็วของการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร และการนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60

- 3) ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงานคลังจังหวัด และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.72 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.40

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 6.67 และ 3.49 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 5.71 9.68 และ 1.70 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 283

ภาพที่ 283 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565

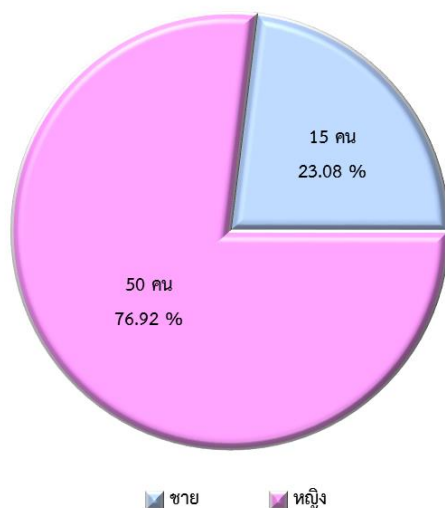


3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ แสดงตามภาพที่ 284 - 288
แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 65 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

3.1) เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 65 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 23.08 และเป็นเพศหญิง จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 76.92 แสดงตามภาพที่ 284

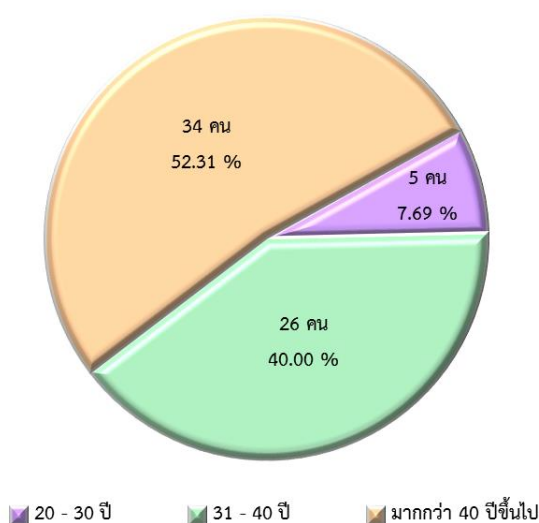
ภาพที่ 284 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่



3.2) อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 65 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 52.31 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 7.69 แสดงตามภาพที่ 285

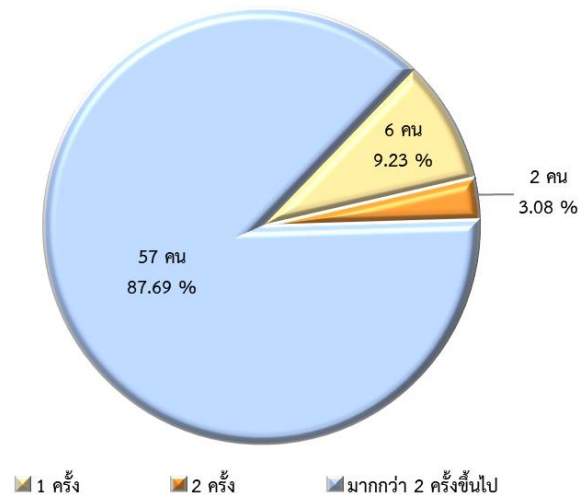
ภาพที่ 285 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่



3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 65 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 87.69 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 9.23 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.08 แสดงตามภาพที่ 286

ภาพที่ 286 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่



3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 65 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 287

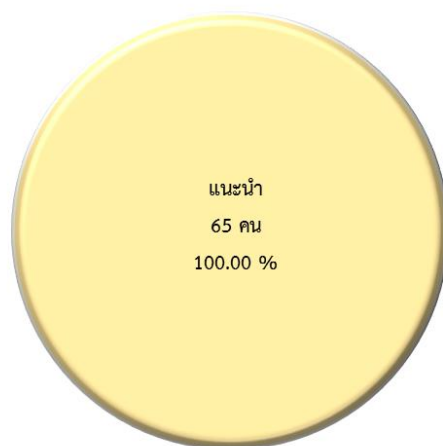
ภาพที่ 287 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่



3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 65 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 288

ภาพที่ 288 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่



4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่

4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 แสดงตามภาพที่ 289

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 65 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 3 ฉบับ โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

4.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 33.33)

- เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานแทนกันได้ เนื่องจากบางครั้งที่ไม่ไปใช้บริการไม่พบกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรงกับปัญหา

4.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

4.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 66.67)

- ควรเพิ่มคู่สายโทรศัพท์ให้มากขึ้น เนื่องจากบางครั้งสายไม่ว่าง
- ควรสร้างกลุ่มไลน์สำหรับติดต่อสื่อสารเป็นการเฉพาะเรื่อง เช่น กลุ่มสวัสดิการข้าราชการ และกลุ่มค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

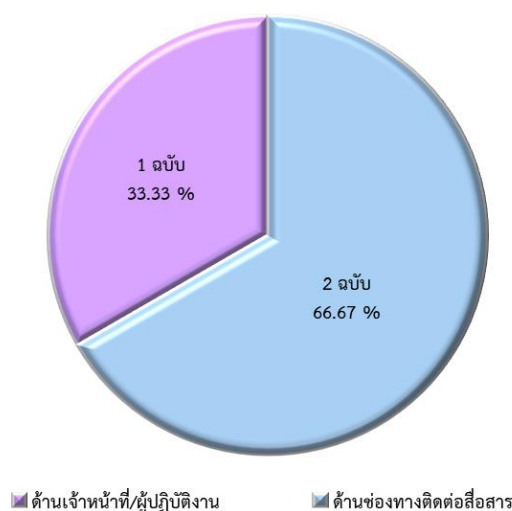
4.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

4.1.5) ด้านการให้บริการ

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

ภาพที่ 289 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 4 ฉบับ ลดลงเป็น 3 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน มีจำนวนเพิ่มขึ้น ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ มีจำนวนลดลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 77

ตารางที่ 77 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ)	
	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	0	1
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	0	0
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	3	2
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	1	0
ด้านการให้บริการ	0	0
รวมทั้งหมด	4	3