

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563



1. หลักการและเหตุผล

กรมบัญชีกลางได้จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการตามเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานภายในกรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยกำหนดให้มีการประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานภายในกรมบัญชีกลาง ตามตัวชี้วัด : ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน เป็นการประเมินผลการดำเนินงานด้านการให้บริการ พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงานตามกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการของแต่ละหน่วยงาน โดยมีกลุ่มงานประเมินผล กองยุทธศาสตร์และแผนงาน เป็นผู้ดำเนินการวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย และดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด จำนวนทั้งสิ้น 76 แห่ง เพื่อรับทราบความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำผลการสำรวจดังกล่าวมาประกอบการพิจารณาปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อให้สำนักงานคลังจังหวัดนำผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ไปประกอบการพิจารณากำหนดมาตรการ และจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

2.2 เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการจากการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกรมบัญชีกลาง

3. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนพฤษภาคม - กันยายน 2563

4. ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มากกว่าร้อยละ 80 อยู่ที่ระดับ 5.00 คะแนน

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 และประชาชนทั่วไป

7.2 ขอบเขตการสำรวจ โดยสำรวจการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด จำนวน 76 แห่ง

7.3 ช่องทางการสำรวจ คือ หนังสือราชการ เว็บไซต์ ผู้มาติดต่อราชการ และผู้เข้ารับการอบรมสัมมนาในเขตพื้นที่จังหวัดนั้น ๆ

7.4 ประเด็นหลักที่ทำการสำรวจ ประกอบด้วย 10 ประเด็นหลัก ดังนี้

7.4.1 ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)

7.4.2 ความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)

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

7.4.4 ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

7.4.5 การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

7.4.6 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

7.5 กำหนดระยะเวลาของการสำรวจ : ระหว่างวันที่ 11 กันยายน 2563 - 30 กันยายน 2563

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 และประชาชนทั่วไป

8.3 การกำหนดขนาดตัวอย่าง ไม่มีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

¹ หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นและมีฐานะเป็นกรม ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น และรัฐวิสาหกิจที่ตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติหรือพระราชกฤษฎีกาและให้หมายความรวมถึงหน่วยงานอื่นของรัฐที่มีพระราชกฤษฎีกากำหนดให้เป็นหน่วยงานของรัฐตามพระราชบัญญัตินี้ด้วย

² เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว และผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็น การแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

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

9. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

แบบสำรวจแบบปลายเปิดและปลายปิด คือ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

ส่วนที่ 3 : ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยกระจายแบบสำรวจไปยังสำนักงานคลังจังหวัดทางหนังสือราชการ และการขอความร่วมมือจากส่วนราชการ ในการตอบแบบสำรวจออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์ www.cgd.go.th หัวข้อ “สำรวจความพึงพอใจ” (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	พอใจน้อยที่สุด

หมายเหตุ : กรณีไม่เคยใช้บริการ จะไม่นำมาคิดค่าคะแนน

³ เครื่องมือวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นที่กำหนดคะแนนของคำตอบในแบบสำรวจ ส่วนใหญ่นิยามกำหนดน้ำหนักความเห็นต่อคำถามแต่ละข้อเป็น 5 ระดับ ซึ่งคำตอบเกี่ยวกับทัศนคติหรือความคิดเห็นแต่ละชุด จะนำมาสร้างเป็นมาตรวัดระดับของทัศนคติหรือความคิดเห็นในเรื่องนั้น

11. สูตรการคำนวณ

11.1 ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ 5 ด้าน ของแต่ละสำนักงานคลังจังหวัด =

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

11.2 ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ 5 ด้าน ของสำนักงานคลังจังหวัด =

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

11.3 ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของแต่ละสำนักงานคลังจังหวัด =

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

11.4 ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการภาพรวม 5 คะแนน ของสำนักงานคลังจังหวัด =

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

11.5 ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัด

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

12. ข้อจำกัดของการสำรวจ

12.1 วิธีการกระจายแบบสำรวจจะผ่านทางหน่วยงานเป็นหลักมากกว่าการกระจายให้แก่เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ

12.2 การสำรวจ และการเก็บข้อมูลมีข้อจำกัดหลายประการ เช่น มีระยะเวลาจำกัดในการเก็บข้อมูลงานของสำนักงานคลังจังหวัดมีความหลากหลาย หน่วยงานภาครัฐมีโอกากระบายแบบสำรวจไม่ครบถ้วนหรือตรงตามกลุ่มเป้าหมายที่กรมบัญชีกลางกำหนด 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

กรมบัญชีกลางได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในช่วงระหว่างวันที่ 11 กันยายน 2563 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2563 โดยมีแบบสำรวจตอบกลับเป็นจำนวน 8,702 ฉบับ ซึ่งสามารถแสดงผลการสำรวจได้ดังนี้

1. ภาพรวมการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

1.1 ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

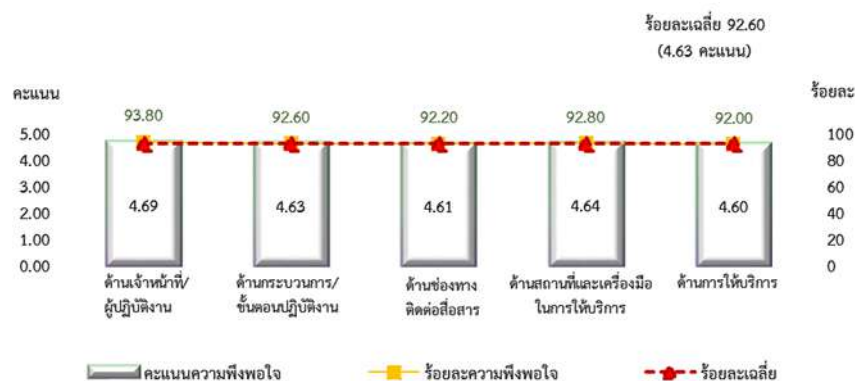
ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.66 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนนใน 2 ส่วน ดังนี้

1.1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60

1.1.2 การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.60

ผลคะแนนทั้ง 2 ส่วน แสดงตามภาพที่ 1 และตารางที่ 1

ภาพที่ 1 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 1 : สรุปคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

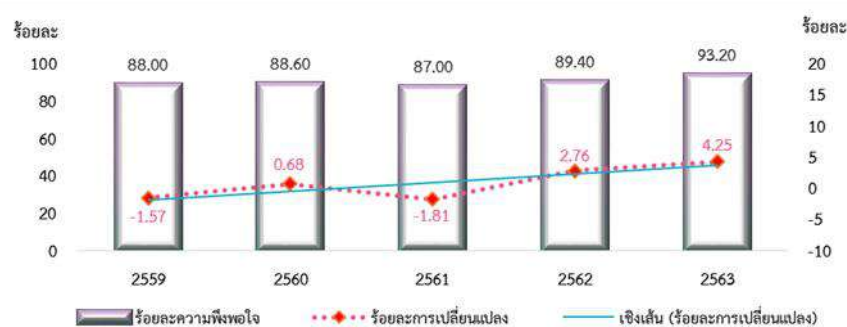
ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.66	93.20
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.68	93.60
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.63	92.60
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.69	93.80
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับผิดชอบ	4.67	93.40
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.68	93.60
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.71	94.20
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.71	94.20
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.63	92.60
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.62	92.40
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.63	92.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.61	92.20
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.64	92.80
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.56	91.20
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.60	92.00
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.63	92.60
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.64	92.80
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุตรอบ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน	4.65	93.00
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.61	92.20
ด้านการให้บริการ	4.60	92.00
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.67	93.40
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.67	93.40
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.63	92.60
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.59	91.80
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์	4.55	91.00
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.54	90.80
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.61	92.20
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซ้อปใช้ และการกักเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น	4.54	90.80
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.60	92.00
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.63	92.60

1.2 สำนักงานคลังจังหวัดที่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่

- 1.2.1 สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ ได้คะแนนเฉลี่ย 5.00 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 100.00
- 1.2.2 สำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้คะแนนเฉลี่ย 4.98 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.60
- 1.2.3 สำนักงานคลังจังหวัดตาก ได้คะแนนเฉลี่ย 4.97 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.40

1.3 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 4.25 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 2

ภาพที่ 2 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563

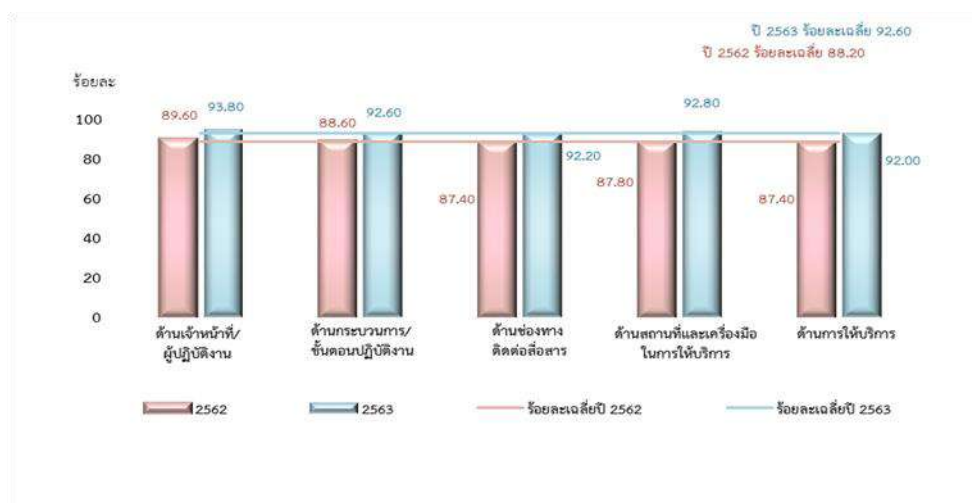


1.4 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 พบว่าทุกด้านมีระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้น แสดงตามตารางที่ 2 และภาพที่ 3

ตารางที่ 2 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563

ประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน	ร้อยละความพึงพอใจ	
	ปี 2563	ปี 2562
1. ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	93.80	89.60
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	92.60	88.60
3. ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	92.20	87.40
4. ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	92.80	87.80
5. ด้านการให้บริการ	92.00	87.40

ภาพที่ 3 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563



1.5 สรุปคะแนนผลสำรวจความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด มากที่สุด และน้อยที่สุด จำแนกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 แสดงตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 : แสดงระดับคะแนนผลสำรวจความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด
มากที่สุดและน้อยที่สุด แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน	คะแนนความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	คะแนน	น้อยที่สุด	คะแนน
1. ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	จังหวัดเพชรบูรณ์	5.00	จังหวัดนครนายก	3.97
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	จังหวัดเพชรบูรณ์	5.00	จังหวัดบึงกาฬ	3.96
3. ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	จังหวัดเพชรบูรณ์	5.00	จังหวัดนครนายก	4.00
4. ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	จังหวัดเพชรบูรณ์	5.00	จังหวัดนครนายก จังหวัดบึงกาฬ	4.08
5. ด้านการให้บริการ	จังหวัดเพชรบูรณ์	5.00	จังหวัดบึงกาฬ	4.03

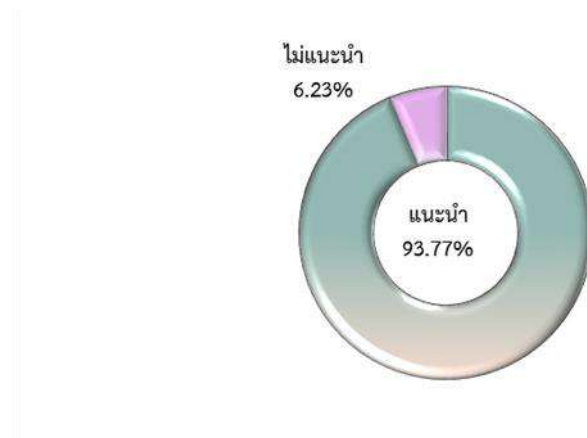
1.6 ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด แสดงตามภาพที่ 4

ภาพที่ 4 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด



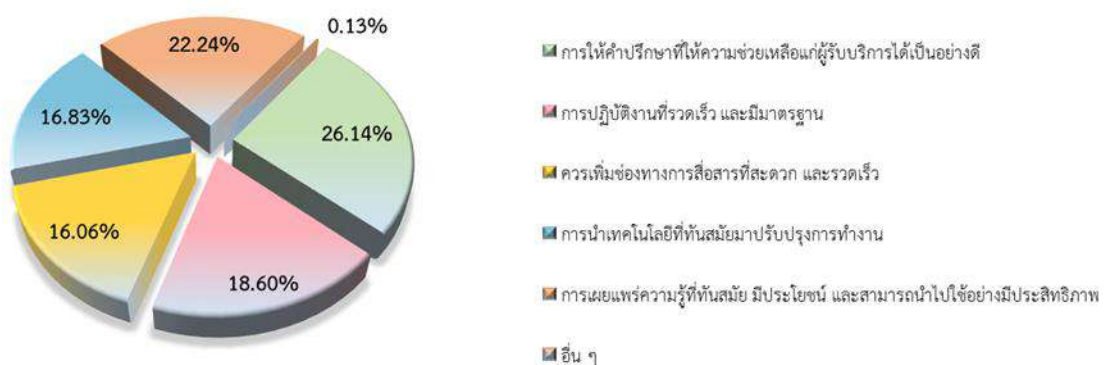
1.7 การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด แสดงตามภาพที่ 5

ภาพที่ 5 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด



1.8 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด แสดงตามภาพที่ 6

ภาพที่ 6 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด



1.9 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1.9.1 ควรตอบคำถามหรือแนะนำผู้รับบริการให้เป็นบรรทัดฐานเดียวกัน

1.9.2 ควรมีจิตบริการ (Service Mind) และมีความรอบรู้ในงานที่ให้บริการ การให้บริการด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ

1.9.3 ข้อมูลหลักผู้ขายในระบบ GFMS ควรให้สิทธิสำนักงานคลังจังหวัดในการแก้ไขข้อมูลธนาคาร โดยไม่ต้องส่งเรื่องมายังกรมบัญชีกลาง

1.9.4 ควรมีการจัดฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ สำหรับข้าราชการที่เข้าปฏิบัติงานใหม่

1.9.5 ควรจัดให้มีการฝึกอบรม ทบทวน ระเบียบ หนังสือสั่งการใหม่ ๆ ทุก 3 เดือน หรือทบทวนการปฏิบัติงานในระบบ e-GP ทุก 3 เดือน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกิดความมั่นใจในการทำงาน และส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.9.6 ควรมีการแจ้งเวียนหนังสือต่าง ๆ ต่อเจ้าหน้าที่สารบรรณของหน่วยงาน นอกจากการแจ้งทางอิเล็กทรอนิกส์

1.9.7 ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย เพื่อให้ผู้รับบริการมีความเข้าใจ และสามารถเลือกใช้ช่องทาง รูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสมกับผู้รับบริการ เช่น Application (Line) Line Group Facebook โทรศัพท์ และ e-mail เนื่องจากเป็นช่องทางที่สามารถสื่อสารระหว่างบุคคลถึงบุคคลได้อย่างรวดเร็ว เพราะผู้รับบริการแต่ละรายมีการเข้าถึงข้อมูลในช่องทางที่แตกต่างกัน

1.9.8 อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เช่น เครื่อง scanner มีความล้าสมัย และทำงานค่อนข้างช้า ทำให้การลงทะเบียนผู้ค้ากับภาครัฐ ต้องใช้เวลานาน ประกอบกับเครื่องคอมพิวเตอร์มีจำนวนจำกัด ไม่เพียงพอในการให้บริการ

1.9.9 ควรจัดสถานที่ให้เพียงพอกับผู้มารับบริการ โดยเฉพาะในช่วงระยะเวลาที่สำนักงานคลังจังหวัด ต้องดำเนินการตามนโยบายภาครัฐ ที่ถูกผลักดันลงสู่หน่วยงานไปส่วนภูมิภาค

2.1.6 สำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี

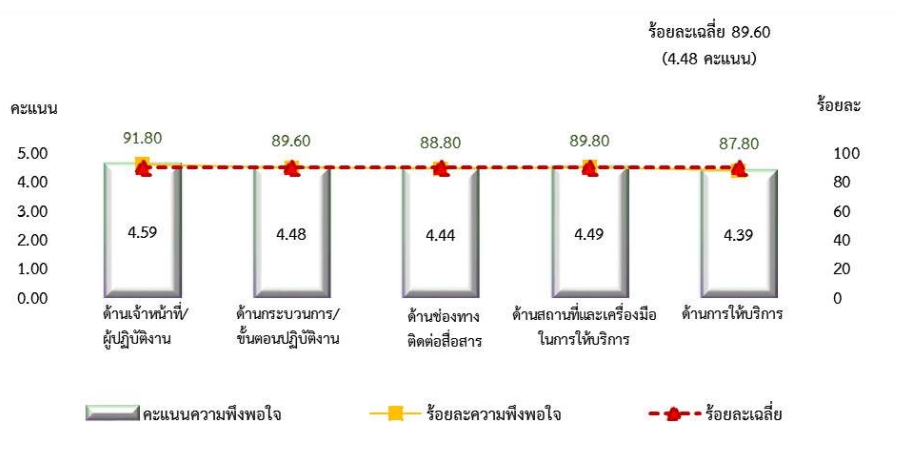
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.20

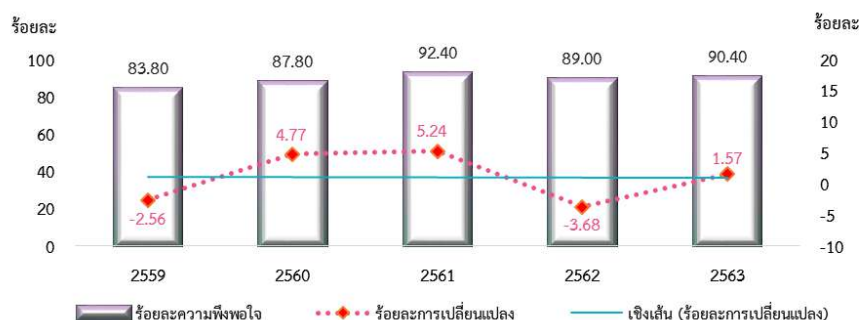
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.48 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.60 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 32 และตารางที่ 9

ภาพที่ 32 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 1.57 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 33

ภาพที่ 33 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 9 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.52	90.40
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.56	91.20
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.48	89.60
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.59	91.80
1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.54	90.80
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.56	91.20
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.63	92.60
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.64	92.80
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.48	89.60
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.47	89.40
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.49	89.80
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.44	88.80
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.49	89.80
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.35	87.00
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.44	88.80
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.49	89.80
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.49	89.80
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุโปร่ง ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.54	90.80
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.43	88.60
ด้านการให้บริการ	4.39	87.80
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.51	90.20
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.59	91.80
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.41	88.20
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.31	86.20
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์	4.27	85.40
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.27	85.40
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.37	87.40
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซ้อปใช้ และการกักเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น	4.27	85.40
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.44	88.80
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.47	89.40

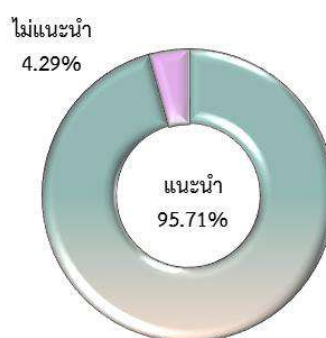
3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี แสดงตามภาพที่ 34

ภาพที่ 34 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี



4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี แสดงตามภาพที่ 35

ภาพที่ 35 : แสดงร้อยละการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของจังหวัดสิงห์บุรี แสดงตามภาพที่ 36

ภาพที่ 36 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

-



กลุ่มงานประเมินผล กอวຍยุทธศาสตร์และแผนงาน กรมบัญชีกลาง
ถนนพระรามที่ ๖ แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
โทร. 02-127-7218 www.cgd.go.th