



รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานคลังจังหวัด

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ
pdf



<https://shorturl.asia/juXQK>

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ
e - book



<https://anyflip.com/yceio/ulxs/>

2.6.6 สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์

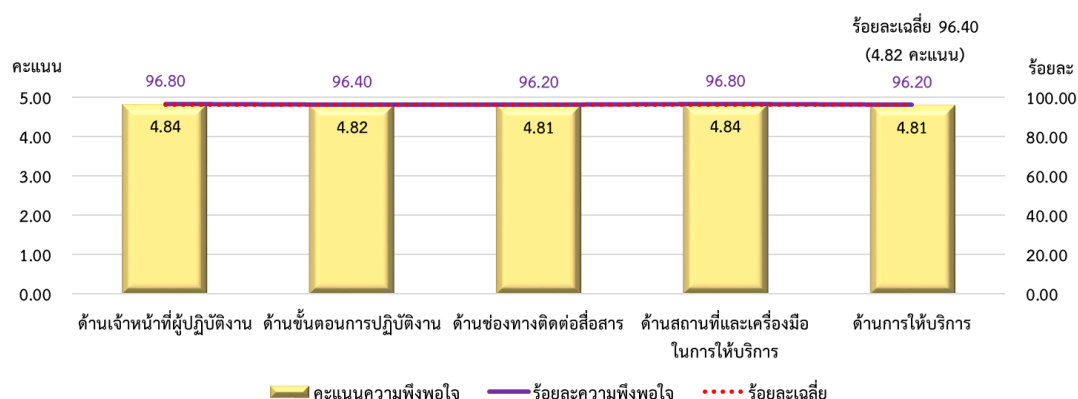
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.84 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.80 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัด ซึ่งอยู่ในระดับคะแนน 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.40 ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.86 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.20

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.82 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.40 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.84 4.84 4.82 4.81 และ 4.81 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.80 96.80 96.40 96.20 และ 96.20 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 123 และตารางที่ 51

ภาพที่ 123 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ตารางที่ 51 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัด (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.77	95.40
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.84	96.80
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.86	97.20
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้านของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.82	96.40
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.84	96.80
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน ให้คำแนะนำและความรู้ที่เป็นประโยชน์	4.84	96.80
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	4.79	95.80
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.83	96.60
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.88	97.60
ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.82	96.40
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.81	96.20
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.81	96.20
3) มีวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรฐานการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด	4.83	96.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.81	96.20
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.78	95.60
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย	4.78	95.60
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.83	96.60
4) มีช่องทางในการให้บริการที่นอกเหนือจากช่องทางหลักของกรมบัญชีกลาง เช่น Facebook Line e-mail เป็นต้น	4.86	97.20
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.84	96.80
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.79	95.80
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.81	96.20
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.88	97.60
4) มีสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรฐานการเว้นระยะห่าง	4.86	97.20
5) มีแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.88	97.60

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ด้านการให้บริการ	4.81	96.20
งานให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับระบบ e-GP และการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญ	4.80	96.00
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.78	95.60
2) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.79	95.80
3) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.81	96.20
4) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้ทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.81	96.20
5) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.81	96.20
งานให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับระบบ New GFMS Thai และการจ่ายเงิน การรับเงิน การนำเงินส่งคลัง	4.83	96.60
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.84	96.80
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.84	96.80
3) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTb Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.84	96.80
4) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.79	95.80
งานขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลและให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูลการคลังและเศรษฐกิจ	4.79	95.80
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.79	95.80
2) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ และ กอช. เป็นต้น	4.79	95.80
3) การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดมีความน่าสนใจ	4.75	95.00
4) การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดมีความน่าสนใจ	4.82	96.40
5) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.79	95.80

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และมีแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ คะแนนเฉลี่ย 4.88 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.60

2) มีช่องทางในการให้บริการที่นอกเหนือจากช่องทางหลักของกรมบัญชีกลาง เช่น Facebook Line e-mail เป็นต้น และมีสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง คะแนนเฉลี่ย 4.86 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.20

3) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน ให้คำแนะนำและความรู้ที่เป็นประโยชน์ การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลัง ของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน คะแนนเฉลี่ย 4.84 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.80

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

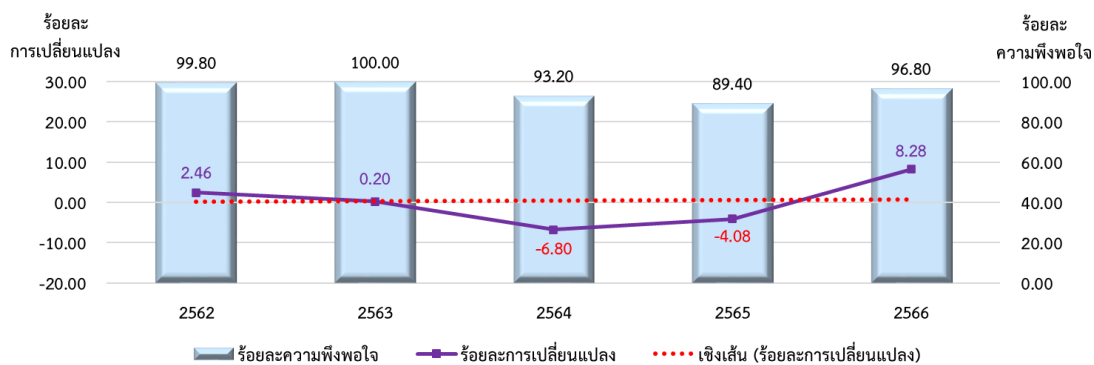
1) การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดมีความน่าสนใจ คะแนนเฉลี่ย 4.75 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.00

2) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา Website ของสำนักงาน คลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย และการตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60

3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุद्रอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ วิทยาการมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่ายและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ และ กอช. เป็นต้น คะแนนเฉลี่ย 4.79 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.80

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 2.46 0.20 และ 8.28 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 6.80 และ 4.08 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 124

ภาพที่ 124 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566



3) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 58 คน พบว่า ไม่มีข้อเสนอแนะ

กลุ่มงานประเมินผล กองยุทธศาสตร์และแผนงาน กรมบัญชีกลาง

 ถนนพระรามที่ 6 แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400

 02 - 127 - 7000 ต่อ 6310 , 6517

 www.cgd.go.th