

2.3.3 สำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์

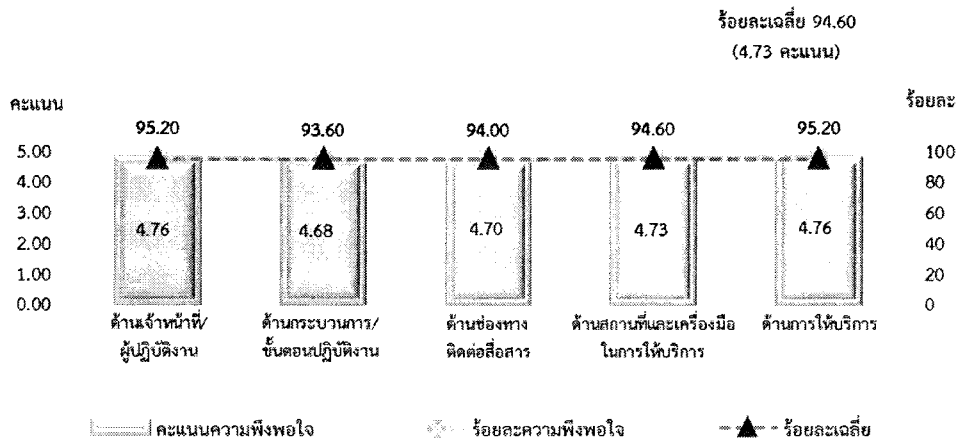
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.75 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.76 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.20

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.60 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.76 4.76 4.73 4.70 และ 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.20 95.20 94.60 94.00 และ 93.60 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 157 และตารางที่ 22

ภาพที่ 157 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



- สอ. น. เจ้าจังหวัดบุรีรัมย์ ลง. 15.00.00
- ทง. ก. น. เจ้าจังหวัดบุรีรัมย์ ลง. 15.00.00
- ช่างซ่อม บ.ร. (KPI)

๑๑ ก.พ. ๒๕๖๕ 15.48.4

ตารางที่ 22 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|------------------|--------------|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) | 4.75 | 95.00 |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) | 4.76 | 95.20 |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) | 4.73 | 94.60 |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน | 4.76 | 95.20 |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับมอบ | 4.74 | 94.80 |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ | 4.72 | 94.40 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ | 4.78 | 95.60 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.80 | 96.00 |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน | 4.68 | 93.60 |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน | 4.67 | 93.40 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.69 | 93.80 |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร | 4.70 | 94.00 |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.63 | 92.60 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.70 | 94.00 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.67 | 93.40 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.78 | 95.60 |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | 4.73 | 94.60 |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.72 | 94.40 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.74 | 94.80 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.74 | 94.80 |
| ด้านการให้บริการ | 4.76 | 95.20 |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.76 | 95.20 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.79 | 95.80 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.72 | 94.40 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิป่าหนึ่งคำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว | 4.78 | 95.60 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.75 | 95.00 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.75 | 95.00 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.75 | 95.00 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซิปใช้ และการกึ่งเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง ราชชนะ เป็นต้น | 4.77 | 95.40 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ | 4.75 | 95.00 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน | 4.79 | 95.80 |

ค่า 2

ค่า 1

ค่า 2

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน คลังจังหวัดบุรีรัมย์ โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

● ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.80 คะแนน คิดเป็น ร้อยละ 96.00

2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และวิทยาการมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน คะแนนเฉลี่ย 4.79 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.80

3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย และการขอรับ หนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60

● ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

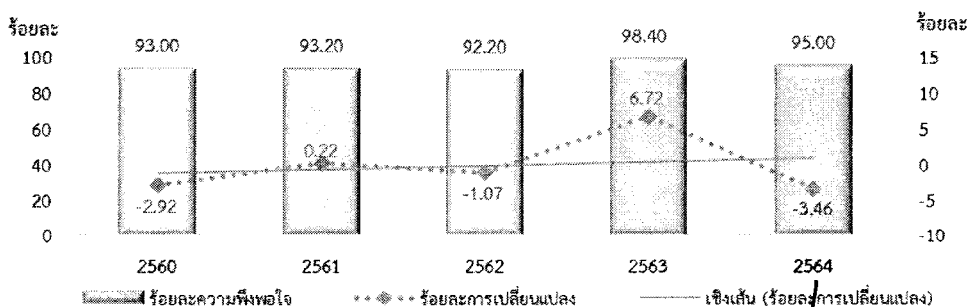
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา คะแนนเฉลี่ย 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.60

2) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ คะแนนเฉลี่ย 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40

3) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม คะแนนเฉลี่ย 4.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.80

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 2.92 1.07 และ 3.46 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 0.22 และ 6.72 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 158

ภาพที่ 158 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



✓ รัชชชัช ๖๓

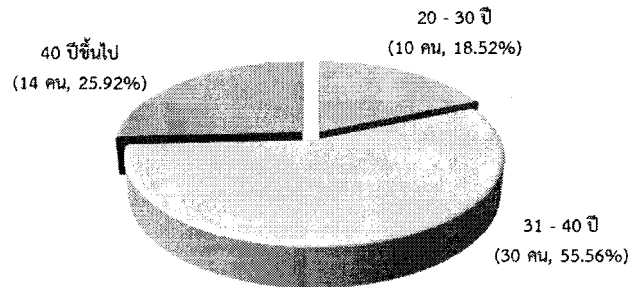
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 54 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 54 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี มากที่สุด จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 55.56 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 25.92 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 18.52 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 159

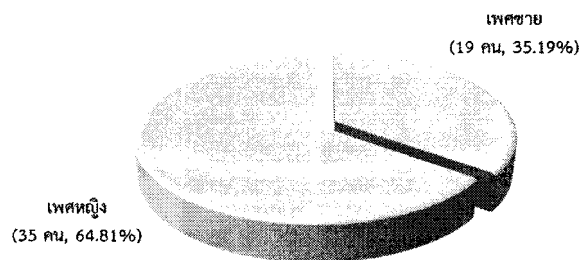
ภาพที่ 159 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 54 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 35.19 และเป็นเพศหญิง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 64.81 แสดงตามภาพที่ 160

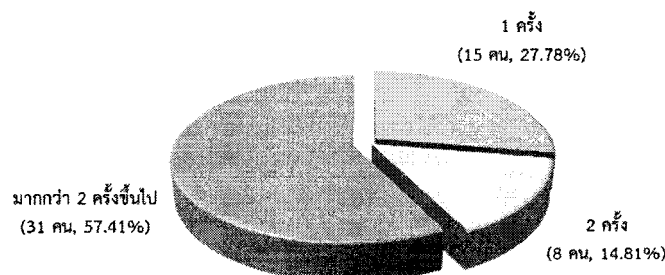
ภาพที่ 160 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 54 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 57.41 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 27.78 และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 14.81 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 161

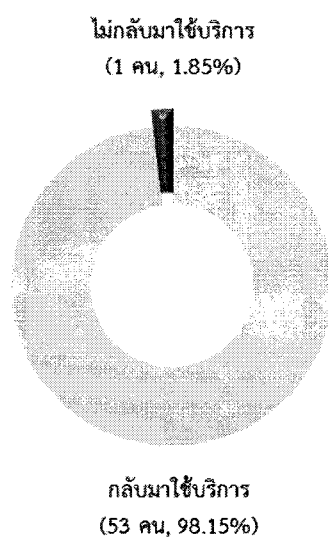
ภาพที่ 161 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 54 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 98.15 และไม่ต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.85 แสดงตามภาพที่ 162

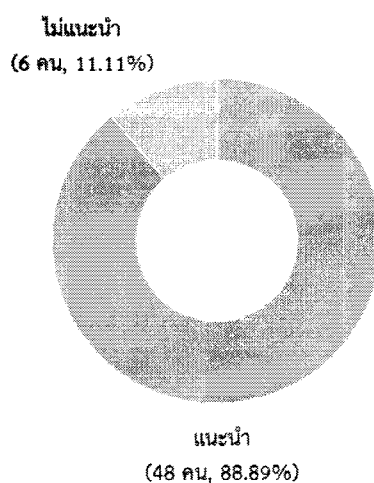
ภาพที่ 162 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์



5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 54 คน พบว่า มีผู้แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 88.89 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11 แสดงตามภาพที่ 163

ภาพที่ 163 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 54 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 5 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 20.00)
ควรตอบคำถามแก่ผู้รับบริการให้ชัดเจน รวดเร็ว และตรงความต้องการ
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน
ไม่มีข้อเสนอแนะ
3. ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 4 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 80.00)
 - 3.1 การติดต่อทางโทรศัพท์ค่อนข้างยาก ควรเพิ่มคู่สายโทรศัพท์
 - 3.2 ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย เช่น Application Line Facebook

ไม่มีข้อสรุป
แบบสำรวจความพึงพอใจ
จำนวน 54 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ
จำนวน 5 ฉบับ

และ e-Mail

4. ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ
ไม่มีข้อเสนอแนะ
5. ด้านการให้บริการ
ไม่มีข้อเสนอแนะ

แสดงตามภาพที่ 164

ภาพที่ 164 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์

