

## 2.6.7 สำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย

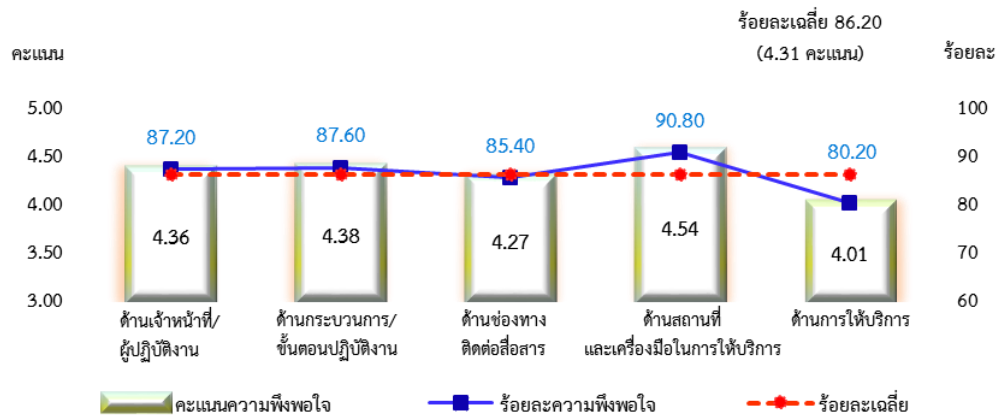
### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.46 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.21 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.10

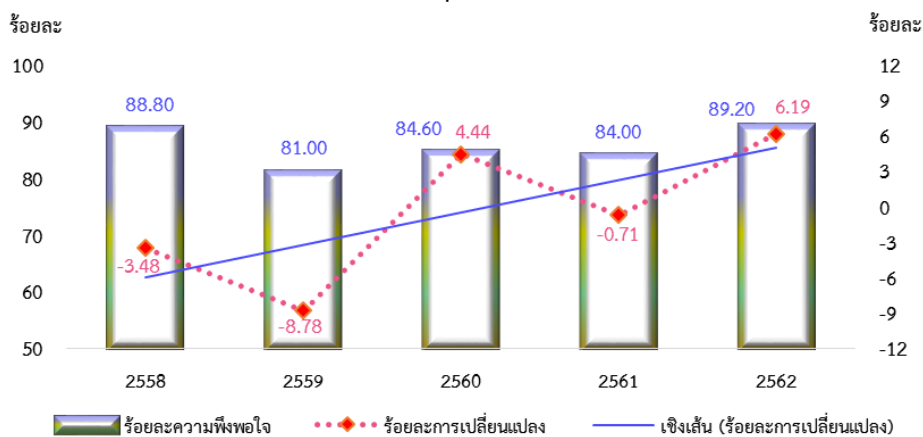
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.31 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.20 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 471 และตารางที่ 109

ภาพที่ 471 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 6.19 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 472

ภาพที่ 472 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

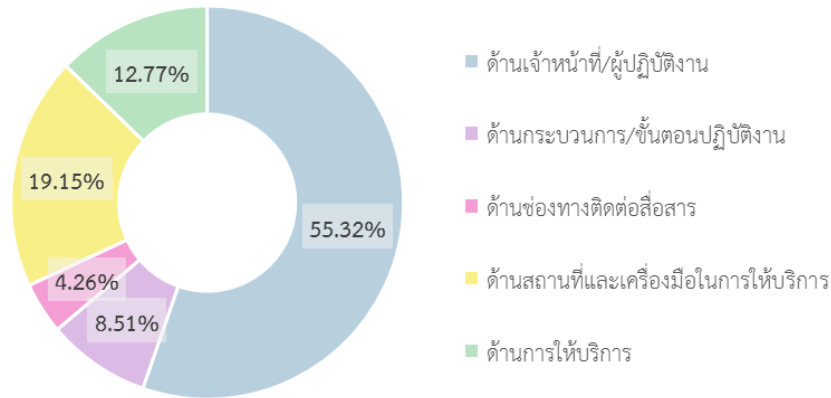


ตารางที่ 109 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.46	89.20
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	9.21	92.10
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.31	86.20
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>	<b>4.36</b>	<b>87.20</b>
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.35	87.00
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	4.37	87.40
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.37	87.40
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>	<b>4.38</b>	<b>87.60</b>
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย	4.33	86.60
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.43	88.60
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.37	87.40
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	4.39	87.80
<b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>	<b>4.27</b>	<b>85.40</b>
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	4.04	80.80
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	4.28	85.60
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.33	86.60
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	4.43	88.60
<b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>	<b>4.54</b>	<b>90.80</b>
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.52	90.40
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.50	90.00
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.59	91.80
<b>ด้านการให้บริการ</b>	<b>4.01</b>	<b>80.20</b>
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.20	84.00
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.09	81.80
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.13	82.60
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์	3.76	75.20
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	3.76	75.20
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.33	86.60
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	3.89	77.80
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	3.89	77.80
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.11	82.20
10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	3.89	77.80

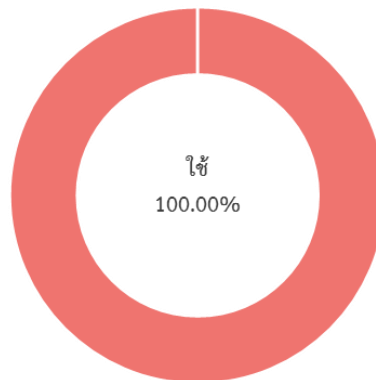
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 473

ภาพที่ 473 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย แยกตามประเด็นการสำรวจ



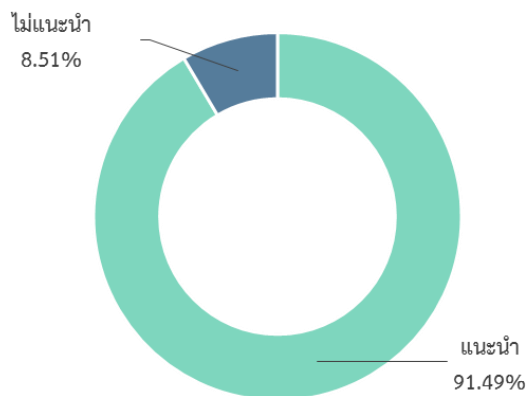
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย แสดงตามภาพที่ 474

ภาพที่ 474 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย แสดงตามภาพที่ 475

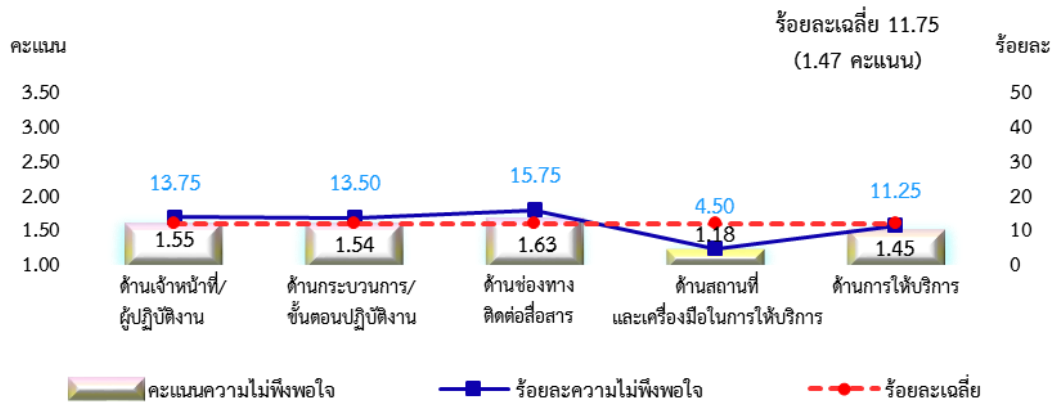
ภาพที่ 475 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย



## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

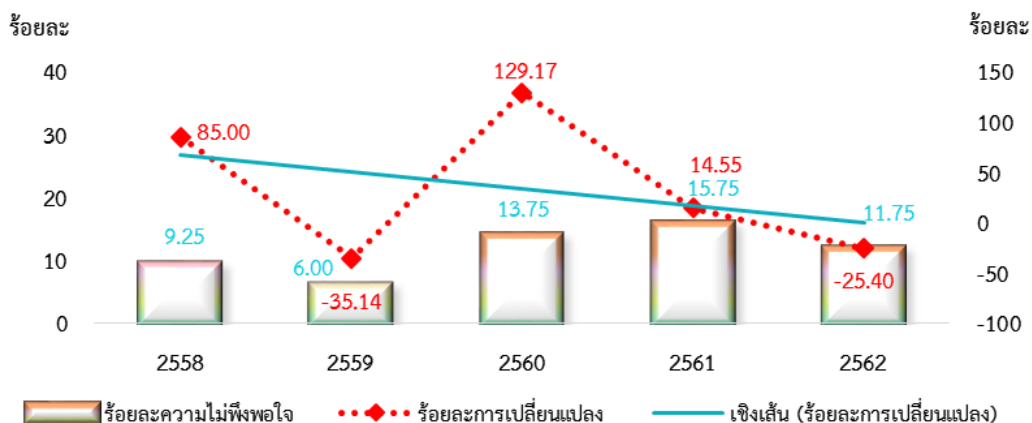
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.47 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 11.75 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 476 และตารางที่ 110

ภาพที่ 476 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 25.40 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 477

ภาพที่ 477 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

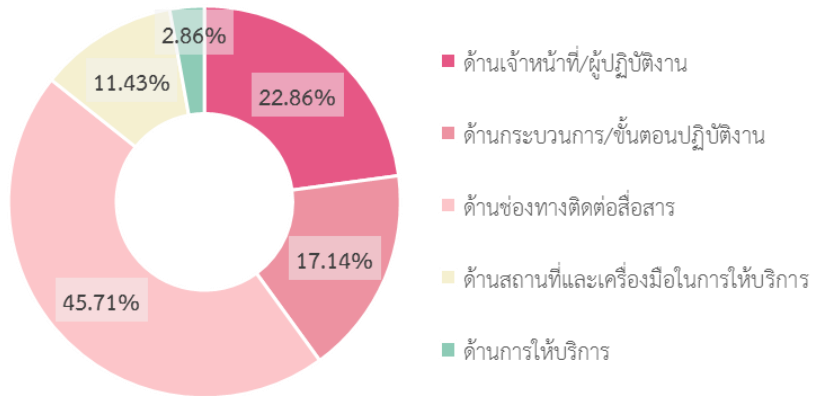


ตารางที่ 110 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.47	11.75
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>	<b>1.55</b>	<b>13.75</b>
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.60	15.00
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.57	14.25
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พุดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.49	12.25
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>	<b>1.54</b>	<b>13.50</b>
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.55	13.75
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.55	13.75
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.53	13.25
<b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>	<b>1.63</b>	<b>15.75</b>
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.91	22.75
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.64	16.00
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.60	15.00
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.36	9.00
<b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>	<b>1.18</b>	<b>4.50</b>
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.19	4.75
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.19	4.75
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.17	4.25
<b>ด้านการให้บริการ</b>	<b>1.45</b>	<b>11.25</b>
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.45	11.25
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.64	16.00
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.38	9.50
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.34	8.50

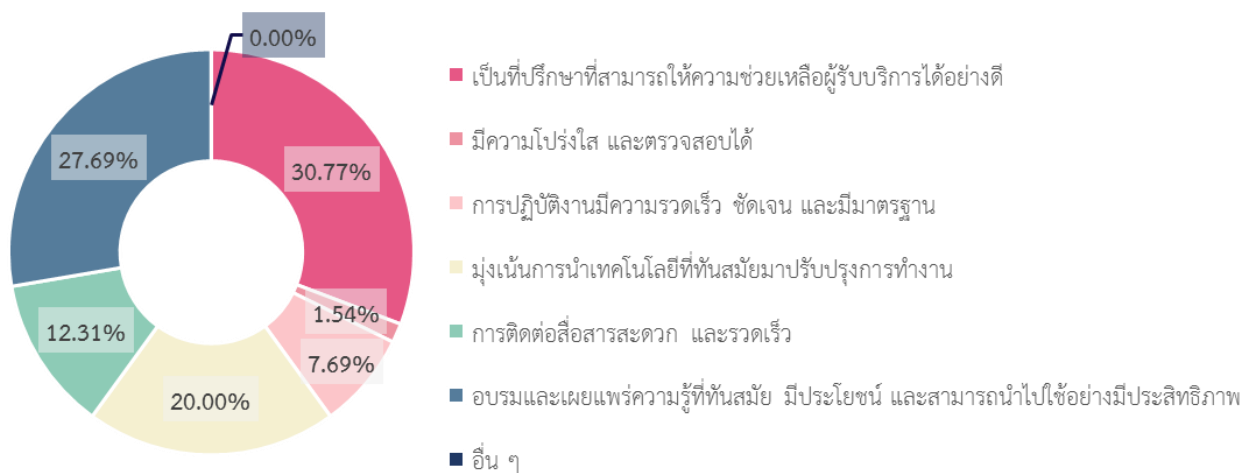
8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 478

ภาพที่ 478 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย แยกตามประเด็นการสำรวจ



9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย แสดงตามภาพที่ 479

ภาพที่ 479 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย



10. ข้อเสนอแนะ

-