



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บทที่ 1

บทนำ

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรภาครัฐในปัจจุบันต่างแสวงหาบทบาทที่สามารถปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การทำงานให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 ซึ่งบัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” (พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545. 2545 : 2)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้ส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐยกระดับคุณภาพมาตรฐานการทำงานไปสู่ระดับมาตรฐานสากล (High performance) อย่างต่อเนื่องโดยกำหนดเกณฑ์ประเมินผลการปฏิบัติราชการใน 4 มิติ ได้แก่ ด้านประสิทธิผล ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพ และด้านการพัฒนาองค์กร ซึ่งทุกส่วนราชการต้องมีการถ่ายทอดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายระดับองค์กรสู่ระดับบุคคล เพื่อนำผลการปฏิบัติงานใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี โดยหัวหน้าส่วนราชการต้องกำหนดค่าเป้าหมายรายละเอียดตัวชี้วัด เกณฑ์การประเมินผล และจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการกับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ซึ่งมีมิติด้านคุณภาพการให้บริการถือเป็นหัวใจสำคัญด้านแรกที่ต้องตระหนักถึง โดยต้องสามารถรับรู้ว่าคุณสมบัติการให้บริการของผู้ใด ประสงค์ให้บริการสิ่งใด โดยวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกจากจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภาวะคุกคาม เพื่อกำหนดเป็นวิสัยทัศน์ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ โครงการ/กิจกรรม อันส่งผลให้องค์กรสามารถดำเนินงานตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ให้ตรงตามความคาดหวัง และการดำเนินงานมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นเรื่องยากเพราะงานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวตน จับต้องไม่ได้ แต่วัดได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นงานด้านแรกที่จะสร้างภาพลักษณ์ที่ดีหรือทำให้องค์กรเสื่อมเสียชื่อเสียงได้ในจุดเริ่มแรกที่ได้สัมผัส ที่สำคัญต้องเกิดจากการมีส่วนร่วมของทุกคนมิใช่หน้าที่ของใครคนใดคนหนึ่ง ซึ่งต้องดำเนินงานอย่างเป็นระบบและครบวงจร จึงจะทำให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

สำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเป็นหน่วยงานราชการส่วนภูมิภาค สังกัดกรมบัญชีกลาง มีหน้าที่หลักสำคัญที่ช่วยส่งเสริมสนับสนุนให้ส่วนราชการสามารถเบิกจ่ายเงินงบประมาณได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว โดยการให้คำปรึกษาแนะนำ แก้ไขปัญหาและสร้างความรู้



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

2

ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ วิธีปฏิบัติด้านการเงิน การคลัง การบัญชี และการพัสดุ ให้แก่เจ้าหน้าที่ส่วนราชการซึ่งปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี สามารถจัดทำเอกสารหลักฐานประกอบการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของส่วนราชการได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งดำเนินการตรวจสอบอนุมัติและยืนยันข้อมูลหลักผู้ขาย อนุมัติคำขอเบิกเงินงบประมาณให้แก่ทุกส่วนราชการในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาได้อย่างรวดเร็ว ที่สำคัญต้องปฏิบัติงานสนองนโยบายรัฐบาลในการติดตามเร่งรัดผลการเบิกจ่ายเงินงบประมาณให้เป็นไปตามแผนและเป้าหมาย อันเป็นกลไกผลักดันการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจจังหวัดให้เกิดสภาพคล่อง มีการจ้างงานและประชาชนได้รับบริการสาธารณะ ดังนั้นปัญหาที่ต้องตระหนักและให้ความสำคัญ เพื่อตอบสนองความต้องการแก่ผู้รับบริการ ได้ตรงจุดและเกินความคาดหวัง คือ ต้องค้นหา และรับรู้ความคาดหวังของผู้รับบริการว่า ต้องการให้สำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยาอำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ส่วนราชการอย่างไร โดยกำหนดกลยุทธ์อะไรบ้าง ที่จะทำให้เจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยามีจิตวิญญาณในการบริการ สามารถพิชิตใจของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจประทับใจแรกสัมผัส (Impression) และก้าวสู่ขั้นตื่นตื่นใจ (Delight) ซึ่งไม่ใช่เรื่องง่ายที่จะพัฒนาคนทุกคนในองค์กร ให้ระลึกและตระหนักอยู่ในใจเสมอว่า ลูกค้ำมีกลิ่นความพึงพอใจได้เร็ว จำได้น้อย แต่ถ้าไม่พึงพอใจ จะลืมยากและจำนาน ประกอบกับผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ปีงบประมาณ พ.ศ.2552 ปรากฏว่าระดับคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.03 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 80.60 ยังต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ร้อยละ 85 ซึ่งจำเป็นต้องพัฒนางานด้านการบริการให้บรรลุเป้าหมายอย่างยิ่ง

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นบุคลากรคนหนึ่งในสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จึงมุ่งศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยผลการวิจัยครั้งนี้ จะนำไปใช้เป็นแนวทางพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โดยการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานการทำงานไปสู่ระดับมาตรฐานสากล อันส่งผลให้สำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยามีความเป็นเลิศด้านการให้บริการ



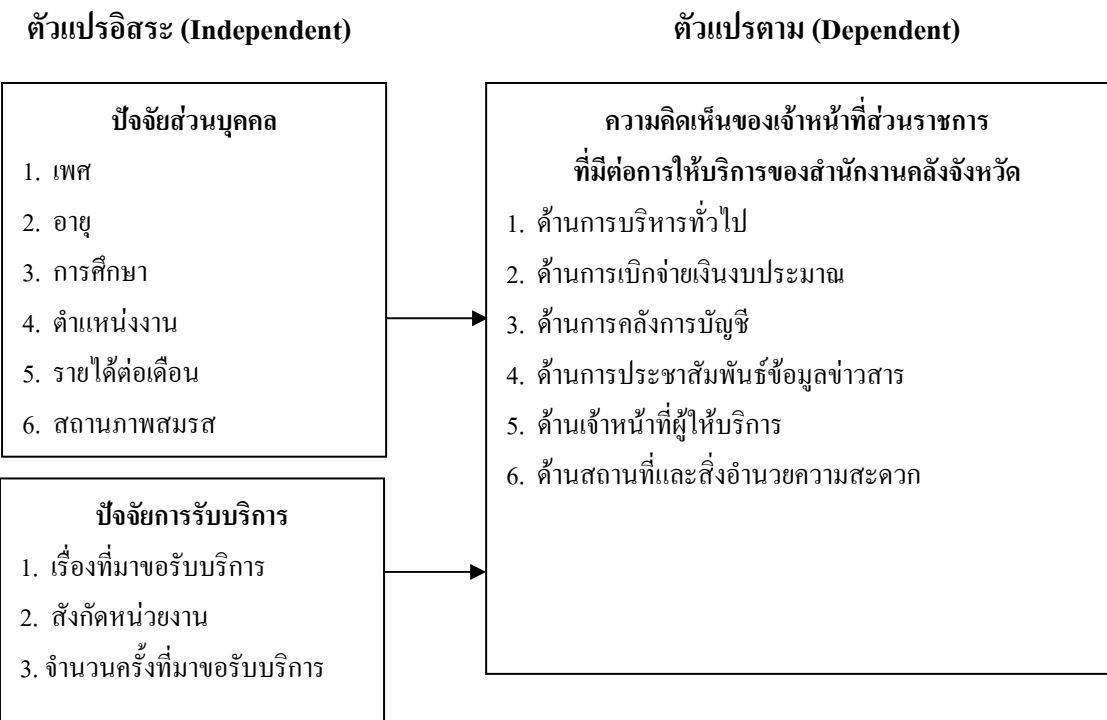
# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยการรับบริการของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มาใช้บริการกับสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
3. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยการรับบริการของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ

## กรอบแนวคิดการวิจัย

การกำหนดกรอบแนวคิดในการทำวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาจากแนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น การบริการ การบริหารงบประมาณ การบริหารงานคลัง การเบิกจ่ายเงินจากคลังและการประชาสัมพันธ์ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นด้านการบริการ และแนวทางการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา กำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

4

## สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ตั้งสมมติฐานดังนี้ คือ

1. เจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน
2. เจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีปัจจัยการรับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน

## ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ เจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มารับบริการที่สำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 103 หน่วยงาน ซึ่งเป็นหัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่าย เจ้าหน้าที่การเงินและเจ้าหน้าที่พัสดุ หน่วยงานละ 3 คนรวมทั้งสิ้น 309 คน (จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ปี พ.ศ. 2552) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชากรตามตารางของ Krejcie and Morgan (1970) ซึ่งเปิดตารางแล้วได้ 175 คน

2. ขอบเขตเนื้อหา

2.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วยปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยการรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และสถานภาพสมรส

2.1.2 ปัจจัยการรับบริการ ได้แก่ เรื่องที่มาขอรับบริการ สังกัดหน่วยงานของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ และจำนวนครั้งที่มาขอรับบริการจากสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2.2.1 ด้านการบริหารทั่วไป

2.2.2 ด้านการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ

2.2.3 ด้านการคลังการบัญชี

2.2.4 ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

2.2.5 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.2.6 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

3. ขอบเขตพื้นที่ คือ สำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

5

4. ขอบเขตด้านเวลาการวิจัยค้นคว้าจัดเก็บข้อมูล เริ่มจากเดือนธันวาคม 2553 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2554 รวม 3 เดือน

## ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทราบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยการรับบริการของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ
2. ทราบถึงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยการรับบริการของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ
3. สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

## นิยามศัพท์เฉพาะ

**ความคิดเห็น** หมายถึง ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มาใช้บริการด้านการบริหารทั่วไป ด้านการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ ด้านการคลังการบัญชี ด้านการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุดตามลำดับ

**เจ้าหน้าที่ส่วนราชการ** หมายถึง เจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มาใช้บริการกับสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 103 หน่วยงานๆ ละ 3 คน ในภารกิจดังนี้ 1) ขออนุมัติการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ 2) ขออนุมัติและยืนยันข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างของส่วนราชการหรือเรียกว่า ข้อมูลหลักผู้ขาย 3) ขอคำปรึกษาด้านการเบิกจ่ายเงิน 4) ขอคำปรึกษาเกี่ยวกับกฎหมายระเบียบการเงินการคลังและการพัสดุ 5) ขอลงทะเบียนระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E – Government Procurement: EGP) 6) ขออนุมัติการลงทะเบียนระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ 7) ขอวิทยากรบรรยาย และ 8) การเข้าร่วมประชุมหรืออบรม

**ปัจจัยส่วนบุคคล** หมายถึง ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และสถานภาพสมรส

**ปัจจัยการรับบริการ** หมายถึง ปัจจัยการรับบริการของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ได้แก่ 1) เรื่องที่ขอรับบริการจากสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) สังกัดหน่วยงานของเจ้าหน้าที่



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา<sup>6</sup>

ส่วนราชการที่มารับบริการ และ3) จำนวนครั้งที่มารับบริการจากสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

**เรื่องที่ขอรับบริการ** หมายถึง เรื่องที่เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มาขอรับบริการจากสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้แก่ 1) การขออนุมัติการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ 2) การขออนุมัติและยืนยันข้อมูลหลักผู้ขาย 3) การขอคำปรึกษาด้านการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ 4) การขอคำปรึกษาเกี่ยวกับกฎหมายระเบียบการเงินการคลังและการพัสดุ 5) การขอลงทะเบียนระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (EGP) 6) การขออนุมัติการลงทะเบียนระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (EGP) 7) การขอวิทยากรบรรยาย และ8) การเข้าร่วมประชุม/อบรมกับสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

**สังกัดหน่วยงาน** หมายถึง สังกัดหน่วยงานของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มารับบริการจากสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้แก่ 1) ส่วนกลาง 2) ส่วนภูมิภาค 3) ส่วนท้องถิ่น 4) อื่นๆ

**จำนวนครั้งที่มารับบริการ** หมายถึง จำนวนความถี่ที่เจ้าหน้าที่ส่วนราชการเข้ามารับบริการจากสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้แก่ 1) 1-5 ครั้ง/เดือน 2) 6-10 ครั้ง/เดือน 3) มากกว่า 10 ครั้ง/เดือน หรือ 4) อื่นๆ

**การให้บริการ** หมายถึง การให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่บริการแก่เจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มารับบริการด้านการบริหารทั่วไป ด้านการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ ด้านการคลังการบัญชี ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

**ด้านการบริหารทั่วไป** หมายถึง ระดับความความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการด้านการบริหารทั่วไปของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้แก่ 1) ขั้นตอนการรับหนังสือรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน 2) การส่งหนังสือรวดเร็ว ถูกต้อง ทันต่อการปฏิบัติงาน 3) การจัดหาอาหารว่างสำหรับการประชุม/อบรมเหมาะสม 4) การจัดทำเอกสารประกอบการประชุม/อบรมอ่านง่ายชัดเจนดี และ 5) ติดตั้งตู้รับฟังข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนให้เห็นอย่างชัดเจน

**ด้านการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ** หมายถึง ระดับความความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการด้านการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้แก่ 1) การอนุมัติคำขอเบิกเงินงบประมาณ สะดวกและรวดเร็ว 2) การอนุมัติและยืนยันข้อมูลหลักผู้ขายของส่วนราชการรวดเร็ว 3) การให้คำปรึกษาด้านการเบิกจ่ายเงินถูกต้องรวดเร็ว เข้าใจง่าย 4) มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและช่วยแก้ไขปัญหอย่างเพียงพอ และ 5) มีเครื่องคอมพิวเตอร์ส่งคำขอเบิกเงินเพียงพอ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

7

**ด้านการคลังการบัญชี** หมายถึง ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการด้านการคลังการบัญชีของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ สามารถให้คำปรึกษากฎหมาย ระเบียบการคลัง การบัญชีถูกต้องรวดเร็ว เข้าใจง่าย 2) มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและช่วยแก้ปัญหาอย่างเพียงพอ 3) การให้คำปรึกษาด้านการพัสดุถูกต้อง เข้าใจง่าย 4) การอนุมัติการลงทะเบียนระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐรวดเร็ว และ 5) วิทยากรมีความรู้ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้

**ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร** หมายถึง ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ที่มีต่อการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้แก่ 1) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนมีความถูกต้อง สื่อสารให้ทราบอย่างรวดเร็ว ทันท่วงทีการปฏิบัติงาน 2) ข้อมูลในเว็บไซต์มีประโยชน์สามารถค้นหาได้ง่าย 3) แผ่นพับมีประโยชน์และน่าสนใจ 4) บอร์ดประชาสัมพันธ์มีประโยชน์และน่าสนใจ 5) จัดประชุม/จัดอบรมเกี่ยวกับกิจกรรมของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยาสม่ำเสมอ และ 6) การประชาสัมพันธ์ภาพรวมดี มีประโยชน์ และเอื้อต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** หมายถึง ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมกันทุกคน 2) เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส/เต็มใจให้บริการ 3) เจ้าหน้าที่พูดด้วยความสุภาพเป็นกันเอง ชัดเจน เข้าใจง่าย 4) เจ้าหน้าที่ให้บริการดี มีน้ำใจ สนใจ ใส่ใจ และ 5) เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ถูกกาลเทศะ

**ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** หมายถึง ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ที่มีต่อการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้แก่ 1) มีผังขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานติดประกาศให้เห็นชัดเจน 2) มีพื้นที่ใช้สอยบนสำนักงานคลังจังหวัดพอเพียง 3) สถานที่สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย 4) แสงสว่างเพียงพอและอากาศถ่ายเทสะดวกเอื้อต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ 5) มีที่นั่งรอที่เพียงพอและเหมาะสม มีน้ำดื่มที่สะอาดไว้บริการ และ 6) การจัดผังสถานที่ทำงานมีความเหมาะสม