



รายงานความพึงพอใจ  
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ  
ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

## 2.7.4 สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี

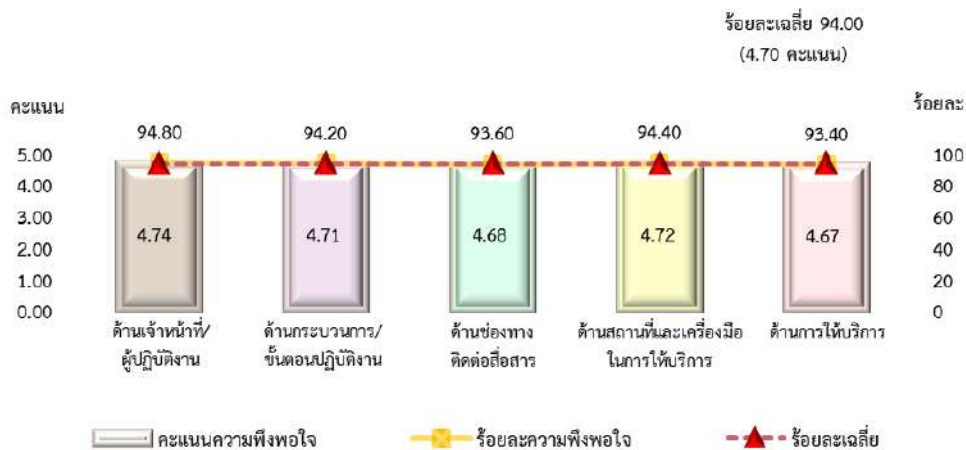
### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.72 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.40 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.60

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านการให้บริการ และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.74 4.72 4.71 4.68 และ 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.80 94.40 94.20 93.60 และ 93.40 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 454 และตารางที่ 60

ภาพที่ 454 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 60 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
<b>ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>	<b>4.72</b>	<b>94.40</b>
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.73	94.60
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.70	94.00
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>	<b>4.74</b>	<b>94.80</b>
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับมอบ	4.74	94.80
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.70	94.00
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.79	95.80
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.71	94.20
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>	<b>4.71</b>	<b>94.20</b>
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.73	94.60
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.68	93.60
<b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>	<b>4.68</b>	<b>93.60</b>
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.73	94.60
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.62	92.40
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.65	93.00
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.70	94.00
<b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>	<b>4.72</b>	<b>94.40</b>
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุครอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.68	93.60
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.70	94.00
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.79	95.80
<b>ด้านการให้บริการ</b>	<b>4.67</b>	<b>93.40</b>
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.71	94.20
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.74	94.80
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.82	96.40
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.62	92.40
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.59	91.80
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.61	92.20
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.62	92.40
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซ็อกซ์ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.62	92.40
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.65	93.00
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.67	93.40

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน คลังจังหวัดเพชรบุรี โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

● ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

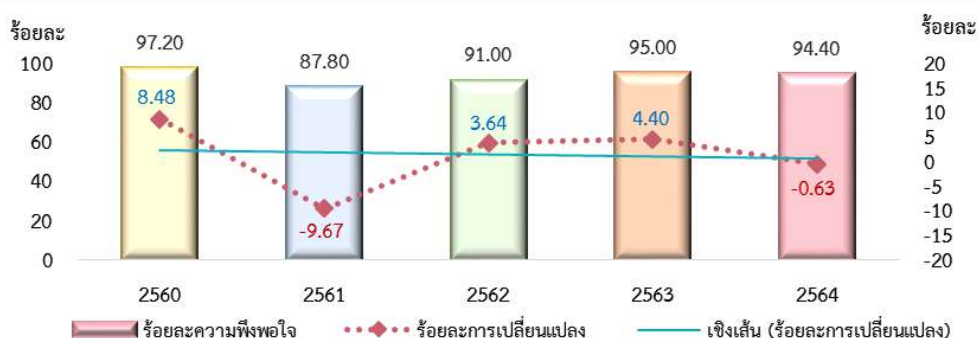
- 1) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.82 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.40
- 2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.79 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.80
- 3) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ การให้บริการด้านระบบบริหาร การเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.74 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.80

● ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

- 1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.59 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.80
- 2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.61 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.20
- 3) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษา แนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน และการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษา และนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.62 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.40

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 8.48 3.64 และ 4.40 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 9.67 และ 0.63 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรีมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 455

ภาพที่ 455 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



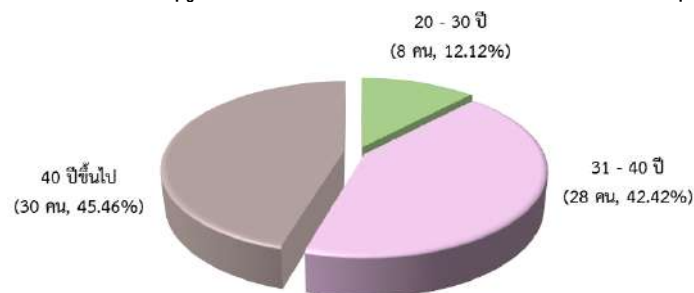
### 3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 66 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

#### 3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 66 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 45.46 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 42.42 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 12.12 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 456

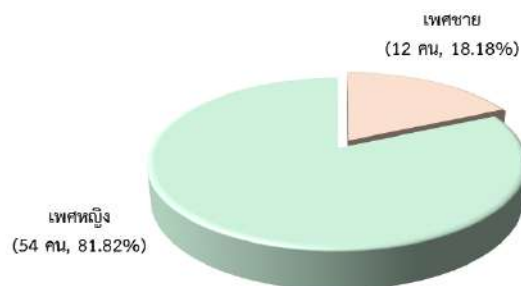
ภาพที่ 456 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี



#### 3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 66 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 18.18 และเป็นเพศหญิง จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 81.82 แสดงตามภาพที่ 457

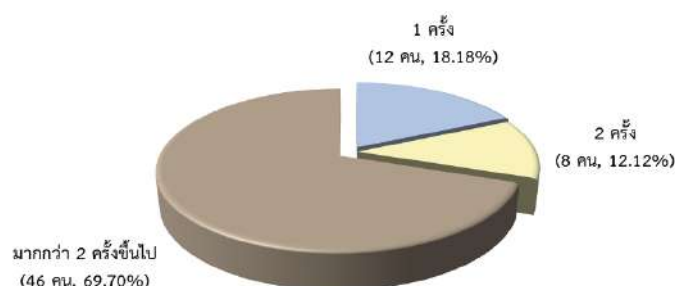
ภาพที่ 457 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี



#### 3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 66 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 69.70 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 18.18 และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 12.12 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 458

ภาพที่ 458 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี



#### 4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 66 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 459

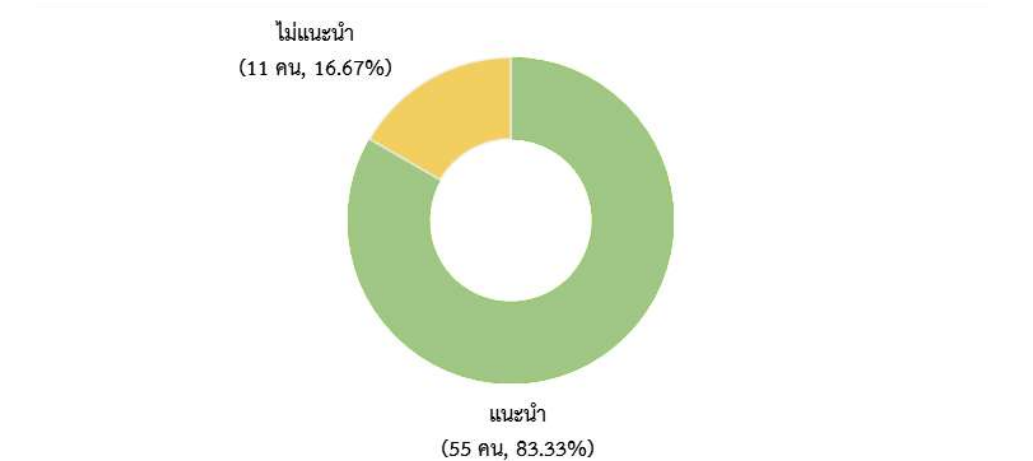
ภาพที่ 459 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี



#### 5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 66 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 83.33 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 แสดงตามภาพที่ 460

ภาพที่ 460 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี



## 6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 66 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 2 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

### 1. ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน

ไม่มีข้อเสนอแนะ

### 2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 50.00)

ควรลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสม

### 3. ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร

ไม่มีข้อเสนอแนะ

### 4. ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ

ไม่มีข้อเสนอแนะ

### 5. ด้านการให้บริการ (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 50.00)

ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเรื่องระเบียบและหนังสือสั่งการใหม่ ๆ อย่างสม่ำเสมอ

เพื่อเสริมสร้างความรู้ให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน

แสดงตามภาพที่ 461

ภาพที่ 461 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี

