



รายงานความพึงพอใจ
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

2.2.7 สำนักงานคลังจังหวัดระยอง

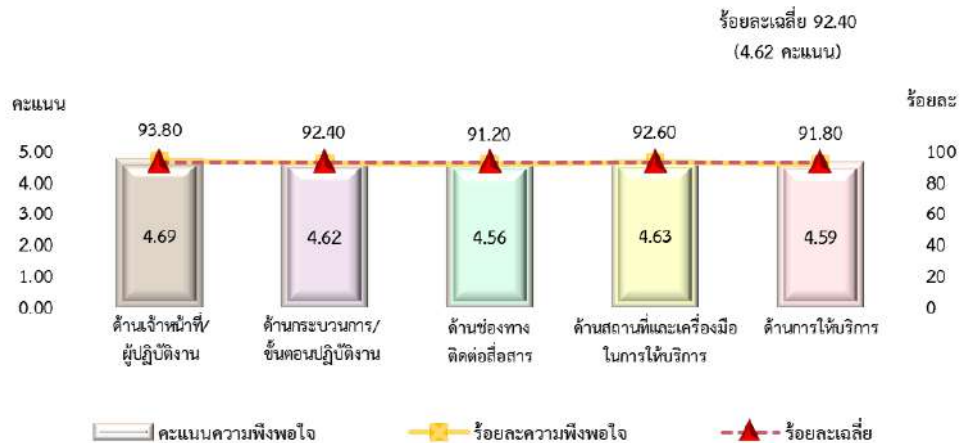
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.64 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.66 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.20

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.62 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.40 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.69 4.63 4.62 4.59 และ 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.80 92.60 92.40 91.80 และ 91.20 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 117 และตารางที่ 17

ภาพที่ 117 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 17 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.64	92.80
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.66	93.20
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.62	92.40
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.69	93.80
1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.63	92.60
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.68	93.60
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.70	94.00
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.73	94.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.62	92.40
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.62	92.40
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.62	92.40
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.56	91.20
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.60	92.00
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.49	89.80
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.54	90.80
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.59	91.80
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.63	92.60
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุจรรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.63	92.60
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.59	91.80
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.67	93.40
ด้านการให้บริการ	4.59	91.80
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.63	92.60
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.71	94.20
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.62	92.40
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.51	90.20
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.52	90.40
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.52	90.40
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.58	91.60
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมซื้อใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.52	90.40
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.59	91.80
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.66	93.20

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน คลังจังหวัดระยอง โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

● ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

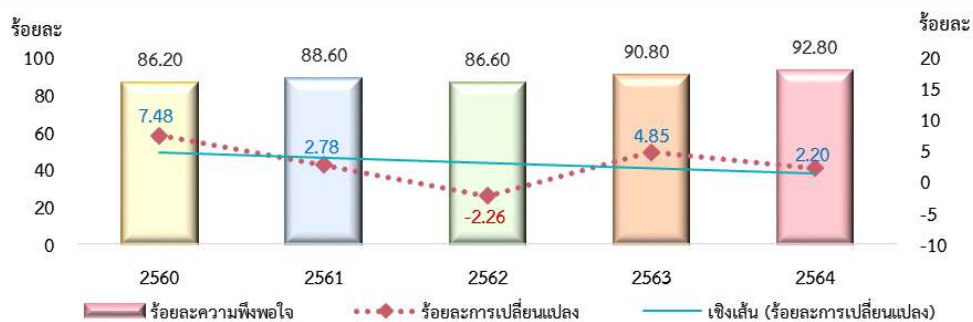
- 1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.60
- 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.71 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.20
- 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00

● ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

- 1) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย คะแนนเฉลี่ย 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80
- 2) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย 4.51 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.20
- 3) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด และการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 7.48 2.78 4.85 และ 2.20 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 2.26 พบว่า ด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระยองมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 118

ภาพที่ 118 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



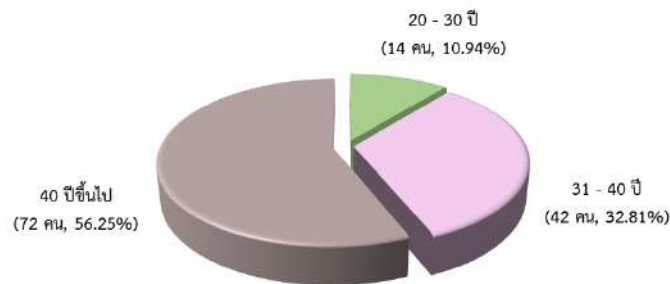
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 128 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 128 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไปมากที่สุด จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 56.25 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 32.81 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 10.94 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 119

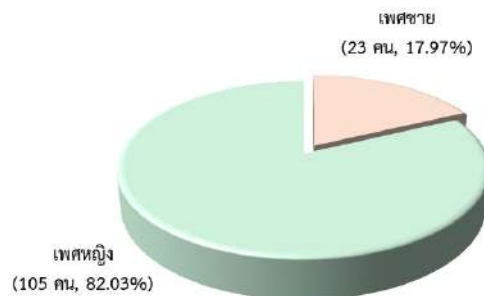
ภาพที่ 119 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 128 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 17.97 และเป็นเพศหญิง จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 82.03 แสดงตามภาพที่ 120

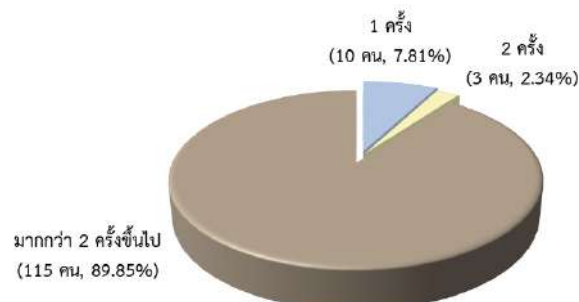
ภาพที่ 120 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 128 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไปมากที่สุด จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 89.85 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 7.81 และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.34 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 121

ภาพที่ 121 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 128 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 122

ภาพที่ 122 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง

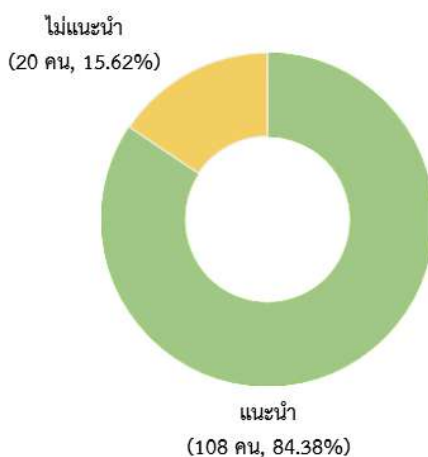


กลับมาใช้บริการ
(128 คน, 100.00%)

5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 128 คน พบว่า มีผู้แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 84.38 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 15.62 แสดงตามภาพที่ 123

ภาพที่ 123 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง



แนะนำ
(108 คน, 84.38%)

ไม่แนะนำ
(20 คน, 15.62%)

6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 128 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 7 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 3 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 42.86)
 - 1.1 ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการ
 - 1.2 เจ้าหน้าที่ตอบคำถามล่าช้าเป็นบางครั้ง เนื่องจากต้องรับผิดชอบดูแลหลายหน่วยงาน
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน
ไม่มีข้อเสนอแนะ
3. ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร
ไม่มีข้อเสนอแนะ
4. ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ (จำนวน 3 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 42.86)
ควรเพิ่มจำนวนอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการเพื่อรองรับผู้รับบริการที่มาติดต่อ
5. ด้านการให้บริการ (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 14.28)
การตอบคำถาม/ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ ควรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

เช่น คอมพิวเตอร์

แสดงตามภาพที่ 124

ภาพที่ 124 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง



กลุ่มงานประเมินผล กองยุทธศาสตร์และแผนงาน กรมบัญชีกลาง
ถนนพระรามที่ 6 แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
โทร. 02-127-7218 www.cgd.go.th