



รายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูล
การสำรวจความต้องการและความคาดหวัง
ของผู้รับบริการและการออกแบบระบบการให้บริการ
ของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

แบบสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ

ด่วนที่สุด

ที่ รย ๐๐๐๗/ว ๐๐๑๒



สำนักงานคลังจังหวัดระยอง
ศาลากลางจังหวัดระยอง
ถนนสุขุมวิท รย ๒๑๑๕๐

๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

เรื่อง ขอความร่วมมือตอบแบบสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ

เรียน หัวหน้าส่วนราชการ ทุกแห่ง นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง นายกเทศมนตรีนครระยอง
นายกเทศมนตรีเมืองมาบตาพุด นายกเทศมนตรีเมืองบ้านฉาง นายกเทศมนตรีตำบล ทุกแห่ง และ
นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ทุกแห่ง

ด้วยสำนักงานคลังจังหวัดระยอง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เพื่อประโยชน์ใน
การนำผลดังกล่าว มาใช้ประกอบการจัดทำแผนปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการให้ตอบสนองต่อ
ความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด

สำนักงานคลังจังหวัดระยอง จึงขอความร่วมมือจากหน่วยงานของท่านตอบแบบสำรวจ
ความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๖๗ ผ่านทาง QR Code ท้ายหนังสือฉบับนี้ ระหว่างวันที่ ๒๐ - ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวสายฝน ไชยชัย)
คลังจังหวัดระยอง

กลุ่มงานวิชาการ

โทรศัพท์ ๐ ๓๘๖๔ ๔๐๖๐ - ๓ ต่อ ๓๐๔

โทรสาร ๐ ๓๘๖๔ ๔๐๖๐ - ๓ ต่อ ๓๒๔

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ : ryg@cgd.go.th



แบบสำรวจความต้องการฯ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

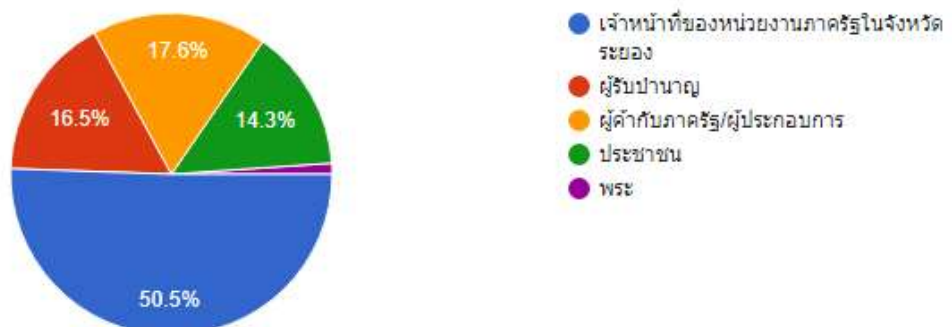
จากข้อมูลผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๙๑ คน สามารถสรุปได้ ดังนี้

ตารางที่ ๑ ค่าความถี่ร้อยละประเภทของผู้รับบริการ

ประเภทของผู้รับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดระยอง	๔๖	๕๐.๕
ผู้รับบำนาญ	๑๕	๑๖.๕
ผู้ค้ากับภาครัฐ/ผู้ประกอบการ	๑๖	๑๗.๖
ประชาชน	๑๓	๑๔.๓
อื่น ๆ	๑	๑.๑
รวม	๙๑	๑๐๐

ประเภทของผู้รับบริการ

คำตอบ 91 ข้อ



ส่วนที่ ๒ ความเหมาะสมที่สำนักงานคลังจังหวัดระยองจัดให้มีเพื่อรองรับการบริการ

ตารางที่ ๒ สรุปค่าความถี่ร้อยละความเหมาะสมเพียงพอที่มีต่อการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง

ประเด็นคำถาม	ผลการสำรวจ			
	เพียงพอ	ร้อยละ	ไม่เพียงพอ	ร้อยละ
ประเภทงานบริการ				
1.1 การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน				
1.2 การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ	87	96.00	4	4.00
1.3 การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง ทันต่อเหตุการณ์	87	96.00	4	4.00
1.4 รายงานภาวะเศรษฐกิจ ทันต่อเหตุการณ์	90	99.00	1	1.00
1.5 การให้บริการด้าน New GFMS Thai สะดวก รวดเร็ว	90	99.00	1	1.00
1.6 การให้บริการด้านระบบ e=GP สะดวก รวดเร็ว	87	96.00	4	4.00
1.7 การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อสถาบันการเงิน สะดวก รวดเร็ว	87	96.00	4	4.00
1.8 วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	90	99.00	1	1.00
1.9 การประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลการจ่ายเงินของส่วนราชการผ่าน KTB Corporate Online ได้อย่างชัดเจน	89	98.00	2	2.00
วันและเวลาเปิดให้บริการ				
2.1 วันและเวลาเปิดให้บริการ ระหว่าง 08.30 – 16.30 น. โดยไม่หยุดพักเที่ยง	90	99.00	1	1.00
สถานที่ให้บริการ				
3.1 มีจุดต้อนรับและคัดกรอง พร้อมให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ One Stop Service	90	99.00	1	1.00
3.2 จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	91	100.00	-	-
ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ				
4.1 กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	91	100.00	-	-
4.2 โปร่งใส ตรวจสอบได้	91	100.00	-	-
4.3 การจัดบริการตามลำดับก่อน-หลัง	91	100.00	-	-
4.4 ป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน	91	100.00	-	-
สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ				
5.1 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	90	99.00	1	1.00
5.2 มีอุปกรณ์สำหรับให้บริการผู้พิการครบถ้วนเพียงพอ	90	99.00	1	1.00
การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ				
6.1 ประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	91	100.00	-	-
6.2 หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันเหตุการณ์	89	98.00	2	2.00
6.3 Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	91	100.00	-	-
6.4 ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก ทันสมัย	91	100.00	-	-

ส่วนที่ ๓ ข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวังต่อการรับบริการ/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ตารางที่ ๓ สรุปผลข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวังต่อการบริการที่อยากให้งานคลั่งจังหวัดระยอง ปรับปรุง พัฒนา เพิ่มเติม

ส่วนที่ ๓ ข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวังต่อการรับบริการ/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ	
๑. การได้รับบริการใด ที่ท่านรู้สึกประทับใจ/เกินความคาดหวัง สรุปได้ดังนี้	
๑) ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับบัตรสวัสดิการได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย ๒) การได้รับคำปรึกษาเกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ e-GP ระยะที่ ๕ ได้สะดวก รวดเร็ว เข้าใจง่าย ๓) แก้ไขเรื่องรับเงินจำหน่ายครุภัณฑ์ แล้วไม่ได้โอนให้ธนารักษ์ ๔) เจ้าหน้าที่พูดจาเพราะ ๕) เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล ใจดีมากค่ะ ๖) ตอบข้อซักถามได้ครบถ้วน ๗) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นกันเองสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง ๘) การตอบคำถามของเจ้าหน้าที่มีความชัดเจน และให้คำแนะนำได้ครบถ้วนดีมากค่ะ ๙) วิทยากรตอบข้อสงสัยอย่างดี ๑๐) ระเบียบการเบิกจ่ายและการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ ๑๑) ให้คำปรึกษาได้รวดเร็ว เข้าใจง่าย และมีการติดตามผล ๑๒) เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง มีจิตการให้บริการที่ดี ๑๓) ด้าน GFMS ๑๔) ด้านการบริการและการให้บริการในทุก ๆ ด้าน ๑๕) เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว ให้คำปรึกษาดี ๑๖) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ๑๗) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเข้าใจง่าย ๑๘) บริการดีมากครับ	
๒. เรื่องที่ท่านไม่ได้รับความสะดวกสบาย หรือท่านมักพบปัญหาอยู่เสมอในการรับบริการ	
-	
๓. ท่านอยากให้สำนักงานคลังจังหวัดระยองให้บริการเรื่องใดเพิ่มเติม สรุปได้ดังนี้	
๑) ต้องการให้จัดประชุมชี้แจง/อบรมให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เวลามีหนังสือเวียนหรือเรื่องใหม่ ๆ	

❖ การนำผลการสำรวจฯ ไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ

จากผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานคลังจังหวัดระยองที่ต้องการให้นำไปปรับปรุงการบริการ สรุปได้ดังนี้

๑. ต้องการให้จัดประชุมชี้แจง/อบรมให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เวลาหนังสือเวียนหรือเรื่องใหม่ ๆ

สำนักงานคลังจังหวัดระยอง ได้นำผลการสำรวจฯ มาใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ เพื่อนำไปปรับปรุงการบริการ โดยการจัดทำแผนการจัดประชุมชี้แจง/อบรมให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เวลาหนังสือเวียนหรือเรื่องใหม่ ๆ

แผนการจัดประชุมชี้แจง/อบรมให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (ในรูปแบบออนไลน์)
โดย สำนักงานคลังจังหวัดระยอง

ประจำเดือน พ.ศ.	เวลา	สถานที่
มีนาคม ๒๕๖๗	๒ ชั่วโมง (ช่วงเช้าหรือช่วงบ่าย)	ในรูปแบบออนไลน์
เมษายน ๒๕๖๗	๒ ชั่วโมง (ช่วงเช้าหรือช่วงบ่าย)	ในรูปแบบออนไลน์
พฤษภาคม ๒๕๖๗	๒ ชั่วโมง (ช่วงเช้าหรือช่วงบ่าย)	ในรูปแบบออนไลน์
มิถุนายน ๒๕๖๗	๒ ชั่วโมง (ช่วงเช้าหรือช่วงบ่าย)	ในรูปแบบออนไลน์
กรกฎาคม ๒๕๖๗	๒ ชั่วโมง (ช่วงเช้าหรือช่วงบ่าย)	ในรูปแบบออนไลน์
สิงหาคม ๒๕๖๗	๒ ชั่วโมง (ช่วงเช้าหรือช่วงบ่าย)	ในรูปแบบออนไลน์

หมายเหตุ : แผนการจัดประชุมฯ สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามรายละเอียด จำนวน และอื่น ๆ ของหนังสือเวียนหรือเรื่องใหม่ ๆ ที่สั่งการออกมาเพื่อปฏิบัติงานฯ