



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองยุทธศาสตร์และแผนงาน กลุ่มงานประเมินผล โทร. ๖๓๑๐ e-mail : pramert@cgd.go.th

ที่ กค.๐๔๑๓.๓/ ๑๗

วันที่ ๕

กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

เรื่อง ขอดจัดส่งรายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการ
ของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน คลังจังหวัด

ตามที่กองยุทธศาสตร์และแผนงาน (กยผ.) ขอความร่วมมือสำนักงานคลังจังหวัด ช่วยประชาสัมพันธ์ผู้มาติดต่อและผู้ให้บริการกับสำนักงานคลังจังหวัด ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เพื่อประโยชน์ในการนำผลการสำรวจดังกล่าวมาใช้ประกอบการกำหนดทิศทาง และพัฒนาการให้บริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการนำมาปรับปรุงการดำเนินงานการให้บริการให้มากที่สุด ตามหนังสือกองยุทธศาสตร์และแผนงาน (กยผ.) ที่ กค. ๐๔๑๓.๓/๗๙ ลงวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๔ นั้น

กยผ. ขอเรียนว่า ได้จัดทำรายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เสร็จเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ สามารถ Download ได้ทาง Intranet กองยุทธศาสตร์และแผนงาน หัวข้อ ผลสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานหลัก หรือ www.cgd.go.th หัวข้อ ข้อมูลองค์กร → ผลการสำรวจความพึงพอใจ → รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ ในรูปแบบ “หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) และในรูปแบบ PDF หรือผ่านทาง QR code ด้านล่าง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสุภาวดี สิทธิมาลัยรัตน์)

ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และแผนงาน



รายงานความพึงพอใจ
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
pdf



รายงานความพึงพอใจ
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
e-book





รายงานความพึงพอใจ
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

2.1.8 สำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง

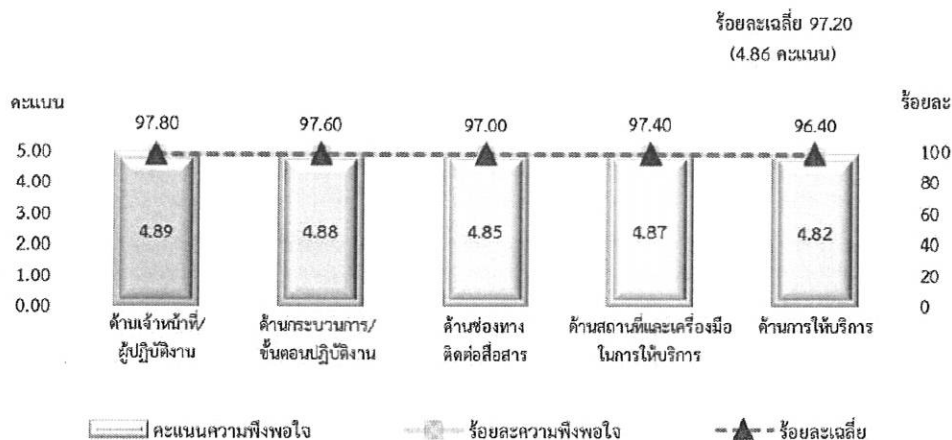
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.89 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.91 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.20

1.2 การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.86 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.20 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.89 4.88 4.87 4.85 และ 4.82 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.80 97.60 97.40 97.00 และ 96.40 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 61 และตารางที่ 10

ภาพที่ 61 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 10 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.89	97.80
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.91	98.20
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.86	97.20
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.89	97.80
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับมอบ	4.87	97.40
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.87	97.40
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.91	98.20
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.89	97.80
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.88	97.60
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.87	97.40
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.89	97.80
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.85	97.00
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.85	97.00
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.83	96.60
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.83	96.60
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.87	97.40
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.87	97.40
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.85	97.00
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.87	97.40
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.89	97.80
ด้านการให้บริการ	4.82	96.40
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.83	96.60
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.85	97.00
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.83	96.60
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.85	97.00
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.79	95.80
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.77	95.40
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.79	95.80
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และการกักเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.81	96.20
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ	4.81	96.20
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.85	97.00

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน คลังจังหวัดอ่างทอง โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

● ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

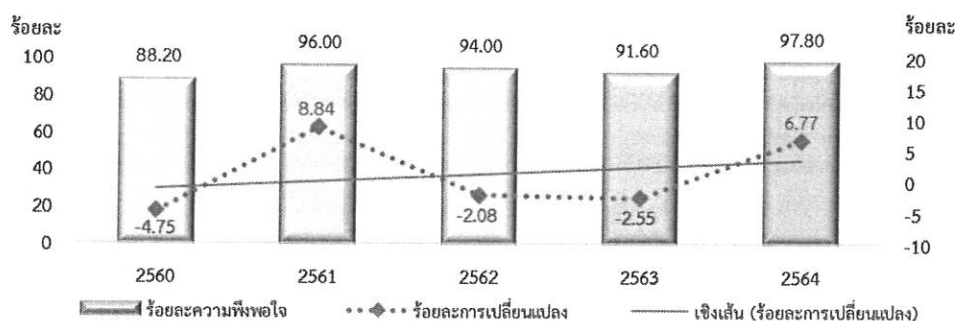
- 1) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.91 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.20
- 2) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.89 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.80
- 3) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.87 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.40

● ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

- 1) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.40
- 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วนคะแนนเฉลี่ย 4.79 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.80
- 3) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค และมีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.81 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.20

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 4.75 2.08 และ 2.55 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 8.84 และ 6.77 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 62

ภาพที่ 62 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



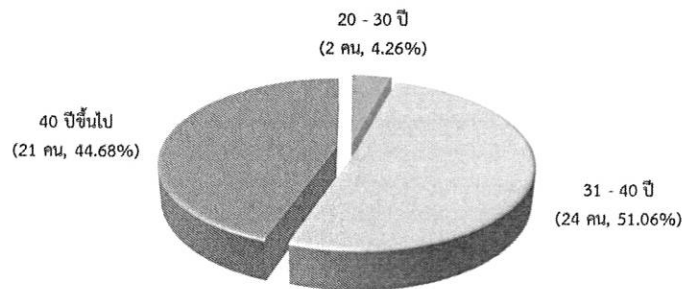
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 47 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 47 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี มากที่สุด จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 51.06 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 44.68 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.26 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 63

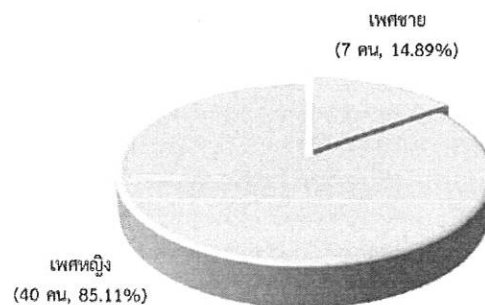
ภาพที่ 63 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 47 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 14.89 และเป็นเพศหญิง จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 85.11 แสดงตามภาพที่ 64

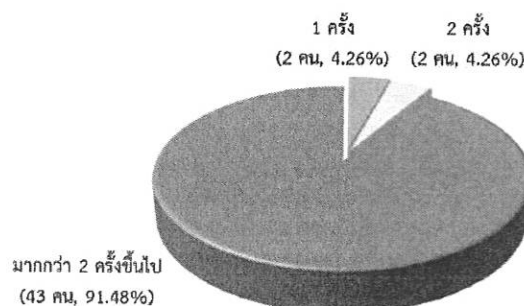
ภาพที่ 64 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 47 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 91.48 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.26 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 65

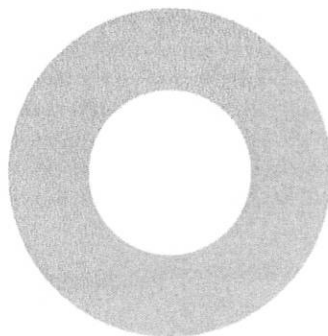
ภาพที่ 65 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 47 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 66

ภาพที่ 66 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง



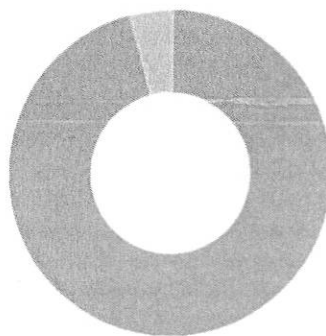
กลับมาใช้บริการ
(47 คน, 100.00%)

5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 47 คน พบว่า มีผู้แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 95.74 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.26 แสดงตามภาพที่ 67

ภาพที่ 67 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง

ไม่แนะนำ
(2 คน, 4.26%)



แนะนำ
(45 คน, 95.74%)

6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 47 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 5 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 40.00)

เจ้าหน้าที่ควรมีความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับผิดชอบ และควรตอบคำถามแก่ผู้รับบริการ ให้ชัดเจน และตรงความต้องการ

2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 20.00)

ควรลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้สั้นลง

3. ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 20.00)

ควรเพิ่มช่องทางในการให้บริการที่หลากหลายมากขึ้น

4. ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 20.00)

ควรมีการติดป้ายหรือแจ้งข้อมูลที่ต้องติดต่อว่าควรติดต่อกับเจ้าหน้าที่ท่านใด

5. ด้านการให้บริการ

ไม่มีข้อเสนอแนะ

แสดงตามภาพที่ 68

ภาพที่ 68 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง

