



รายงานความพึงพอใจ
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

2.4.7 สำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด

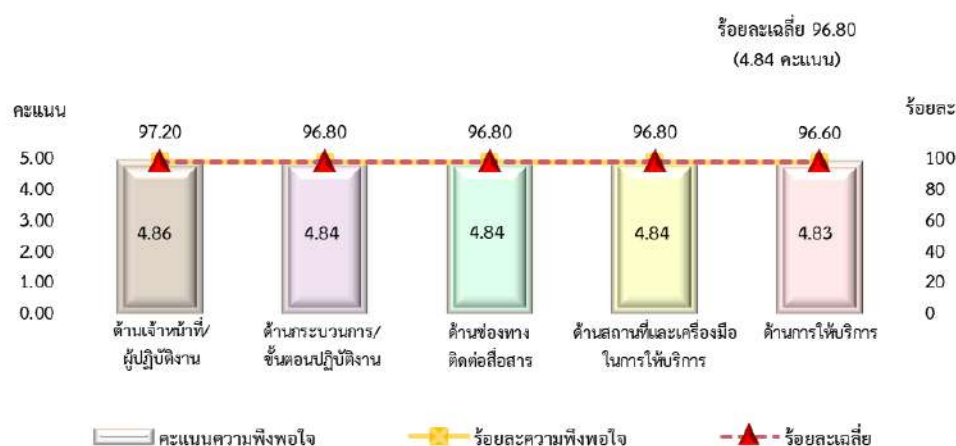
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.84 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.83 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.60

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.84 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.80 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.86 4.84 4.84 4.84 และ 4.83 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.20 96.80 96.80 96.80 และ 96.60 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 252 และตารางที่ 34

ภาพที่ 252 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 34 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.84	96.80
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.83	96.60
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.84	96.80
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.86	97.20
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับมอบ	4.85	97.00
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.83	96.60
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.86	97.20
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.88	97.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.84	96.80
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.83	96.60
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.84	96.80
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.84	96.80
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.84	96.80
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.83	96.60
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.84	96.80
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.83	96.60
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.84	96.80
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุจรรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.82	96.40
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.84	96.80
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.86	97.20
ด้านการให้บริการ	4.83	96.60
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.86	97.20
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.84	96.80
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.83	96.60
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.83	96.60
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.82	96.40
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.83	96.60
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.81	96.20
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซิปใช้ และการกักเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.81	96.20
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.81	96.20
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.84	96.80

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน คลังจังหวัดร้อยเอ็ด โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

● ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.88 คะแนน คิดเป็น ร้อยละ 97.60

2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และการตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไป ปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.86 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.20

3) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ คะแนนเฉลี่ย 4.85 คะแนน คิดเป็น ร้อยละ 97.00

● ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

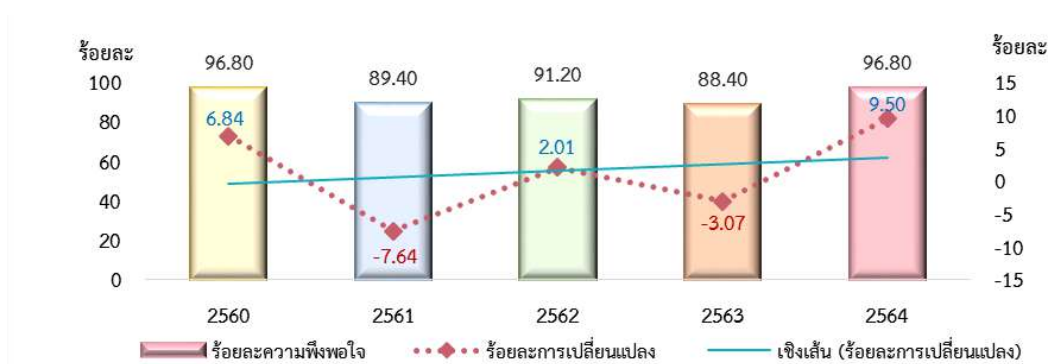
1) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลัง ของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค และมีการประชุม/ อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.81 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.20

2) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน และรายงาน ภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.82 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.40

3) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย มีช่องทางในการให้บริการ ที่หลากหลาย การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ การขอรับ หนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว และรายงานประมาณการ เศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.83 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.60

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 6.84 2.01 และ 9.50 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 7.64 และ 3.07 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ดมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 253

ภาพที่ 253 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



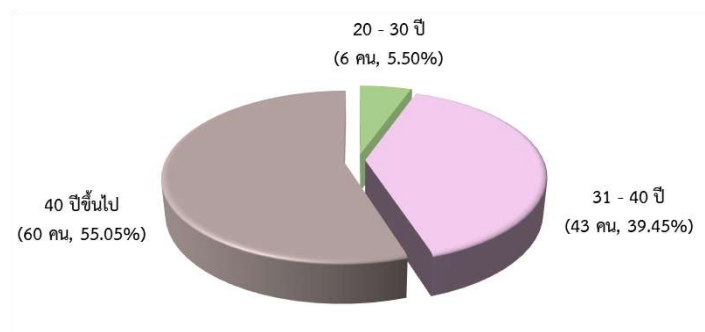
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 109 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 109 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 55.05 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 39.45 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 254

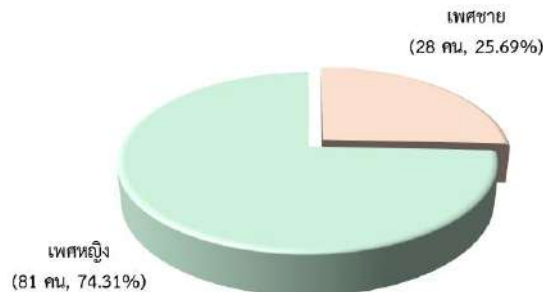
ภาพที่ 254 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 109 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 25.69 และเป็นเพศหญิง จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 74.31 แสดงตามภาพที่ 255

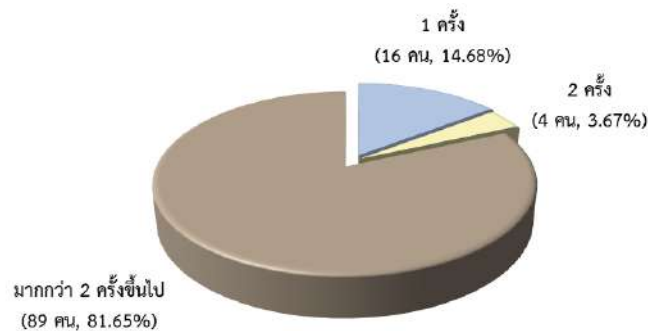
ภาพที่ 255 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 109 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 81.65 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 14.68 และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.67 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 256

ภาพที่ 256 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 109 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 257

ภาพที่ 257 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด

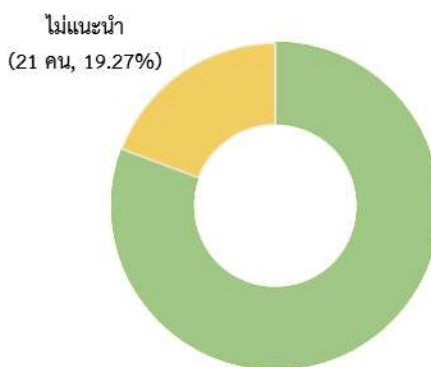


กลับมาใช้บริการ
(109 คน, 100.00%)

5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 109 คน พบว่า มีผู้แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 80.73 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 19.27 แสดงตามภาพที่ 258

ภาพที่ 258 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด



แนะนำ
(88 คน, 80.73%)

ไม่แนะนำ
(21 คน, 19.27%)

6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 109 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 4 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน

ไม่มีข้อเสนอแนะ

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

2.1 ควรมีกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อให้ง่ายต่อการปฏิบัติงาน

2.2 ไม่ควรแนะนำให้ผู้ที่มาติดต่อกลับไปอ่านหนังสือเวียน หรือข้อระเบียบเอง

3. ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 50.00)

การติดต่อทางโทรศัพท์ค่อนข้างยาก ควรเพิ่มคู่สายโทรศัพท์ และมีช่องทางติดต่อสื่อสาร

ที่หลากหลาย

4. ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ

ไม่มีข้อเสนอแนะ

5. ด้านการให้บริการ

ไม่มีข้อเสนอแนะ

แสดงตามภาพที่ 259

ภาพที่ 259 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด

