



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 สติธิมาลย์รัตน์)

ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และแผนงาน



รายงานความพึงพอใจ
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
pdf



รายงานความพึงพอใจ
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
e-book



กำกับดูแลและบริหารการใช้จ่ายเงินของแผ่นดินให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ค/คจท
4 ม.ค. 65
4 ก.พ. 65
4 ก.พ. 65

2.5.4 สำนักงานคลังจังหวัดพะเยา

1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.28 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.60 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.28 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.60

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.27 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.40 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านการให้บริการ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.32 4.29 4.25 4.25 และ 4.22 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.40 85.80 85.00 85.00 และ 84.40 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 322 และตารางที่ 43

ภาพที่ 322 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 43 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.28	85.60
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.28	85.60
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.27	85.40
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.32	86.40
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับมอบหมาย	4.31	86.20
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.26	85.20
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.32	86.40
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.38	87.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.22	84.40
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.23	84.60
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.20	84.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.25	85.00
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.22	84.40
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.25	85.00
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.26	85.20
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.25	85.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.29	85.80
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุคอรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.28	85.60
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.25	85.00
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.35	87.00
ด้านการให้บริการ	4.25	85.00
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.31	86.20
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.28	85.60
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.29	85.80
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำนาญค่าประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.24	84.80
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.22	84.40
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.25	85.00
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.22	84.40
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมข้อใช้ และการกักเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.19	83.80
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.22	84.40
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.31	86.20

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน คลังจังหวัดพะเยา โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

● ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.38 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.60

2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.35 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.00

3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.32 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.40

● ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

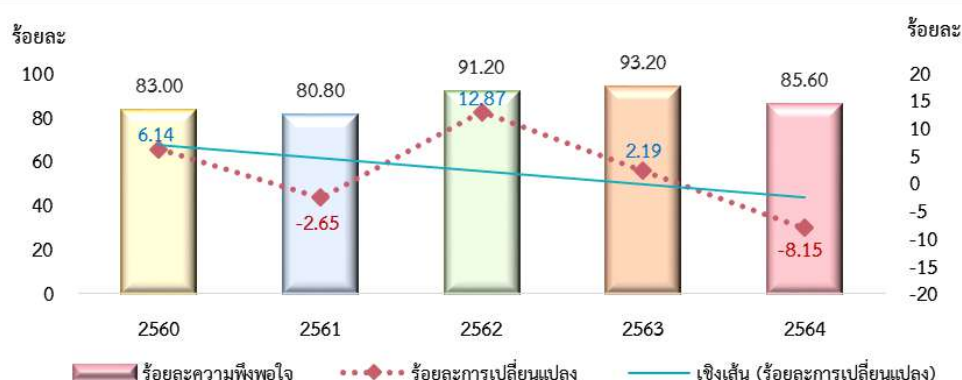
1) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.19 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.80

2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม คะแนนเฉลี่ย 4.20 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.00

3) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา รายงานภาวะเศรษฐกิจ การคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน และมีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.22 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.40

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 6.14 12.87 และ 2.19 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 2.65 และ 8.15 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยามีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 323

ภาพที่ 323 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



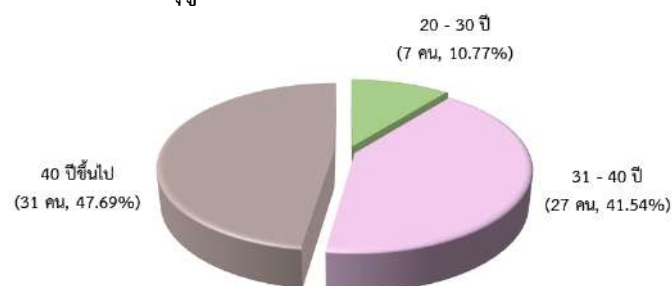
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 65 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 65 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 47.69 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 41.54 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 10.77 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 324

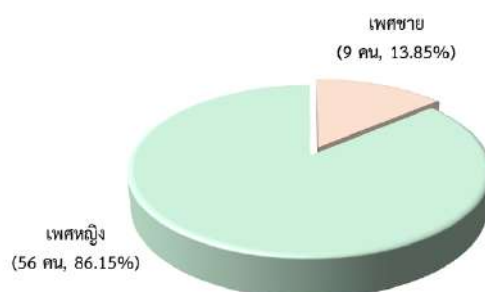
ภาพที่ 324 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 65 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 13.85 และเป็นเพศหญิง จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 86.15 แสดงตามภาพที่ 325

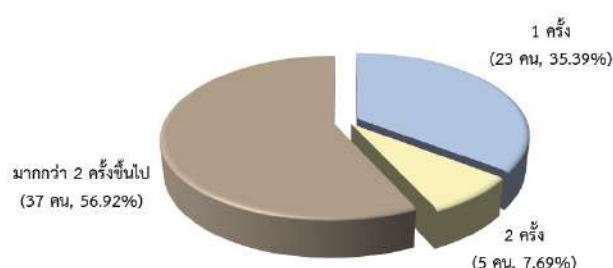
ภาพที่ 325 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 65 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 56.92 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 35.39 และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 7.69 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 326

ภาพที่ 326 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 65 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 327

ภาพที่ 327 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา

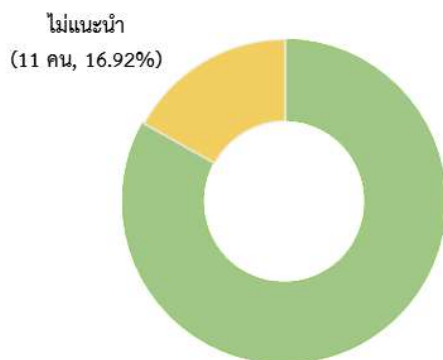


กลับมาใช้บริการ
(65 คน, 100.00%)

5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 65 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 83.08 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 16.92 แสดงตามภาพที่ 328

ภาพที่ 328 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา



ไม่แนะนำ
(11 คน, 16.92%)

แนะนำ
(54 คน, 83.08%)

6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 65 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 2 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00)
เจ้าหน้าที่บางท่านควรพูดจาด้วยความสุภาพ ไม่ใส่อารมณ์ในการตอบคำถาม
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน
ไม่มีข้อเสนอแนะ
3. ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร
ไม่มีข้อเสนอแนะ
4. ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ
ไม่มีข้อเสนอแนะ
5. ด้านการให้บริการ
ไม่มีข้อเสนอแนะ

แสดงตามภาพที่ 329

ภาพที่ 329 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา



■ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน