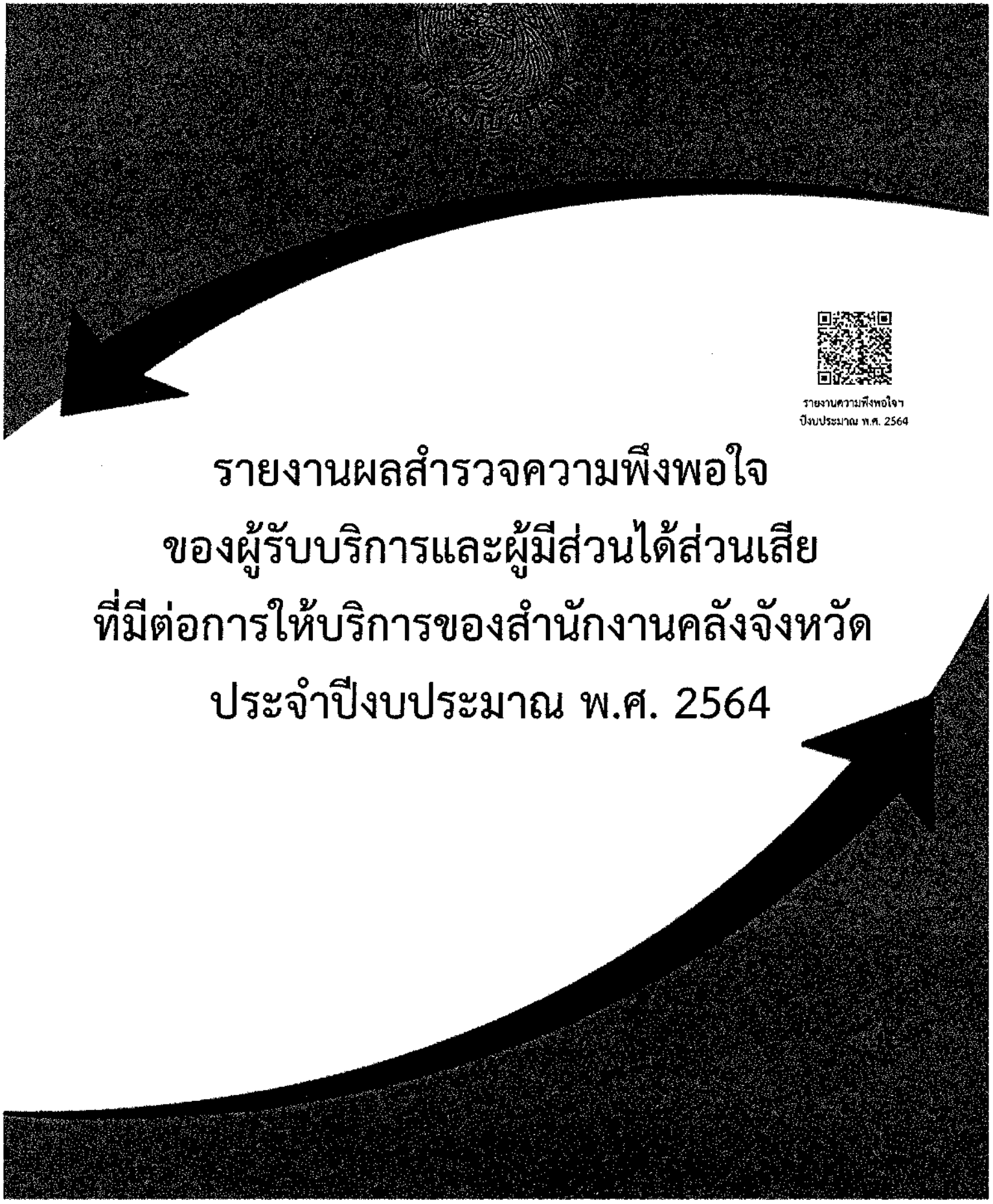


รายงานความพึงพอใจ
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

2.4.2 สานกงานคลงจงหวดกาฬสนธุ

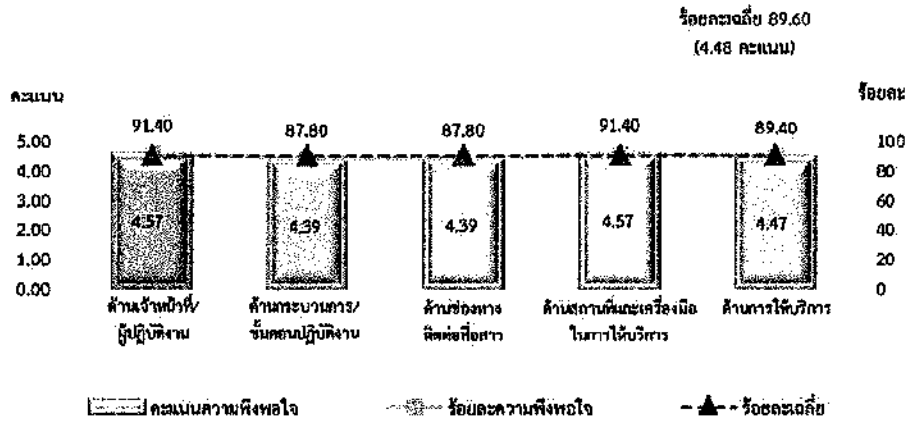
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.51 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 **การให้บริการภาพรวม** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.54 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.80

1.2 **การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.48 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.60 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.57 4.57 4.47 4.39 และ 4.39 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.40 91.40 89.40 87.80 และ 87.80 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 212 และตารางที่ 29

ภาพที่ 212 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 29 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมและหมวดการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดภาพลักษณ์

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

รายการ	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.51	90.20
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.54	90.80
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.48	89.60
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.57	91.40
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.59	91.80
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.54	90.80
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.51	90.20
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.62	92.40
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.39	87.80
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.35	87.00
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.43	88.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.39	87.80
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.38	87.60
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.35	87.00
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.41	88.20
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.43	88.60
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.57	91.40
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.51	90.20
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.54	90.80
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.65	93.00
ด้านการให้บริการ	4.47	89.40
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.46	89.20
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.43	88.60
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.46	89.20
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.56	91.20
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.42	88.40
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.42	88.40
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.47	89.40
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.42	88.40
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.50	90.00
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.58	91.60

จากตารางแสดงผลสารวจระดับความพงพอใจเฉลยภาพรวมทมตอการเหบรการของสานกงาน คลังจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.00

2) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.62 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.40

3) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ คะแนนเฉลี่ย 4.59 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.80

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

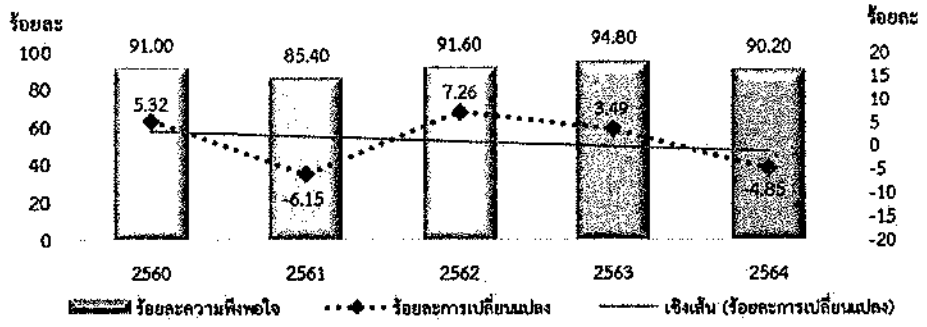
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และWebsite ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย คะแนนเฉลี่ย 4.35 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.00

2) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา คะแนนเฉลี่ย 4.38 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.60

3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ คะแนนเฉลี่ย 4.41 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.20

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 5.32 7.26 และ 3.49 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 6.15 และ 4.85 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 213

ภาพที่ 213 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



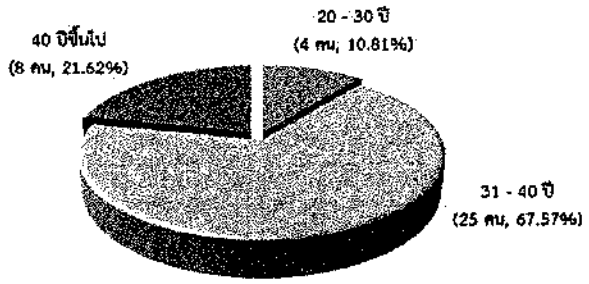
3) ขอมูลทวเบของผูตอบแบบสารวจของสานกงานคลงจงหวดกาฬสนธุ

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 37 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 37 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี มากที่สุด จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 67.57 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 21.62 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 10.81 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 214

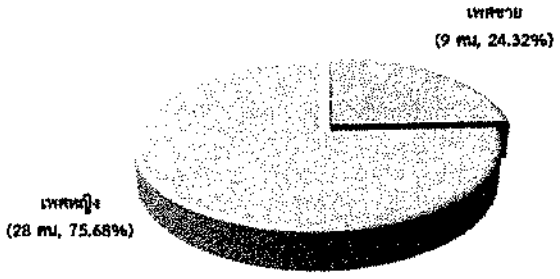
ภาพที่ 214 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 37 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 24.32 และเป็นเพศหญิง จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 75.68 แสดงตามภาพที่ 215

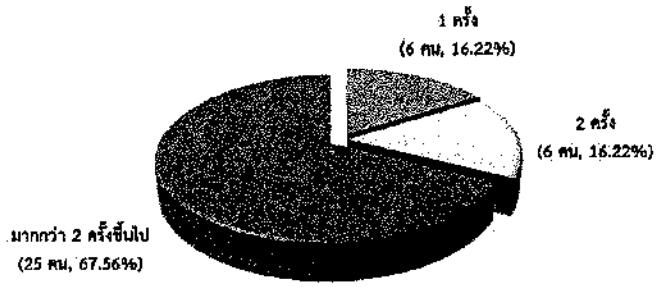
ภาพที่ 215 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 37 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 67.56 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 16.22 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 216

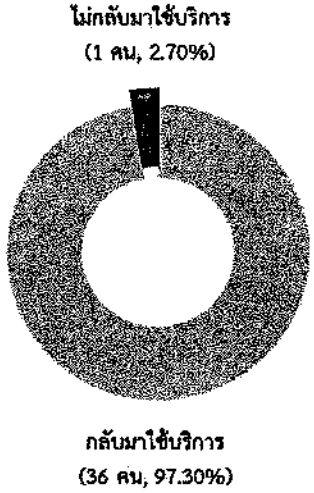
ภาพที่ 216 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 37 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 97.30 และไม่ต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.70 แสดงตามภาพที่ 217

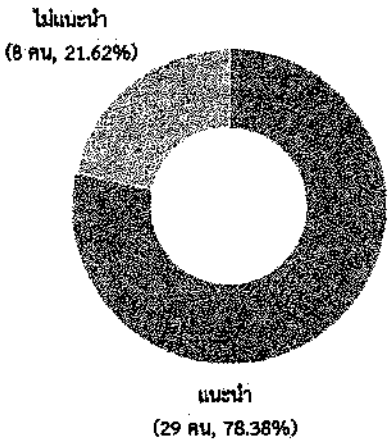
ภาพที่ 217 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์



5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 37 คน พบว่า มีผู้แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 78.38 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 21.62 แสดงตามภาพที่ 218

ภาพที่ 218 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์



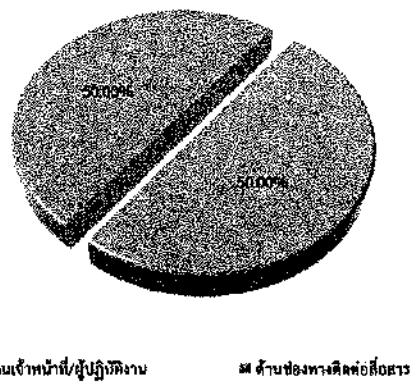
๐) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 37 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 6 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** (จำนวน 3 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 50.00)
   1.1 เจ้าหน้าที่บางท่านควรพูดจาด้วยความสุภาพ ไม่ใส่อารมณ์ในการตอบคำถาม
   1.2 เจ้าหน้าที่ควรมีความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ และควรตอบคำถามแก่ผู้รับบริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ
2. **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ
3. **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** (จำนวน 3 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 50.00)
   ควรเพิ่มช่องการติดต่อสื่อสารที่หลากหลายนอกจากการติดต่อทางโทรศัพท์ เช่น Application Line Facebook และ e-Mail
4. **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ
5. **ด้านการให้บริการ**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ

แสดงตามภาพที่ 219

ภาพที่ 219 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์

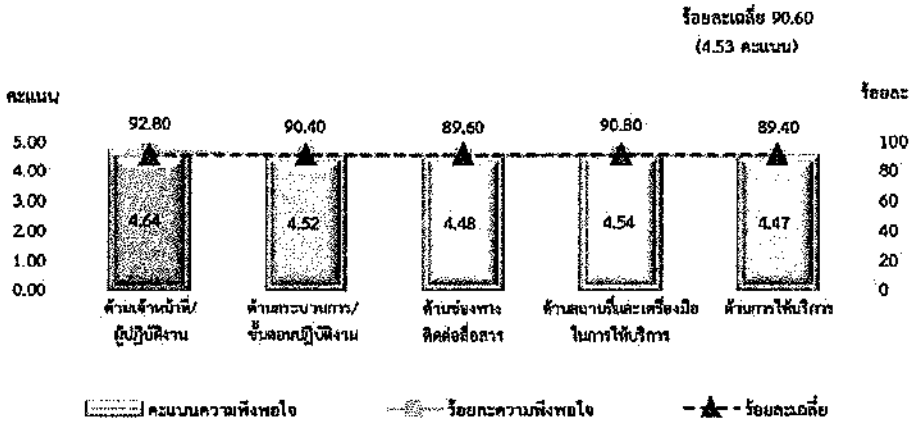


2.4.3 สานกงานคลงจงหวดขอนแกน

1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.57 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.40 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.00

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.60 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.64 4.54 4.52 4.48 และ 4.47 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.80 90.80 90.40 89.60 และ 89.40 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 220 และตารางที่ 30

ภาพที่ 220 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น จำแนกตามประเด็นการสำรวจ