



รายงานความพึงพอใจ  
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ  
ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

## 2.4.6 สำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร

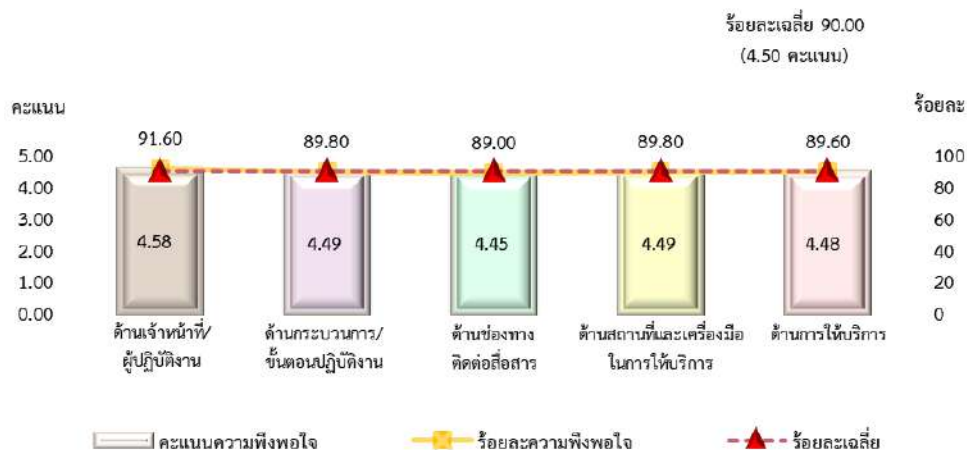
### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.47 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.40 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.80

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.50 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.00 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านการให้บริการ และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.58 4.49 4.49 4.48 และ 4.45 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.60 89.80 89.80 89.60 และ 89.00 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 244 และตารางที่ 33

ภาพที่ 244 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร  
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 33 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

| ประเด็น                                                                                                                                                                     | ระดับความพึงพอใจ |        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|
|                                                                                                                                                                             | คะแนน            | ร้อยละ |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                                           | 4.47             | 89.40  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                                   | 4.44             | 88.80  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                                  | 4.50             | 90.00  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                                                                                                                               | 4.58             | 91.60  |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับมอบ                                                                                                                      | 4.59             | 91.80  |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ                                                                                                                       | 4.56             | 91.20  |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                                    | 4.61             | 92.20  |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                                      | 4.54             | 90.80  |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                                                                                                                             | 4.49             | 89.80  |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                                    | 4.44             | 88.80  |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                                      | 4.54             | 90.80  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                                                                                                                                    | 4.45             | 89.00  |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                                       | 4.56             | 91.20  |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                                       | 4.37             | 87.40  |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                                        | 4.44             | 88.80  |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                                            | 4.44             | 88.80  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                                                                                                                      | 4.49             | 89.80  |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุโปร่ง ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                                      | 4.46             | 89.20  |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                                            | 4.49             | 89.80  |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย                                                                                                                               | 4.51             | 90.20  |
| ด้านการให้บริการ                                                                                                                                                            | 4.48             | 89.60  |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                                      | 4.54             | 90.80  |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                      | 4.59             | 91.80  |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                                              | 4.48             | 89.60  |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำนาญค่าประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                                          | 4.43             | 88.60  |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                                                                | 4.45             | 89.00  |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                                       | 4.40             | 88.00  |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.54             | 90.80  |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซิปใช้ และการกักเงินเยียวฯ 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น | 4.44             | 88.80  |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                                       | 4.44             | 88.80  |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                                 | 4.51             | 90.20  |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน คลังจังหวัดมุกดาหาร โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

● ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

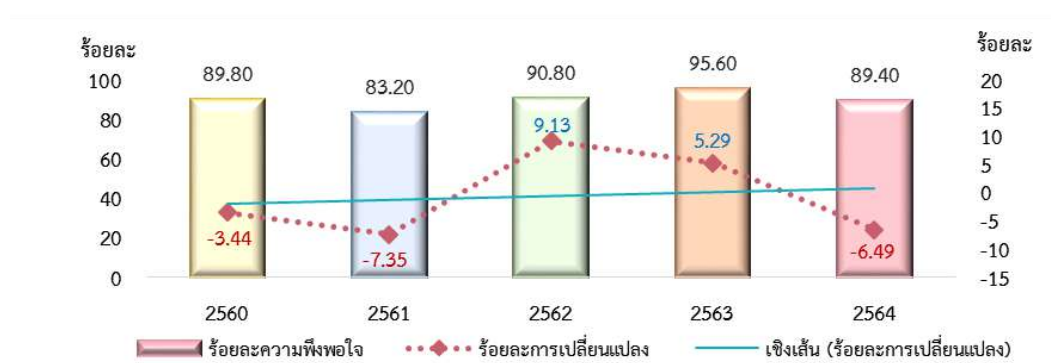
- 1) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.61 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.20
- 2) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ และการให้บริการด้านระบบบริหาร การเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.59 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.80
- 3) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ และการรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา คะแนนเฉลี่ย 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.20

● ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

- 1) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย คะแนนเฉลี่ย 4.37 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.40
- 2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.40 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.00
- 3) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย 4.43 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.60

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 3.44 7.35 และ 6.49 ตามลำดับ พบว่าที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือ ในการให้บริการ และด้านการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย เพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 9.13 และ 5.29 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 245

ภาพที่ 245 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



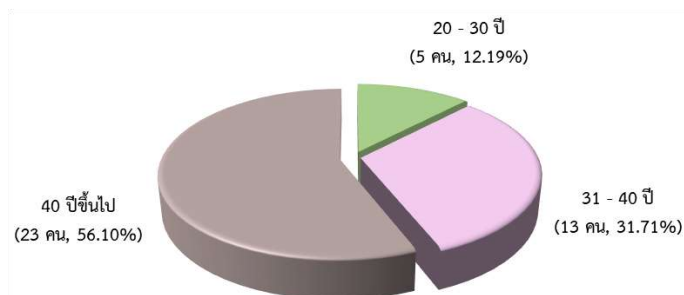
### 3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 41 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

#### 3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 41 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 56.10 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 31.71 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 12.19 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 246

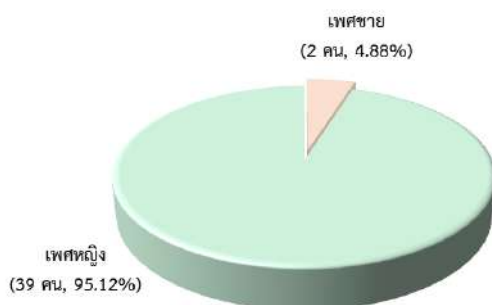
ภาพที่ 246 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร



#### 3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 41 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.88 และเป็นเพศหญิง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 95.12 แสดงตามภาพที่ 247

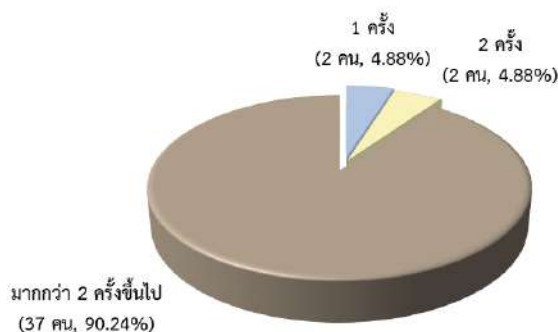
ภาพที่ 247 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร



#### 3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 41 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 90.24 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.88 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 248

ภาพที่ 248 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร



#### 4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 41 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 249

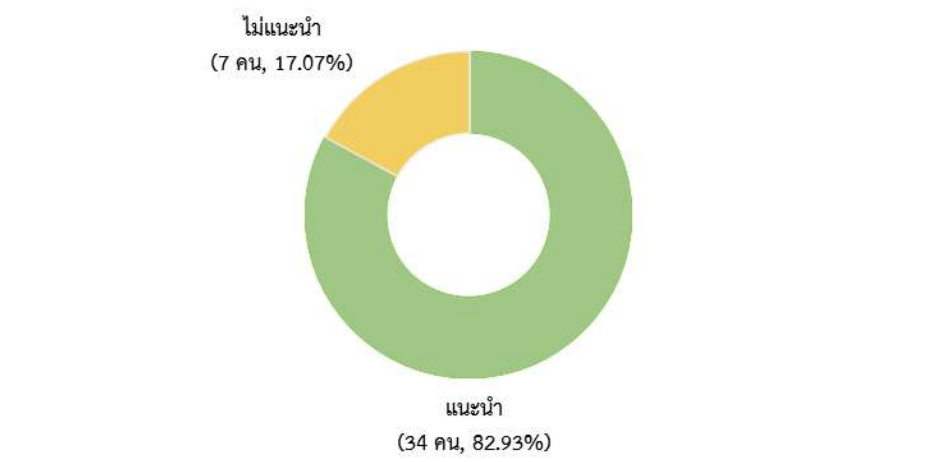
ภาพที่ 249 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร



#### 5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 41 คน พบว่า มีผู้แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 82.93 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 17.07 แสดงตามภาพที่ 250

ภาพที่ 250 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 41 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 5 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 20.00)  
เจ้าหน้าที่บางท่านควรใช้คำพูดสุภาพ และเต็มใจให้บริการ
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 20.00)  
ควรจัดทำคู่มือสรุปขั้นตอนปฏิบัติงาน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้ได้อย่างถูกต้อง
3. ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร  
ไม่มีข้อเสนอแนะ
4. ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ  
ไม่มีข้อเสนอแนะ
5. ด้านการให้บริการ (จำนวน 3 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 60.00)  
ควรจัดให้มีการฝึกอบรมหรือทบทวนการปฏิบัติงานในระบบ e-GP และระบบ GFMS

อย่างสม่ำเสมอ

แสดงตามภาพที่ 251

ภาพที่ 251 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร

