



รายงานความพึงพอใจ
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

2.2.3 สำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี

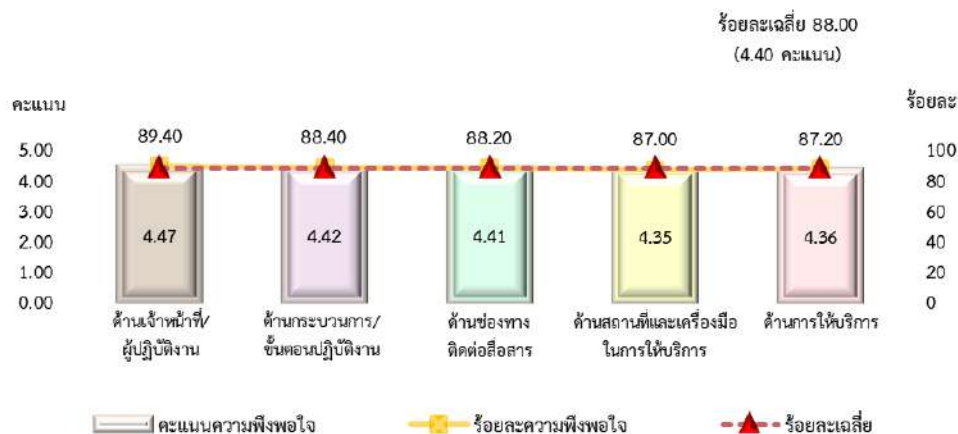
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.42 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.40 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.80

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.40 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.00 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านการให้บริการ และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.47 4.42 4.41 4.36 และ 4.35 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.40 88.40 88.20 87.20 และ 87.00 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 85 และตารางที่ 13

ภาพที่ 85 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 13 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.42	88.40
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.44	88.80
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.40	88.00
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.47	89.40
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับผิดชอบ	4.46	89.20
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.50	90.00
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.43	88.60
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.48	89.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.42	88.40
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.38	87.60
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.45	89.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.41	88.20
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.46	89.20
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.35	87.00
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.40	88.00
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.43	88.60
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.35	87.00
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุโปร่ง ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.26	85.20
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.35	87.00
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.44	88.80
ด้านการให้บริการ	4.36	87.20
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.39	87.80
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.49	89.80
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.45	89.00
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.31	86.20
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.27	85.40
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.21	84.20
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.43	88.60
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมซื้อใช้ และการกักเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.27	85.40
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.36	87.20
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.40	88.00

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน คลังจังหวัดชลบุรี โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

● ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ คะแนนเฉลี่ย 4.50 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.00

2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80

3) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.48 คะแนน คิดเป็น ร้อยละ 89.60

● ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

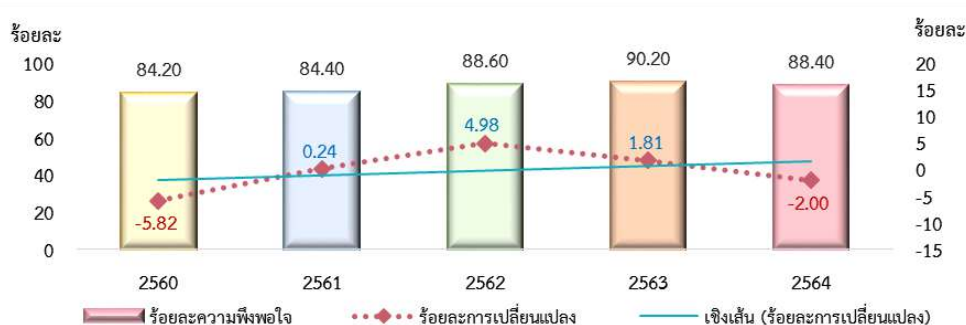
1) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.21 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.20

2) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุฑาราชูปถัมภ์ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจนได้ คะแนนเฉลี่ย 4.26 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.20

3) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และการประชาสัมพันธ์/ ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.27 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.40

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 5.82 และ 2.00 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 0.24 4.98 และ 1.81 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรีมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตาม ภาพที่ 86

ภาพที่ 86 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



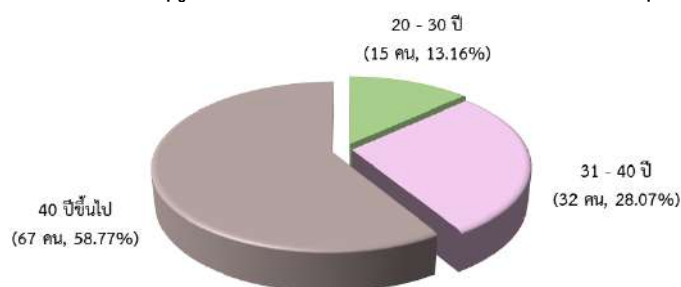
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 114 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 114 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 58.77 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 28.07 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 13.16 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 87

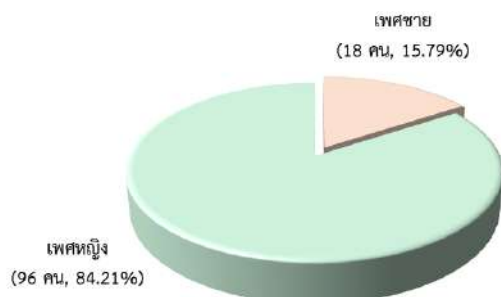
ภาพที่ 87 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 114 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 15.79 และเป็นเพศหญิง จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 84.21 แสดงตามภาพที่ 88

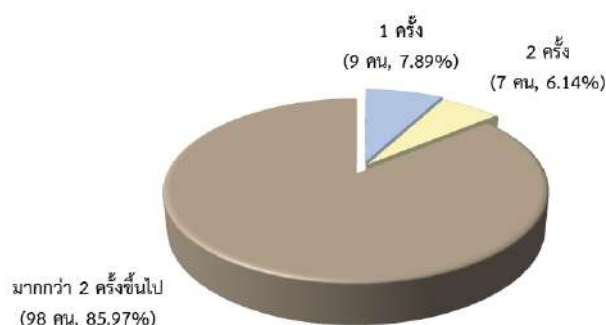
ภาพที่ 88 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 114 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 85.97 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 7.89 และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.14 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 89

ภาพที่ 89 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 114 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 90

ภาพที่ 90 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี

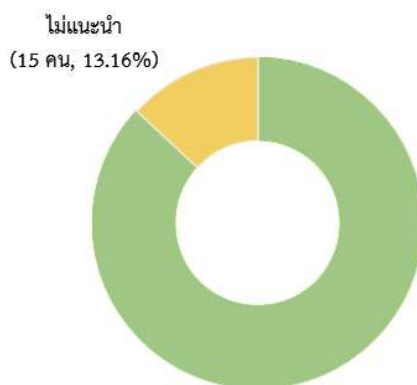


กลับมาใช้บริการ
(114 คน, 100.00%)

5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 114 คน พบว่า มีผู้แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 86.84 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 13.16 แสดงตามภาพที่ 91

ภาพที่ 91 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี



แนะนำ
(99 คน, 86.84%)

ไม่แนะนำ
(15 คน, 13.16%)

6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 114 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 10 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 3 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 30.00)

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบางท่านควรมีจิตบริการ ให้คำปรึกษา/แนะนำด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี และไม่ควรตำหนิผู้รับบริการเมื่อเกิดข้อผิดพลาด

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

2.1 ควรจัดทำคู่มือสรุปขั้นตอนปฏิบัติงานให้เป็นปัจจุบัน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้ได้ถูกต้อง

2.2 ควรปรับปรุงขั้นตอนปฏิบัติงานที่ยังยากซับซ้อน เพื่อให้ง่ายต่อการปฏิบัติงาน

3. ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 4 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 40.00)

3.1 ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย

3.2 ควรประชาสัมพันธ์หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแต่ละส่วนงานได้โดยตรง เพื่อความสะดวกรวดเร็ว และคล่องตัว

3.3 ควรเพิ่มช่องทางการรับ - ส่งหนังสือ/เอกสารผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ให้มากยิ่งขึ้น เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19)

4. ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ

ไม่มีข้อเสนอแนะ

5. ด้านการให้บริการ (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 10.00)

การให้คำปรึกษาแนะนำด้าน KTB Corporate Online ควรตอบคำถามด้วยความใส่ใจ แสดงตามภาพที่ 92

ภาพที่ 92 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี

