



รายงานความพึงพอใจฯ
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
บทนำ	1
ผลสำรวจ	
1. ภาพรวมการให้บริการ	
1.1 ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด	6
1.2 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2564	10
1.3 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564	10
1.4 ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด	11
1.5 การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด	11
1.6 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง	12
2. ผลการสำรวจความพึงพอใจ	13
2.1 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 1	
2.1.1 สำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา	13
2.1.2 สำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี	18
2.1.3 สำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี	24
2.1.4 สำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี	30
2.1.5 สำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี	36
2.1.6 สำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี	42
2.1.7 สำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท	48
2.1.8 สำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง	54
2.2 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 2	
2.2.1 สำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา	60
2.2.2 สำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี	66
2.2.3 สำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี	72
2.2.4 สำนักงานคลังจังหวัดตราด	78
2.2.5 สำนักงานคลังจังหวัดนครนายก	84
2.2.6 สำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี	90
2.2.7 สำนักงานคลังจังหวัดระยอง	96
2.2.8 สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ	102
2.2.9 สำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว	108

2.6 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 6	
2.6.1 สำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก	282
2.6.2 สำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร	288
2.6.3 สำนักงานคลังจังหวัดตาก	294
2.6.4 สำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์	299
2.6.5 สำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร	304
2.6.6 สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์	310
2.6.7 สำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย	315
2.6.8 สำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี	321
2.6.9 สำนักงานคลังจังหวัดอุตรดิตถ์	326
2.7 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 7	
2.7.1 สำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม	332
2.7.2 สำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี	338
2.7.3 สำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์	344
2.7.4 สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี	350
2.7.5 สำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี	356
2.7.6 สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม	362
2.7.7 สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร	368
2.7.8 สำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี	374
2.8 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 8	
2.8.1 สำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี	380
2.8.2 สำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช	386
2.8.3 สำนักงานคลังจังหวัดกระบี่	392
2.8.4 สำนักงานคลังจังหวัดชุมพร	397
2.8.5 สำนักงานคลังจังหวัดพังงา	403
2.8.6 สำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต	408
2.8.7 สำนักงานคลังจังหวัดระนอง	414
2.9 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 9	
2.9.1 สำนักงานคลังจังหวัดสงขลา	419
2.9.2 สำนักงานคลังจังหวัดตรัง	425
2.9.3 สำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง	431
2.9.4 สำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส	436
2.9.5 สำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี	442
2.9.6 สำนักงานคลังจังหวัดยะลา	447
2.9.7 สำนักงานคลังจังหวัดสตูล	453

2.7.2 สำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี

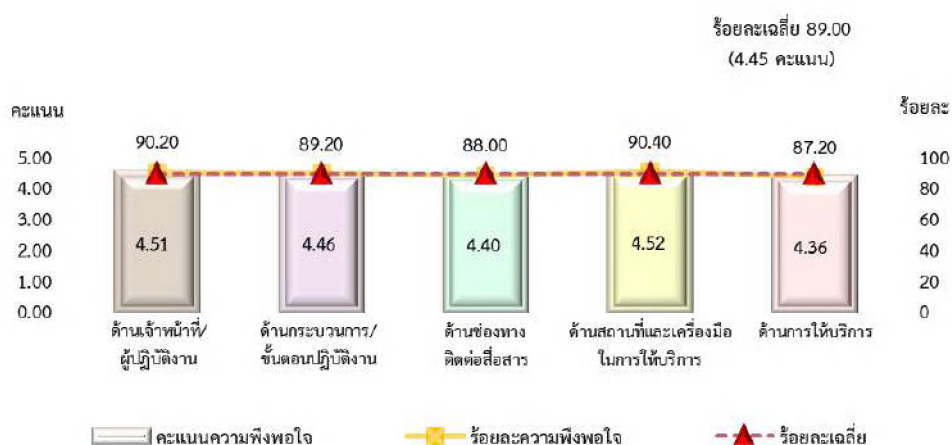
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี 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 4.38 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.60

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.45 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.00 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.52 4.51 4.46 4.40 และ 4.36 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40 90.20 89.20 88.00 และ 87.20 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 438 และตารางที่ 58

ภาพที่ 438 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 58 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.42	88.40
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.38	87.60
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.45	89.00
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.51	90.20
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับมอบ	4.46	89.20
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.48	89.60
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.54	90.80
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.57	91.40
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.46	89.20
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.41	88.20
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.50	90.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.40	88.00
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.41	88.20
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.38	87.60
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.39	87.80
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.41	88.20
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.52	90.40
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุโปร่ง ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.52	90.40
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.46	89.20
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.57	91.40
ด้านการให้บริการ	4.36	87.20
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.48	89.60
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.49	89.80
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.38	87.60
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.36	87.20
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.30	86.00
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.30	86.00
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.36	87.20
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และการกักเงินเยียวฯ 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.34	86.80
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.31	86.20
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.27	85.40

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน คลังจังหวัดกาญจนบุรี โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

● ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

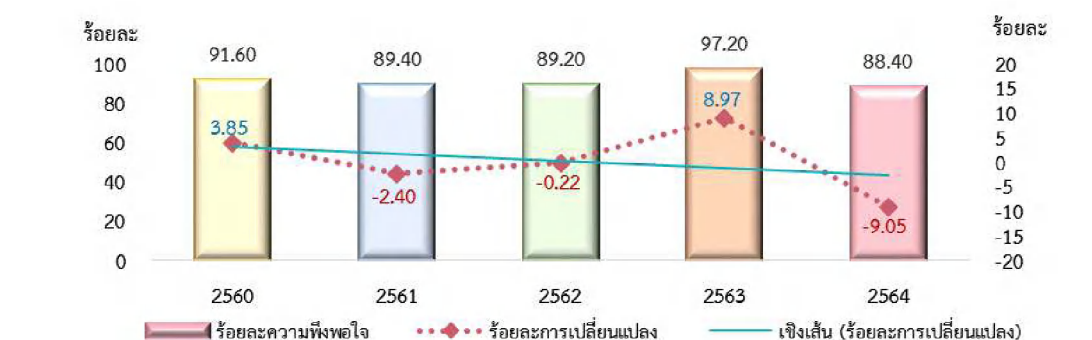
- 1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ และสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.57 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.40
- 2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.54 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.80
- 3) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุจรรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน คะแนนเฉลี่ย 4.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40

● ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

- 1) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน คะแนนเฉลี่ย 4.27 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.40
- 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.30 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.00
- 3) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.31 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.20

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 3.85 และ 8.97 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 2.40 0.22 และ 9.05 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรีมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 439

ภาพที่ 439 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ
ของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



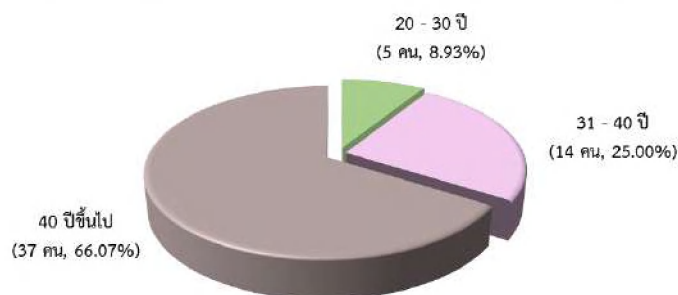
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 56 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 56 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 66.07 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 8.93 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 440

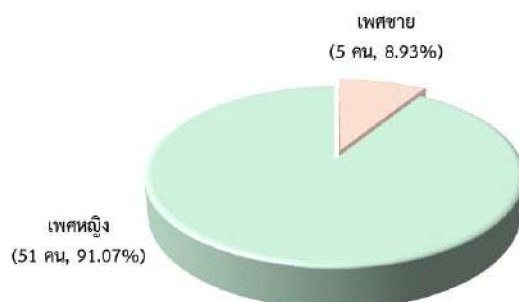
ภาพที่ 440 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 56 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 8.93 และเป็นเพศหญิง จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 91.07 แสดงตามภาพที่ 441

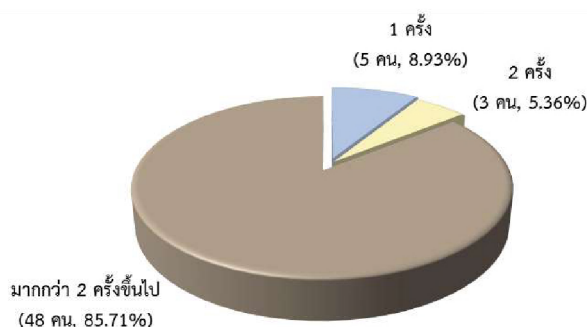
ภาพที่ 441 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 56 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 85.71 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 8.93 และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.36 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 442

ภาพที่ 442 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 56 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 443

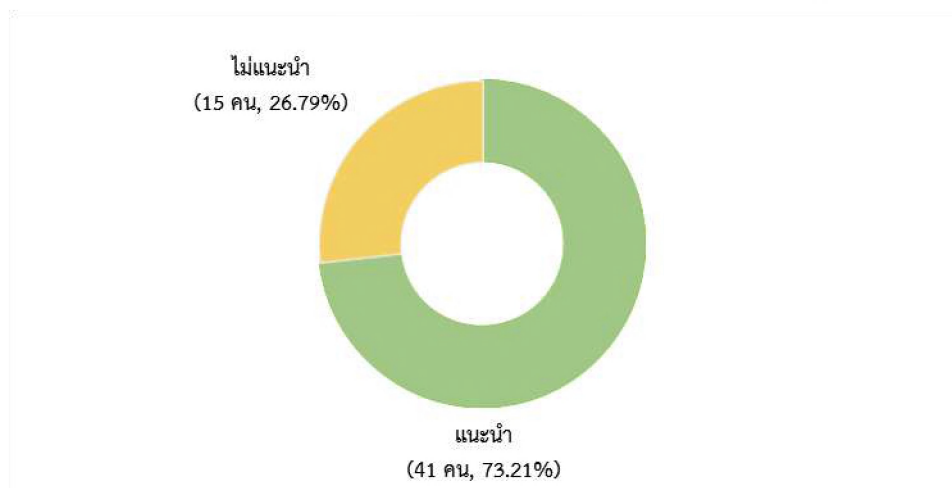
ภาพที่ 443 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี



5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 56 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 73.21 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 26.79 แสดงตามภาพที่ 444

ภาพที่ 444 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 56 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 4 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 25.00)

เจ้าหน้าที่บางท่านควรตอบคำถามด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี

2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน

ไม่มีข้อเสนอแนะ

3. ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 50.00)

หมายเลขโทรศัพท์ที่แนะนำในสายไม่ตรงกับเจ้าหน้าที่แต่ละงาน และควรเพิ่มช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย

4. ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 25.00)

ควรมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย เช่น เครื่องสแกนเนอร์ และเครื่องคอมพิวเตอร์

5. ด้านการให้บริการ

ไม่มีข้อเสนอแนะ

แสดงตามภาพที่ 445

ภาพที่ 445 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี

