



รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ

ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



กรมบัญชีกลาง

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
pdf



<https://shorturl.asia/5XdsG>

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
e-book



<https://shorturl.asia/k1syS>

2.6.4 สำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์

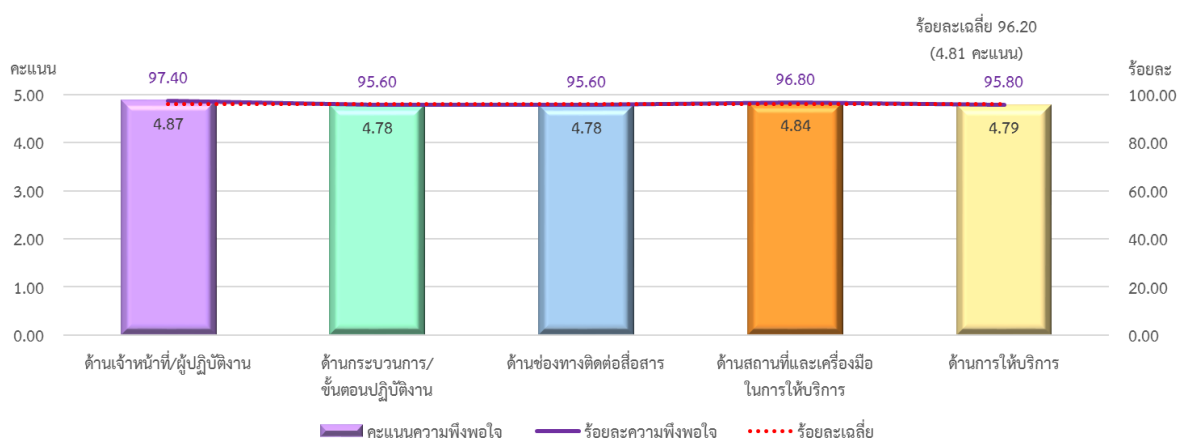
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.84 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.80 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.86 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.20

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.81 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.20 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุด ไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.87 4.84 4.79 4.78 และ 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.40 96.80 95.80 95.60 และ 95.60 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 369 และตารางที่ 98

ภาพที่ 369 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



**ตารางที่ 98 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ
ของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.70	94.00
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.84	96.80
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.86	97.20
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.81	96.20
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.87	97.40
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับมอบหมาย	4.83	96.60
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	4.84	96.80
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.91	98.20
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.91	98.20
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.78	95.60
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.74	94.80
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.83	96.60
3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด	4.78	95.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.78	95.60
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.84	96.80
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.71	94.20
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.78	95.60
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.78	95.60
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.84	96.80
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุโปร่ง บ้ายชั่วคราว บอกรู้แจ้งให้บริการชัดเจน	4.86	97.20
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.83	96.60
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.86	97.20
4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง	4.83	96.60
5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.83	96.60
ด้านการให้บริการ	4.79	95.80
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.84	96.80
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.81	96.20
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.83	96.60
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว	4.83	96.60
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.72	94.40
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.71	94.20
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTb Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.81	96.20
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น	4.76	95.20
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้ทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.76	95.20
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.79	95.80

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

- 1) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.91 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.20

- 2) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน และสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.86 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.20

- 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา และการตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน และมีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.84 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.80

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

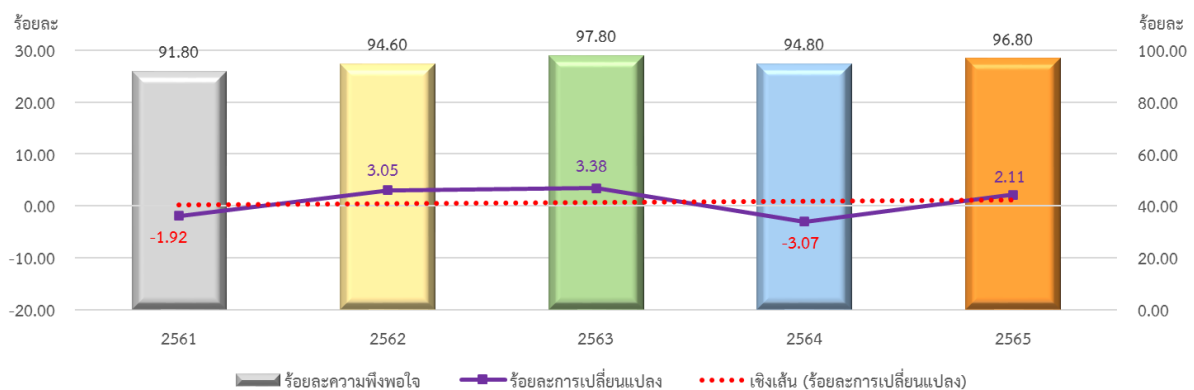
- 1) ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงานคลังจังหวัด และการนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.71 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.20

- 2) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.72 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.40

- 3) ความยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.74 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.80

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565) พบว่าปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 1.92 และ 3.07 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 3.05 3.38 และ 2.11 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 370

ภาพที่ 370 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565

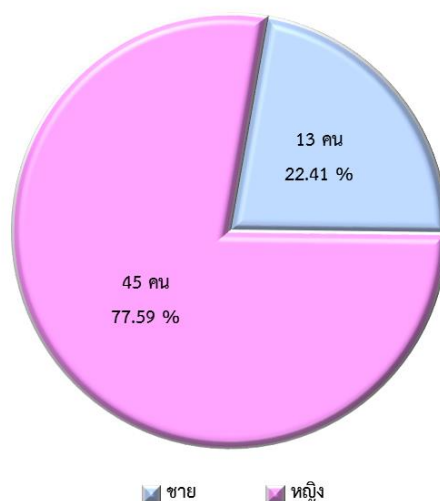


3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ แสดงตามภาพที่ 371 - 375
แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 58 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

3.1) เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 58 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 22.41 และเป็นเพศหญิง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 77.59 แสดงตามภาพที่ 371

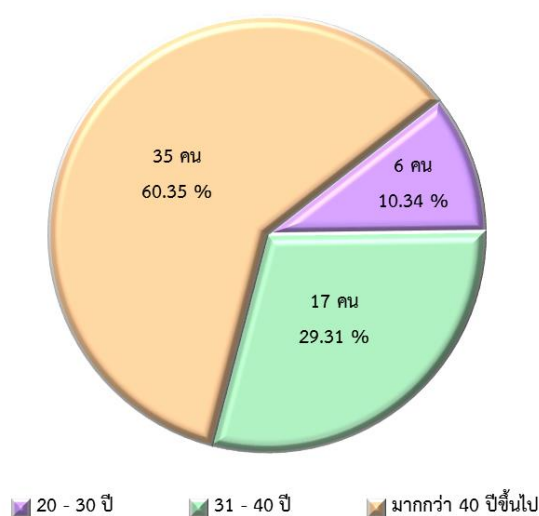
ภาพที่ 371 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์



3.2) อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 58 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไปมากที่สุด จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 60.35 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 29.31 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 10.34 แสดงตามภาพที่ 372

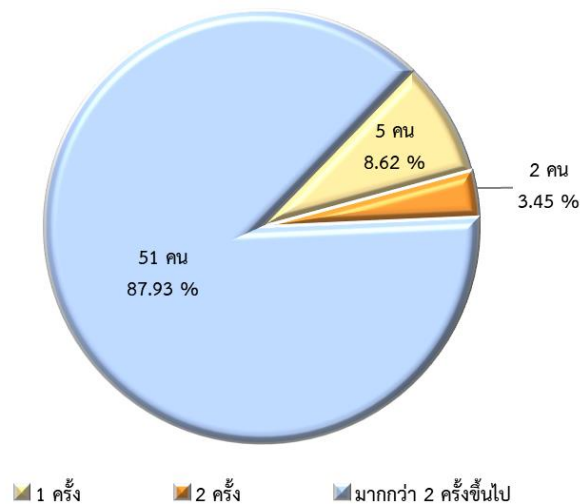
ภาพที่ 372 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์



3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 58 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 87.93 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 8.62 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.45 แสดงตามภาพที่ 373

ภาพที่ 373 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์



3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 58 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 374

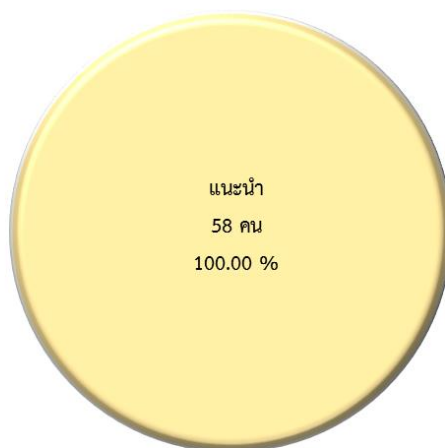
ภาพที่ 374 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์



3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 58 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 375

ภาพที่ 375 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์



4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์

4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 58 ฉบับ พบว่า ไม่มีข้อเสนอแนะ

4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565 ไม่มีข้อเสนอแนะ