



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>

2.5.2 สำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย

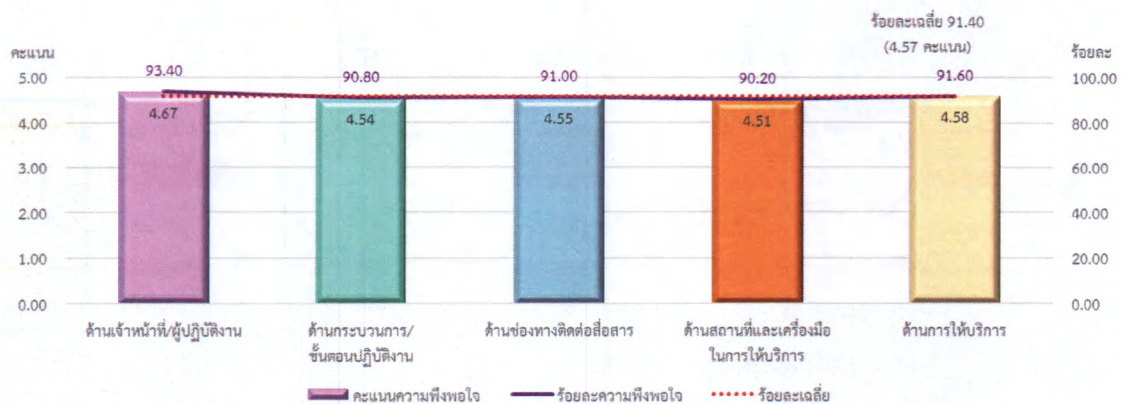
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.61 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.20 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่อย่างไรก็ตาม ระดับคะแนนยังต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.64 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.80

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.57 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.40 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.67 4.58 4.55 4.54 และ 4.51 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40 91.60 91.00 90.80 และ 90.20 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 290 และตารางที่ 78

ภาพที่ 290 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 78 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ
ของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.70	94.00
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.61	92.20
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.64	92.80
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.57	91.40
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.67	93.40
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับมอบหมาย	4.66	93.20
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	4.64	92.80
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.66	93.20
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.72	94.40
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.54	90.80
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.53	90.60
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.51	90.20
3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด	4.58	91.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.55	91.00
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.58	91.60
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.47	89.40
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.55	91.00
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.60	92.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.51	90.20
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุတ်รอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน	4.47	89.40
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.51	90.20
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.51	90.20
4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง	4.53	90.60
5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.51	90.20
ด้านการให้บริการ	4.58	91.60
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.64	92.80
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.64	92.80
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.62	92.40
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิประโยชน์จากประกันเพื่อไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว	4.51	90.20
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.53	90.60
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.49	89.80
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.64	92.80
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น	4.51	90.20
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.58	91.60
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.66	93.20

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.72 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.40

2) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับมอบหมาย เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ และวิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ คะแนนเฉลี่ย 4.66 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.20

3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน คะแนนเฉลี่ย 4.64 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.80

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

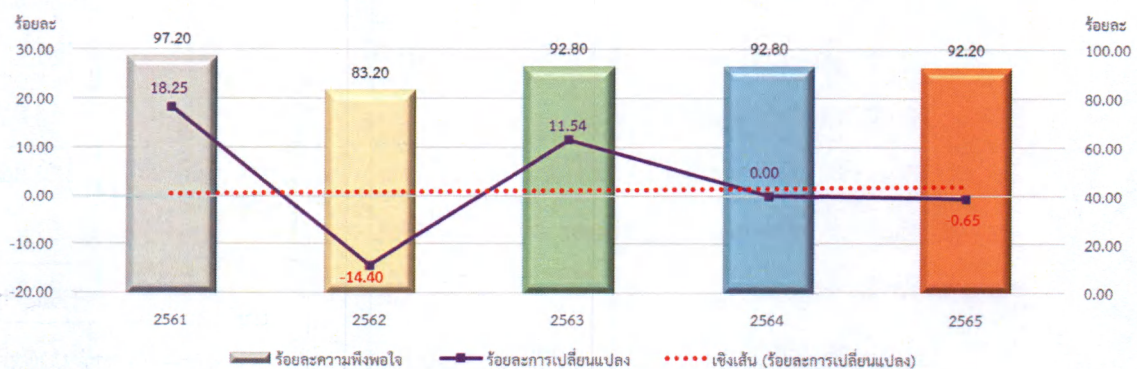
1) ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงานคลังจังหวัด และความชัดเจนของจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุฑร่อ ป้ายข้อความ คะแนนเฉลี่ย 4.47 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.40

2) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางการเศรษฐกิจจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80

3) ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ ความเพียงพอของอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ในการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ ความสะดวก รวดเร็วของการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร และการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษานโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.51 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.20

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 18.25 และ 11.54 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 14.40 และ 0.65 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมไม่เปลี่ยนแปลง และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 291

ภาพที่ 291 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565

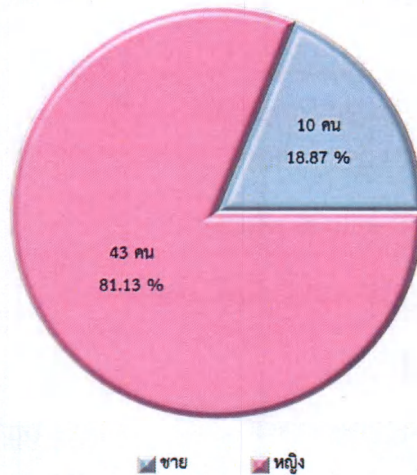


3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย แสดงตามภาพที่ 292 - 296
แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 53 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

3.1) เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 53 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 18.87 และเป็นเพศหญิง จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 81.13 แสดงตามภาพที่ 292

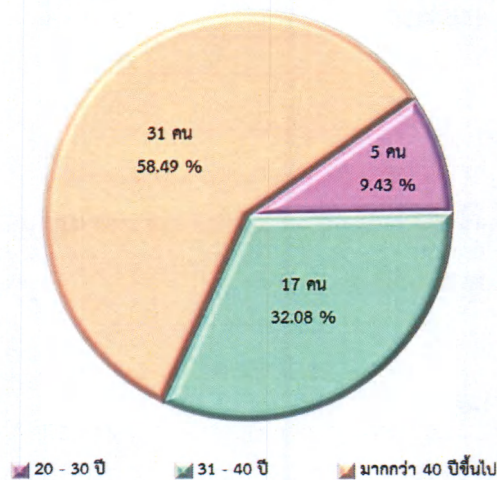
ภาพที่ 292 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย



3.2) อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 53 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไปมากที่สุด จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 58.49 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 32.08 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 9.43 แสดงตามภาพที่ 293

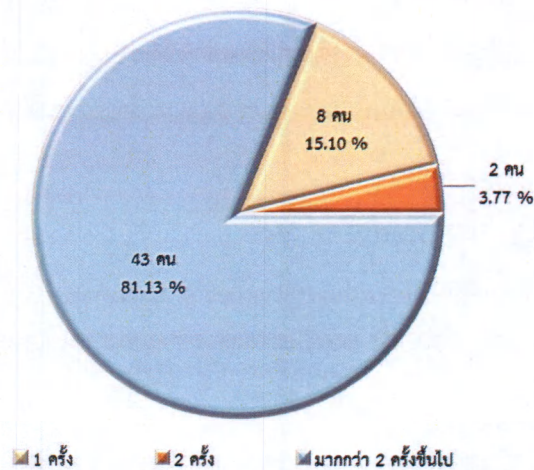
ภาพที่ 293 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย



3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 53 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไปมากที่สุด จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 81.13 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 15.10 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.77 แสดงตามภาพที่ 294

ภาพที่ 294 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย



3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 53 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 295

ภาพที่ 295 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย



3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 53 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 296

ภาพที่ 296 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย



4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย

4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 แสดงตามภาพที่ 297

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 53 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 7 ฉบับ โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

4.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

4.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

4.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 3 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 42.86)

- การติดต่อทางโทรศัพท์ค่อนข้างยาก ควรประชาสัมพันธ์ช่องทางติดต่อสื่อสาร

ทางอื่นเพิ่มขึ้น

4.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ (จำนวน 4 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 57.14)

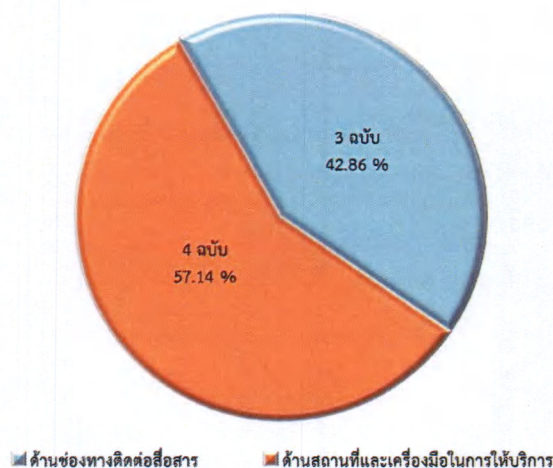
- สถานที่ค่อนข้างคับแคบ ควรปรับปรุงสถานที่ให้เหมาะสมกับจำนวนผู้รับบริการ

- ควรจัดให้มีที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ

4.1.5) ด้านการให้บริการ

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

ภาพที่ 297 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงาน คลังจังหวัดเชียงราย ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 9 ฉบับ ลดลงเป็น 7 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ มีจำนวนลดลง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่ และเครื่องมือในการให้บริการ มีจำนวนเพิ่มขึ้น จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 79

ตารางที่ 79 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ)	
	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	3	0
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	0	0
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	2	3
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	1	4
ด้านการให้บริการ	3	0
รวมทั้งหมด	9	7