



รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการให้บริการ ของหน่วยงานสนับสนุน และสำนักงานคลังเขต

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ
pdf



<https://shorturl.asia/foBLy>

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ
e - book



<https://anyflip.com/yceio/sbir/>

สารบัญ

	หน้า
บทนำ	ก
สรุปผลสำรวจ	
หน่วยงานสนับสนุน	
1. ภาพรวมการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุน	1
1.1 ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม	1
1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการ ของหน่วยงานสนับสนุน จำแนกตามหน่วยงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	4
1.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการ ของหน่วยงานสนับสนุน จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	6
1.4 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุน จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 - 2566)	7
1.5 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุน ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566)	8
1.6 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการ ของหน่วยงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	8
1.7 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	14
สำนักงานคลังเขต	
2. ภาพรวมการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 1- 9	16
2.1 ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม	16
2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 จำแนกตามสำนักงานคลังเขต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	19
2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	21
2.4 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของคลังเขต 1 - 9 จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 - 2566)	22

	หน้า
2.5 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของคลังเขต 1 - 9 ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566)	23
2.6 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการ ของคลังเขต 1 - 9 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	23
2.7 การกลับมาใช้บริการและการแนะนำบุคคลอื่นให้มาใช้บริการ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (ภายนอก) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	32
2.8 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	33
2.9 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (ภายนอก) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	35
2.10 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (ภายใน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	39
3. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการ ของหน่วยงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	43
3.1 กองบริหารทรัพยากรบุคคล	43
3.2 กองยุทธศาสตร์และแผนงาน	48
3.3 กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	52
3.4 กลุ่มตรวจสอบภายใน	56
3.5 กองการเงินการคลังภาครัฐ (กลุ่มงานพัฒนาระบบบริหารเศรษฐกิจการคลังจังหวัด (CFO) และกลุ่มงานด้านนโยบายการคลังและเศรษฐกิจการคลังจังหวัด)	62
3.6 ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	67
3.7 สถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ	72
3.8 สำนักงานเลขานุการกรม	76
4. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	81
4.1 สำนักงานคลังเขต 1	81
4.2 สำนักงานคลังเขต 2	89
4.3 สำนักงานคลังเขต 3	99
4.4 สำนักงานคลังเขต 4	108
4.5 สำนักงานคลังเขต 5	118
4.6 สำนักงานคลังเขต 6	127
4.7 สำนักงานคลังเขต 7	136
4.8 สำนักงานคลังเขต 8	145
4.9 สำนักงานคลังเขต 9	155

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

ตามเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานภายในกรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ได้กำหนดตัวชี้วัดด้านการประเมินคุณภาพ : ความสำเร็จของการพัฒนาประสิทธิภาพความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน เพื่อประโยชน์ในการนำผลการสำรวจมาใช้ประกอบการจัดทำนโยบาย แผนยุทธศาสตร์กรมบัญชีกลาง การกำหนดทิศทางและพัฒนาระบบการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการนำมาปรับปรุงการดำเนินงาน การให้บริการมากที่สุด โดยกลุ่มงานประเมินผล กองยุทธศาสตร์และแผนงานเป็นผู้ดำเนินการวิเคราะห์ กลุ่มเป้าหมายและกระจายแบบสำรวจความพึงพอใจ เพื่อเปิดโอกาสให้หน่วยงานได้นำข้อคิดเห็น ความต้องการและข้อเสนอแนะไปปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อให้หน่วยงานสนับสนุนและสำนักงานคลังเขตนำผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการไปประกอบการพิจารณากำหนดมาตรการ และจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุง กระบวนการทำงานให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

2.2 เพื่อสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุนและสำนักงานคลังเขตจากการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการ ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกรมบัญชีกลาง

3. ระยะเวลาการสำรวจ

ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน - 14 กรกฎาคม 2566

4. ผลผลิต

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุนและสำนักงานคลังเขต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

5. ผลลัพธ์

5.1 กรมบัญชีกลางนำผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุนและสำนักงานคลังเขต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ไปปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุนและสำนักงานคลังเขตได้มากขึ้น

5.2 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุนและสำนักงานคลังเขต มีความพึงพอใจ ความประทับใจ และทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานของกรมบัญชีกลาง

6. ขอบเขตการศึกษา

6.1 ขอบเขตการสำรวจ จะทำการสำรวจการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุน 8 หน่วยงาน และสำนักงานคลังเขต 9 หน่วยงาน ดังนี้

1) หน่วยงานสนับสนุน ได้แก่

1.1) กองบริหารทรัพยากรบุคคล

1.2) กองยุทธศาสตร์และแผนงาน

1.3) กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

1.4) กลุ่มตรวจสอบภายใน

1.5) กองการเงินการคลังภาครัฐ (กลุ่มงานพัฒนาระบบบริหารเศรษฐกิจการคลังจังหวัด (CFO) และกลุ่มงานด้านนโยบายการคลังและเศรษฐกิจการคลังจังหวัด)

1.6) ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

1.7) สถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ

1.8) สำนักงานเลขานุการกรม

2) สำนักงานคลังเขต 1 - 9

6.2 กลุ่มเป้าหมาย

1) ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจให้กับหน่วยงานสนับสนุน ได้แก่ บุคลากรภายในกรมบัญชีกลาง ในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคที่ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานสนับสนุน

2) ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจให้กับสำนักงานคลังเขต ได้แก่

2.1) ผู้รับบริการภายนอก ได้แก่ บุคคลภายนอกกรมบัญชีกลางที่ติดต่อประสานงานกับสำนักงานคลังเขต เช่น ส่วนราชการ ผู้รับเบี้ยหวัดบำเหน็จบำนาญ และผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการ เป็นต้น

2.2) ผู้รับบริการภายใน ได้แก่ บุคลากรภายในกรมบัญชีกลางในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคที่ติดต่อประสานงานกับสำนักงานคลังเขต

6.3 ช่องทางการสำรวจ ได้แก่ หนังสือราชการ เว็บไซต์ ผู้มาติดต่อราชการ และผู้เข้ารับการอบรมสัมมนา

6.4 ประเด็นหลักที่ทำการสำรวจ

1) การสำรวจการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุนและสำนักงานคลังเขต (ผู้รับบริการภายใน) ดังนี้

1.1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุน และสำนักงานคลังเขต จำแนกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ

1.2) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุนและสำนักงานคลังเขต

2) การสำรวจการให้บริการของสำนักงานคลังเขต (ผู้รับบริการภายนอก) ดังนี้

2.1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต จำแนกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ

2.2) การกลับมาใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต

2.3) การแนะนำบุคคลอื่นให้มาใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต

2.4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต

6.5 ระยะเวลาการสำรวจ ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน - 14 กรกฎาคม 2566

7. ระเบียบวิธีการสำรวจ

7.1 วิธีการสำรวจใช้การสำรวจเชิงปริมาณ (Quantitative Survey) โดยประมวลผลและวิเคราะห์ความคิดเห็นของตัวอย่าง ณ ช่วงเวลาหนึ่ง โดยเน้นการวัดครั้งเดียว (One - Shot Descriptive Study)

7.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่

1) ผู้รับบริการภายนอก ได้แก่ บุคคลภายนอกกรมบัญชีกลางที่ติดต่อประสานงานกับสำนักงานคลังเขต เช่น ส่วนราชการ ผู้รับเบี้ยหวัดบำเหน็จบำนาญ และผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการ เป็นต้น

2) ผู้รับบริการภายใน ได้แก่ บุคลากรภายในกรมบัญชีกลางในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคที่ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานสนับสนุนและสำนักงานคลังเขต

7.3 กลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 30 ราย

7.4 การสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุนและสำนักงานคลังเขต เพื่อให้ได้ตัวอย่างครอบคลุมงานบริการมากที่สุด

8. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

8.1 แบบสำรวจเป็นแบบปลายเปิดและปลายปิด แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุนและสำนักงานคลังเขต

ส่วนที่ 3 : ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

8.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุนและสำนักงานคลังเขต โดยแจ้งผ่านทางหนังสือราชการและการขอความร่วมมือจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุนและสำนักงานคลังเขต ดังนี้

1) แบบสำรวจภายนอก

ตอบแบบสำรวจออนไลน์ผ่านทาง www.cgd.go.th → หัวข้อ “สำรวจความพึงพอใจ” หรือผ่านทาง

QR Code



<https://shorturl.asia/dUMhy>

2) แบบสำรวจภายใน

ตอบแบบสำรวจออนไลน์ผ่านทาง Intranet กรมบัญชีกลาง → หน่วยงานภายใน → กองยุทธศาสตร์และแผนงาน → หัวข้อ “สำรวจความพึงพอใจ” หรือผ่านทาง QR Code



<https://shorturl.asia/8soYe>

9. การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล

9.1 ประมวลผลโดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel คำนวณสถิติต่าง ๆ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

9.2 วิธีการประเมินผลความพึงพอใจ ได้กำหนดเกณฑ์การวัดตามระบบ Likert Scales¹ แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน	ช่วงคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
5.00	4.21 - 5.00	พอใจมากที่สุด
4.00	3.41 - 4.20	พอใจมาก
3.00	2.61 - 3.40	พอใจปานกลาง
2.00	1.81 - 2.60	พอใจน้อย
1.00	1.00 - 1.80	ควรปรับปรุง

หมายเหตุ :

- ¹ เครื่องมือวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นที่กำหนดคะแนนของคำตอบในแบบสำรวจ ส่วนใหญ่นิยามกำหนดน้ำหนักความเห็นต่อคำถามแต่ละข้อเป็น 5 ระดับ ซึ่งคำตอบเกี่ยวกับทัศนคติหรือความคิดเห็นแต่ละชุด จะนำมาสร้างเป็นมาตรวัดระดับของทัศนคติหรือความคิดเห็นในเรื่องนั้น ๆ
- กรณีไม่เคยใช้บริการ จะไม่นำมาคิดค่าคะแนน

10. สูตรการคำนวณของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุนและสำนักงานคลังเขต

10.1 หน่วยงานสนับสนุน

1) ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ 5 ด้าน ของแต่ละหน่วยงานสนับสนุน =

$$\left(\frac{\text{คะแนนเฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน} + \text{คะแนนเฉลี่ยด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน} + \text{คะแนนเฉลี่ยด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร} + \text{คะแนนเฉลี่ยด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ} + \text{คะแนนเฉลี่ยด้านการให้บริการ}}{5} \right) \times 20$$

2) ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ 5 ด้าน ของหน่วยงานสนับสนุน =

$$\left(\frac{\text{ผลรวมคะแนนความพึงพอใจการให้บริการ 5 ด้าน ของแต่ละหน่วยงานสนับสนุน}}{8} \right) \times 20$$

3) ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการภาพรวม 5 คะแนน ของหน่วยงานสนับสนุน =

$$\left(\frac{\text{ผลรวมคะแนนความพึงพอใจการให้บริการภาพรวม 5 คะแนน ของแต่ละหน่วยงานสนับสนุน}}{8} \right) \times 20$$

4) ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของหน่วยงานสนับสนุน =

$$\left(\frac{\text{คะแนนความพึงพอใจการให้บริการภาพรวม 5 คะแนน} + \text{คะแนนความพึงพอใจการให้บริการ 5 ด้าน}}{2} \right) \times 20$$

10.2 สำนักงานคลังเขต

1) ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ 5 ด้าน ของแต่ละสำนักงานคลังเขต =

$$\left(\frac{\text{คะแนนเฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน} + \text{คะแนนเฉลี่ยด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน} + \text{คะแนนเฉลี่ยด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร} + \text{คะแนนเฉลี่ยด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ} + \text{คะแนนเฉลี่ยด้านการให้บริการ}}{5} \right) \times 20$$

2) ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ 5 ด้าน ของสำนักงานคลังเขต =

$$\left(\frac{\text{ผลรวมคะแนนความพึงพอใจการให้บริการ 5 ด้าน ของแต่ละสำนักงานคลังเขต}}{9} \right) \times 20$$

3) ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการภาพรวม 5 คะแนน ของสำนักงานคลังเขต =

$$\left(\frac{\text{ผลรวมคะแนนความพึงพอใจการให้บริการภาพรวม 5 คะแนน ของแต่ละสำนักงานคลังเขต}}{9} \right) \times 20$$

4) ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต =

$$\left(\frac{\text{คะแนนความพึงพอใจการให้บริการภาพรวม 5 คะแนน} + \text{คะแนนความพึงพอใจการให้บริการ 5 ด้าน}}{2} \right) \times 20$$

11. ข้อจำกัดของการสำรวจ

แต่ละหน่วยงานมีภารกิจและกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน ดังนั้น การกระจายแบบสำรวจอาจไม่เป็นไปอย่างกว้างขวางและครอบคลุมผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุนและสำนักงานคลังเขตได้ทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมกัน

12. คำนิยาม

การพิจารณาผลการสำรวจจะแบ่งประเด็นที่พิจารณาออกเป็น 5 ด้าน แต่ละด้านมีความหมาย ดังนี้

12.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานของบุคลากรกรมบัญชีกลาง ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว

12.2 ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน หมายถึง รูปแบบ กระบวนการ ขั้นตอน หรือวิธีการดำเนินงานของกรมบัญชีกลาง เช่น การวางแผน การบริหารจัดการ การพัฒนาหรือปรับปรุงการทำงาน ความยืดหยุ่น การรับฟังความคิดเห็น เป็นต้น

12.3 ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร หมายถึง ช่องทางการติดต่อขอรับบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุนและสำนักงานคลังเขต เช่น ติดต่อด้วยตนเอง Call Center หนังสือราชการ โทรศัพท์ จดหมาย/โทรสาร ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (Website E-mail Line และ Facebook) เป็นต้น

12.4 ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ หมายถึง การจัดสถานที่ ภูมิทัศน์ เครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

12.5 ด้านการให้บริการ หมายถึง สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส และมีความน่าเชื่อถือ โดยนิยามคำว่า “บริการ” หมายถึง การให้คำปรึกษา แนะนำการฝึกอบรม การเผยแพร่ความรู้หรือข้อมูลการให้บริการผ่านระบบเทคโนโลยี เป็นต้น

สรุปผลสำรวจ

กรมบัญชีกลางได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุนและสำนักงานคลังเขต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน - 14 กรกฎาคม 2566 มีผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 3,413 คน ประกอบด้วยแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุน จำนวน 1,695 คน และมีผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 จำนวน 1,718 คน (สำนักงานคลังเขต (ภายนอก) จำนวน 863 คน และสำนักงานคลังเขต (ภายใน) จำนวน 855 คน) แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจ ดังนี้

1. ภาพรวมการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุน

1.1 ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.47 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.40 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.47 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.40

2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.47 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.40 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านการให้บริการ และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.50 4.48 4.47 4.45 และ 4.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.00 89.60 89.40 89.00 และ 88.80 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ ก และตารางที่ ก - ข

ภาพที่ ก : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุน จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ตารางที่ ก : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของหน่วยงานสนับสนุน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.47	89.40
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวมของหน่วยงานสนับสนุน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.47	89.40
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้านของหน่วยงานสนับสนุน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.47	89.40
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.50	90.00
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงตามความต้องการ	4.47	89.40
2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.52	90.40
3) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับผิดชอบ	4.50	90.00
ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.48	89.60
1) มีการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ รูปแบบ วิธีการทำงานอย่างต่อเนื่อง	4.47	89.40
2) มีการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการทำงานได้ดี	4.47	89.40
3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส	4.48	89.60
4) ได้รับความสะดวกในการให้บริการ	4.49	89.80
5) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.47	89.40
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.47	89.40
1) เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์รวดเร็วและให้บริการจบในสายเดียว	4.46	89.20
2) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	4.46	89.20
3) Intranet มีข้อมูลเป็นปัจจุบัน	4.45	89.00
4) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.45	89.00
5) มีการปรับปรุงวิธีการตรวจสอบให้เหมาะสมกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19)	4.55	91.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.44	88.80
1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ	4.44	88.80
2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.47	89.40
3) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง	4.41	88.20
4) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.42	88.40
ด้านการให้บริการ	4.45	89.00

ตารางที่ ข : สรุปคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน สนับสนุน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

หน่วยงานสนับสนุน	ภาพรวมเฉลี่ย		คะแนนเต็ม 5 คะแนน		ประเด็นการสำรวจ (5 คะแนน)										ด้านการให้บริการ	
					รวม 5 ด้าน		ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน		ด้านขั้นตอน การปฏิบัติงาน		ด้านช่องทาง ติดต่อสื่อสาร		ด้านสถานที่ และเครื่องมือ ในการให้บริการ			
	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ		
ภาพรวมของหน่วยงานสนับสนุน	4.47	89.40	4.47	89.40	4.47	89.40	4.50	90.00	4.48	89.60	4.47	89.40	4.44	88.80	4.45	89.00
กองบริหารทรัพยากรบุคคล	4.43	88.60	4.43	88.60	4.43	88.60	4.48	89.60	4.44	88.80	4.41	88.20	4.40	88.00	4.44	88.80
กองยุทธศาสตร์และแผนงาน	4.50	90.00	4.49	89.80	4.50	90.00	4.53	90.60	4.51	90.20	4.51	90.20	4.47	89.40	4.46	89.20
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	4.53	90.60	4.52	90.40	4.53	90.60	4.54	90.80	4.54	90.80	4.53	90.60	4.49	89.80	4.53	90.60
กลุ่มตรวจสอบภายใน	4.53	90.60	4.52	90.40	4.53	90.60	4.55	91.00	4.54	90.80	4.55	91.00	4.49	89.80	4.51	90.20
กองการเงินการคลังภาครัฐ (กลุ่มงานพัฒนาระบบบริหารเศรษฐกิจการคลังจังหวัด (CFO) และกลุ่มงานด้านนโยบายการคลัง และเศรษฐกิจการคลังจังหวัด)	4.58	91.60	4.59	91.80	4.56	91.20	4.59	91.80	4.61	92.20	4.57	91.40	4.48	89.60	4.53	90.60
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	4.54	90.80	4.56	91.20	4.52	90.40	4.58	91.60	4.56	91.20	4.54	90.80	4.46	89.20	4.46	89.20
สถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ	4.54	90.80	4.55	91.00	4.52	90.40	4.56	91.20	4.48	89.60	4.54	90.80	4.49	89.80	4.51	90.20
สำนักงานเลขานุการกรม	4.14	82.80	4.11	82.20	4.17	83.40	4.17	83.40	4.16	83.20	4.13	82.60	4.27	85.40	4.13	82.60

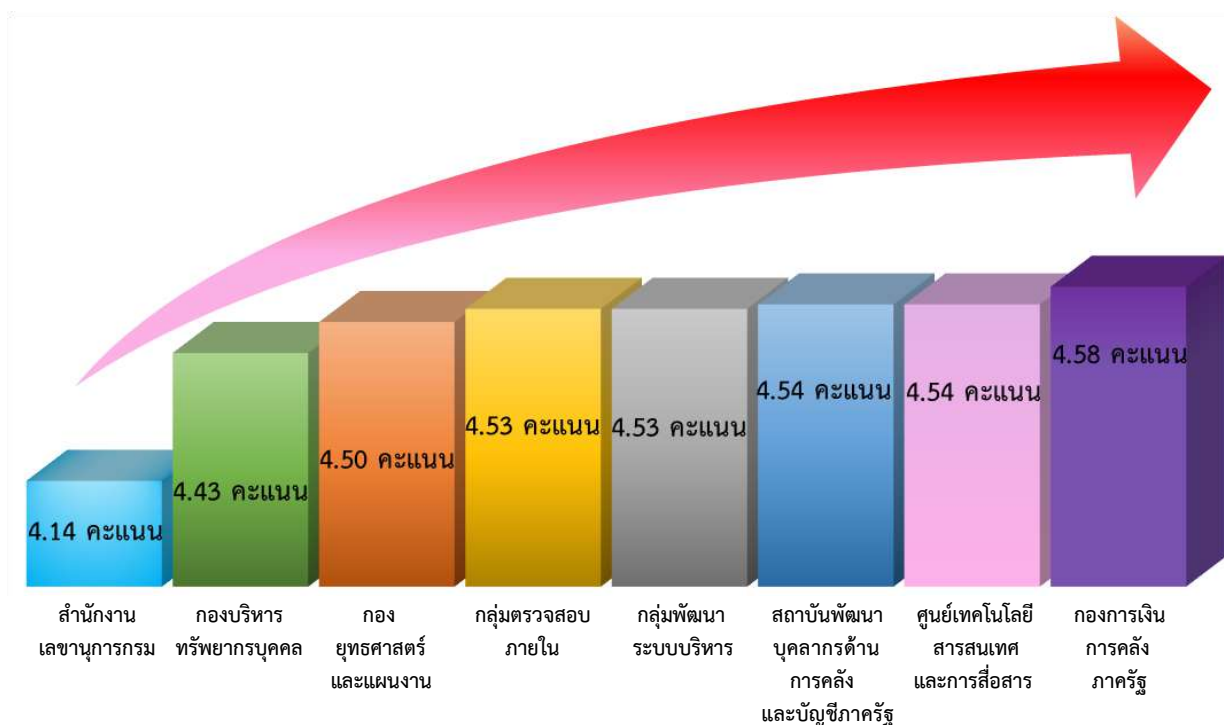
1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุน จำแนกตามหน่วยงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยภาพรวมของหน่วยงานสนับสนุน 4.47 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.40 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- หน่วยงานสนับสนุนที่มีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของหน่วยงานสนับสนุน มีจำนวน 6 หน่วยงาน โดยหน่วยงานสนับสนุนที่ได้ความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ กองการเงินการคลังภาครัฐ (กลุ่มงานพัฒนาระบบบริหารเศรษฐกิจการคลังจังหวัด (CFO) และกลุ่มงานด้านนโยบายการคลังและเศรษฐกิจการคลังจังหวัด) คะแนนเฉลี่ย 4.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.60 ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- หน่วยงานสนับสนุนที่มีระดับคะแนนต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของหน่วยงานสนับสนุน มีจำนวน 2 หน่วยงาน โดยหน่วยงานสนับสนุนที่ได้ความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ สำนักงานเลขานุการกรม คะแนนเฉลี่ย 4.14 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.80 ประเด็นที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการแสดงตามภาพที่ ข และตารางที่ ค

ภาพที่ ข : ลำดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุน จำแนกตามหน่วยงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ตาราง ค : หน่วยงานสนับสนุนที่ได้ความพึงพอใจสูง - ต่ำกว่า ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม
ของหน่วยงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

หน่วยงานสนับสนุนที่ได้ความพึงพอใจสูงกว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของหน่วยงานสนับสนุน			
ลำดับ	หน่วยงานสนับสนุน	ภาพรวมเฉลี่ย	
		คะแนน	ร้อยละ
1	กองการเงินการคลังภาครัฐ (กลุ่มงานพัฒนาระบบบริหารเศรษฐกิจการคลังจังหวัด (CFO) และกลุ่มงานด้านนโยบายการคลัง และเศรษฐกิจการคลังจังหวัด)	4.58	91.60
2	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	4.54	90.80
3	สถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ	4.54	90.80
4	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	4.53	90.60
5	กลุ่มตรวจสอบภายใน	4.53	90.60
6	กองยุทธศาสตร์และแผนงาน	4.50	90.00



คะแนนเฉลี่ยภาพรวมของหน่วยงานสนับสนุน 4.47 คะแนน ร้อยละ 89.40



หน่วยงานสนับสนุนที่ได้ความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของหน่วยงานสนับสนุน			
ลำดับ	หน่วยงานสนับสนุน	ภาพรวมเฉลี่ย	
		คะแนน	ร้อยละ
1	กองบริหารทรัพยากรบุคคล	4.43	88.60
2	สำนักงานเลขานุการกรม	4.14	82.80

1.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุน จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุน
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

• ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

1) ความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ กองการเงินการคลังภาครัฐ (กลุ่มงานพัฒนาระบบบริหารเศรษฐกิจ
การคลังจังหวัด (CFO) และกลุ่มงานด้านนโยบายการคลังและเศรษฐกิจการคลังจังหวัด) คะแนนเฉลี่ย 4.59 คะแนน
คิดเป็นร้อยละ 91.80 ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ

2) ความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ สำนักงานเลขานุการกรม คะแนนเฉลี่ย 4.17 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.40
ประเด็นที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ

• ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1) ความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ กองการเงินการคลังภาครัฐ (กลุ่มงานพัฒนาระบบบริหารเศรษฐกิจ
การคลังจังหวัด (CFO) และกลุ่มงานด้านนโยบายการคลังและเศรษฐกิจการคลังจังหวัด) คะแนนเฉลี่ย 4.61 คะแนน
คิดเป็นร้อยละ 92.20 ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด คือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม

2) ความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ สำนักงานเลขานุการกรม คะแนนเฉลี่ย 4.16 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.20
ประเด็นที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม

• ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร

1) ความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ กองการเงินการคลังภาครัฐ (กลุ่มงานพัฒนาระบบบริหารเศรษฐกิจ
การคลังจังหวัด (CFO) และกลุ่มงานด้านนโยบายการคลังและเศรษฐกิจการคลังจังหวัด) คะแนนเฉลี่ย 4.57 คะแนน
คิดเป็นร้อยละ 91.40 ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์รวดเร็วและให้บริการจบในสายเดียว
และการรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว

2) ความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ สำนักงานเลขานุการกรม คะแนนเฉลี่ย 4.13 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.60
ประเด็นที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว

• ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ

1) ความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กลุ่มตรวจสอบภายใน และสถาบันพัฒนาบุคลากร
ด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ คะแนนเฉลี่ย 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80 ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด
คือ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และสัสดภัณฑ์อุปกรณ์มีประสิทธิภาพ เหมาะสม เพียงพอ

2) ความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ สำนักงานเลขานุการกรม คะแนนเฉลี่ย 4.27 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.40
ประเด็นที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ การปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง

• ด้านการให้บริการ

1) ความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร และกองการเงินการคลังภาครัฐ (กลุ่มงานพัฒนา
ระบบบริหารเศรษฐกิจการคลังจังหวัด (CFO) และกลุ่มงานด้านนโยบายการคลังและเศรษฐกิจการคลังจังหวัด)
คะแนนเฉลี่ย 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.60 ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด คือ การจัดประกวดรางวัลนวัตกรรม
ของกรมบัญชีกลางเปิดโอกาสให้บุคลากรของกรมบัญชีกลางมีส่วนร่วม และการตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/
ข้อเสนอแนะชัดเจนมีมาตรฐาน เข้าใจง่าย

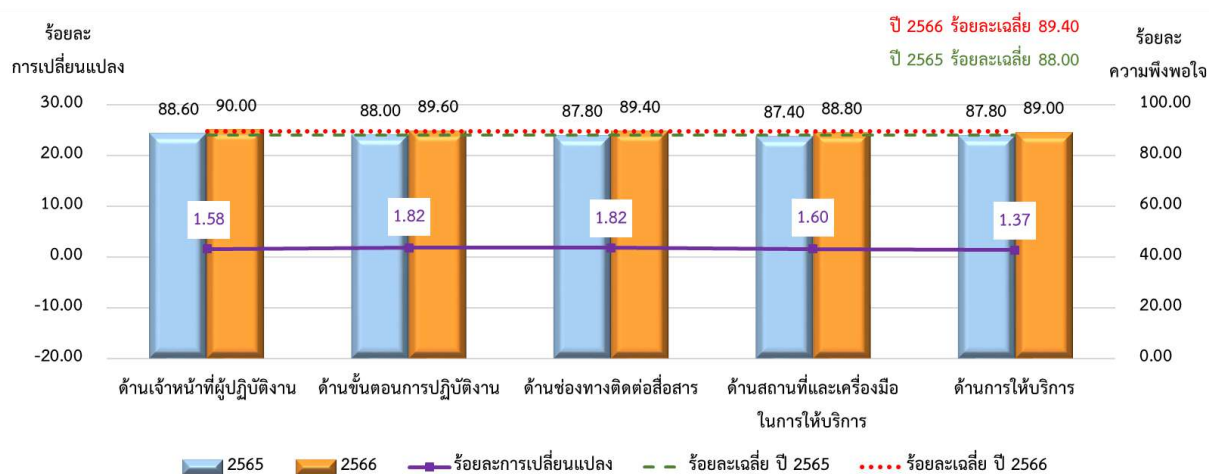
2) ความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ สำนักงานเลขานุการกรม คะแนนเฉลี่ย 4.13 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.60
ประเด็นที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ การจัดซื้อจัดหาวัสดุอุปกรณ์สำนักงานทันการใช้งาน
แสดงตามตารางที่ ง

ตารางที่ ๖ : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุน
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน	ความพึงพอใจสูงสุด			ความพึงพอใจต่ำสุด		
	หน่วยงานสนับสนุน	คะแนน	ร้อยละ	หน่วยงานสนับสนุน	คะแนน	ร้อยละ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	กองการเงินการคลังภาครัฐ (กลุ่มงานพัฒนาระบบบริหารเศรษฐกิจการคลังจังหวัด (CFO) และกลุ่มงานด้านนโยบายการคลังและเศรษฐกิจการคลังจังหวัด)	4.59	91.80	สำนักงานเลขานุการกรม	4.17	83.40
ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	กองการเงินการคลังภาครัฐ (กลุ่มงานพัฒนาระบบบริหารเศรษฐกิจการคลังจังหวัด (CFO) และกลุ่มงานด้านนโยบายการคลังและเศรษฐกิจการคลังจังหวัด)	4.61	92.20	สำนักงานเลขานุการกรม	4.16	83.20
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	กองการเงินการคลังภาครัฐ (กลุ่มงานพัฒนาระบบบริหารเศรษฐกิจการคลังจังหวัด (CFO) และกลุ่มงานด้านนโยบายการคลังและเศรษฐกิจการคลังจังหวัด)	4.57	91.40	สำนักงานเลขานุการกรม	4.13	82.60
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กลุ่มตรวจสอบภายใน และสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลัง และบัญชีภาครัฐ	4.49	89.80	สำนักงานเลขานุการกรม	4.27	85.40
ด้านการให้บริการ	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กองการเงินการคลังภาครัฐ (กลุ่มงานพัฒนาระบบบริหารเศรษฐกิจการคลังจังหวัด (CFO) และกลุ่มงานด้านนโยบายการคลังและเศรษฐกิจการคลังจังหวัด)	4.53	90.60	สำนักงานเลขานุการกรม	4.13	82.60

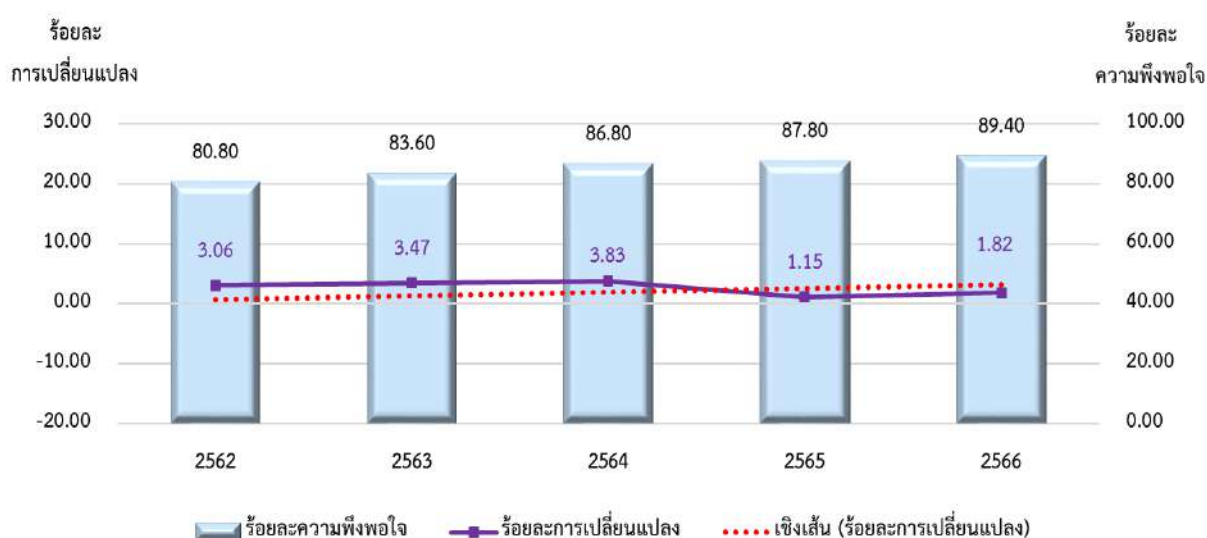
1.4 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุน จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 - 2566) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านที่เพิ่มขึ้นมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 1.82 1.82 1.60 1.58 และ 1.37 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ ค

ภาพที่ ค : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุน จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 - 2566



1.5 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุน ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 3.06 3.47 3.83 1.15 และ 1.82 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของหน่วยงานสนับสนุน มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ ง

ภาพที่ ง : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566



1.6 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 1,695 คน มีข้อมูลทั่วไป ดังนี้

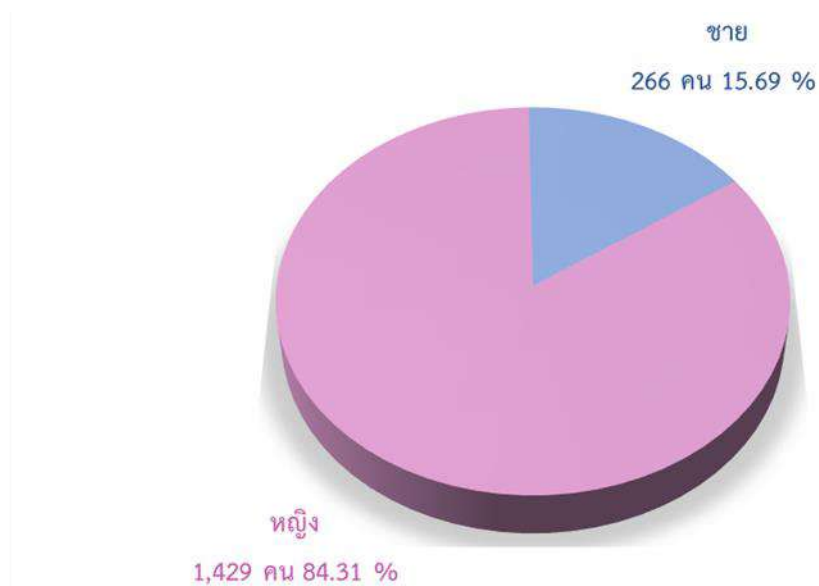
1) เพศ : เป็นเพศชาย จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 15.69 และเป็นเพศหญิง จำนวน 1,429 คน คิดเป็นร้อยละ 84.31

2) อายุ : อายุ 20 - 30 ปี จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 อายุ 31 - 40 ปี จำนวน 613 คน คิดเป็นร้อยละ 36.17 และอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป จำนวน 904 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33

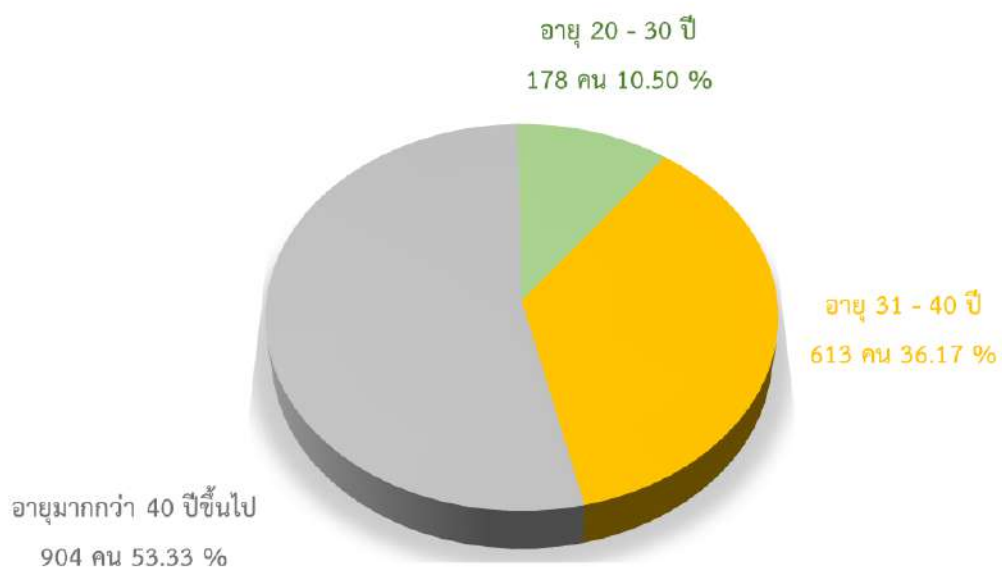
3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ : เป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 516 คน คิดเป็นร้อยละ 30.44 เป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 12.39 และเป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป จำนวน 969 คน คิดเป็นร้อยละ 57.17

แสดงตามภาพที่ จ - ช และตารางที่ จ

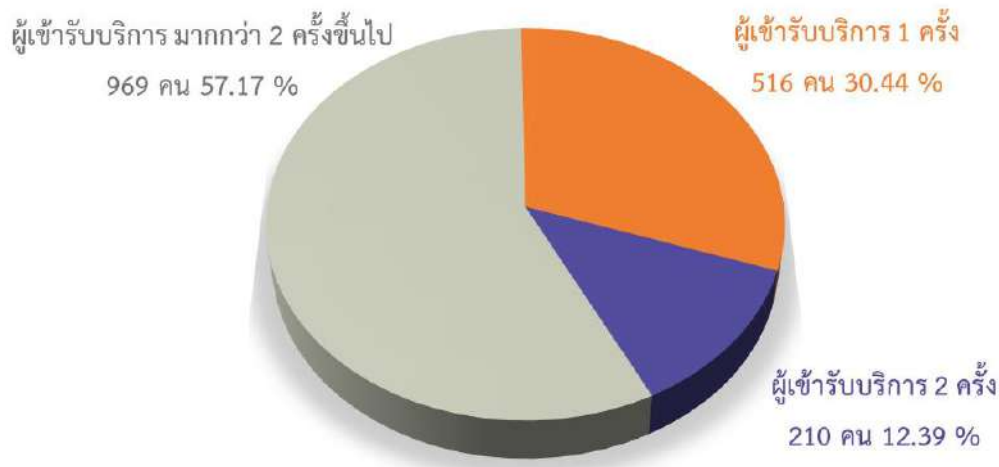
ภาพที่ จ : เพศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ภาพที่ ฉ : อายุของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ภาพที่ ข : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

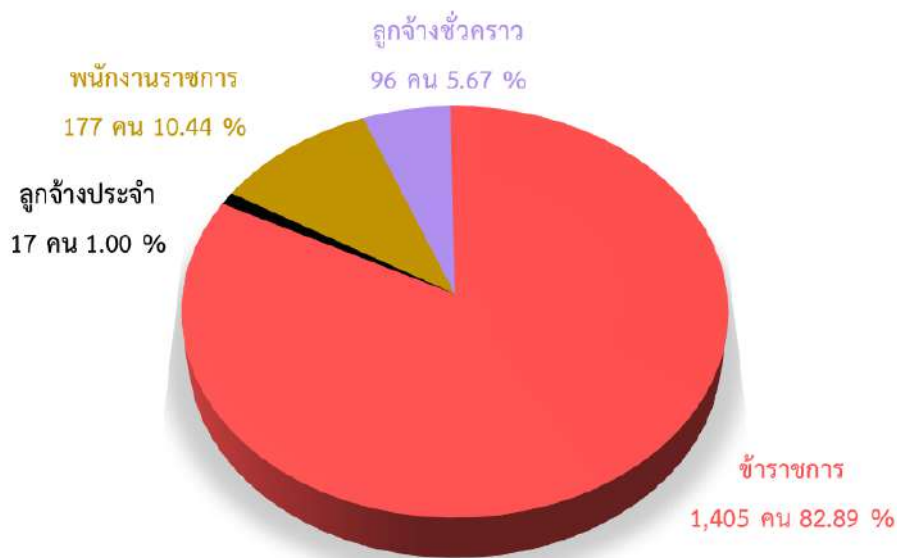


ตารางที่ จ : ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

หน่วยงานสนับสนุน	ข้อมูลทั่วไป (คน)										
	เพศ			อายุ				จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ			
	ชาย	หญิง	รวม	20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	มากกว่า 40 ปีขึ้นไป	รวม	1 ครั้ง	2 ครั้ง	มากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป	รวม
กองบริหารทรัพยากรบุคคล	56	243	299	36	107	156	299	80	42	177	299
กองยุทธศาสตร์และแผนงาน	24	174	198	22	73	103	198	72	25	101	198
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	21	123	144	7	58	79	144	74	19	51	144
กลุ่มตรวจสอบภายใน	16	125	141	10	50	81	141	86	19	36	141
กองการเงินการคลังภาครัฐ (กลุ่มงานพัฒนาระบบบริหารเศรษฐกิจการคลังจังหวัด (CFO) และกลุ่มงานด้านนโยบายการคลัง และเศรษฐกิจการคลังจังหวัด)	26	166	192	22	64	106	192	70	13	109	192
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	38	229	267	28	105	134	267	40	29	198	267
สถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ	32	177	209	24	73	112	209	48	37	124	209
สำนักงานเลขานุการกรม	53	192	245	29	83	133	245	46	26	173	245
รวมทั้งหมด	266	1,429	1,695	178	613	904	1,695	516	210	969	1,695

4) ประเภทหน่วยงาน/สถานะของผู้ให้ข้อมูล : เป็นข้าราชการ จำนวน 1,405 คน คิดเป็นร้อยละ 82.89 ลูกจ้างประจำ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 พนักงานราชการ จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 10.44 และลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 5.67 แสดงตามภาพที่ ซ และตารางที่ ฉ

ภาพที่ ซ : สถานะของผู้ให้ข้อมูลของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

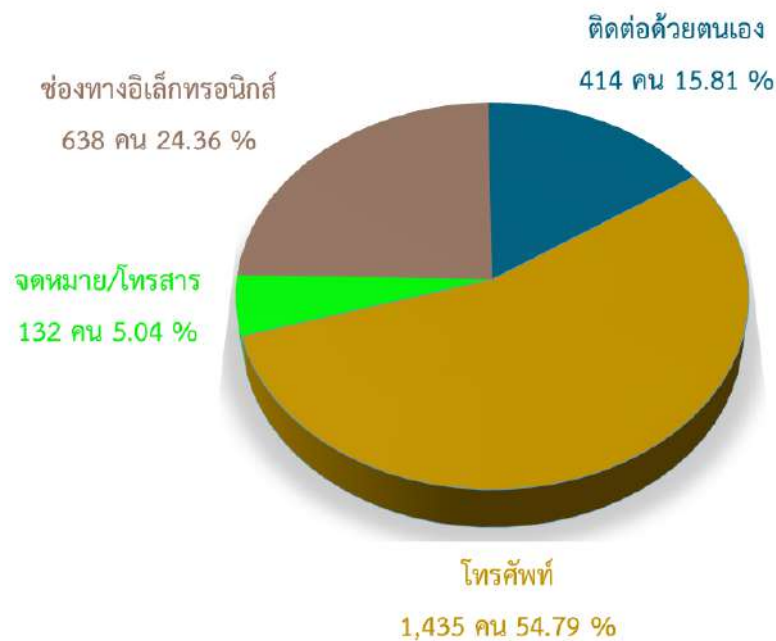


ตารางที่ ฉ : ประเภทหน่วยงาน/สถานะของผู้ให้ข้อมูลของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการ
การให้บริการของหน่วยงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

หน่วยงานสนับสนุน	หน่วยงานที่สังกัด ของผู้ตอบแบบสำรวจให้กับ หน่วยงานสนับสนุน	สถานะของผู้ตอบแบบสำรวจให้กับหน่วยงานสนับสนุน (คน)							
		ข้าราชการ				ลูกจ้าง ประจำ	พนักงาน ราชการ	ลูกจ้าง ชั่วคราว	รวมทั้งหมด
		จำนวนการ พิเศษขึ้นไป/ อาวุโส	จำนวนการ/ จำนวนงาน	ปฏิบัติการ/ ปฏิบัติงาน	รวม				
กองบริหารทรัพยากรบุคคล	ส่วนกลาง	6	19	30	55	1	10	8	74
	สำนักงานคลังเขต	6	7	7	20	-	2	-	22
	สำนักงานคลังจังหวัด	38	88	51	177	2	17	7	203
	รวม	50	114	88	252	3	29	15	299
กองยุทธศาสตร์และแผนงาน	ส่วนกลาง	2	9	16	27	1	10	7	45
	สำนักงานคลังเขต	3	4	4	11	-	2	-	13
	สำนักงานคลังจังหวัด	22	65	36	123	1	12	4	140
	รวม	27	78	56	161	2	24	11	198
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	ส่วนกลาง	3	7	10	20	-	3	5	28
	สำนักงานคลังเขต	2	3	4	9	-	2	-	11
	สำนักงานคลังจังหวัด	14	57	21	92	1	10	2	105
	รวม	19	67	35	121	1	15	7	144
กลุ่มตรวจสอบภายใน	ส่วนกลาง	2	6	5	13	-	3	5	21
	สำนักงานคลังเขต	3	7	3	13	-	2	-	15
	สำนักงานคลังจังหวัด	13	56	23	92	2	7	4	105
	รวม	18	69	31	118	2	12	9	141
กองการเงินการคลังภาครัฐ (กลุ่มงานพัฒนาระบบบริหาร เศรษฐกิจการคลังจังหวัด (CFO) และกลุ่มงานด้านนโยบายการคลัง และเศรษฐกิจการคลังจังหวัด)	ส่วนกลาง	1	5	4	10	-	1	6	17
	สำนักงานคลังเขต	2	2	5	9	-	2	-	11
	สำนักงานคลังจังหวัด	17	71	49	137	2	16	9	164
	รวม	20	78	58	156	2	19	15	192
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร	ส่วนกลาง	5	13	20	38	-	9	7	54
	สำนักงานคลังเขต	4	5	8	17	-	3	-	20
	สำนักงานคลังจังหวัด	22	84	55	161	2	23	7	193
	รวม	31	102	83	216	2	35	14	267
สถาบันพัฒนาบุคลากร ด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ	ส่วนกลาง	5	10	16	31	-	5	6	42
	สำนักงานคลังเขต	2	4	7	13	-	2	-	15
	สำนักงานคลังจังหวัด	24	73	42	139	1	6	6	152
	รวม	31	87	65	183	1	13	12	209
สำนักงานเลขานุการกรม	ส่วนกลาง	7	26	33	66	3	15	9	93
	สำนักงานคลังเขต	3	2	6	11	-	2	-	13
	สำนักงานคลังจังหวัด	23	61	37	121	1	13	4	139
	รวม	33	89	76	198	4	30	13	245
รวมทั้งหมด		229	684	492	1,405	17	177	96	1,695

5) ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ : ติดต่อด้วยตนเอง จำนวน 414 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 15.81 โทรศัพท์ จำนวน 1,435 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 54.79 จดหมาย/โทรสาร จำนวน 132 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 5.04 และช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 638 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 24.36 แสดงตามภาพที่ ฅ และตารางที่ ช

ภาพที่ ฅ : ช่องทางการติดต่อขอรับบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ตารางที่ ช : ช่องทางการติดต่อขอรับบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

หน่วยงานสนับสนุน	ข้อมูลทั่วไป (ครั้ง)				
	ติดต่อด้วยตนเอง	โทรศัพท์	จดหมาย/โทรสาร	ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์	รวมทั้งหมด
กองบริหารทรัพยากรบุคคล	101	253	24	78	456
กองยุทธศาสตร์และแผนงาน	43	172	14	75	304
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	23	118	8	48	197
กลุ่มตรวจสอบภายใน	21	111	10	53	195
กองการเงินการคลังภาครัฐ (กลุ่มงานพัฒนาระบบบริหารเศรษฐกิจการคลังจังหวัด (CFO) และกลุ่มงานด้านนโยบายการคลังและเศรษฐกิจการคลังจังหวัด)	31	153	17	98	299
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	51	241	18	117	427
สถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ	46	184	18	91	339
สำนักงานเลขานุการกรม	98	203	23	78	402
รวมทั้งหมด	414	1,435	132	638	2,619

1.7 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 1,695 คน มีข้อเสนอแนะ จำนวน 141 คน โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ ดังนี้

1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 31.91)

- เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเต็มใจ มีกิริยา และวาจาที่สุภาพ
- เจ้าหน้าที่ควรตอบคำถามให้ชัดเจน และอธิบายให้เข้าใจง่าย
- เจ้าหน้าที่ควรศึกษาหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ เพื่อให้การตอบคำถามถูกต้องชัดเจน และให้คำปรึกษาแทนกันได้

- ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการ

2) ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน (จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 19.15)

- ควรกำหนดกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานให้กระชับ ครอบคลุม ชัดเจน และดำเนินการด้วยความรวดเร็ว

3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 21.28)

- ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อทางโทรศัพท์ให้มีคู่สายเพิ่มขึ้น
- ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสอบถาม เช่น e-mail Line และ Facebook เป็นต้น

4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ (จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 13.48)

- ควรจัดสรรพื้นที่ให้บริการให้เป็นสัดส่วน เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ เนื่องจากสถานที่ให้บริการคับแคบ

- ควรนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมสมัยใหม่มาปรับใช้ในการให้บริการ เพื่อให้ทันกับสถานการณ์ในปัจจุบัน

- ควรจัดซื้ออุปกรณ์สำนักงานที่มีประสิทธิภาพ และเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

5) ด้านการให้บริการ (จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 14.18)

- ควรปรับปรุงระยะเวลาการรอรับบริการให้มีความรวดเร็วขึ้น

แสดงตามภาพที่ ๓

ภาพที่ ๓ : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



2. ภาพรวมการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 1 - 9

2.1 ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.69 คะแนน คิดเป็น ร้อยละ 93.80

2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.66 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.20 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.68 4.66 4.65 4.65 และ 4.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60 93.20 93.00 93.00 และ 93.00 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ ฎ และตารางที่ ช - ฉ

ภาพที่ ฎ : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ตารางที่ ข : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.68	93.60
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.69	93.80
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้านของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.66	93.20
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.68	93.60
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน ให้คำแนะนำ และความรู้ที่เป็นประโยชน์	4.66	93.20
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	4.67	93.40
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.71	94.20
ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.65	93.00
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.65	93.00
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.63	92.60
3) วิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรฐานการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในจุดที่กำหนด	4.66	93.20
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.65	93.00
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	4.69	93.80
2) Website ของสำนักงานคลังเขต ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.62	92.40
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.66	93.20
4) มีช่องทางในการให้บริการที่นอกเหนือจากช่องทางหลักของกรมบัญชีกลาง เช่น Facebook Line e-mail เป็นต้น	4.61	92.20
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.65	93.00
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.59	91.80
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.65	93.00
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.64	92.80
4) มีสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรฐานการเว้นระยะห่าง	4.66	93.20
5) มีแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.69	93.80
ด้านการให้บริการ	4.66	93.20

ตารางที่ ฅ : สรุปรคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

สำนักงานคลังเขต	ภาพรวมเฉลี่ย		คะแนนเต็ม 5 คะแนน				ประเด็นการสำรวจ (5 คะแนน)										ด้านการให้บริการ	
							รวม 5 ด้าน		ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน		ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน		ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร		ด้านเครื่องมือในการให้บริการ			
	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ		
ภาพรวมสำนักงานคลังเขต	4.68	93.60	4.69	93.80	4.66	93.20	4.68	93.60	4.65	93.00	4.65	93.00	4.65	93.00	4.66	93.20		
สำนักงานคลังเขต 1	4.67	93.40	4.68	93.60	4.65	93.00	4.67	93.40	4.64	92.80	4.64	93.00	4.64	92.80	4.65	93.00		
ภายนอก	4.71	94.20	4.76	95.20	4.66	93.20	4.74	94.80	4.64	92.80	4.62	92.40	4.63	92.60	4.67	93.40		
ภายใน	4.62	92.40	4.59	91.80	4.64	92.80	4.60	92.00	4.63	92.60	4.68	93.60	4.65	93.00	4.62	92.40		
สำนักงานคลังเขต 2	4.83	96.60	4.86	97.20	4.79	95.80	4.81	96.20	4.79	95.80	4.79	95.80	4.76	95.20	4.81	96.20		
ภายนอก	4.77	95.40	4.78	95.60	4.75	95.00	4.82	96.40	4.76	95.20	4.75	95.00	4.69	93.80	4.75	95.00		
ภายใน	4.88	97.60	4.93	98.60	4.82	96.40	4.80	96.00	4.81	96.20	4.82	96.40	4.82	96.40	4.87	97.40		
สำนักงานคลังเขต 3	4.73	94.60	4.75	95.00	4.70	94.00	4.74	94.80	4.71	94.20	4.69	93.80	4.67	93.40	4.70	94.00		
ภายนอก	4.75	95.00	4.79	95.80	4.71	94.20	4.80	96.00	4.71	94.20	4.70	94.00	4.65	93.00	4.68	93.60		
ภายใน	4.70	94.00	4.71	94.20	4.69	93.80	4.67	93.40	4.71	94.20	4.67	93.40	4.69	93.80	4.72	94.40		
สำนักงานคลังเขต 4	4.57	91.40	4.60	92.00	4.55	91.00	4.56	91.20	4.49	89.80	4.53	90.60	4.61	92.20	4.52	90.40		
ภายนอก	4.60	92.00	4.66	93.20	4.54	90.80	4.62	92.40	4.48	89.60	4.52	90.40	4.54	90.80	4.52	90.40		
ภายใน	4.54	90.80	4.53	90.60	4.55	91.00	4.49	89.80	4.50	90.00	4.54	90.80	4.68	93.60	4.52	90.40		
สำนักงานคลังเขต 5	4.57	91.40	4.55	91.00	4.57	91.40	4.61	92.20	4.58	91.60	4.58	91.60	4.56	91.20	4.55	91.00		
ภายนอก	4.44	88.80	4.45	89.00	4.42	88.40	4.51	90.20	4.44	88.80	4.40	88.00	4.38	87.60	4.37	87.40		
ภายใน	4.69	93.80	4.65	93.00	4.72	94.40	4.70	94.00	4.71	94.20	4.75	95.00	4.73	94.60	4.73	94.60		
สำนักงานคลังเขต 6	4.59	91.80	4.61	92.20	4.56	91.20	4.57	91.40	4.55	91.00	4.54	90.80	4.59	91.80	4.57	91.40		
ภายนอก	4.58	91.60	4.62	92.40	4.54	90.80	4.60	92.00	4.53	90.60	4.54	90.80	4.54	90.80	4.51	90.20		
ภายใน	4.59	91.80	4.59	91.80	4.58	91.60	4.53	90.60	4.56	91.20	4.54	90.80	4.64	92.80	4.63	92.60		
สำนักงานคลังเขต 7	4.71	94.20	4.73	94.60	4.69	93.80	4.73	94.60	4.68	93.60	4.68	93.60	4.65	93.00	4.70	94.00		
ภายนอก	4.74	94.80	4.78	95.60	4.69	93.80	4.78	95.60	4.70	94.00	4.68	93.60	4.63	92.60	4.68	93.60		
ภายใน	4.68	93.60	4.68	93.60	4.68	93.60	4.67	93.40	4.66	93.20	4.68	93.60	4.67	93.40	4.71	94.20		
สำนักงานคลังเขต 8	4.65	93.00	4.64	92.80	4.66	93.20	4.65	95.00	4.63	92.60	4.68	93.60	4.66	93.20	4.66	93.20		
ภายนอก	4.66	93.20	4.66	93.20	4.65	93.00	4.71	94.20	4.61	92.20	4.64	92.80	4.64	92.80	4.63	92.60		
ภายใน	4.64	92.80	4.61	92.20	4.66	93.20	4.58	91.60	4.65	93.00	4.71	94.20	4.67	93.40	4.68	93.60		
สำนักงานคลังเขต 9	4.76	95.20	4.77	95.40	4.75	95.00	4.78	95.60	4.74	94.80	4.75	95.00	4.74	94.80	4.74	94.80		
ภายนอก	4.78	95.60	4.80	96.00	4.75	95.00	4.83	96.60	4.71	94.20	4.73	94.60	4.69	93.80	4.77	95.40		
ภายใน	4.74	94.80	4.73	94.60	4.75	95.00	4.73	94.60	4.76	95.20	4.77	95.40	4.78	95.60	4.71	94.20		

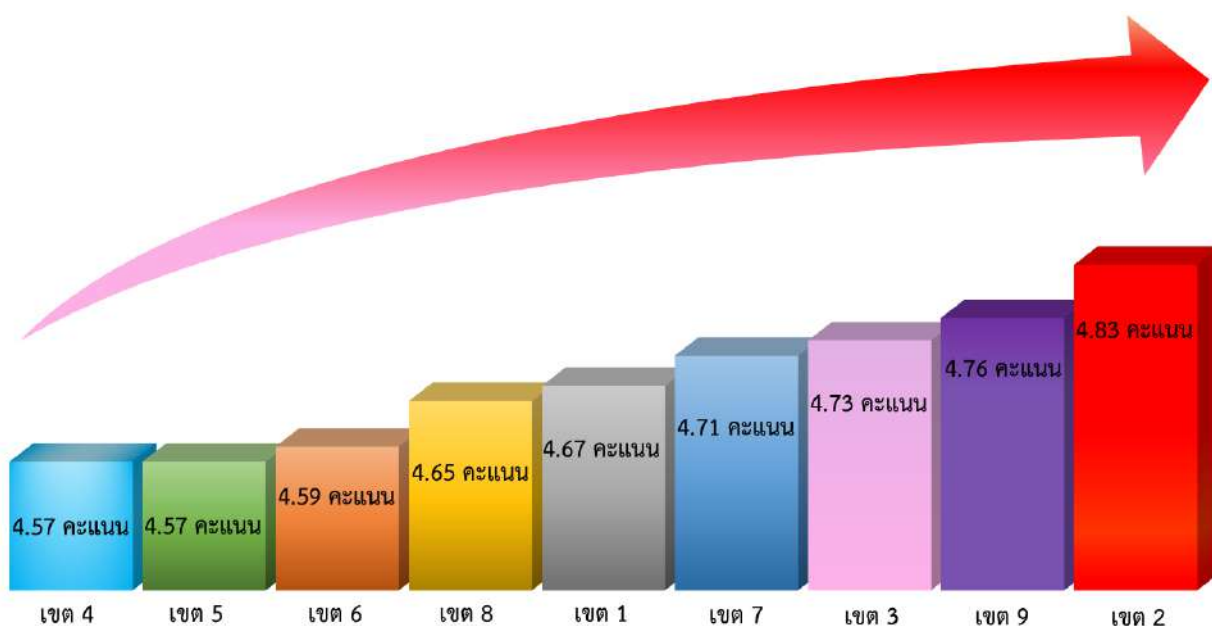
2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 จำแนกตามสำนักงานคลังเขต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- สำนักงานคลังเขตที่มีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต มีจำนวน 4 หน่วยงาน โดยหน่วยงานสำนักงานคลังเขตที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ สำนักงานคลังเขต 2 คะแนนเฉลี่ย 4.83 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.60 ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ
- สำนักงานคลังเขตที่มีระดับคะแนนต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต มีจำนวน 5 หน่วยงาน โดยสำนักงานคลังเขตที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ สำนักงานคลังเขต 4 และสำนักงานคลังเขต 5 คะแนนเฉลี่ย 4.57 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.40 ประเด็นที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ

แสดงตามภาพที่ ฎ และตารางที่ ญ

ภาพที่ ฎ : ลำดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 จำแนกตามสำนักงานคลังเขต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ตารางที่ ๓ : สำนักงานคลังเขตที่ได้รับความพึงพอใจสูง - ต่ำกว่า ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม
ของสำนักงานคลังเขต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

สำนักงานคลังเขตที่ได้รับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต			
ลำดับ	สำนักงานคลังเขต	ภาพรวมเฉลี่ย	
		คะแนน	ร้อยละ
1	สำนักงานคลังเขต 2	4.83	96.60
2	สำนักงานคลังเขต 9	4.76	95.20
3	สำนักงานคลังเขต 3	4.73	94.60
4	สำนักงานคลังเขต 7	4.71	94.20



คะแนนเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 4.68 คะแนน ร้อยละ 93.60



สำนักงานคลังเขตที่ได้รับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต			
ลำดับ	สำนักงานคลังเขต	ภาพรวมเฉลี่ย	
		คะแนน	ร้อยละ
1	สำนักงานคลังเขต 1	4.67	93.40
2	สำนักงานคลังเขต 8	4.65	93.00
3	สำนักงานคลังเขต 6	4.59	91.80
4	สำนักงานคลังเขต 4	4.57	91.40
	สำนักงานคลังเขต 5	4.57	91.40

2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 1 - 9
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

• ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

1) ความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ สำนักงานคลังเขต 2 คะแนนเฉลี่ย 4.81 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.20
ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ

2) ความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ สำนักงานคลังเขต 4 คะแนนเฉลี่ย 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.20
ประเด็นที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในงาน ให้คำแนะนำ ความรู้ที่เป็นประโยชน์
และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ

• ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1) ความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ สำนักงานคลังเขต 2 คะแนนเฉลี่ย 4.79 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.80
ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด คือ มีวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส
เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในจุดที่กำหนด

2) ความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ สำนักงานคลังเขต 4 คะแนนเฉลี่ย 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80
ประเด็นที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม

• ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร

1) ความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ สำนักงานคลังเขต 2 คะแนนเฉลี่ย 4.79 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.80
ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด คือ การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว

2) ความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ สำนักงานคลังเขต 4 คะแนนเฉลี่ย 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.60
ประเด็นที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ มีช่องทางในการให้บริการที่นอกเหนือจากช่องทางหลักของกรมบัญชีกลาง เช่น
Facebook Line E-mail เป็นต้น

• ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ

1) ความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ สำนักงานคลังเขต 2 คะแนนเฉลี่ย 4.76 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.20
ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น

2) ความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ สำนักงานคลังเขต 5 คะแนนเฉลี่ย 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.20
ประเด็นที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน

• ด้านการให้บริการ

1) ความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ สำนักงานคลังเขต 2 คะแนนเฉลี่ย 4.81 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.20
ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด คือ การติดตามและเร่งรัดการใช้จ่ายเงินของสำนักงานคลังจังหวัดในเขตพื้นที่
มีความสม่ำเสมอ มีแนวทางที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ

2) ความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ สำนักงานคลังเขต 4 คะแนนเฉลี่ย 4.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40
ประเด็นที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ มีการจัดประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และเพียงพอต่อความต้องการ
ของผู้รับบริการ

แสดงตามตารางที่ ฏ

ตารางที่ ๑ : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 1 - 9
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน	ความพึงพอใจสูงสุด			ความพึงพอใจต่ำสุด		
	สำนักงานคลังเขต	คะแนน	ร้อยละ	สำนักงานคลังเขต	คะแนน	ร้อยละ
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	สำนักงานคลังเขต 2	4.81	96.20	สำนักงานคลังเขต 4	4.56	91.20
ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	สำนักงานคลังเขต 2	4.79	95.80	สำนักงานคลังเขต 4	4.49	89.80
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	สำนักงานคลังเขต 2	4.79	95.80	สำนักงานคลังเขต 4	4.53	90.60
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	สำนักงานคลังเขต 2	4.76	95.20	สำนักงานคลังเขต 5	4.56	91.20
ด้านการให้บริการ	สำนักงานคลังเขต 2	4.81	96.20	สำนักงานคลังเขต 4	4.52	90.40

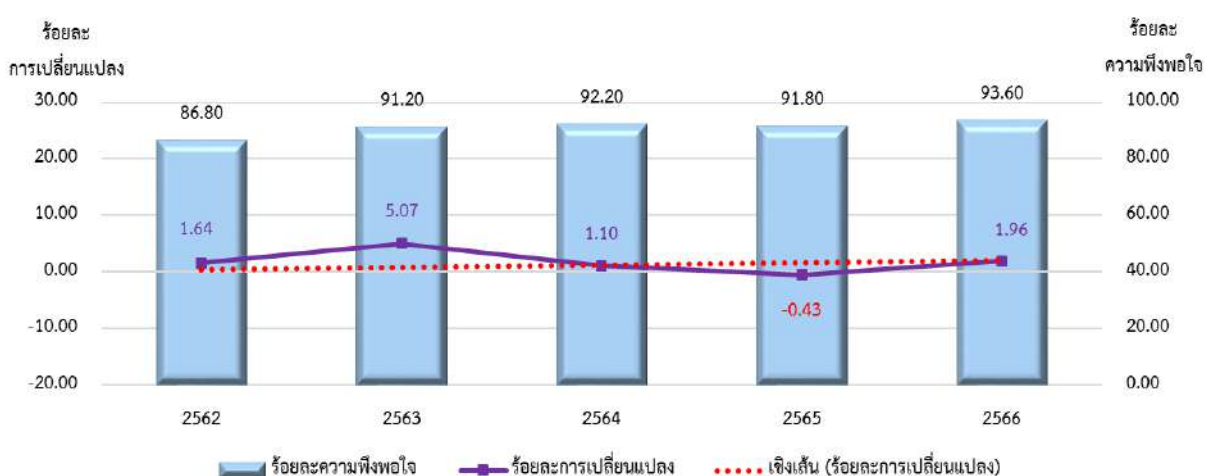
2.4 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 - 2566) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านที่เพิ่มขึ้นมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านการให้บริการ ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 2.20 1.97 1.75 1.53 และ 1.52 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ ๑

ภาพที่ ๑ : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 - 2566



2.5 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2564 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 1.64 5.07 1.10 และ 1.96 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 0.43 โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ ๗

ภาพที่ ๗ : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566



2.6 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 1,718 คน มีข้อมูลทั่วไป ดังนี้

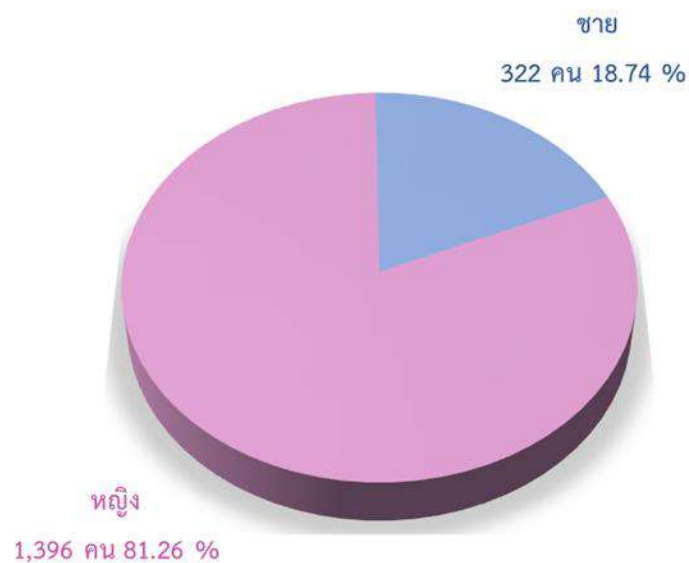
1) เพศ : เป็นเพศชาย จำนวน 322 คน คิดเป็นร้อยละ 18.74 และเป็นเพศหญิง จำนวน 1,396 คน คิดเป็นร้อยละ 81.26

2) อายุ : อายุ 20 - 30 ปี จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 9.31 อายุ 31 - 40 ปี จำนวน 562 คน คิดเป็นร้อยละ 32.71 และอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป จำนวน 996 คน คิดเป็นร้อยละ 57.98

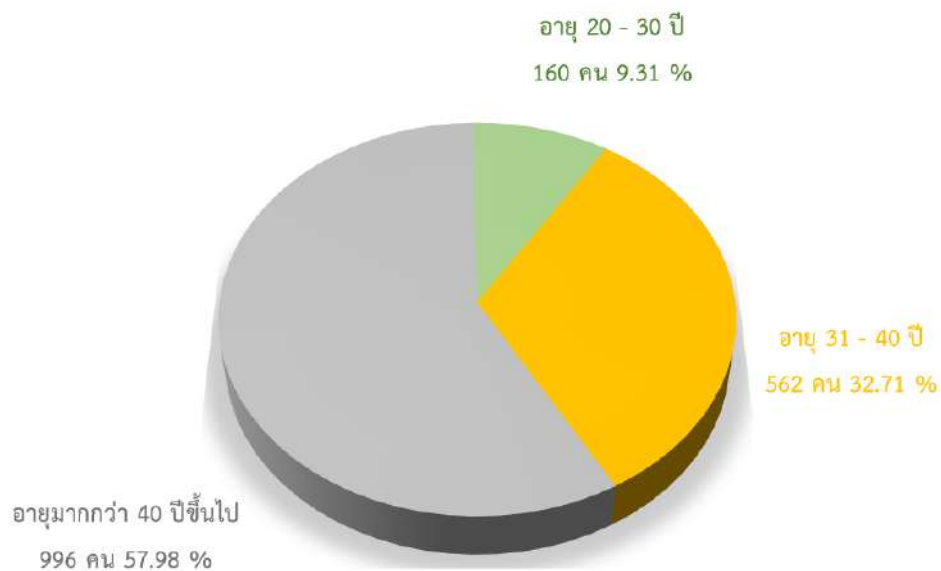
3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ : เป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 355 คน คิดเป็นร้อยละ 20.66 เป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 12.28 และเป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป จำนวน 1,152 คน คิดเป็นร้อยละ 67.06

แสดงตามภาพที่ ๘ - ค และตารางที่ ๘

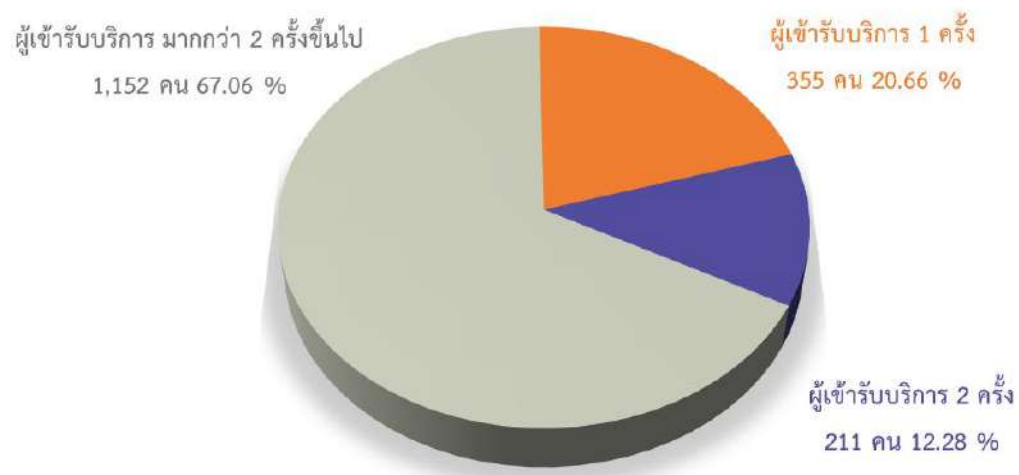
ภาพที่ ๓ : เพศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ภาพที่ ๔ : อายุของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ภาพที่ ด : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการ
ของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ตารางที่ ๘ : ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

สำนักงานคลังเขต	ข้อมูลทั่วไป (คน)									
	เพศ		อายุ				จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ			
	ชาย	หญิง	รวม	20 - 30 ปี	31 -40 ปี	มากกว่า 40 ปีขึ้นไป	รวม	1 ครั้ง	2 ครั้ง	มากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป
สำนักงานคลังเขต 1	36	134	170	13	51	106	170	45	23	102
สำนักงานคลังเขต 2	74	289	363	29	133	201	363	72	77	214
สำนักงานคลังเขต 3	29	157	186	6	55	125	186	32	16	138
สำนักงานคลังเขต 4	19	104	123	5	53	65	123	21	10	92
สำนักงานคลังเขต 5	48	119	167	45	15	107	167	7	41	119
สำนักงานคลังเขต 6	24	86	110	7	47	56	110	28	9	73
สำนักงานคลังเขต 7	40	202	242	22	97	123	242	44	11	187
สำนักงานคลังเขต 8	25	148	173	20	58	95	173	59	11	103
สำนักงานคลังเขต 9	27	157	184	13	53	118	184	47	13	124
รวมทั้งหมด	322	1,396	1,718	160	562	996	1,718	355	211	1,152
										1,718

4) ประเภทหน่วยงาน : เป็นส่วนราชการ จำนวน 688 คน คิดเป็นร้อยละ 79.72 องค์การอิสระ 15 คน คิดเป็นร้อยละ 1.74 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.12 สถาบันการศึกษา จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 6.60 สถานพยาบาลของรัฐ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 2.09 ภาคเอกชน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.23 ผู้รับเบี้ยหวัดบำเหน็จบำนาญ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 6.84 ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 1.04 ประชาชนทั่วไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 1.62 แสดงตามภาพที่ ต และตาราง รฐ

ภาพที่ ต : ประเภทหน่วยงานของผู้ให้ข้อมูลของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (ภายนอก) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

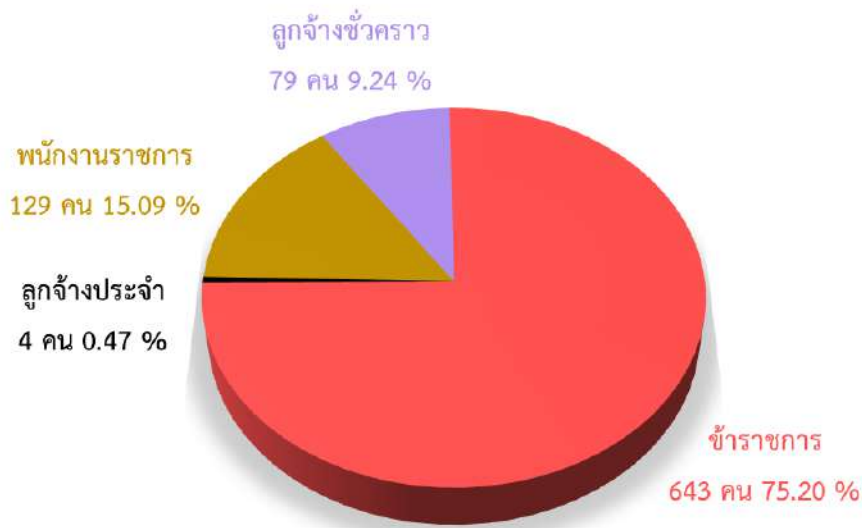


ตารางที่ ๑ : ประเภทหน่วยงาน/สถานะของผู้ให้ข้อมูลของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (ภายนอก)
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

สำนักงานคลังเขต	ประเภทหน่วยงานของผู้ให้ข้อมูล												
	ส่วนราชการ	รัฐวิสาหกิจ	องค์กรอิสระ	องค์กรมหาชน	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	องค์กรต่างประเทศ	สถาบันการศึกษา	สถานพยาบาลของรัฐ	ภาคเอกชน	ผู้รับเบี้ยหวัดบ้านชั้นปานานู	ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการ	ประชาชนทั่วไป	รวมทั้งหมด
สำนักงานคลังเขต 1	60	-	3	-	-	-	6	2	-	5	2	4	82
สำนักงานคลังเขต 2	110	-	4	-	1	-	5	-	-	8	-	6	134
สำนักงานคลังเขต 3	95	-	1	-	-	-	6	3	1	9	-	1	116
สำนักงานคลังเขต 4	36	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	38
สำนักงานคลังเขต 5	71	-	1	-	-	-	9	4	1	21	3	-	110
สำนักงานคลังเขต 6	32	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	34
สำนักงานคลังเขต 7	118	-	5	-	-	-	10	5	-	5	2	2	147
สำนักงานคลังเขต 8	90	-	-	-	-	-	12	1	-	7	2	1	113
สำนักงานคลังเขต 9	76	-	-	-	-	-	6	3	-	4	-	-	89
รวมทั้งหมด	688	0	15	0	1	0	57	18	2	59	9	14	863

5) สถานะของผู้ให้ข้อมูล : เป็นข้าราชการ จำนวน 643 คน คิดเป็นร้อยละ 75.20 ลูกจ้างประจำ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.47 พนักงานราชการ จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 15.09 และลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 9.24 แสดงตามภาพที่ ๓ และตารางที่ ๓

ภาพที่ ๓ : สถานะของผู้ให้ข้อมูลของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (ภายใน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

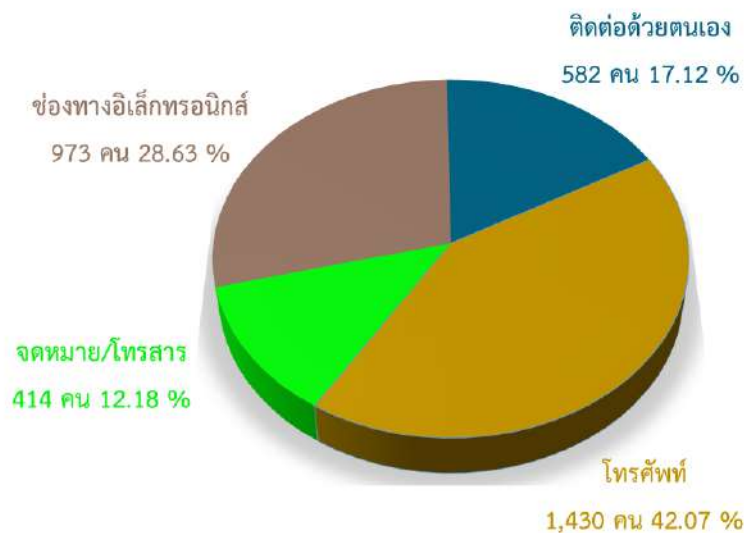


ตารางที่ ๗ : สถานะของผู้ให้ข้อมูลของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการ
ของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (ภายใน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

สำนักงานคลังเขต	หน่วยงานที่สังกัด ของผู้ตอบแบบสำรวจให้กับ สำนักงานคลังเขต	สถานะของผู้ตอบแบบสำรวจให้กับสำนักงานคลังเขต (ภายใน) (คน)							
		ข้าราชการ				ลูกจ้าง ประจำ	พนักงาน ราชการ	ลูกจ้าง ชั่วคราว	รวมทั้งหมด
		ชำนาญการ พิเศษขึ้นไป/ อาวุโส	ชำนาญการ/ ชำนาญงาน	ปฏิบัติการ/ ปฏิบัติงาน	รวม				
สำนักงานคลังเขต 1	ส่วนกลาง	0	2	2	4	-	1	6	11
	สำนักงานคลังเขต	1	3	4	8	1	1	1	11
	สำนักงานคลังจังหวัด	13	30	10	53	-	7	6	66
	รวม	14	35	16	65	1	9	13	88
สำนักงานคลังเขต 2	ส่วนกลาง	2	5	-	7	-	2	3	12
	สำนักงานคลังเขต	4	1	-	5	-	1	2	8
	สำนักงานคลังจังหวัด	72	35	43	150	-	36	23	209
	รวม	78	41	43	162	0	39	28	229
สำนักงานคลังเขต 3	ส่วนกลาง	0	-	1	1	-	1	-	2
	สำนักงานคลังเขต	1	4	2	7	-	2	-	9
	สำนักงานคลังจังหวัด	8	23	10	41	2	11	5	59
	รวม	9	27	13	49	2	14	5	70
สำนักงานคลังเขต 4	ส่วนกลาง	-	1	2	3	-	-	-	3
	สำนักงานคลังเขต	2	1	1	4	-	1	-	5
	สำนักงานคลังจังหวัด	8	28	24	60	-	13	4	77
	รวม	10	30	27	67	0	14	4	85
สำนักงานคลังเขต 5	ส่วนกลาง	-	-	3	3	-	-	1	4
	สำนักงานคลังเขต	1	2	1	4	-	-	-	4
	สำนักงานคลังจังหวัด	6	21	9	36	-	9	4	49
	รวม	7	23	13	43	0	9	5	57
สำนักงานคลังเขต 6	ส่วนกลาง	-	3	1	4	-	-	-	4
	สำนักงานคลังเขต	1	3	1	5	-	2	-	7
	สำนักงานคลังจังหวัด	10	24	18	52	-	7	6	65
	รวม	11	30	20	61	0	9	6	76
สำนักงานคลังเขต 7	ส่วนกลาง	-	3	1	4	-	-	-	4
	สำนักงานคลังเขต	2	-	-	2	-	-	-	2
	สำนักงานคลังจังหวัด	38	23	10	71	1	13	4	89
	รวม	40	26	11	77	1	13	4	95
สำนักงานคลังเขต 8	ส่วนกลาง	-	-	2	2	-	-	-	2
	สำนักงานคลังเขต	3	4	3	10	-	-	-	10
	สำนักงานคลังจังหวัด	5	18	11	34	-	8	6	48
	รวม	8	22	16	46	0	8	6	60
สำนักงานคลังเขต 9	ส่วนกลาง	1	1	1	3	-	-	-	3
	สำนักงานคลังเขต	1	3	-	4	-	-	1	5
	สำนักงานคลังจังหวัด	15	36	15	66	-	14	7	87
	รวม	17	40	16	73	0	14	8	95
รวมทั้งหมด		194	274	175	643	4	129	79	855

6) ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ : ติดต่อด้วยตนเอง จำนวน 582 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 17.12 โทรศัพท์ จำนวน 1,430 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 42.07 จดหมาย/โทรสาร จำนวน 414 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 12.18 และช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 973 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 28.63 แสดงตามภาพที่ ท และตารางที่ ฒ

ภาพที่ ท : ช่องทางการติดต่อขอรับบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ตารางที่ ฒ : ช่องทางการติดต่อขอรับบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

สำนักงานคลังเขต	ข้อมูลทั่วไป (ครั้ง)				
	ติดต่อด้วยตนเอง	โทรศัพท์	จดหมาย/โทรสาร	ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์	รวมทั้งหมด
สำนักงานคลังเขต 1	58	146	41	84	329
สำนักงานคลังเขต 2	114	314	164	238	830
สำนักงานคลังเขต 3	53	149	33	107	342
สำนักงานคลังเขต 4	48	108	25	78	259
สำนักงานคลังเขต 5	63	118	26	85	292
สำนักงานคลังเขต 6	27	98	17	56	198
สำนักงานคลังเขต 7	93	203	41	141	478
สำนักงานคลังเขต 8	50	132	33	82	297
สำนักงานคลังเขต 9	76	162	34	102	374
รวมทั้งหมด	582	1,430	414	973	3,399

2.7 การกลับมาใช้บริการและการแนะนำบุคคลอื่นให้มาใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (ภายนอก) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 863 คน กลับมาใช้บริการ จำนวน 861 คน คิดเป็นร้อยละ 99.77 ไม่กลับมาใช้บริการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.23 แนะนำบุคคลอื่นให้มาใช้บริการ จำนวน 840 คน คิดเป็นร้อยละ 97.33 และไม่แนะนำบุคคลอื่นให้มาใช้บริการ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 2.67 แสดงตามภาพที่ ๘ - น และตารางที่ ๘

ภาพที่ ๘ : การกลับมาใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (ภายนอก) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ภาพที่ ๙ : การแนะนำบุคคลอื่นให้มาใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (ภายนอก) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ตารางที่ ๓ : การกลับมาใช้บริการและการแนะนำบุคคลอื่นให้มาใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (ภายนอก) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

สำนักงานคลังเขต	การกลับมาใช้บริการ (คน)			การแนะนำบุคคลอื่นให้มาใช้บริการ (คน)		
	กลับมาใช้บริการ	ไม่กลับมาใช้บริการ	รวม	แนะนำ	ไม่แนะนำ	รวม
สำนักงานคลังเขต 1	82	-	82	80	2	82
สำนักงานคลังเขต 2	134	-	134	129	5	134
สำนักงานคลังเขต 3	116	-	116	113	3	116
สำนักงานคลังเขต 4	38	-	38	37	1	38
สำนักงานคลังเขต 5	109	1	110	109	1	110
สำนักงานคลังเขต 6	34	-	34	33	1	34
สำนักงานคลังเขต 7	147	-	147	144	3	147
สำนักงานคลังเขต 8	112	1	113	109	4	113
สำนักงานคลังเขต 9	89	-	89	86	3	89
รวมทั้งหมด	861	2	863	840	23	863

2.8 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 1,718 คน มีข้อเสนอแนะ จำนวน 46 คน โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ ดังนี้

1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 43.48)

- ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และการให้บริการ
- ควรจัดอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อสามารถให้บริการแก่ผู้มาติดต่อได้อย่างถูกต้อง

เหมาะสม

- เจ้าหน้าที่ควรมีความเต็มใจในการให้บริการ
- เจ้าหน้าที่ควรตรวจสอบและตอบข้อซักถามของผู้มาติดต่อในช่องทาง Line
- เจ้าหน้าที่ควรปรับปรุงการบริการให้มีความรวดเร็วขึ้น
- เจ้าหน้าที่ควรใช้วาจาที่สุภาพในการตอบคำถามทางโทรศัพท์

2) ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน (จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 15.22)

- ควรลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้กระชับ ครอบคลุมขึ้น ให้สามารถใช้งานได้สะดวกและง่ายขึ้น
- ควรนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความถูกต้อง สะดวก

และรวดเร็ว ยิ่งขึ้น

- ควรกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังเขตให้เป็นไปทางทิศทางเดียวกัน

3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 32.61)

- ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อทางโทรศัพท์ให้มีคู่สายเพิ่มขึ้น
- ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสอบถาม เช่น e-mail Line และ Facebook เป็นต้น

4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ (จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6.52)

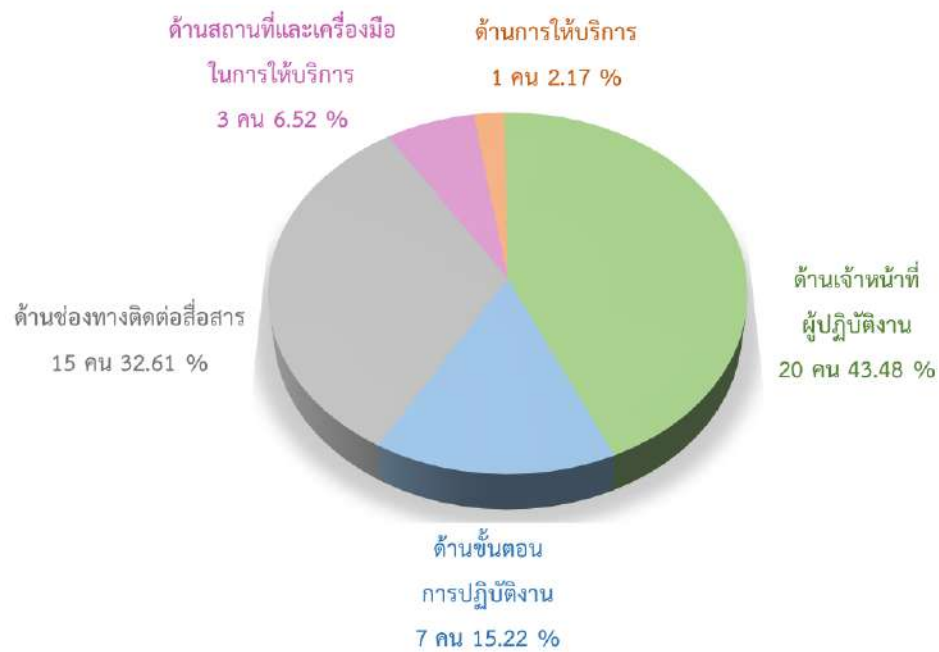
- ควรจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพไว้บริการสำหรับผู้มาติดต่อเพื่อสืบค้นข้อมูล

5) ด้านการให้บริการ (จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.17)

- ควรถ่ายทอดให้ความรู้ผ่านทางระบบ Online

แสดงตามภาพที่ บ

ภาพที่ บ : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



2.9 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (ภายนอก) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

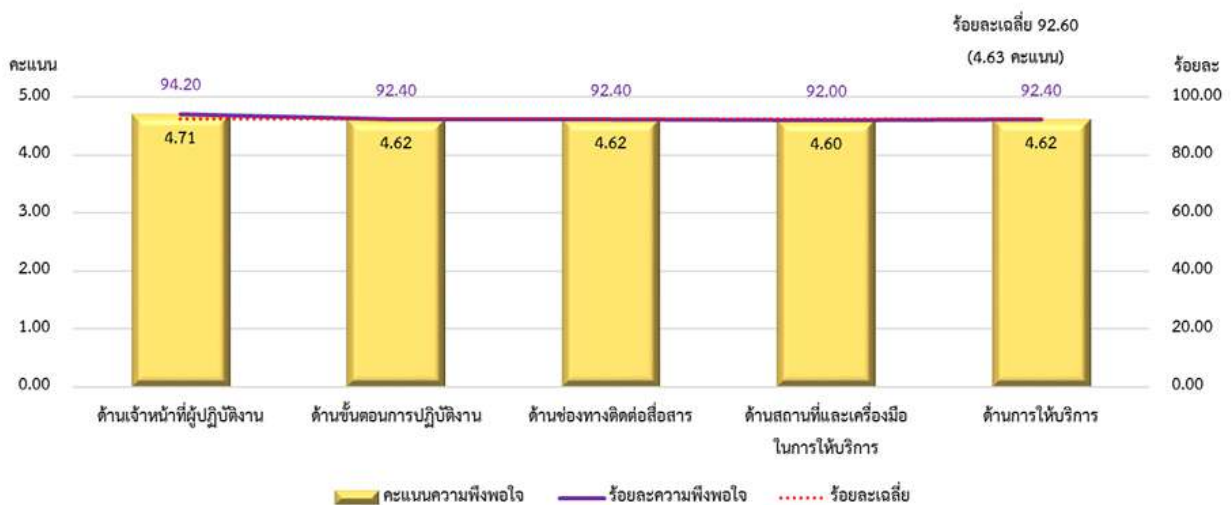
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (ภายนอก) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 ซึ่งอยู่ในระดับคะแนน 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60 ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.60 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านการให้บริการ และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.71 4.62 4.62 4.62 และ 4.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.20 92.40 92.40 92.40 และ 92.00 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ ป และตารางที่ ด

ภาพที่ ป : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (ภายนอก) จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

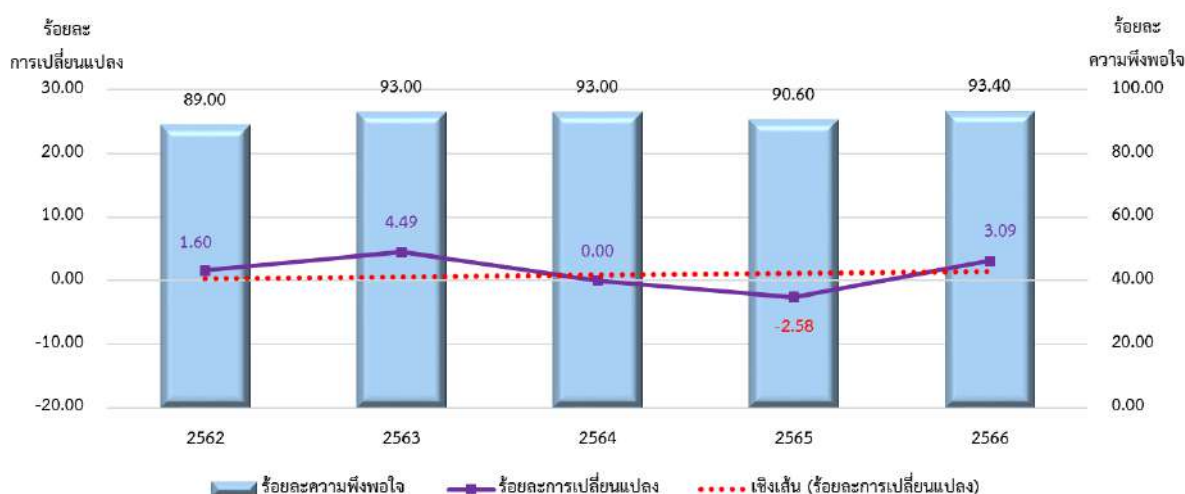


ตารางที่ ด : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (ภายนอก) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.68	93.60
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (ภายนอก) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.67	93.40
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (ภายนอก) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.70	94.00
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน ของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (ภายนอก) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.63	92.60
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.71	94.20
1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน ให้คำแนะนำ และความรู้ที่เป็นประโยชน์	4.70	94.00
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	4.70	94.00
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.73	94.60
ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.62	92.40
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.61	92.20
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.61	92.20
3) มีวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในจุดที่กำหนด	4.64	92.80
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.62	92.40
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	4.67	93.40
2) Website ของสำนักงานคลังเขต ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.59	91.80
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.60	92.00
4) มีช่องทางในการให้บริการที่นอกเหนือจากช่องทางหลักของกรมบัญชีกลาง เช่น Facebook Line e-mail เป็นต้น	4.61	92.20
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.60	92.00
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.59	91.80
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.57	91.40
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.63	92.60
4) มีสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง	4.61	92.20
5) มีแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.62	92.40
ด้านการให้บริการ	4.62	92.40
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.67	93.40
2) มีการจัดประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.50	90.00
3) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.58	91.60
4) การตรวจสอบข้อมูลผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญมีความรวดเร็วและถูกต้อง	4.67	93.40
5) การอนุมัติส่งจ่ายบำนาญบำนาญมีความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.67	93.40

3) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (ภายนอก) ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 1.60 4.49 และ 3.09 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมไม่เปลี่ยนแปลง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 2.58 โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (ภายนอก) มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ ๘

ภาพที่ ๘ : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (ภายนอก) ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566



4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (ภายนอก) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 863 คน มีข้อเสนอแนะ จำนวน 36 คน โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ ดังนี้

4.1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 47.22)

- ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และการให้บริการ
- ควรจัดอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อสามารถให้บริการแก่ผู้มาติดต่อได้อย่างถูกต้องเหมาะสม
- เจ้าหน้าที่ควรมีความเต็มใจในการให้บริการ
- เจ้าหน้าที่ควรตรวจสอบและตอบข้อซักถามของผู้มาติดต่อในช่องทาง Line

4.2) ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน (จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67)

- ควรลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้กระชับ ครบคลุมขึ้น ให้สามารถใช้งานได้สะดวก และง่ายขึ้น
- ควรนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว ยิ่งขึ้น

4.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 30.55)

- ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อทางโทรศัพท์ให้มีคู่สายเพิ่มขึ้น
- ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสอบถาม เช่น e-mail Line และ Facebook เป็นต้น

4.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ (จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.78)

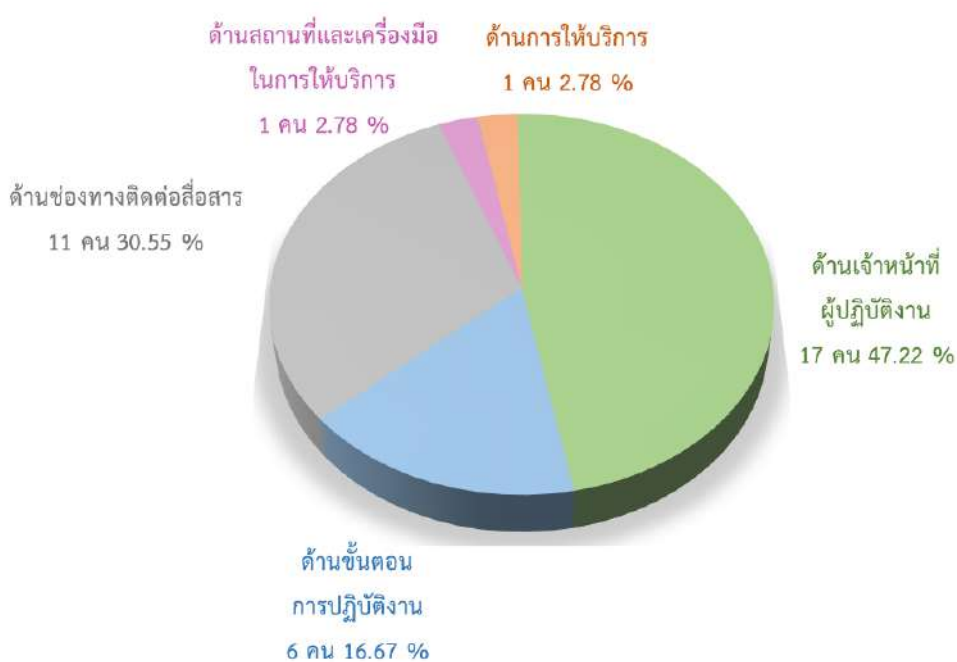
- เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการควรมีประสิทธิภาพ

4.5) ด้านการให้บริการ (จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.78)

- ควรมีการให้ความรู้ผ่านทางระบบ Online

แสดงตามภาพที่ ๘

ภาพที่ ๘ : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (ภายนอก)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



2.10 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (ภายใน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (ภายใน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนเท่ากับคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 ซึ่งอยู่ในระดับคะแนน 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60 ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.70 4.69 4.68 4.67 และ 4.64 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 93.80 93.60 93.40 และ 92.80 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ พ และตารางที่ ต

ภาพที่ พ : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (ภายใน) จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

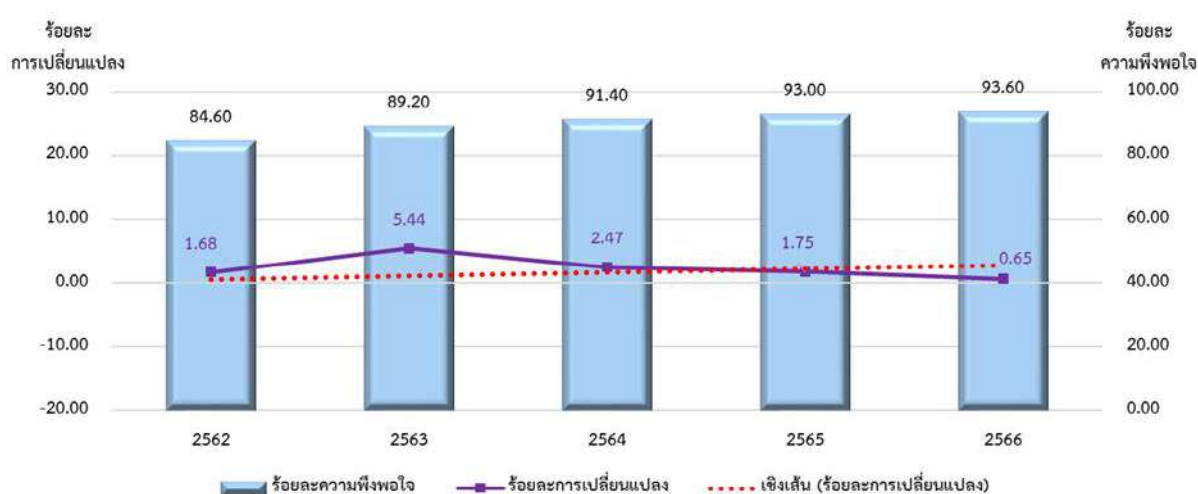


ตารางที่ ต : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (ภายใน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.68	93.60
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (ภายใน) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.68	93.60
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (ภายใน) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.67	93.40
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน ของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (ภายใน) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.68	93.60
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.64	92.80
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน ให้คำแนะนำ และความรู้ที่เป็นประโยชน์	4.61	92.20
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงตามต้องการ	4.63	92.60
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.68	93.60
ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.67	93.40
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.68	93.60
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.64	92.80
3) มีวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในจุดที่กำหนด	4.68	93.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.68	93.60
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	4.70	94.00
2) Website ของสำนักงานคลังเขต ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.64	92.80
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.71	94.20
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.70	94.00
1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.72	94.40
2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.64	92.80
3) มีสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง	4.70	94.00
4) มีแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.75	95.00
ด้านการให้บริการ	4.69	93.80
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.69	93.80
2) มีการจัดประชุม/อบรมให้ความรู้ทั่วถึง และเพียงพอต่อความต้องการ	4.63	92.60
3) การกำกับดูแล/ตรวจสอบ/ติดตามประเมินผลสำนักงานคลังจังหวัดในเขตพื้นที่มีประสิทธิภาพ และน่าเชื่อถือ	4.70	94.00
4) กำกับดูแลและผลักดันการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาล กระทรวง กรม ได้อย่างเหมาะสมและชัดเจน	4.70	94.00
5) การติดตามและเร่งรัดการใช้จ่ายเงินของสำนักงานคลังจังหวัดในเขตพื้นที่มีความสม่ำเสมอ มีแนวทางที่ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ	4.70	94.00
6) นโยบายการพัฒนางานของสำนักงานคลังจังหวัดในพื้นที่มีทิศทางที่ชัดเจน	4.70	94.00

3) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (ภายใน) ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 1.68 5.44 2.47 1.75 และ 0.65 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (ภายใน) มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ พ

ภาพที่ พ : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (ภายใน) ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566



4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (ภายใน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 855 คน มีข้อเสนอแนะ จำนวน 10 คน โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ ดังนี้

4.1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00)

- เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเต็มใจ
- เจ้าหน้าที่ควรปรับปรุงการบริการให้มีความรวดเร็วขึ้น
- เจ้าหน้าที่ควรใช้วาจาที่สุภาพในการตอบคำถามทางโทรศัพท์

4.2) ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน (จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00)

- ควรกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังเขตให้เป็นไปทางทิศทางเดียวกัน

4.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00)

- ควรเพิ่มคู่สายโทรศัพท์ในการติดต่อ
- ควรมีช่องทางการติดต่อเพิ่มเติม นอกจากการติดต่อทางโทรศัพท์

4.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ (จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00)

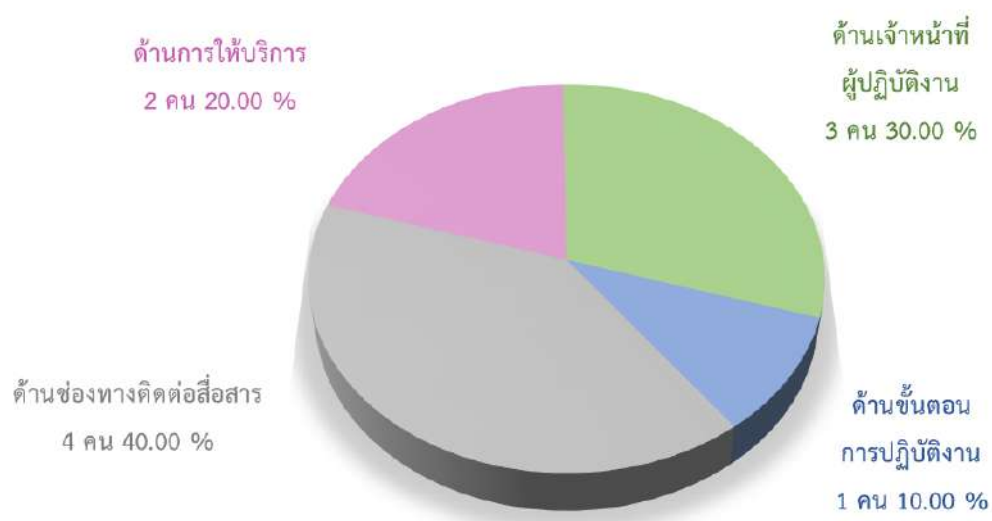
- ควรจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพไว้บริการสำหรับผู้มาติดต่อเพื่อสืบค้นข้อมูล

4.5) ด้านการให้บริการ

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

แสดงตามภาพที่ ก

ภาพที่ ก : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (ภายใน)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



3. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

3.1 กองบริหารทรัพยากรบุคคล

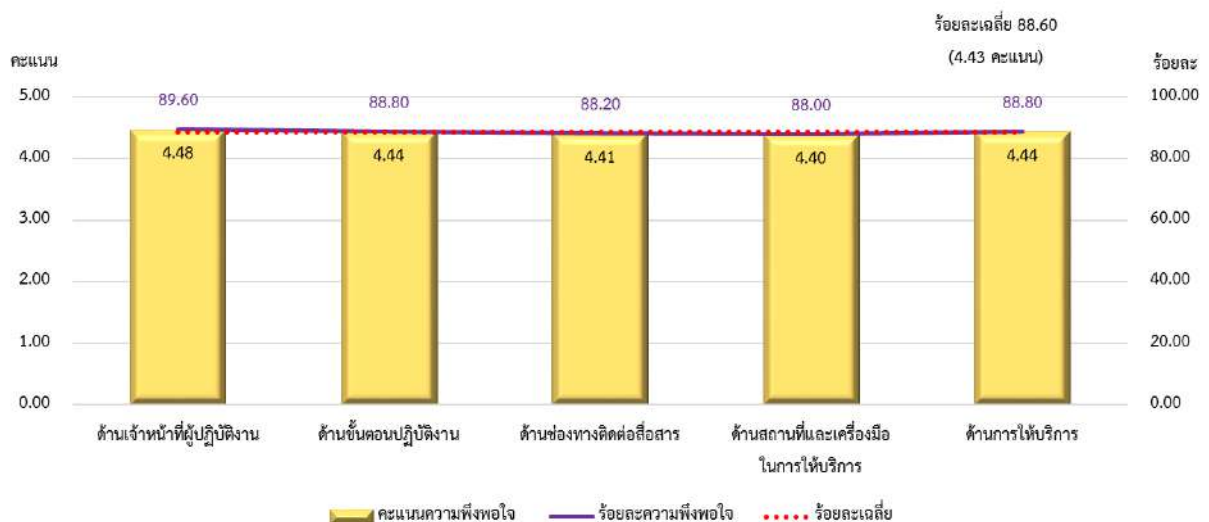
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองบริหารทรัพยากรบุคคล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.43 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.60 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของหน่วยงานสนับสนุน ซึ่งอยู่ในระดับคะแนน 4.47 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.40 ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.43 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.60

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.43 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.60 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.48 4.44 4.44 4.41 และ 4.40 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.60 88.80 88.80 88.20 และ 88.00 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 1 และตารางที่ 1

ภาพที่ 1 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองบริหารทรัพยากรบุคคล จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ตารางที่ 1 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของกองบริหารทรัพยากรบุคคล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของหน่วยงานสนับสนุน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.47	89.40
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของกองบริหารทรัพยากรบุคคล (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.43	88.60
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวมของกองบริหารทรัพยากรบุคคล (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.43	88.60
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้านของกองบริหารทรัพยากรบุคคล (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.43	88.60
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.48	89.60
1) เมื่อท่านเข้ามาติดต่อที่กองบริหารทรัพยากรบุคคลท่านได้รับการบริการที่รวดเร็ว	4.44	88.80
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและอำนวยความสะดวกได้เป็นอย่างดี	4.51	90.20
ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.44	88.80
1) มีการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ รูปแบบ วิธีการทำงานอย่างต่อเนื่อง	4.39	87.80
2) มีการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการทำงานได้ดี	4.47	89.40
3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การส่งเอกสารผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-office e-mail) เป็นต้น	4.46	89.20
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.41	88.20
1) เมื่อท่านติดต่อทางโทรศัพท์ ท่านได้รับการบริการที่รวดเร็ว	4.43	88.60
2) ระบบ Intranet ของกองบริหารทรัพยากรบุคคลมีข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน ครบถ้วน จัดวางอย่างเป็นระบบ และสืบค้นได้ง่าย	4.43	88.60
3) มีการเผยแพร่หรือประชาสัมพันธ์ที่รวดเร็ว น่าสนใจ ชัดเจน และทั่วถึง	4.37	87.40
4) มีการสื่อสารในงานด้านทรัพยากรบุคคลอย่างต่อเนื่อง	4.42	88.40
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.40	88.00
1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.44	88.80
2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.43	88.60
3) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง เช่น การกำหนดสัญลักษณ์ เพื่อเว้นระยะห่างระหว่างบุคคล อย่างน้อย 1 เมตร เป็นต้น	4.38	87.60
4) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.34	86.80
ด้านการให้บริการ	4.44	88.80
1) การให้ข้อมูล/ตอบคำถาม/คำแนะนำได้ชัดเจน ครบถ้วน ตรงตามความต้องการ	4.42	88.40
2) ในภาพรวมกองบริหารทรัพยากรบุคคลมีการพัฒนาปรับปรุงการทำงานได้ดีขึ้น	4.45	89.00

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองบริหารทรัพยากรบุคคล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

- 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและอำนวยความสะดวกได้เป็นอย่างดี คะแนนเฉลี่ย 4.51 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.20

- 2) มีการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการทำงานได้อย่างดี คะแนนเฉลี่ย 4.47 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.40

- 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การส่งเอกสารผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-office e-mail) เป็นต้น คะแนนเฉลี่ย 4.46 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.20

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

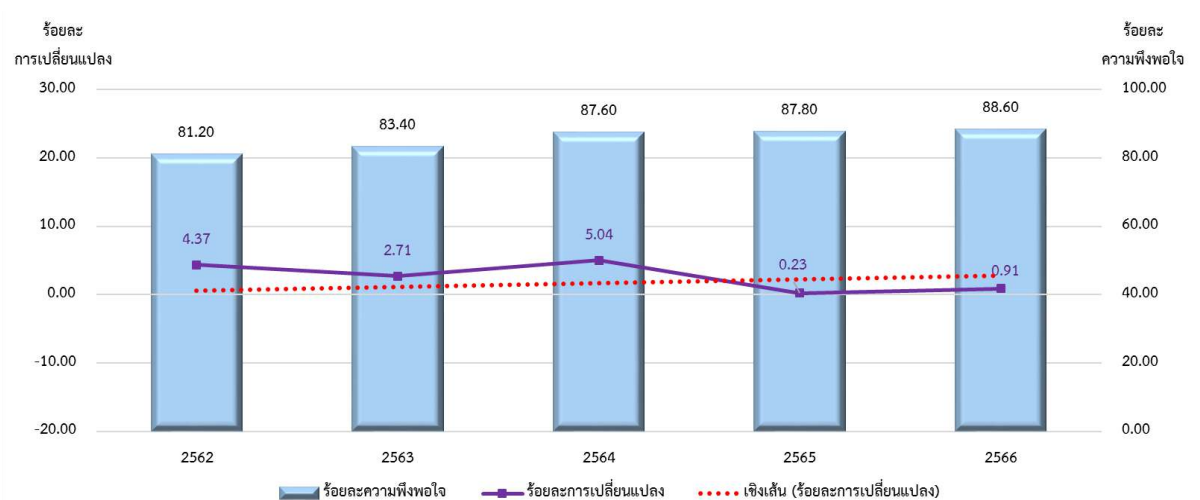
- 1) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ คะแนนเฉลี่ย 4.34 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.80

- 2) มีการเผยแพร่หรือประชาสัมพันธ์ที่รวดเร็ว น่าสนใจ ชัดเจน และทั่วถึง คะแนนเฉลี่ย 4.37 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.40

- 3) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง เช่น การกำหนดสัญลักษณ์เพื่อเว้นระยะห่างระหว่างบุคคล อย่างน้อย 1 เมตร เป็นต้น คะแนนเฉลี่ย 4.38 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.80

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองบริหารทรัพยากรบุคคล ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566)
พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 4.37 2.71 5.04 0.23 และ 0.91 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของกองบริหารทรัพยากรบุคคล มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 2

ภาพที่ 2 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองบริหารทรัพยากรบุคคล ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566



3) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองบริหารทรัพยากรบุคคล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 299 คน มีข้อเสนอแนะ จำนวน 29 คน โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ ดังนี้

3.1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 13.79)

- เจ้าหน้าที่ควรตอบคำถามให้ชัดเจน และอธิบายให้เข้าใจง่าย
- เจ้าหน้าที่ควรปรับปรุงการบริการให้มีความรวดเร็วขึ้น

3.2) ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน (จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 20.69)

- การเลื่อนระดับขั้น การโอนย้ายข้าราชการ ควรกำหนดช่วงเวลา ขั้นตอนการปฏิบัติ และอัตรากำลังที่ว่างอยู่ในทุกส่วนงานของกรมบัญชีกลางให้ชัดเจน

3.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 37.93)

- ควรเพิ่ม e-mail Line หรือ Facebook ในการติดต่อสอบถาม

3.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ (จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 20.69)

- ควรจัดสรรพื้นที่ให้บริการให้เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ
- ควรนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมสมัยใหม่มาปรับใช้ในการให้บริการ เพื่อให้ทันกับสถานการณ์

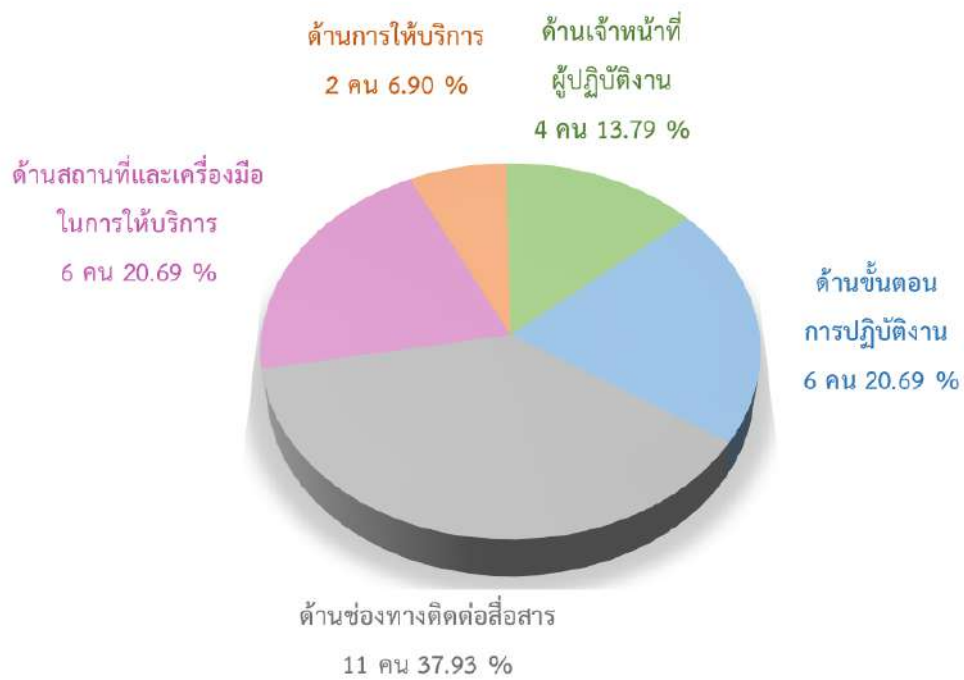
ในปัจจุบัน

3.5) ด้านการให้บริการ (จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.90)

- ควรปรับปรุงระยะเวลาการบริการให้เกิดความเหมาะสม และความเร็ว

แสดงตามภาพที่ 3

ภาพที่ 3 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองบริหารทรัพยากรบุคคล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



3.2 กองยุทธศาสตร์และแผนงาน

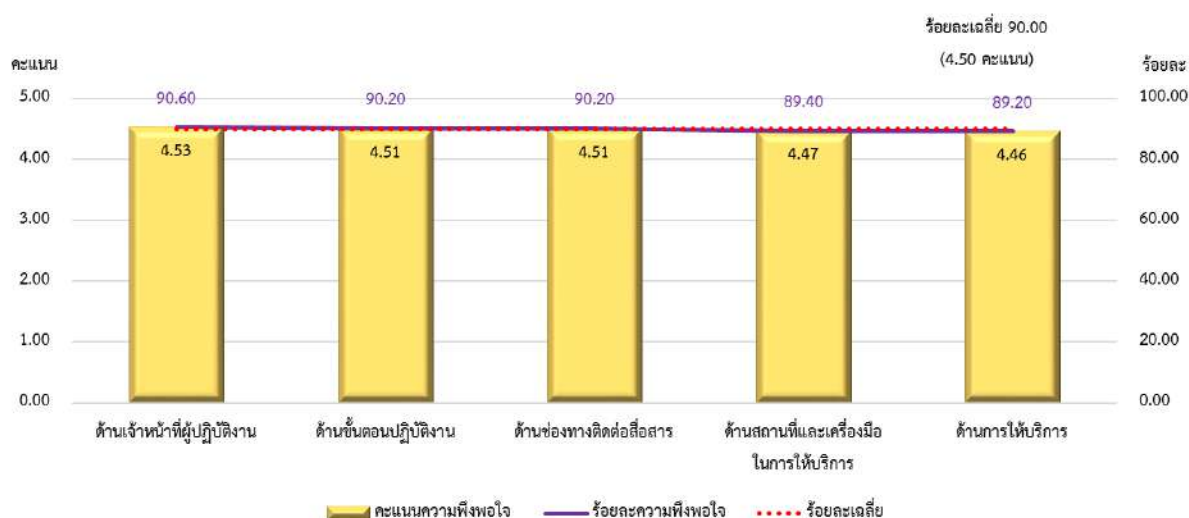
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองยุทธศาสตร์และแผนงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.50 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.00 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของหน่วยงานสนับสนุน ซึ่งอยู่ในระดับคะแนน 4.47 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.40 ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.50 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.00 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.53 4.51 4.51 4.47 และ 4.46 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.60 90.20 90.20 89.40 และ 89.20 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 4 และตารางที่ 2

ภาพที่ 4 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองยุทธศาสตร์และแผนงาน จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ตารางที่ 2 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของกองยุทธศาสตร์และแผนงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของหน่วยงานสนับสนุน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.47	89.40
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของกองยุทธศาสตร์และแผนงาน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.50	90.00
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวมของกองยุทธศาสตร์และแผนงาน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.49	89.80
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้านของกองยุทธศาสตร์และแผนงาน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.50	90.00
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.53	90.60
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับมอบ	4.51	90.20
2) ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงตามความต้องการ	4.52	90.40
3) ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.55	91.00
ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.51	90.20
1) ได้รับความสะดวกในการให้บริการ	4.53	90.60
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.53	90.60
3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในจุดที่กำหนด	4.47	89.40
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.51	90.20
1) เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์รวดเร็ว และให้บริการจบในสายเดียว	4.50	90.00
2) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	4.49	89.80
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และมีข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน	4.55	91.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.47	89.40
1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ มีป้ายชื่อกลุ่มงานอย่างชัดเจน ทำให้สะดวกในการติดต่อขอรับบริการ เป็นต้น	4.44	88.80
2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.51	90.20
3) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง	4.47	89.40
4) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ	4.46	89.20
ด้านการให้บริการ	4.46	89.20
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจนมีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.52	90.40
2) การจัดทำแผนปฏิบัติการของกรมมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.51	90.20
3) การดำเนินการจัดทำคำของบประมาณรวดเร็วและถูกต้อง	4.47	89.40
4) การจัดท่าเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงาน ระดับหน่วยงานมีความชัดเจน	4.52	90.40
5) การจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ฯ มีความชัดเจน และเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	4.51	90.20
6) การสำรวจความพึงพอใจเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงหน่วยงาน	4.48	89.60
7) สถิติการคลังมีข้อมูลการเงินการคลังของแผ่นดิน สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.19	83.80

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองยุทธศาสตร์และแผนงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

- 1) ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และมีข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน คะแนนเฉลี่ย 4.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.00

- 2) ได้รับความสะดวกในการให้บริการ และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม คะแนนเฉลี่ย 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.60

- 3) ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงตามความต้องการ การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจนมีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน และการจัดทำเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงาน ระดับหน่วยงานมีความชัดเจน คะแนนเฉลี่ย 4.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

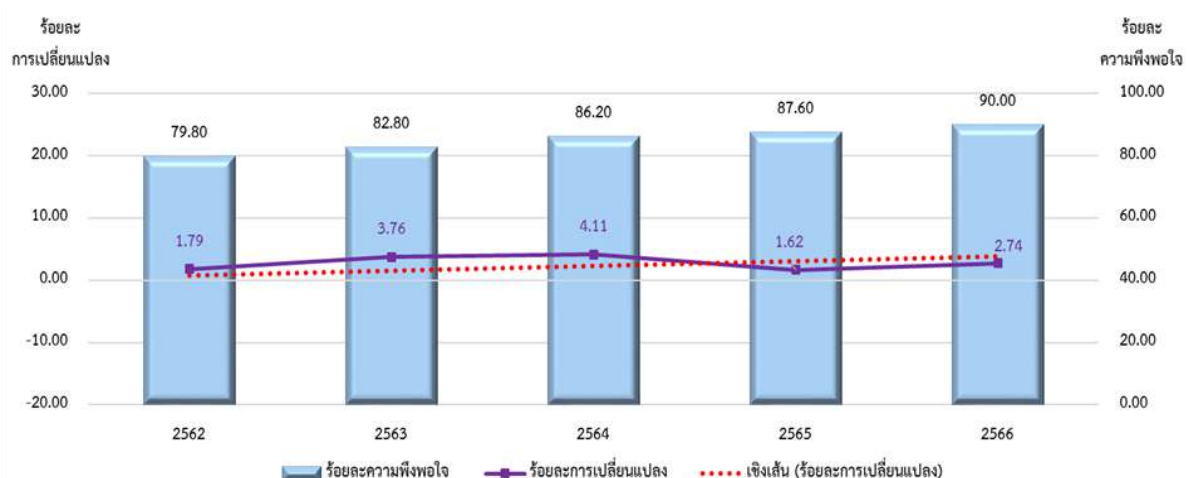
- 1) สถิติการคลังมีข้อมูลการเงินการคลังของแผ่นดิน สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.19 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.80

- 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ มีป้ายชื่อกลุ่มงานอย่างชัดเจน ทำให้สะดวกในการติดต่อขอรับบริการ เป็นต้น คะแนนเฉลี่ย 4.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.80

- 3) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ คะแนนเฉลี่ย 4.46 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.20

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองยุทธศาสตร์และแผนงาน ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 1.79 3.76 4.11 1.62 และ 2.74 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของกองยุทธศาสตร์และแผนงานมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 5

ภาพที่ 5 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองยุทธศาสตร์และแผนงาน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566

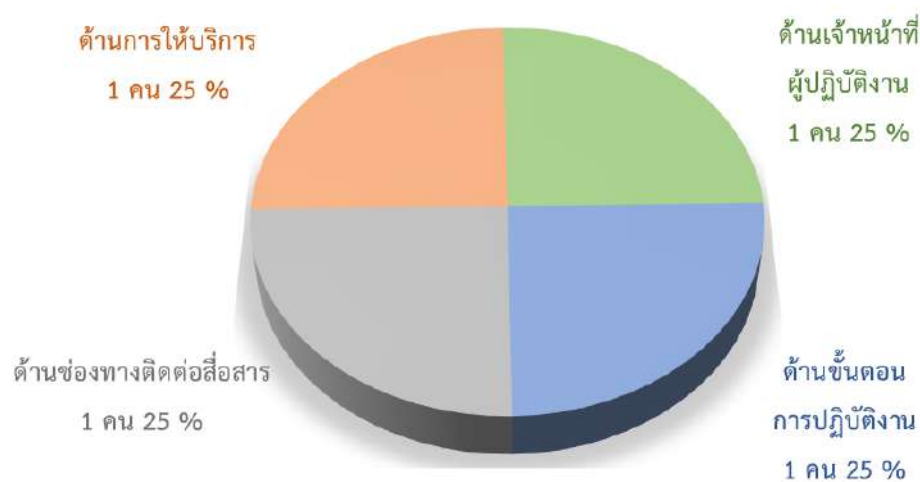


3) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองยุทธศาสตร์และแผนงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 198 คน มีข้อเสนอแนะ จำนวน 4 คน โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ ดังนี้

- 3.1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00)
 - เจ้าหน้าที่ควรตอบคำถามให้ชัดเจน
- 3.2) ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน (จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00)
 - ควรกำหนดรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานแต่ละงานให้ชัดเจน
- 3.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00)
 - ควรเพิ่มช่องทางการสอบถามให้มากขึ้น
- 3.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ
 - ไม่มีข้อเสนอแนะ
- 3.5) ด้านการให้บริการ (จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00)
 - ควรเพิ่มการชี้แจงการกำหนดเกณฑ์ตัวชี้วัดของหน่วยงานทางสื่อออนไลน์

แสดงตามภาพที่ 6

ภาพที่ 6 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองยุทธศาสตร์และแผนงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



3.3 กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

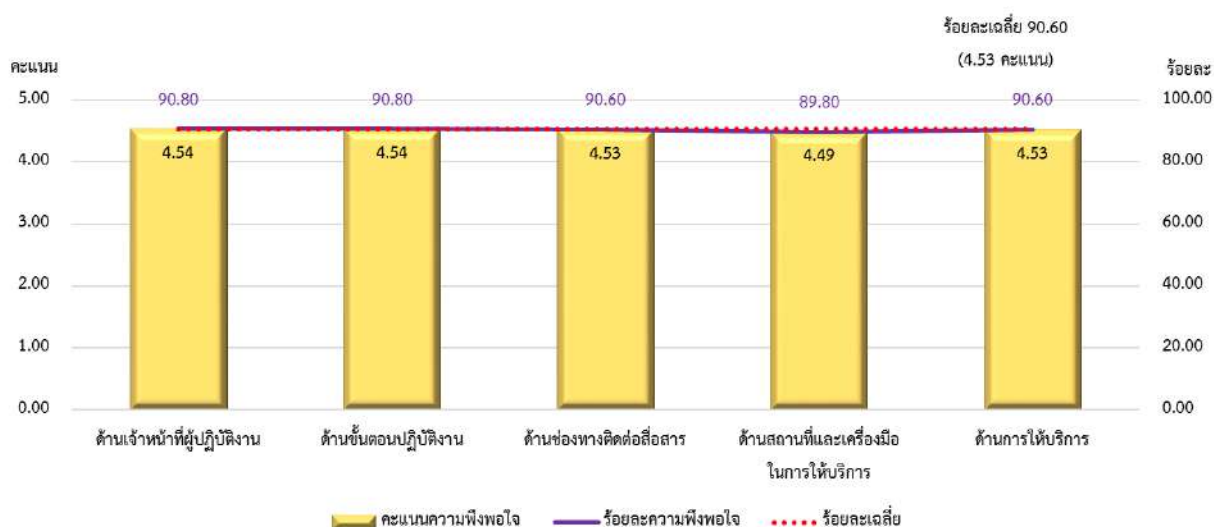
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.60 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของหน่วยงานสนับสนุน ซึ่งอยู่ในระดับคะแนน 4.47 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.40 ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.60 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านการให้บริการ และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.54 4.54 4.53 4.53 และ 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.80 90.80 90.60 90.60 และ 89.80 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 7 และตารางที่ 3

ภาพที่ 7 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ตารางที่ 3 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบบริหารประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของหน่วยงานสนับสนุน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.47	89.40
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.53	90.60
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวมของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.52	90.40
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้านของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.53	90.60
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.54	90.80
1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับมอบ	4.51	90.20
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	4.55	91.00
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.56	91.20
ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.54	90.80
1) ได้รับความสะดวกในการให้บริการ	4.55	91.00
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.56	91.20
3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด	4.52	90.40
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.53	90.60
1) เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์รวดเร็วและให้บริการจบในสายเดียว	4.52	90.40
2) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	4.53	90.60
3) Intranet ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ข้อมูลเป็นปัจจุบัน	4.53	90.60
4) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.52	90.40
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.49	89.80
1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.44	88.80
2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.52	90.40
3) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง	4.50	90.00
4) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.49	89.80
ด้านการให้บริการ	4.53	90.60
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจนมีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.53	90.60
2) มีการจัดประชุม/อบรมให้ความรู้ทั่วถึงและเพียงพอต่อความต้องการ	4.51	90.20
3) การจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงครอบคลุม	4.48	89.60
4) การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	4.53	90.60
5) การจัดทำการประเมินผลการควบคุมภายในช่วยให้ความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผลเกี่ยวกับการ การบรรลุวัตถุประสงค์	4.52	90.40
6) การจัดประกวดรางวัลนวัตกรรมของกรมบัญชีกลางเปิดโอกาสให้บุคลากรของกรมบัญชีกลางมีส่วนร่วม	4.58	91.60

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) การจัดประจักษ์รางวัลนวัตกรรมของกรมบัญชีกลางเปิดโอกาสให้บุคลากรของกรมบัญชีกลางมีส่วนร่วม คะแนนเฉลี่ย 4.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.60

2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม คะแนนเฉลี่ย 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.20

3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ และได้รับความสะดวกในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.00

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

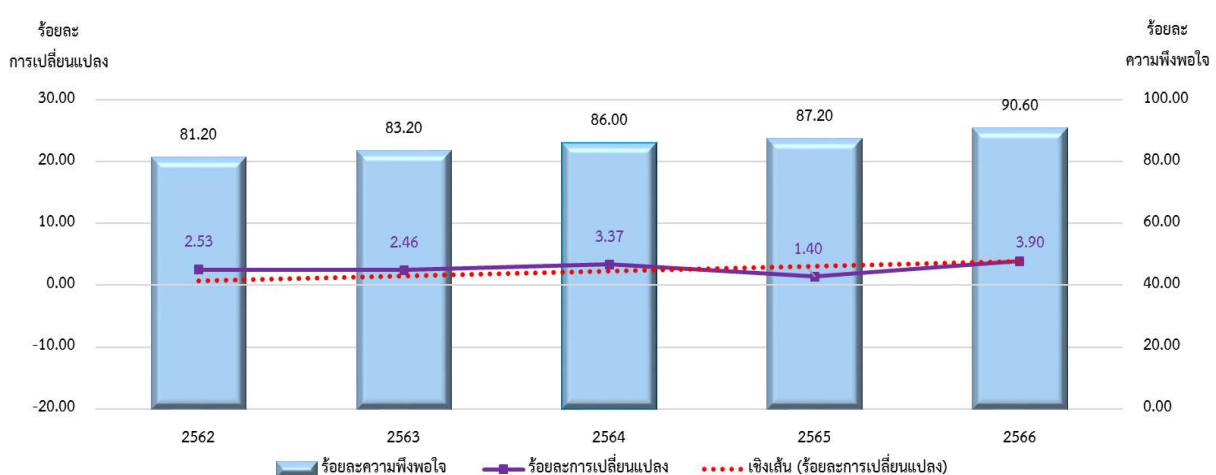
1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น คะแนนเฉลี่ย 4.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.80

2) การจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงครอบคลุม คะแนนเฉลี่ย 4.48 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.60

3) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ คะแนนเฉลี่ย 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 2.53 2.46 3.37 1.40 และ 3.90 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และด้านขั้นตอนปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 8

ภาพที่ 8 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566



3) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 144 คน มีข้อเสนอแนะ จำนวน 3 คน โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ ดังนี้

3.1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00)

- เจ้าหน้าที่ควรให้ความใส่ใจในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ

3.2) ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน (จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00)

- ควรลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้กระชับและครอบคลุมขึ้น

3.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00)

- ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสอบถามให้มากขึ้น

3.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ

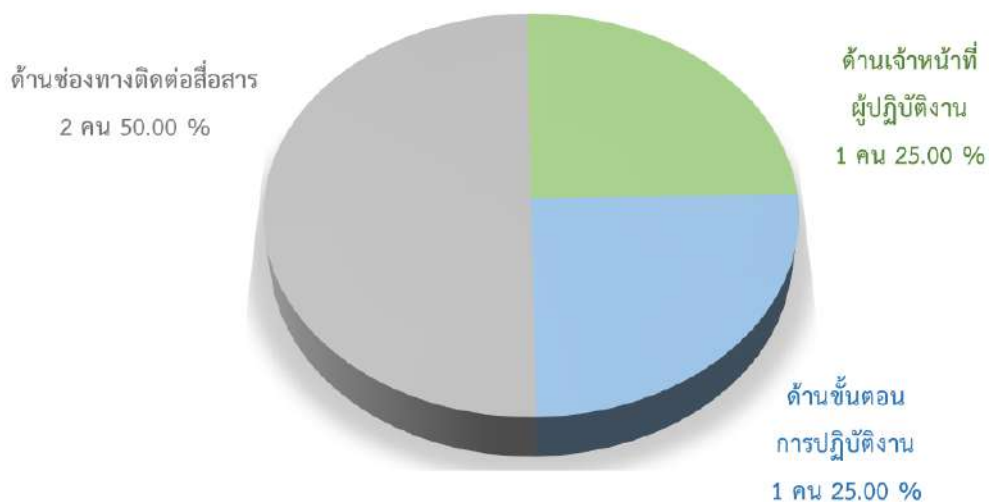
- ไม่มีข้อเสนอแนะ

3.5) ด้านการให้บริการ

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

แสดงตามภาพที่ 9

ภาพที่ 9 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



3.4 กลุ่มตรวจสอบภายใน

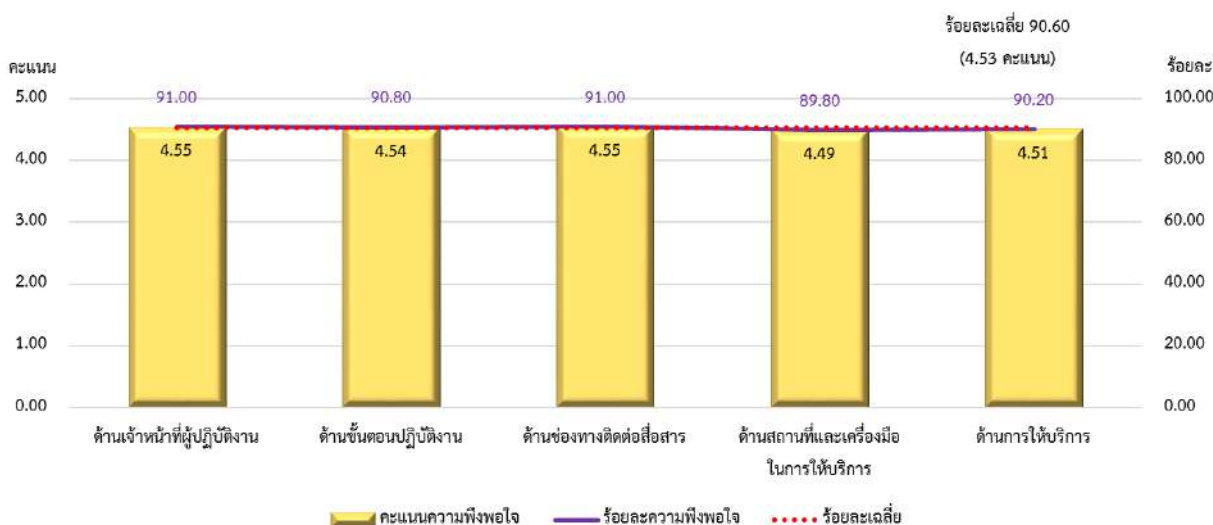
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.60 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของหน่วยงานสนับสนุน ซึ่งอยู่ในระดับคะแนน 4.47 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.40 ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.60 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุด ไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.55 4.55 4.54 4.51 และ 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.00 91.00 90.80 90.20 และ 89.80 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 10 และตารางที่ 4

ภาพที่ 10 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ตารางที่ 4 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของหน่วยงานสนับสนุน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.47	89.40
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของกลุ่มตรวจสอบภายใน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.53	90.60
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวมของกลุ่มตรวจสอบภายใน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.52	90.40
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้านของกลุ่มตรวจสอบภายใน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.53	90.60
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.55	91.00
1) ผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้/ทักษะ/ความเชี่ยวชาญในงานตรวจสอบ	4.54	90.80
2) ผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้/ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่ให้คำปรึกษา/ตอบข้อหารือ	4.54	90.80
3) ผู้ตรวจสอบภายในใช้กิริยาและวาจาที่สุภาพในการให้บริการ	4.56	91.20
ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.54	90.80
1) ก่อนการตรวจสอบผู้ตรวจสอบภายในมีการชี้แจงวัตถุประสงค์ ขอบเขต ระยะเวลาการปฏิบัติงาน กระบวนการตรวจสอบและบทบาทหน้าที่ในการตรวจสอบให้เข้าใจอย่างชัดเจน	4.51	90.20
2) การปฏิบัติงานตรวจสอบ และรายงานผลการตรวจสอบครอบคลุมกิจกรรมที่มีประเด็นความสำคัญ และสอดคล้องกับความเสี่ยงของหน่วยรับตรวจ	4.56	91.20
3) ข้อผิดพลาดที่หน่วยรับตรวจไม่สามารถแก้ไขได้ ผู้ตรวจสอบได้ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาข้อยุติ และวิธีการแก้ไข	4.54	90.80
4) รายงานผลการตรวจสอบมีความถูกต้องตามข้อเท็จจริง ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ ชัดเจน และเป็นเหตุเป็นผล	4.56	91.20
5) ผู้ตรวจสอบภายในมีกระบวนการติดตามผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะอย่างเหมาะสม	4.56	91.20
6) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.53	90.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.55	91.00
1) ช่องทางในการรับบริการสามารถติดต่อได้ง่าย	4.54	90.80
2) มีการปรับปรุงวิธีการตรวจสอบให้เหมาะสมกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19)	4.55	91.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.49	89.80
1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.43	88.60
2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.55	91.00
ด้านการให้บริการ	4.51	90.20
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจนเข้าใจง่ายและเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.51	90.20

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของหน่วยงานสนับสนุน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.47	89.40
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของกลุ่มตรวจสอบภายใน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.53	90.60
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวมของกลุ่มตรวจสอบภายใน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.52	90.40
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้านของกลุ่มตรวจสอบภายใน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.54	90.80
งานให้ความเชื่อมั่น (งานตรวจสอบ)	4.54	90.80
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.54	90.80
1) ผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้/ทักษะ/ความเชี่ยวชาญในงานตรวจสอบ	4.54	90.80
ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.55	91.00
1) ก่อนการตรวจสอบผู้ตรวจสอบภายในมีการชี้แจงวัตถุประสงค์ ขอบเขต ระยะเวลาการปฏิบัติงาน กระบวนการตรวจสอบและบทบาทหน้าที่ในการตรวจสอบให้เข้าใจอย่างชัดเจน	4.51	90.20
2) การปฏิบัติงานตรวจสอบ และรายงานผลการตรวจสอบครอบคลุมกิจกรรมที่มีประเด็นความสำคัญ และสอดคล้องกับความเสี่ยงของหน่วยรับตรวจ	4.56	91.20
3) ข้อผิดพลาดที่หน่วยรับตรวจไม่สามารถแก้ไขได้ ผู้ตรวจสอบได้ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาข้อยุติ และวิธีการแก้ไข	4.54	90.80
4) รายงานผลการตรวจสอบมีความถูกต้องตามข้อเท็จจริง ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ ชัดเจน และเป็นเหตุเป็นผล	4.56	91.20
5) ผู้ตรวจสอบภายในมีกระบวนการติดตามผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะอย่างเหมาะสม	4.56	91.20
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.53	90.60
1) ช่องทางในการรับบริการสามารถติดต่อได้ง่าย	4.51	90.20
2) มีการปรับปรุงวิธีการตรวจสอบให้เหมาะสมกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19)	4.55	91.00
งานให้คำปรึกษา	4.53	90.60
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.55	91.00
1) ผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้/ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่ให้คำปรึกษา/ตอบข้อหารือ	4.54	90.80
2) ผู้ตรวจสอบภายในใช้กิริยาและวาจาที่สุภาพในการให้บริการ	4.56	91.20
ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.53	90.60
1) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.53	90.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.56	91.20
1) ช่องทางในการรับบริการสามารถติดต่อได้ง่าย	4.56	91.20
2) มีการปรับปรุงวิธีการตรวจสอบให้เหมาะสมกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19)	4.55	91.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.49	89.80
1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.43	88.60
2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.55	91.00
ด้านการให้บริการ	4.51	90.20
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจนเข้าใจง่ายและเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.51	90.20

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) ผู้ตรวจสอบภายในใช้กิริยา วาจาที่สุภาพในการให้บริการ การปฏิบัติงานตรวจสอบและรายงานผลการตรวจสอบครอบคลุมกิจกรรมที่มีประเด็นความสำคัญและสอดคล้องกับความเสี่ยงของหน่วยรับตรวจ รายงานผลการตรวจสอบมีความถูกต้องตามข้อเท็จจริง ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ ชัดเจนและเป็นเหตุเป็นผล และผู้ตรวจสอบภายในมีกระบวนการติดตามผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะอย่างเหมาะสม คะแนนเฉลี่ย 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.20

2) มีการปรับปรุงวิธีการตรวจสอบให้เหมาะสมกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) และสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.00

3) ผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้/ทักษะ/ความเชี่ยวชาญในงานตรวจสอบ ผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้/ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่ให้คำปรึกษา/ตอบข้อหารือ ข้อผิดพลาดที่หน่วยรับตรวจไม่สามารถแก้ไขได้ ผู้ตรวจสอบได้ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อหาข้อยุติและวิธีการแก้ไข และช่องทางการรับบริการสามารถติดต่อได้ง่าย คะแนนเฉลี่ย 4.54 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.80

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

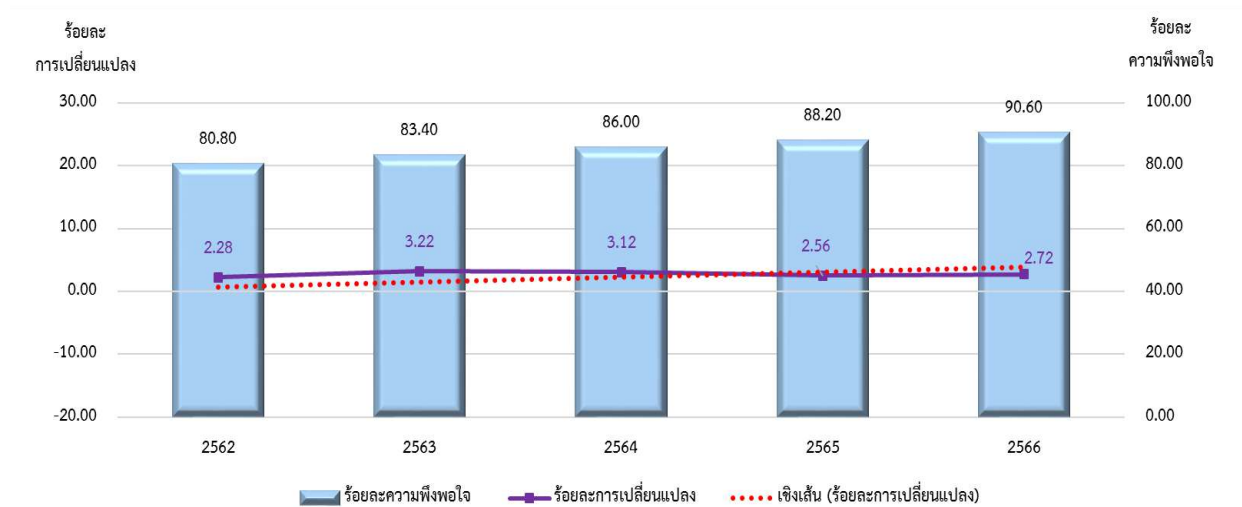
1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น คะแนนเฉลี่ย 4.43 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.60

2) ก่อนการตรวจสอบ ผู้ตรวจสอบภายในมีการชี้แจงวัตถุประสงค์ ขอบเขต ระยะเวลา การปฏิบัติงาน กระบวนการตรวจสอบและบทบาทหน้าที่ในการตรวจสอบให้เข้าใจอย่างชัดเจน และการตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจนเข้าใจง่ายและเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.51 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.20

3) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม คะแนนเฉลี่ย 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.60

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566) พบว่าปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 2.28 3.22 3.12 2.56 และ 2.72 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของกลุ่มตรวจสอบภายใน มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 11

ภาพที่ 11 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566



3) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566
ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 141 คน มีข้อเสนอแนะ จำนวน 3 คน โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ ดังนี้

3.1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33)

- เจ้าหน้าที่ควรตอบคำถามให้ชัดเจน และอธิบายให้เข้าใจง่าย

3.2) ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

3.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

3.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

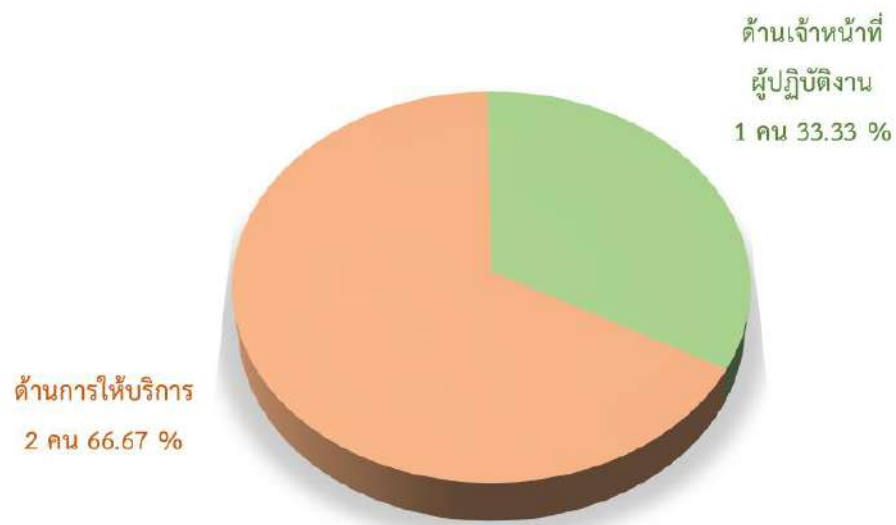
3.5) ด้านการให้บริการ (จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67)

- ควรมีคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติสำหรับการตรวจสอบภายในของหน่วยงานให้ชัดเจน

- การให้บริการแต่ละครั้งใช้ระยะเวลานาน ควรปรับปรุงให้เกิดความรวดเร็วขึ้น

แสดงตามภาพที่ 12

ภาพที่ 12 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. 2566



3.5 กองการเงินการคลังภาครัฐ (กลุ่มงานพัฒนาระบบบริหารเศรษฐกิจการคลังจังหวัด (CFO) และกลุ่มงานด้านนโยบายการคลังและเศรษฐกิจการคลังจังหวัด)

1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองการเงินการคลังภาครัฐ (กลุ่มงานพัฒนาระบบบริหารเศรษฐกิจการคลังจังหวัด (CFO) และกลุ่มงานด้านนโยบายการคลังและเศรษฐกิจการคลังจังหวัด) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.60 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของหน่วยงานสนับสนุน ซึ่งอยู่ในระดับคะแนน 4.47 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.40 ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.59 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.80

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.20 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านการให้บริการ และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.61 4.59 4.57 4.53 และ 4.48 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.20 91.80 91.40 90.60 และ 89.60 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 13 และตารางที่ 5

ภาพที่ 13 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองการเงินการคลังภาครัฐ (กลุ่มงานพัฒนาระบบบริหารเศรษฐกิจการคลังจังหวัด (CFO) และกลุ่มงานด้านนโยบายการคลังและเศรษฐกิจการคลังจังหวัด) จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ตารางที่ 5 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของกองการเงินการคลังภาครัฐ (กลุ่มงานพัฒนาระบบบริหารเศรษฐกิจ
การคลังจังหวัด (CFO) และกลุ่มงานด้านนโยบายการคลังและเศรษฐกิจการคลังจังหวัด)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของหน่วยงานสนับสนุน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.47	89.40
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของกองการเงินการคลังภาครัฐ (กลุ่มงานพัฒนาระบบบริหารเศรษฐกิจการคลังจังหวัด (CFO) และกลุ่มงานด้านนโยบายการคลังและเศรษฐกิจการคลังจังหวัด) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.58	91.60
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวมของกองการเงินการคลังภาครัฐ (กลุ่มงานพัฒนาระบบบริหารเศรษฐกิจการคลังจังหวัด (CFO) และกลุ่มงานด้านนโยบายการคลังและเศรษฐกิจการคลังจังหวัด)(คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.59	91.80
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้านของกองการเงินการคลังภาครัฐ (กลุ่มงานพัฒนาระบบบริหารเศรษฐกิจการคลังจังหวัด (CFO) และกลุ่มงานด้านนโยบายการคลังและเศรษฐกิจการคลังจังหวัด)(คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.56	91.20
ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	4.59	91.80
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับมอบ	4.58	91.60
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	4.59	91.80
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.58	91.60
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.62	92.40
ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.61	92.20
1) ได้รับความสะดวกในการให้บริการ	4.62	92.40
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.63	92.60
3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในจุดที่กำหนด	4.59	91.80
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.57	91.40
1) เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์รวดเร็วและให้บริการจบในสายเดียว	4.59	91.80
2) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	4.59	91.80
3) การรับ - ส่งหนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว	4.56	91.20
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.56	91.20
5) การติดต่อประสานงานทางกลุ่มไลน์มีความสะดวก	4.58	91.60
6) มีการ Update ข้อมูลข่าวสารทาง Intranet เป็นปัจจุบัน	4.55	91.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.48	89.60
1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.43	88.60
2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.53	90.60

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ด้านการให้บริการ	4.53	90.60
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจนมีมาตรฐาน เข้าใจง่าย	4.60	92.00
2) มีการจัดประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.54	90.80
3) การให้ความช่วยเหลือและการสนับสนุนการจัดทำรายงาน ด้านเศรษฐกิจจังหวัด	4.57	91.40
4) แนวทางการจัดทำรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.52	90.40
5) แนวทางการจัดทำรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.57	91.40
6) แนวทางการจัดทำดัชนีชี้ภาวะเศรษฐกิจจังหวัด โดยใช้แบบสอบถาม (ดัชนีความเชื่อมั่น) มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.51	90.20
7) ความถี่ของการจัดทำรายงานด้านเศรษฐกิจจังหวัด	4.51	90.20
8) รูปแบบและเนื้อหาของรายงานด้านเศรษฐกิจจังหวัด	4.50	90.00
9) แนวทางการดำเนินนโยบายของคณะผู้บริหารการคลังจังหวัด (คบจ.) สอดคล้อง และเป็นไปตามนโยบายกระทรวงการคลัง	4.51	90.20
10) เกณฑ์การพิจารณา คบจ.ดีเด่น มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.47	89.40
11) แบบรายงานผลการดำเนินงานสะดวกและสามารถแสดงผล	4.54	90.80
12) แบบรายงานผลการใช้จ่ายเงิน สามารถใช้ติดตาม ควบคุมหน้าการใช้จ่ายได้	4.56	91.20
13) การกำกับดูแลและตรวจสอบ/ติดตามประเมินผล มีประสิทธิภาพ น่าเชื่อถือ	4.54	90.80

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองการเงินการคลังภาครัฐ (กลุ่มงานพัฒนาระบบบริหารเศรษฐกิจการคลังจังหวัด (CFO) และกลุ่มงานด้านนโยบายการคลังและเศรษฐกิจการคลังจังหวัด) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก
 - 1) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม คะแนนเฉลี่ย 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.60
 - 2) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ และได้รับความสะดวกในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.62 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.40
 - 3) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจนมีมาตรฐาน เข้าใจง่าย คะแนนเฉลี่ย 4.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.00

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

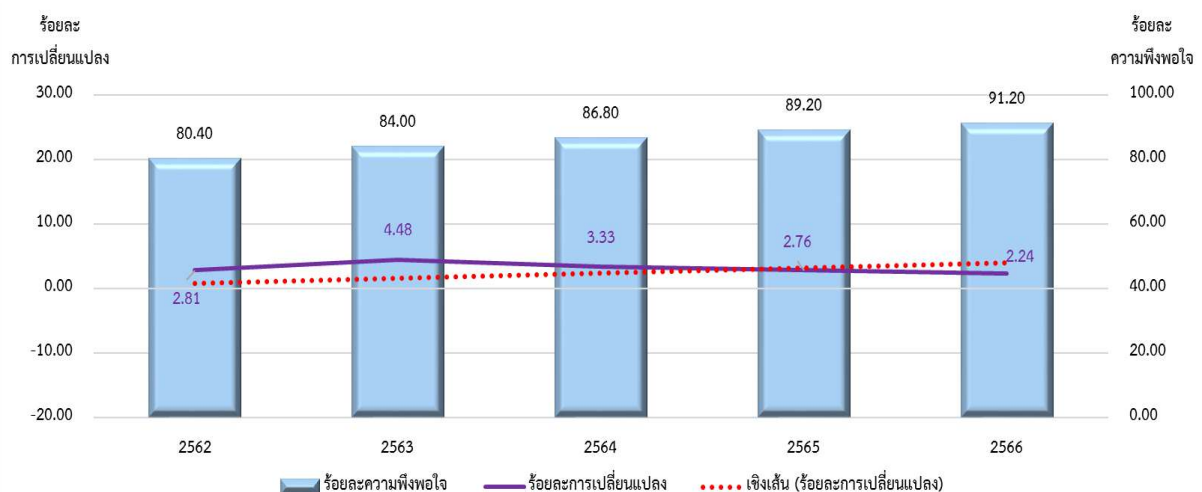
1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น คะแนนเฉลี่ย 4.43 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.60

2) เกณฑ์การพิจารณาคณะผู้บริหารการคลังประจำจังหวัดดีเด่น มีความชัดเจน เข้าใจง่าย คะแนนเฉลี่ย 4.47 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.40

3) รูปแบบและเนื้อหาของรายงานด้านเศรษฐกิจจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.50 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.00

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองการเงินการคลังภาครัฐ (กลุ่มงานพัฒนาระบบบริหารเศรษฐกิจการคลังจังหวัด (CFO) และกลุ่มงานด้านนโยบายการคลังและเศรษฐกิจการคลังจังหวัด) ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 2.81 4.48 3.33 2.76 และ 2.24 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และด้านขั้นตอนปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของกองการเงินการคลังภาครัฐ (กลุ่มงานพัฒนาระบบบริหารเศรษฐกิจการคลังจังหวัด (CFO) และกลุ่มงานด้านนโยบายการคลังและเศรษฐกิจการคลังจังหวัด) มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 14

ภาพที่ 14 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองการเงินการคลังภาครัฐ (กลุ่มงานพัฒนาระบบบริหารเศรษฐกิจการคลังจังหวัด (CFO) และกลุ่มงานด้านนโยบายการคลังและเศรษฐกิจการคลังจังหวัด) ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566



3) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองการเงินการคลังภาครัฐ (กลุ่มงานพัฒนาระบบบริหารเศรษฐกิจการคลังจังหวัด (CFO) และกลุ่มงานด้านนโยบายการคลังและเศรษฐกิจการคลังจังหวัด) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 192 คน มีข้อเสนอแนะ จำนวน 2 คน โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ ดังนี้

3.1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

3.2) ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

3.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00)

- ควรเพิ่มเบอร์โทรศัพท์ในการติดต่อ

- ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการข้อมูลแจ้งเตือนแบบ Real time เช่น ข้อความทางโทรศัพท์ e-mail เป็นต้น

3.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

3.5) ด้านการให้บริการ

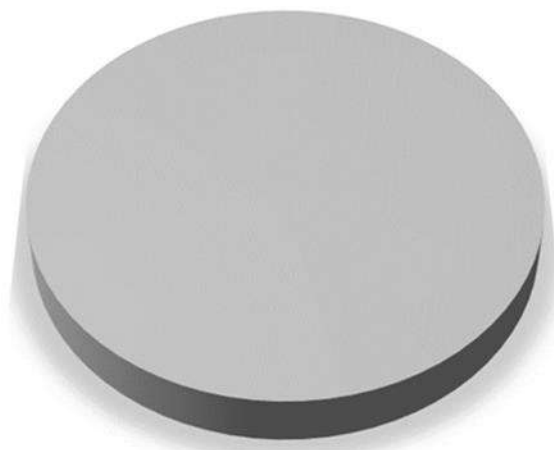
- ไม่มีข้อเสนอแนะ

แสดงตามภาพที่ 15

ภาพที่ 15 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองการเงินการคลังภาครัฐ (กลุ่มงานพัฒนาระบบบริหารเศรษฐกิจการคลังจังหวัด (CFO) และกลุ่มงานด้านนโยบายการคลังและเศรษฐกิจการคลังจังหวัด) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร

2 คน 100.00 %



3.6 ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

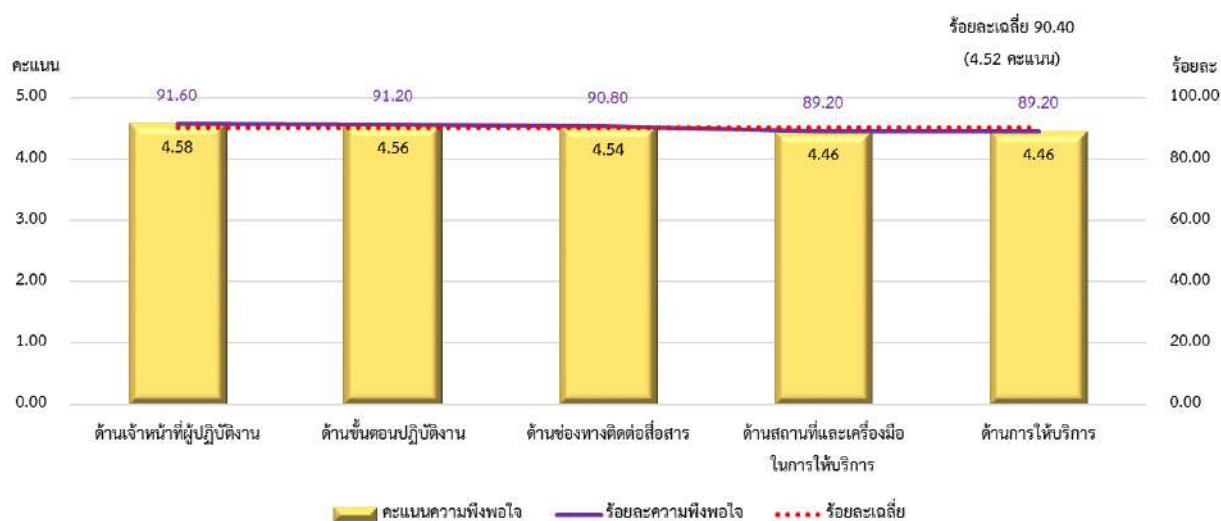
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.54 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.80 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของหน่วยงานสนับสนุน ซึ่งอยู่ในระดับคะแนน 4.47 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.40 ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.20

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.58 4.56 4.54 4.46 และ 4.46 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.60 91.20 90.80 89.20 และ 89.20 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 16 และตารางที่ 6

ภาพที่ 16 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ตารางที่ 6 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของหน่วยงานสนับสนุน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.47	89.40
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.54	90.80
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวมของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.56	91.20
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้านของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.52	90.40
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.58	91.60
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.60	92.00
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	4.58	91.60
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.57	91.40
ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.56	91.20
1) ได้รับความสะดวกในการให้บริการ	4.57	91.40
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.54	90.80
3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด	4.56	91.20
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.54	90.80
1) เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์รวดเร็วและให้บริการจบในสายเดียว	4.54	90.80
2) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	4.54	90.80
3) Intranet ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.52	90.40
4) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.56	91.20
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.46	89.20
1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.44	88.80
2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.48	89.60
3) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.47	89.40

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ด้านการให้บริการ	4.46	89.20
1) การตอบข้อหาหรือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจนมีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.56	91.20
2) มีการจัดประชุม/อบรมให้ความรู้ทั่วถึง และเพียงพอต่อความต้องการ	4.40	88.00
3) ระบบ Internet ใช้งานคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว สืบค้นได้	4.51	90.20
4) ระบบ Intranet ใช้งานคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว สืบค้นได้	4.48	89.60
5) CGD Mail ใช้งานได้ง่ายและมีประสิทธิภาพ	4.55	91.00
6) ระบบบริการข้อมูลของระบบจ่ายตรงเงินเดือนและค่าจ้างประจำใช้งานได้ง่าย และมีประสิทธิภาพ	4.47	89.40
7) ระบบบำเหน็จบำนาญและสวัสดิการข้าราชการพยาบาลใช้งานได้ง่าย และมีประสิทธิภาพ	4.37	87.40
8) ระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) ใช้งานได้ง่าย และมีประสิทธิภาพ	4.19	83.80
9) Help Desk ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ	4.52	90.40
10) มาตรการป้องกัน ดูแลรักษาคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพ และมีการจัดหาเทคโนโลยีที่ทันสมัย มาพัฒนางาน	4.54	90.80

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

- 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ คะแนนเฉลี่ย 4.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.00

- 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ คะแนนเฉลี่ย 4.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.60

- 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ และได้รับความสะดวกในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.57 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.40

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

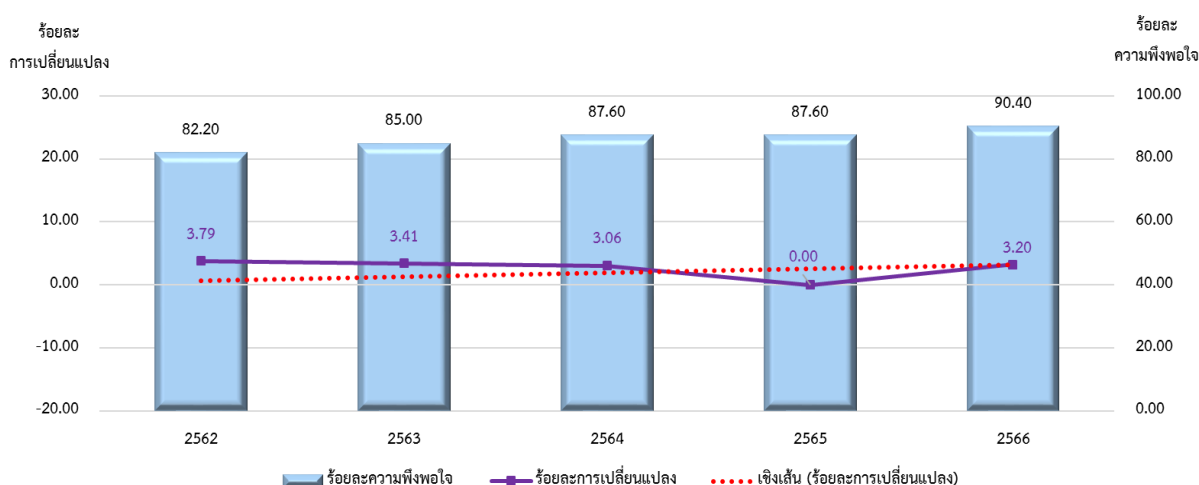
- 1) ระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) ใช้งานได้ง่าย และมีประสิทธิภาพคะแนนเฉลี่ย 4.19 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.80

- 2) ระบบบำเหน็จบำนาญและสวัสดิการข้าราชการพยาบาลใช้งานได้ง่าย และมีประสิทธิภาพคะแนนเฉลี่ย 4.37 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.40

- 3) มีการจัดประชุม/อบรมให้ความรู้ทั่วถึง และเพียงพอต่อความต้องการ คะแนนเฉลี่ย 4.40 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.00

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2564 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 3.79 3.41 3.06 และ 3.20 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมไม่เปลี่ยนแปลง และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 17

ภาพที่ 17 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566



3) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 267 คน มีข้อเสนอแนะ จำนวน 20 คน โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ ดังนี้

3.1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00)

- ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการติดต่อสอบถามทางโทรศัพท์
- เจ้าหน้าที่ควรใช้วาจาที่สุภาพในการตอบคำถามทางโทรศัพท์

3.2) ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน (จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00)

- ควรกำหนดระยะเวลาในการซ่อมแซมอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้ชัดเจน และมีเครื่องสำรองมาทดแทนให้หน่วยงานระหว่างการซ่อมแซม

3.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00)

- ควรเพิ่มคู่สายโทรศัพท์ให้มากขึ้น

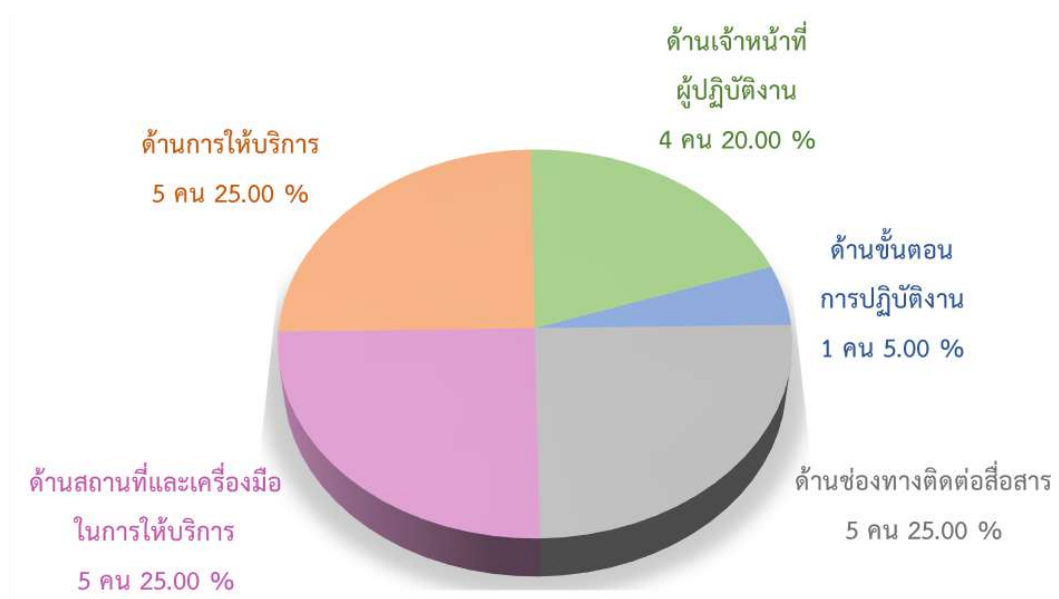
3.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ (จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00)

- ควรจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่อง Printer ที่มีประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงาน
- ควรปรับปรุงสัญญาณ Internet ให้มีความเร็วและเสถียร

3.5) ด้านการให้บริการ (จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00)

- ควรปรับปรุงระยะเวลาการบริการให้มีความรวดเร็ว เนื่องจากการแก้ไขปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์หรือเครื่อง Printer ในแต่ละครั้งใช้ระยะเวลานาน
แสดงตามภาพที่ 18

ภาพที่ 18 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



3.7 สถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ

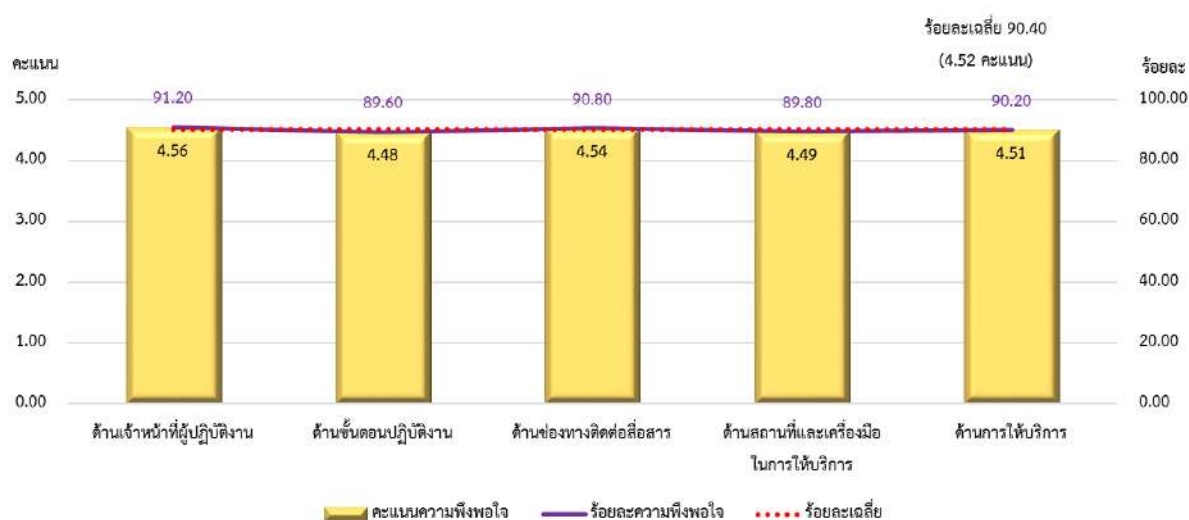
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.54 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.80 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของหน่วยงานสนับสนุน ซึ่งอยู่ในระดับคะแนน 4.47 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.40 ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.00

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.56 4.54 4.51 4.49 และ 4.48 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.20 90.80 90.20 89.80 และ 89.60 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 19 และตารางที่ 7

ภาพที่ 19 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ตารางที่ 7 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. 2566

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของหน่วยงานสนับสนุน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.47	89.40
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.54	90.80
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวมของสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.55	91.00
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้านของสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.52	90.40
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.56	91.20
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	4.55	91.00
2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.56	91.20
3) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.58	91.60
ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.48	89.60
1) ขั้นตอนการให้บริการด้านฝึกอบรมไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.52	90.40
2) ระยะเวลาในการให้บริการด้านการขอสนับสนุนวิทยากร มีความเหมาะสม	4.44	88.80
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.54	90.80
1) เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์รวดเร็วและให้ข้อมูลครบถ้วน	4.54	90.80
2) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	4.53	90.60
3) Intranet ของสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐข้อมูลเป็นปัจจุบัน	4.52	90.40
4) การเผยแพร่ข้อมูล/ประชาสัมพันธ์ข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.55	91.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.49	89.80
1) สถานที่ในการจัดฝึกอบรมมีความเหมาะสม สะอาด เพียงพอ ต่อการจัดฝึกอบรม	4.38	87.60
2) โสตทัศนูปกรณ์มีประสิทธิภาพ เหมาะสม เพียงพอ	4.57	91.40
3) สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการจัดฝึกอบรม เช่น คอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต และอุปกรณ์ในการฝึกอบรม มีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.53	90.60
4) มีแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.49	89.80
ด้านการให้บริการ	4.51	90.20
1) การให้คำแนะนำการเข้ารับการฝึกอบรมชัดเจน	4.57	91.40
2) มีการจัดอบรมให้ความรู้ ด้านกฎหมาย ระเบียบ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้	4.56	91.20
3) การวางแผนหลักสูตรการฝึกอบรมทั้งระยะเวลา และงบประมาณเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	4.53	90.60
4) หลักสูตรการอบรม ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย	4.52	90.40
5) หลักสูตรการฝึกอบรมมีการพัฒนาปรับปรุงให้ทันสมัย มีประสิทธิภาพ และใช้งานได้จริง	4.54	90.80
6) การติดตามประเมินผลภายหลังการฝึกอบรมมีประสิทธิภาพ	4.51	90.20
7) การส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดหลักสูตร/ความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ	4.51	90.20
8) ห้องสมุดมีหนังสือ/วารสาร ที่เป็นปัจจุบัน เป็นประโยชน์ ต่อการปฏิบัติงาน และสะดวกในการค้นหา	4.36	87.20

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.60

2) โสตทัศนูปกรณ์มีประสิทธิภาพ เหมาะสม เพียงพอ และการให้คำแนะนำการเข้ารับ การฝึกอบรมชัดเจน คะแนนเฉลี่ย 4.57 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.40

3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ และมีการจัดอบรมให้ความรู้ ด้านกฎหมาย ระเบียบ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้ คะแนนเฉลี่ย 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.20

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

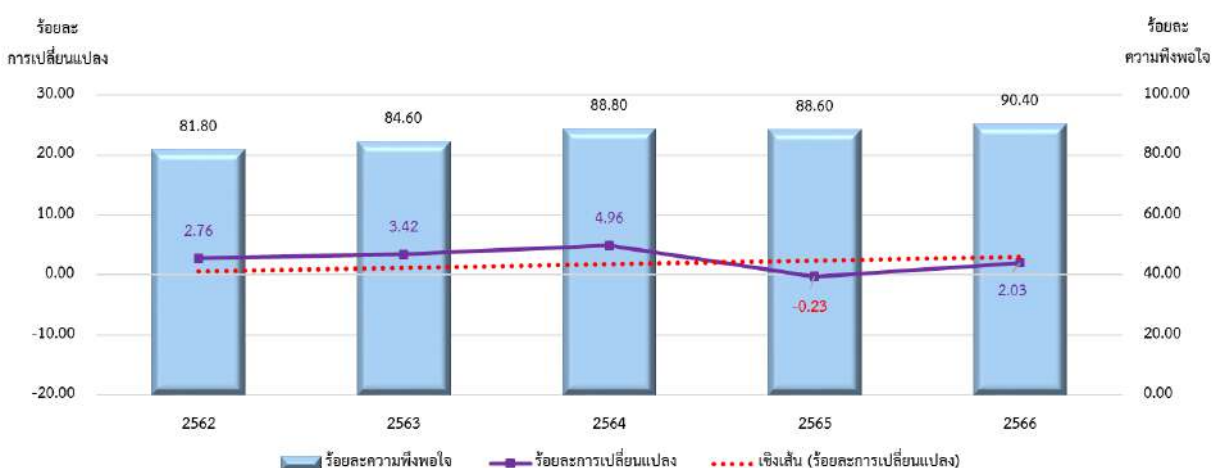
1) ห้องสมุดมีหนังสือ/วารสาร ที่เป็นปัจจุบัน เป็นประโยชน์ ต่อการปฏิบัติงาน และสะดวก ในการค้นหา มีคะแนนเฉลี่ย 4.36 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.20

2) สถานที่ในการจัดฝึกอบรมมีความเหมาะสม สะอาด เพียงพอ ต่อการจัดฝึกอบรม คะแนนเฉลี่ย 4.38 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.60

3) ระยะเวลาในการให้บริการด้านการขอสนับสนุนวิทยากร มีความเหมาะสม คะแนนเฉลี่ย 4.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.20

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2564 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 2.76 3.42 4.96 และ 2.03 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 0.23 โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 20

ภาพที่ 20 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566



3) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 209 คน มีข้อเสนอแนะ จำนวน 5 คน โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ ดังนี้

3.1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

3.2) ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

3.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00)

- ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อโดยเฉพาะทางโทรศัพท์ให้มีคู่สายเพิ่มขึ้น

3.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ (จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00)

- ควรกำหนดช่วงเวลาในการฝึกอบรมบุคลากร ผ่านระบบ Online ไม่ซ้ำซ้อนกับช่วงเวลาการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อให้การอบรมเกิดประสิทธิภาพ

3.5) ด้านการให้บริการ (จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00)

- ควรปรับปรุงระยะเวลาในการรอรับบริการให้มีความรวดเร็ว
แสดงตามภาพที่ 21

ภาพที่ 21 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



3.8 สำนักงานเลขาธิการกรม

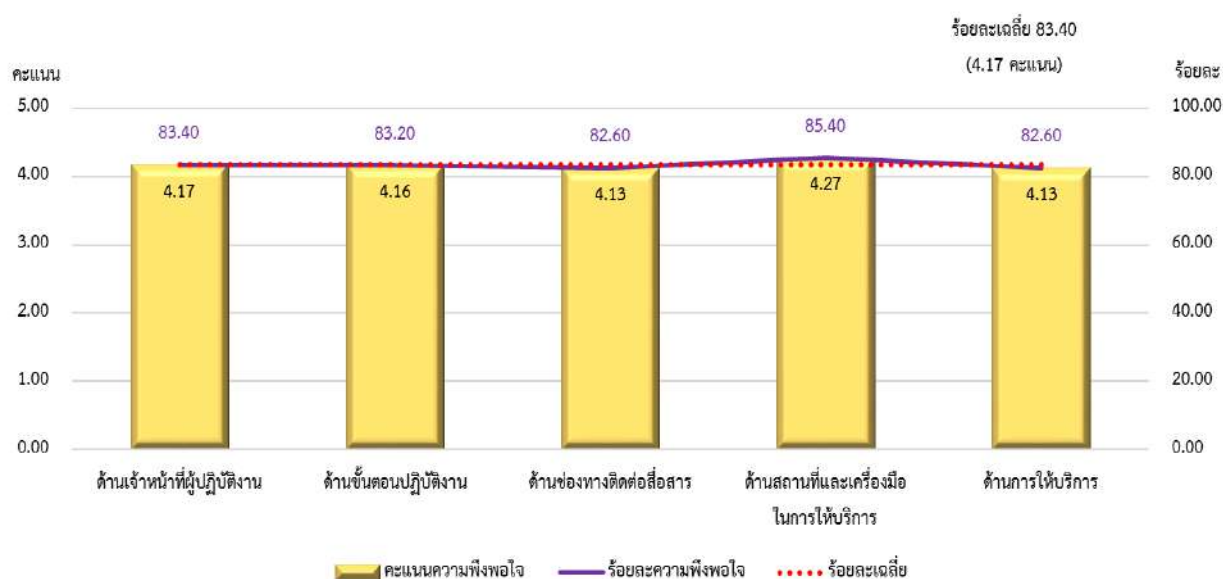
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการกรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.14 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.80 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และมีระดับคะแนนต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของหน่วยงานสนับสนุน ซึ่งอยู่ในระดับคะแนน 4.47 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.40 ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.11 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.20

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.17 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.40 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.27 4.17 4.16 4.13 และ 4.13 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.40 83.40 83.20 82.60 และ 82.60 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 22 และตารางที่ 8

ภาพที่ 22 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการกรม จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ตารางที่ 8 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการกรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

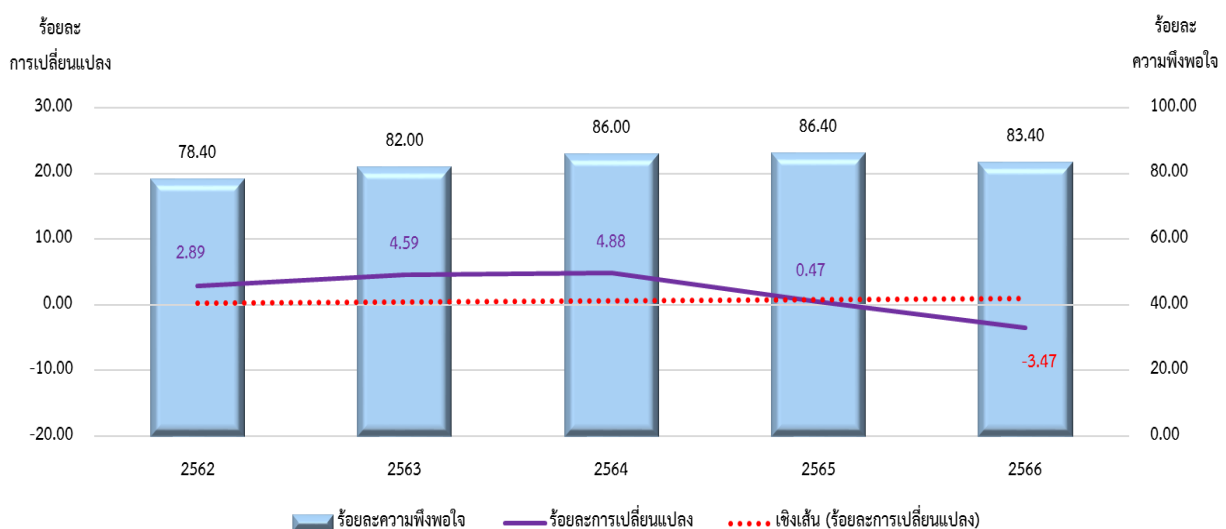
ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของหน่วยงานสนับสนุน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.47	89.40
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานเลขานุการกรม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.14	82.80
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวมของสำนักงานเลขานุการกรม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.11	82.20
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้านของสำนักงานเลขานุการกรม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.17	83.40
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.17	83.40
1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับมอบ	4.20	84.00
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงตามความต้องการ	4.07	81.40
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.24	84.80
ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.16	83.20
1) ได้รับความสะดวกในการให้บริการ	4.18	83.60
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.08	81.60
3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสาร โดยการวางในภาชนะที่กำหนด	4.23	84.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.13	82.60
1) เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์รวดเร็วและให้บริการจบในสายเดียว	4.12	82.40
2) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	4.08	81.60
3) Intranet ของสำนักงานเลขานุการกรม ข้อมูลเป็นปัจจุบัน	4.16	83.20
4) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.17	83.40
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.27	85.40
1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.48	89.60
2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.18	83.60
3) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง	4.15	83.00
4) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.28	85.60
ด้านการให้บริการ	4.13	82.60
1) การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริง	4.20	84.00
2) การเบิกจ่ายเงินงบประมาณ/สวัสดิการข้าราชการ/ค่าการศึกษาบุตรสะดวก และรวดเร็ว	3.97	79.40
3) การจัดสรรงบประมาณ ช่วยให้หน่วยงานภายในสามารถเบิกจ่ายงบประมาณที่ได้รับจัดสรร ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด	4.01	80.20
4) การจัดซื้อจัดหาวัสดุอุปกรณ์สำนักงานทันการใช้งาน	3.94	78.80
5) ประชาสัมพันธ์เผยแพร่กิจกรรมของกรมได้อย่างรวดเร็วทั่วถึง สร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร	4.22	84.40
6) การรับ - ส่งเอกสารทางราชการได้รับความสะดวก รวดเร็ว	4.26	85.20
7) งานด้านยานพาหนะสะดวกและปลอดภัย	4.12	82.40
8) การให้บริการจัดประชุมชั้น ๓ ได้รับความสะดวก	4.11	82.20
9) มีการบำรุงรักษาให้พร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ เช่น ลิฟต์ แอร์ เป็นต้น	4.19	83.80
10) ด้านอาคารสถานที่ มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.23	84.60

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการกรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก
 - 1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น คะแนนเฉลี่ย 4.48 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.60
 - 2) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ คะแนนเฉลี่ย 4.28 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.60
 - 3) การรับ - ส่งเอกสารทางราชการได้รับความสะดวก รวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย 4.26 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.20
- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก
 - 1) การจัดซื้อจัดหาวัสดุอุปกรณ์สำนักงานทันการใช้งาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.94 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 78.80
 - 2) การเบิกจ่ายเงินงบประมาณ/สวัสดิการค่ารักษาพยาบาล/ค่าการศึกษาบุตรสะดวก และรวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย 3.97 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 79.40
 - 3) การจัดสรรงบประมาณ ช่วยให้หน่วยงานภายในสามารถเบิกจ่ายงบประมาณที่ได้รับจัดสรรได้ตามระยะเวลาที่กำหนด คะแนนเฉลี่ย 4.01 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 80.20

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการกรม ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 2.89 4.59 4.88 และ 0.47 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดขึ้น คิดเป็นร้อยละ 3.47 โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานเลขานุการกรม มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 23

ภาพที่ 23 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการกรม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566



3) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเลขานุการกรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566
ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 245 คน มีข้อเสนอแนะ จำนวน 60 คน โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ ดังนี้

3.1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 31.67)

- เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเต็มใจ มีกิริยา และวาจาที่สุภาพ
- เจ้าหน้าที่ควรศึกษาหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ให้มีความรู้ เพื่อให้การตอบคำถามถูกต้องชัดเจน
- ควรเพิ่มความเชี่ยวชาญให้เจ้าหน้าที่ทุกท่าน เพื่อให้สามารถตอบคำถาม หรือให้คำปรึกษา

แทนกันได้

- ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

3.2) ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน (จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00)

- ควรปรับปรุงขั้นตอนการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าการศึกษาบุตร ให้มีความรวดเร็วขึ้น

3.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33)

- ควรเพิ่มหมายเลขโทรศัพท์ในการติดต่อสอบถาม
- ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย เช่น Line เป็นต้น

3.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ (จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00)

- ควรจัดซื้ออุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็นให้เพียงพอ ครบถ้วนต่อการใช้งาน เช่น ปากกา ปากกาลบคำผิด หมึกเครื่อง Printer

- ควรจัดสรรพื้นที่ให้บริการให้เป็นสัดส่วน เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ เนื่องจากสถานที่ให้บริการคับแคบ

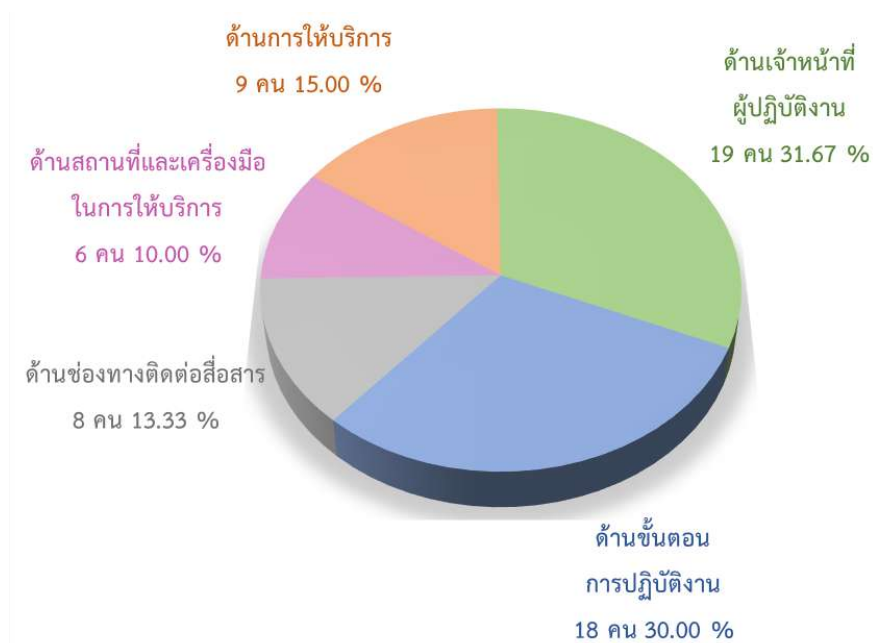
3.5) ด้านการให้บริการ (จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00)

- ควรปรับปรุงการให้บริการด้านงบประมาณ สวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ค่าการศึกษาบุตร ให้รวดเร็ว

- ควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว

แสดงตามภาพที่ 24

ภาพที่ 24 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเลขานุการกรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



4. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 จะแสดงรายละเอียด 2 ส่วน ได้แก่ ผลสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก และผลสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน

4.1 สำนักงานคลังเขต 1

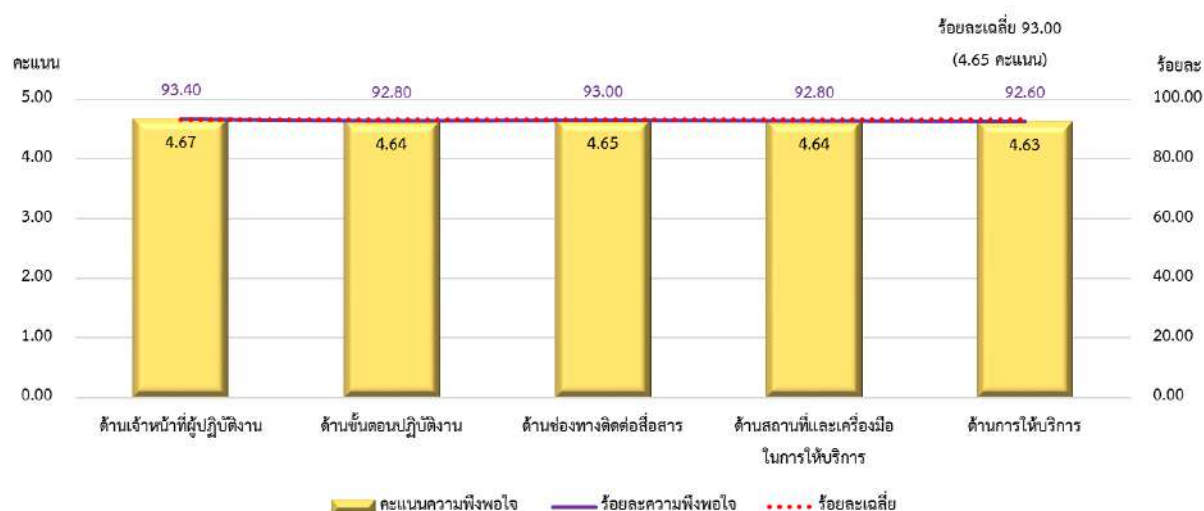
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 ซึ่งอยู่ในระดับคะแนน 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60 ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60

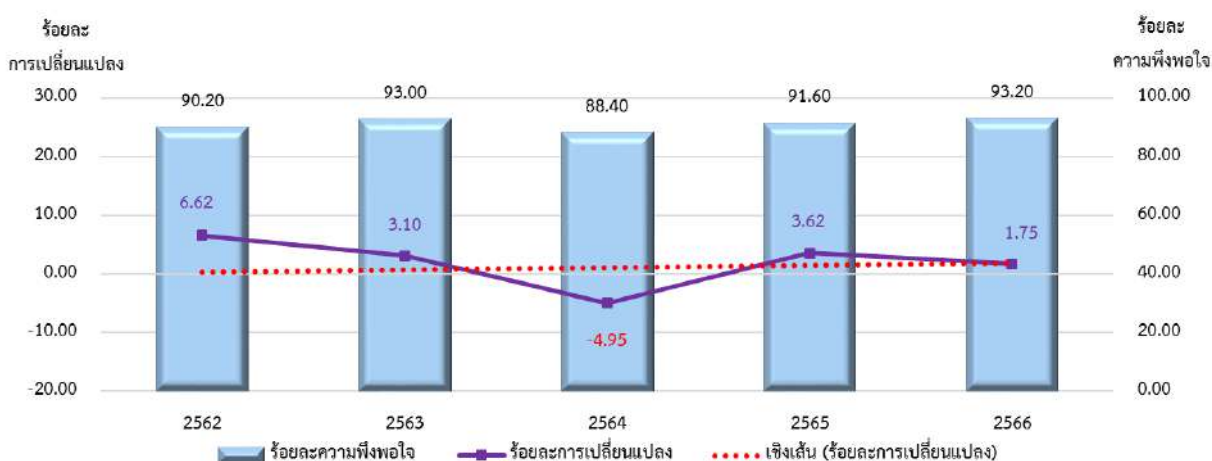
1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.00 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.67 4.65 4.64 4.64 และ 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40 93.00 92.80 92.80 และ 92.60 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 25

ภาพที่ 25 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 1 จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 1 ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 - 2566 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 6.62 3.10 3.62 และ 1.75 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 4.95 โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 1 มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 26

ภาพที่ 26 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 1 ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566



4.1.1 ผลสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ภายนอก)

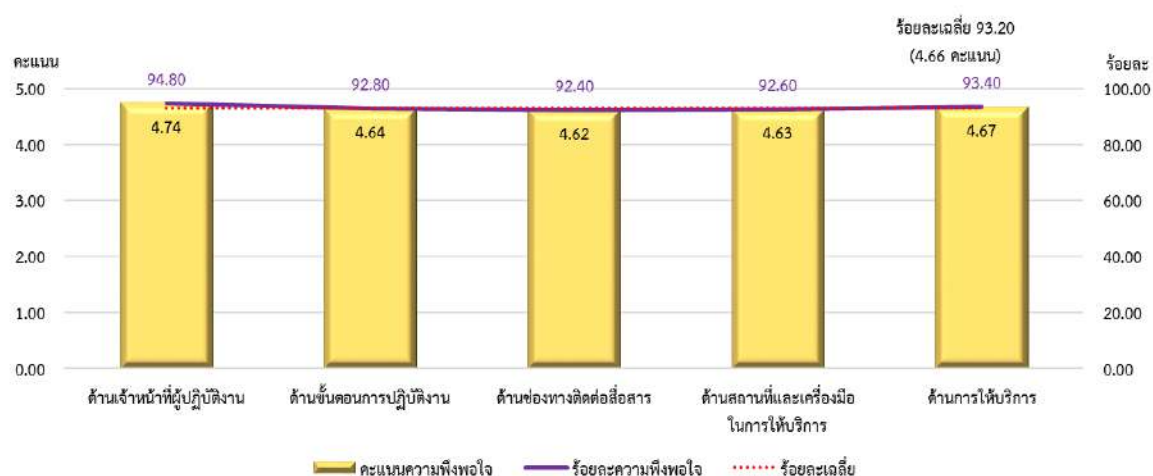
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 1 (ภายนอก) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.71 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.20 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (ภายนอก) ซึ่งอยู่ในระดับคะแนน 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40 ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.76 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.20

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.66 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.20 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.74 4.67 4.64 4.63 และ 4.62 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.80 93.40 92.80 92.60 และ 92.40 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 27 และตารางที่ 9

ภาพที่ 27 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 1 (ภายนอก) จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ตารางที่ 9 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 1 (ภายนอก) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (ภายนอก) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.67	93.40
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 1 (ภายนอก) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.71	94.20
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 1 (ภายนอก) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.76	95.20
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้านของสำนักงานคลังเขต 1 (ภายนอก) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.66	93.20
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.74	94.80
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน ให้คำแนะนำ และความรู้ที่เป็นประโยชน์	4.72	94.40
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงตามต้องการ	4.73	94.60
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.77	95.40
ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.64	92.80
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.65	93.00
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.63	92.60
3) มีวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในจุดที่กำหนด	4.65	93.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.62	92.40
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	4.65	93.00
2) Website ของสำนักงานคลังเขต ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.61	92.20
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.57	91.40
4) มีช่องทางในการให้บริการที่นอกเหนือจากช่องทางหลักของกรมบัญชีกลาง เช่น Facebook Line e-mail เป็นต้น	4.63	92.60
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.63	92.60
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติกร ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.61	92.20
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.62	92.40
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.66	93.20
4) มีสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง	4.63	92.60
5) มีแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.65	93.00
ด้านการให้บริการ	4.67	93.40
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.73	94.60
2) มีการจัดประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.62	92.40
3) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.66	93.20
4) การตรวจสอบข้อมูลผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญมีความรวดเร็วและถูกต้อง	4.66	93.20
5) การอนุมัติสิ่งจ่ายบำนาญบำนาญมีความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.66	93.20

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 1 (ภายนอก) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

- 1) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.40

- 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ และการตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.60

- 3) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน ให้คำแนะนำ และความรู้ที่เป็นประโยชน์ คะแนนเฉลี่ย 4.72 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.40

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

- 1) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ คะแนนเฉลี่ย 4.57 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.40

- 2) Website ของสำนักงานคลังเขต ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย และมีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน คะแนนเฉลี่ย 4.61 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.20

- 3) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น และมีการจัดประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ คะแนนเฉลี่ย 4.62 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.40

2) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 1 (ภายนอก) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 82 คน

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

4.1.2 ผลสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ภายใน)

1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 1 (ภายใน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.62 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.40 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (ภายใน) ซึ่งอยู่ในระดับคะแนน 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60 ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.59 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.80

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.64 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.80 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.68 4.65 4.63 4.62 และ 4.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60 93.00 92.60 92.40 และ 92.00 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 28 และตารางที่ 10

ภาพที่ 28 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 1 (ภายใน) จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ตารางที่ 10 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 1 (ภายใน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (ภายใน) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.68	93.60
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 1 (ภายใน) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.62	92.40
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 1 (ภายใน) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.59	91.80
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้านของสำนักงานคลังเขต 1 (ภายใน) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.64	92.80
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.60	92.00
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน ให้คำแนะนำ และความรู้ที่เป็นประโยชน์	4.58	91.60
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงตามต้องการ	4.58	91.60
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.65	93.00
ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.63	92.60
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.63	92.60
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.61	92.20
3) วิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในจุดที่กำหนด	4.65	93.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.68	93.60
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	4.69	93.80
2) Website ของสำนักงานคลังเขต ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.67	93.40
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.68	93.60
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.65	93.00
1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.68	93.60
2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.62	92.40
3) มีสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง	4.63	92.60
4) มีแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.68	93.60
ด้านการให้บริการ	4.62	92.40
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.61	92.20
2) มีการจัดประชุม/อบรมให้ความรู้ทั่วถึง และเพียงพอต่อความต้องการ	4.55	91.00
3) การกำกับดูแล/ตรวจสอบ/ติดตามประเมินผลสำนักงานคลังจังหวัดในเขตพื้นที่มีประสิทธิภาพ และน่าเชื่อถือ	4.63	92.60
4) กำกับดูแลและผลักดันการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาล กระทรวง กรม ได้อย่างเหมาะสมและชัดเจน	4.64	92.80
5) การติดตามและเร่งรัดการใช้จ่ายเงินของสำนักงานคลังจังหวัดในเขตพื้นที่ที่มีความสม่ำเสมอ มีแนวทางที่ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ	4.64	92.80
6) นโยบายการพัฒนางานของสำนักงานคลังจังหวัดในพื้นที่มีทิศทางที่ชัดเจน	4.65	93.00

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 1 (ภายใน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย 4.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.80

2) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น และมีแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ คะแนนเฉลี่ย 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60

3) Website ของสำนักงานคลังเขต ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย คะแนนเฉลี่ย 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

1) มีการจัดประชุม/อบรมให้ความรู้ทั่วถึง และเพียงพอต่อความต้องการ คะแนนเฉลี่ย 4.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.00

2) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน ให้คำแนะนำความรู้ที่เป็นประโยชน์ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ คะแนนเฉลี่ย 4.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.60

3) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และการตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.61 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.20

2) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 1 (ภายใน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 88 คน

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

4.2 สำนักงานคลังเขต 2

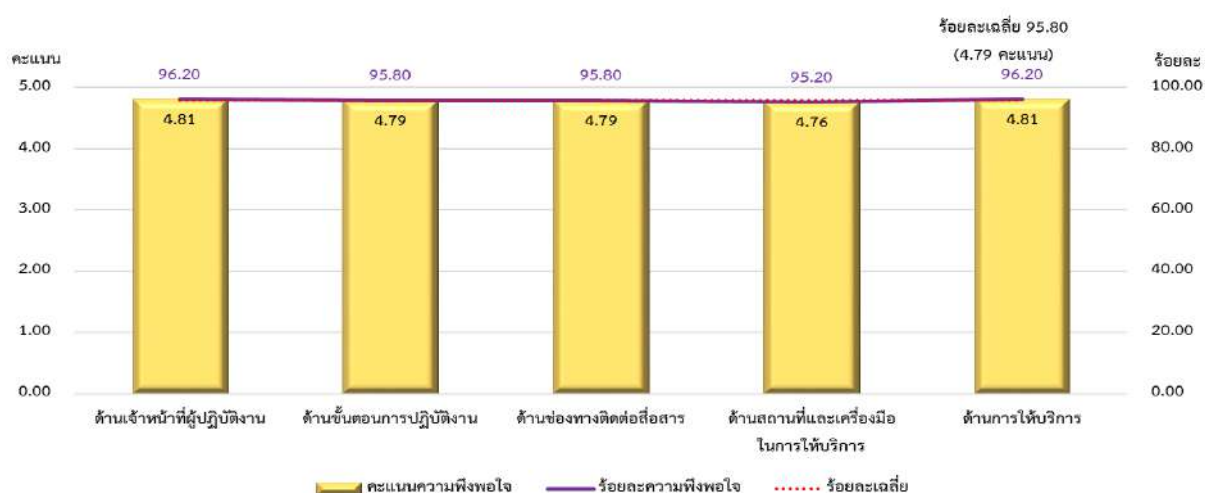
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.83 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.60 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 ซึ่งอยู่ในระดับคะแนน 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60 ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.86 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.20

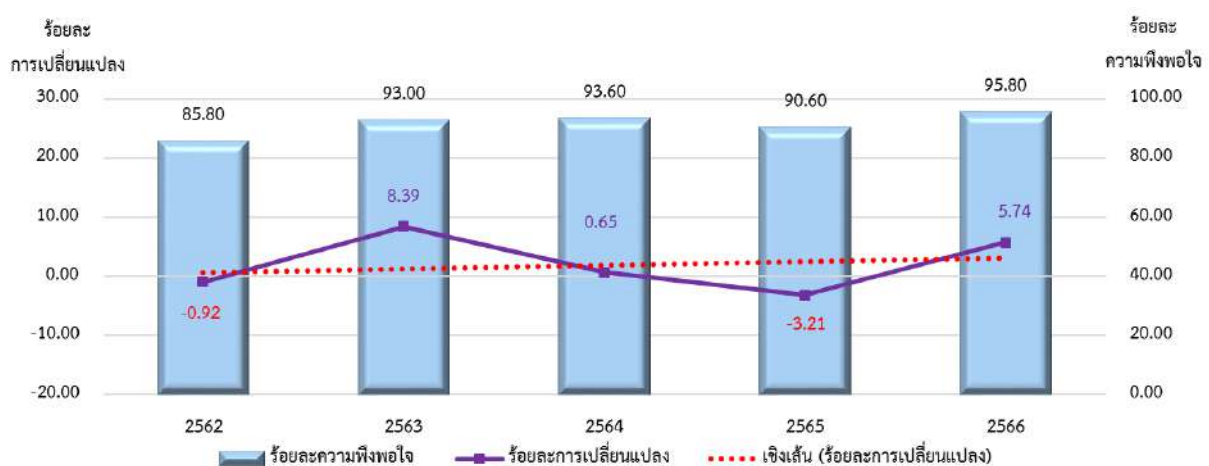
1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.79 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.80 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.81 4.81 4.79 4.79 และ 4.76 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.20 96.20 95.80 95.80 และ 95.20 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 29

ภาพที่ 29 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 2 จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 2 ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 0.92 และ 3.21 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2564 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 8.39 0.65 และ 5.74 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 2 มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 30

ภาพที่ 30 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 2 ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566



4.2.1 ผลสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ภายนอก)

1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 2 (ภายนอก) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.40 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (ภายนอก) ซึ่งอยู่ในระดับคะแนน 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40 ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.75 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.00 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านการให้บริการ และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.82 4.76 4.75 4.75 และ 4.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.40 95.20 95.00 95.00 และ 93.80 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 31 และตารางที่ 11

ภาพที่ 31 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 2 (ภายนอก) จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ตารางที่ 11 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 2 (ภายนอก) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (ภายนอก) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.67	93.40
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 2 (ภายนอก) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.77	95.40
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 2 (ภายนอก) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.78	95.60
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้านของสำนักงานคลังเขต 2 (ภายนอก) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.75	95.00
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.82	96.40
1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน ให้คำแนะนำ และความรู้ที่เป็นประโยชน์	4.81	96.20
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	4.81	96.20
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.84	96.80
ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.76	95.20
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.75	95.00
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.77	95.40
3) มีวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในจุดที่กำหนด	4.77	95.40
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.75	95.00
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	4.76	95.20
2) Website ของสำนักงานคลังเขต ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.72	94.40
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.72	94.40
4) มีช่องทางในการให้บริการที่นอกเหนือจากช่องทางหลักของกรมบัญชีกลาง เช่น Facebook Line e-mail เป็นต้น	4.78	95.60
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.69	93.80
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.69	93.80
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.72	94.40
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.72	94.40
4) มีสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง	4.71	94.20
5) มีแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.63	92.60
ด้านการให้บริการ	4.75	95.00
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.75	95.00
2) มีการจัดประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.72	94.40
3) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.76	95.20
4) การตรวจสอบข้อมูลผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญมีความรวดเร็วและถูกต้อง	4.77	95.40
5) การอนุมัติสั่งจ่ายบำนาญบำนาญมีความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.77	95.40

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 2 (ภายนอก) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก
 - 1) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.84 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.80
 - 2) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน ให้คำแนะนำ ความรู้ที่เป็นประโยชน์ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ คะแนนเฉลี่ย 4.81 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.20
 - 3) มีช่องทางในการให้บริการที่นอกเหนือจากช่องทางหลักของกรมบัญชีกลาง เช่น Facebook Line e-mail เป็นต้น คะแนนเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60
- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก
 - 1) มีแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ คะแนนเฉลี่ย 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.60
 - 2) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน คะแนนเฉลี่ย 4.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.80
 - 3) มีสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง คะแนนเฉลี่ย 4.71 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.20

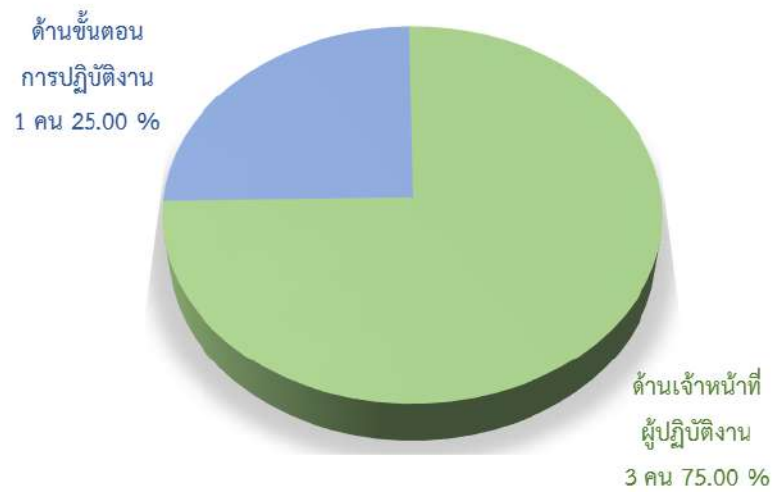
2) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 2 (ภายนอก) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 134 คน มีข้อเสนอแนะ จำนวน 4 คน โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ ดังนี้

- 3.1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00)
 - ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน
- 3.2) ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน (จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00)
 - ควรนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว ยิ่งขึ้น
- 3.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร
 - ไม่มีข้อเสนอแนะ
- 3.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ
 - ไม่มีข้อเสนอแนะ
- 3.5) ด้านการให้บริการ
 - ไม่มีข้อเสนอแนะ

แสดงตามภาพที่ 32

ภาพที่ 32 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 2 (ภายนอก)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



4.2.2 ผลสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ภายใน)

1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 2 (ภายใน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.88 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.60 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (ภายใน) ซึ่งอยู่ในระดับคะแนน 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60 ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.93 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.60

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.82 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.40 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.87 4.82 4.82 4.81 และ 4.80 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.40 96.40 96.40 96.20 และ 96.00 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 33 และตารางที่ 12

ภาพที่ 33 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 2 (ภายใน) จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ตารางที่ 12 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 2 (ภายใน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (ภายใน) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.68	93.60
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 2 (ภายใน) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.88	97.60
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 2 (ภายใน) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.93	98.60
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้านของสำนักงานคลังเขต 2 (ภายใน) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.82	96.40
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.80	96.00
1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน ให้คำแนะนำ และความรู้ที่เป็นประโยชน์	4.77	95.40
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	4.79	95.80
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.83	96.60
ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.81	96.20
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.82	96.40
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.79	95.80
3) มีวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในจุดที่กำหนด	4.83	96.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.82	96.40
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	4.86	97.20
2) Website ของสำนักงานคลังเขต ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.74	94.80
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.86	97.20
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.82	96.40
1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.89	97.80
2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.70	94.00
3) มีสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง	4.81	96.20
4) มีแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.86	97.20
ด้านการให้บริการ	4.87	97.40
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.88	97.60
2) มีการจัดประชุม/อบรมให้ความรู้ทั่วถึง และเพียงพอต่อความต้องการ	4.80	96.00
3) การกำกับดูแล/ตรวจสอบ/ติดตามประเมินผลสำนักงานคลังจังหวัดในเขตพื้นที่ที่มีประสิทธิภาพ และน่าเชื่อถือ	4.89	97.80
4) กำกับดูแลและผลักดันการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาล กระทรวง กรม ได้อย่างเหมาะสมและชัดเจน	4.88	97.60
5) การติดตามและเร่งรัดการใช้จ่ายเงินของสำนักงานคลังจังหวัดในเขตพื้นที่ที่มีความสม่ำเสมอ มีแนวทางที่ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ	4.90	98.00
6) นโยบายการพัฒนางานของสำนักงานคลังจังหวัดในพื้นที่ที่มีทิศทางที่ชัดเจน	4.88	97.60

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 2 (ภายใน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) การติดตามและเร่งรัดการใช้จ่ายเงินของสำนักงานคลังจังหวัดในเขตพื้นที่ที่มีความสม่ำเสมอ มีแนวทางที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.90 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.00

2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น และการกำกับดูแล/ตรวจสอบ/ติดตามประเมินผลสำนักงานคลังจังหวัดในเขตพื้นที่ที่มีประสิทธิภาพ และน่าเชื่อถือ คะแนนเฉลี่ย 4.89 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.80

3) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน กำกับดูแลและผลักดันการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาล กระทรวง กรม ได้อย่างเหมาะสม และชัดเจน และนโยบายการพัฒนาของสำนักงานคลังจังหวัดในพื้นที่มีทิศทางที่ชัดเจน คะแนนเฉลี่ย 4.88 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.60

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

1) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00

2) Website ของสำนักงานคลังเขต ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย คะแนนเฉลี่ย 4.74 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.80

3) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน ให้คำแนะนำ และความรู้ที่เป็นประโยชน์ คะแนนเฉลี่ย 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.40

2) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 2 (ภายใน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 229 คน มีข้อเสนอแนะ จำนวน 3 คน โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ ดังนี้

3.1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

3.2) ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

3.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67)

- ควรเพิ่มคู่มือโทรศัพท์ในการติดต่อ

3.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ (จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33)

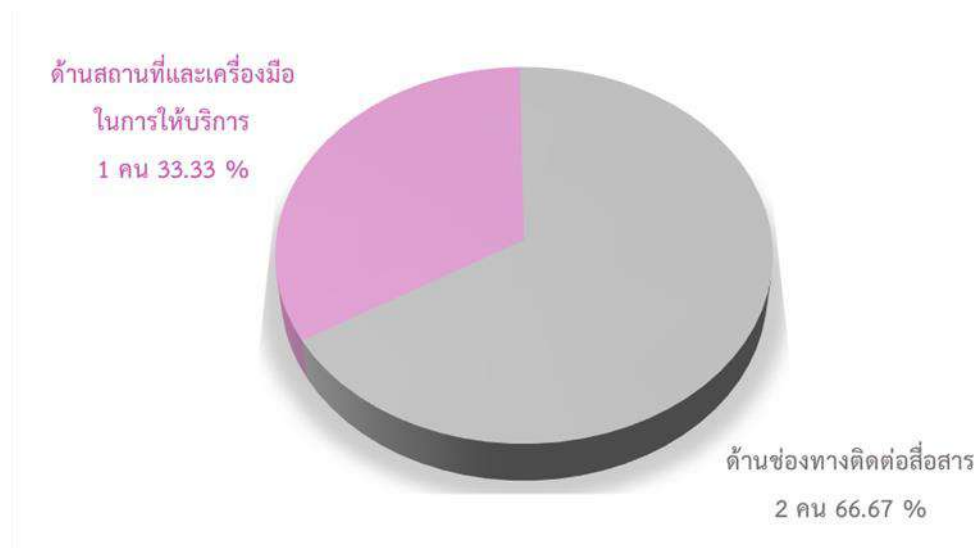
- เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการควรมีประสิทธิภาพ

3.5) ด้านการให้บริการ

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

แสดงตามภาพที่ 34

ภาพที่ 34 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 2 (ภายใน)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



4.3 สำนักงานคลังเขต 3

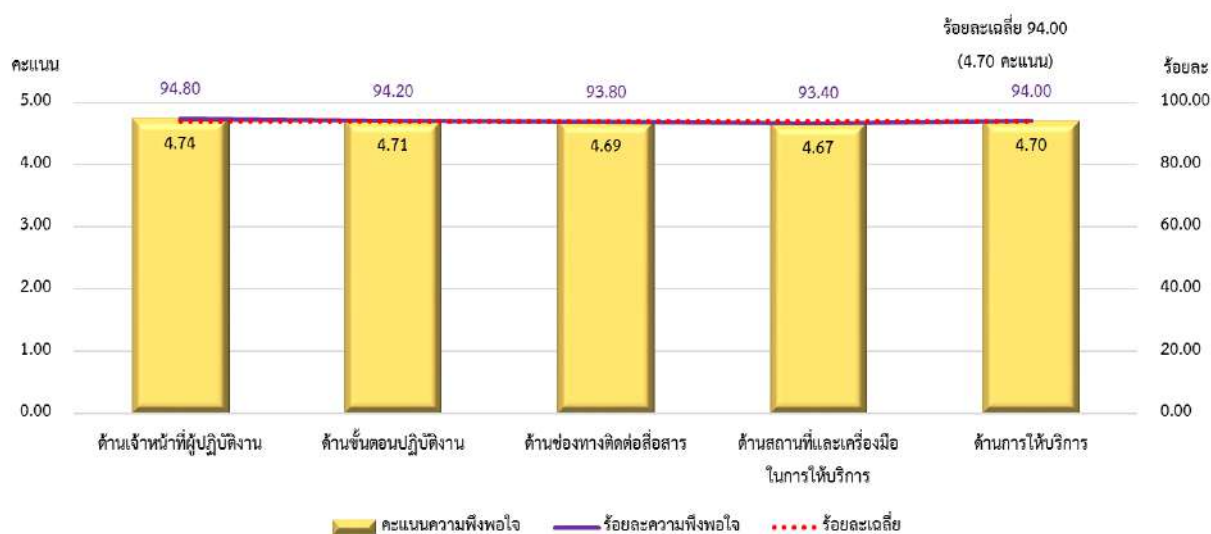
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 3 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.60 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 ซึ่งอยู่ในระดับคะแนน 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60 ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.75 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.00

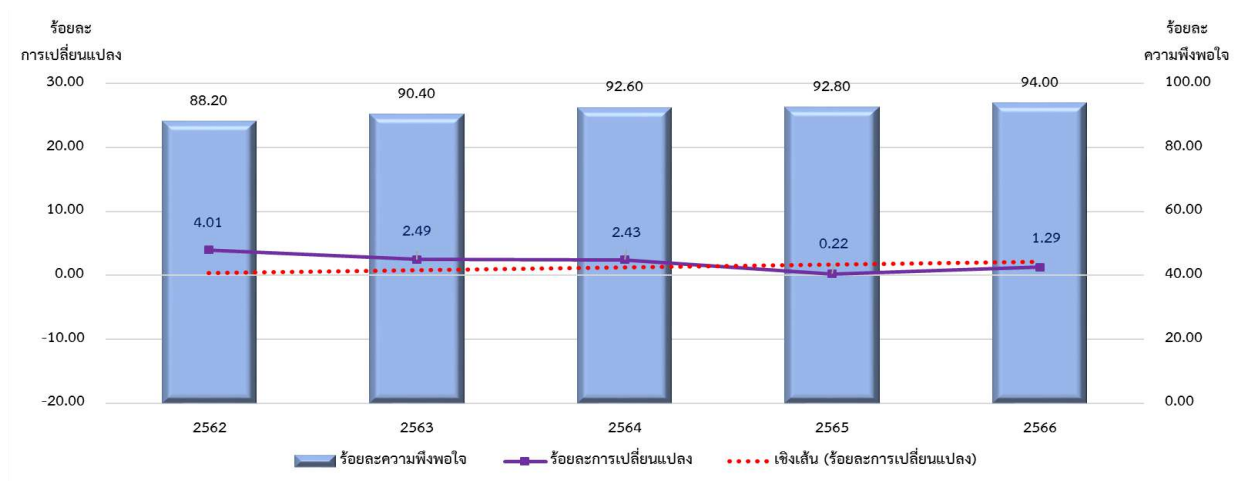
1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.74 4.71 4.70 4.69 และ 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.80 94.20 94.00 93.80 และ 93.40 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 35

ภาพที่ 35 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 3 จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 3 ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 4.01 2.49 2.43 0.22 และ 1.29 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 3 มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 36

ภาพที่ 36 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 3 ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566



4.3.1 ผลสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ภายนอก)

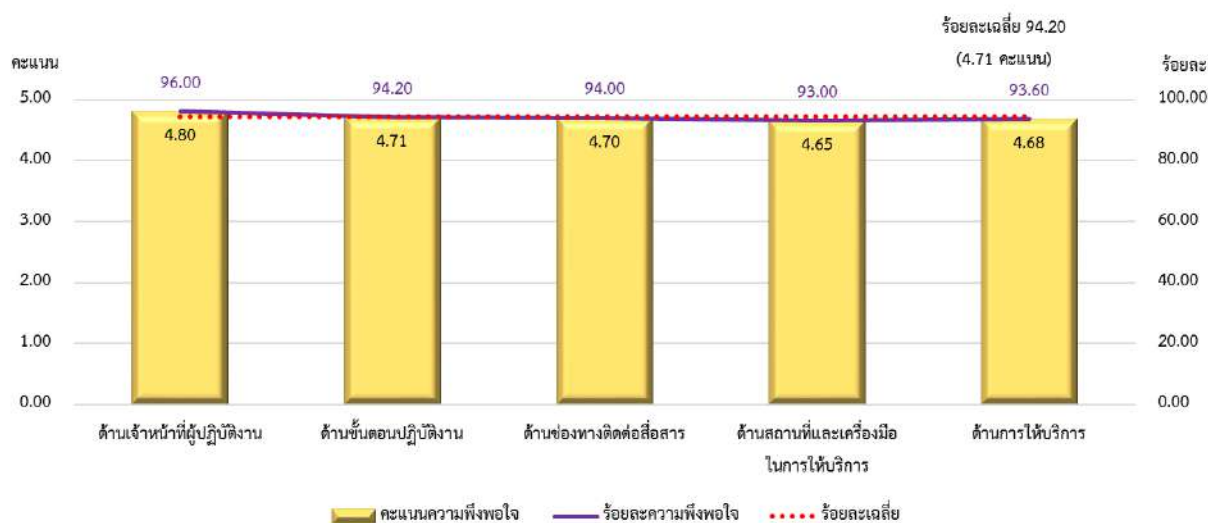
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 3 (ภายนอก) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.75 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.00 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (ภายนอก) ซึ่งอยู่ในระดับคะแนน 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40 ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.79 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.80

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.71 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.20 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านการให้บริการ และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.80 4.71 4.70 4.68 และ 4.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.00 94.20 94.00 93.60 และ 93.00 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 37 และตารางที่ 13

ภาพที่ 37 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 3 (ภายนอก) จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ตารางที่ 13 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 3 (ภายนอก) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (ภายนอก) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.67	93.40
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 3 (ภายนอก) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.75	95.00
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 3 (ภายนอก) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.79	95.80
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้านของสำนักงานคลังเขต 3 (ภายนอก) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.71	94.20
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.80	96.00
1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน ให้คำแนะนำ และความรู้ที่เป็นประโยชน์	4.79	95.80
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	4.76	95.20
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.84	96.80
ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.71	94.20
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.70	94.00
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.69	93.80
3) มีวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในจุดที่กำหนด	4.73	94.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.70	94.00
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	4.78	95.60
2) Website ของสำนักงานคลังเขต ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.63	92.60
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.67	93.40
4) มีช่องทางในการให้บริการที่นอกเหนือจากช่องทางหลักของกรมบัญชีกลาง เช่น Facebook Line e-mail เป็นต้น	4.72	94.40
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.65	93.00
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.65	93.00
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.66	93.20
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.67	93.40
4) มีสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง	4.63	92.60
5) มีแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.66	93.20
ด้านการให้บริการ	4.68	93.60
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.77	95.40
2) มีการจัดประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.53	90.60
3) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.66	93.20
4) การตรวจสอบข้อมูลผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญมีความรวดเร็วและถูกต้อง	4.69	93.80
5) การอนุมัติส่งจ่ายบำนาญบำนาญมีความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.73	94.60

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 3 (ภายนอก) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก
 - 1) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.84 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.80
 - 2) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน ให้คำแนะนำ และความรู้ที่เป็นประโยชน์ คะแนนเฉลี่ย 4.79 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.80
 - 3) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60
- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก
 - 1) มีการจัดประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ คะแนนเฉลี่ย 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.60
 - 2) Website ของสำนักงานคลังเขต ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย และมีสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง คะแนนเฉลี่ย 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.60
 - 3) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน คะแนนเฉลี่ย 4.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.00

2) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 3 (ภายนอก) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 116 คน มีข้อเสนอแนะ จำนวน 2 คน โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ ดังนี้

3.1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

3.2) ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

3.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00)

- ควรเพิ่มคู่สายโทรศัพท์ให้มากขึ้น เนื่องจากใช้ระยะเวลาในการติดต่อนานมาก

3.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ (จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00)

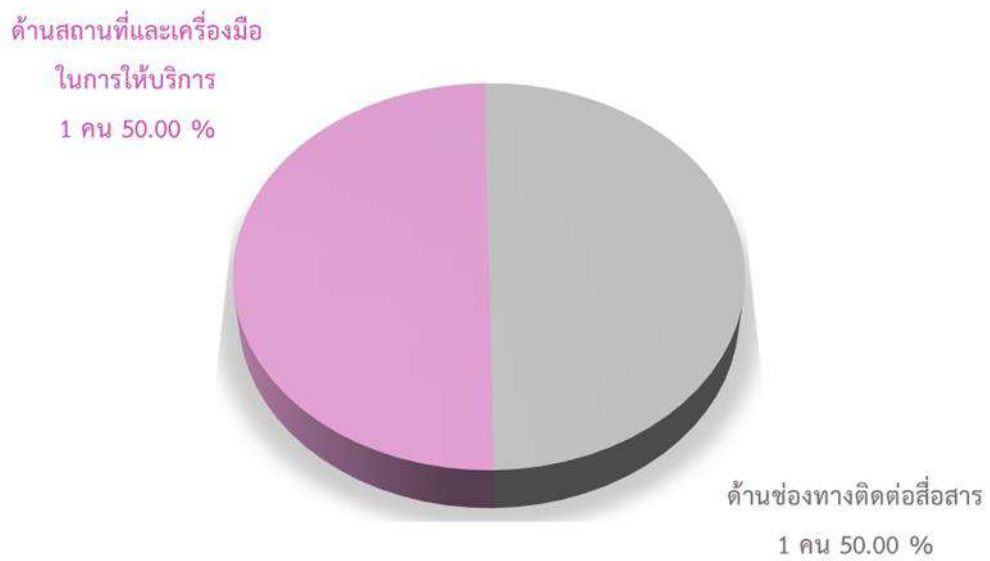
- เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการควรมีประสิทธิภาพ

3.5) ด้านการให้บริการ

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

แสดงตามภาพที่ 38

ภาพที่ 38 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 3 (ภายนอก)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



4.3.2 ผลสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ภายใน)

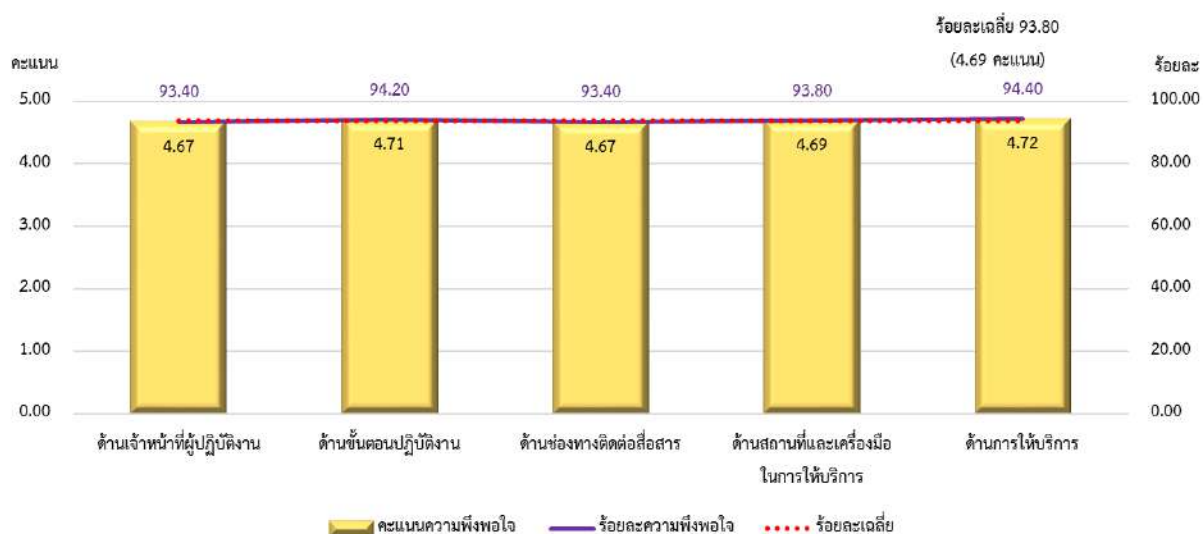
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 3 (ภายใน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (ภายใน) ซึ่งอยู่ในระดับคะแนน 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60 ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.71 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.20

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.80 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านการให้บริการ ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือใน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.72 4.71 4.69 4.67 และ 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.40 94.20 93.80 93.40 และ 93.40 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 39 และตารางที่ 14

ภาพที่ 39 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 3 (ภายใน) จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ตารางที่ 14 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 3 (ภายใน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (ภายใน) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.68	93.60
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 3 (ภายใน) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.70	94.00
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 3 (ภายใน) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.71	94.20
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้านของสำนักงานคลังเขต 3 (ภายใน) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.69	93.80
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.67	93.40
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน ให้คำแนะนำ และความรู้ที่เป็นประโยชน์	4.63	92.60
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	4.67	93.40
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.70	94.00
ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.71	94.20
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.69	93.80
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.69	93.80
3) มีวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในจุดที่กำหนด	4.74	94.80
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.67	93.40
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	4.67	93.40
2) Website ของสำนักงานคลังเขต ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.64	92.80
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.69	93.80
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.69	93.80
1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.69	93.80
2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.63	92.60
3) มีสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง	4.69	93.80
4) มีแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.76	95.20
ด้านการให้บริการ	4.72	94.40
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.73	94.60
2) มีการจัดประชุม/อบรมให้ความรู้ทั่วถึง และเพียงพอต่อความต้องการ	4.66	93.20
3) การกำกับดูแล/ตรวจสอบ/ติดตามประเมินผลสำนักงานคลังจังหวัดในเขตพื้นที่ที่มีประสิทธิภาพ และน่าเชื่อถือ	4.69	93.80
4) กำกับดูแลและผลักดันการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาล กระทรวง กรม ได้อย่างเหมาะสมและชัดเจน	4.73	94.60
5) การติดตามและเร่งรัดการใช้จ่ายเงินของสำนักงานคลังจังหวัดในเขตพื้นที่ที่มีความสม่ำเสมอ มีแนวทางที่ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ	4.76	95.20
6) นโยบายการพัฒนางานของสำนักงานคลังจังหวัดในพื้นที่ที่มีทิศทางที่ชัดเจน	4.76	95.20

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 3 (ภายใน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) มีแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ การติดตามและเร่งรัดการใช้จ่ายเงินของสำนักงานคลังจังหวัดในเขตพื้นที่ที่มีความสม่ำเสมอ มีแนวทางที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ และนโยบายการพัฒนางานของสำนักงานคลังจังหวัดในพื้นที่มีทิศทางที่ชัดเจน คะแนนเฉลี่ย 4.76 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.20

2) มีวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในจุดที่กำหนด คะแนนเฉลี่ย 4.74 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.80

3) การตอบข้อหารือ/ให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน และกำกับดูแลและผลักดันการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาล กระทรวง กรม ได้อย่างเหมาะสมและชัดเจน คะแนนเฉลี่ย 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.60

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานสามารถให้คำแนะนำและความรู้ที่เป็นประโยชน์และสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.60

2) Website ของสำนักงานคลังเขต ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย คะแนนเฉลี่ย 4.64 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.80

3) มีการจัดประชุม/อบรมให้ความรู้ทั่วถึง และเพียงพอต่อความต้องการ คะแนนเฉลี่ย 4.66 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.20

2) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 3 (ภายใน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 70 คน

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

4.4 สำนักงานคลังเขต 4

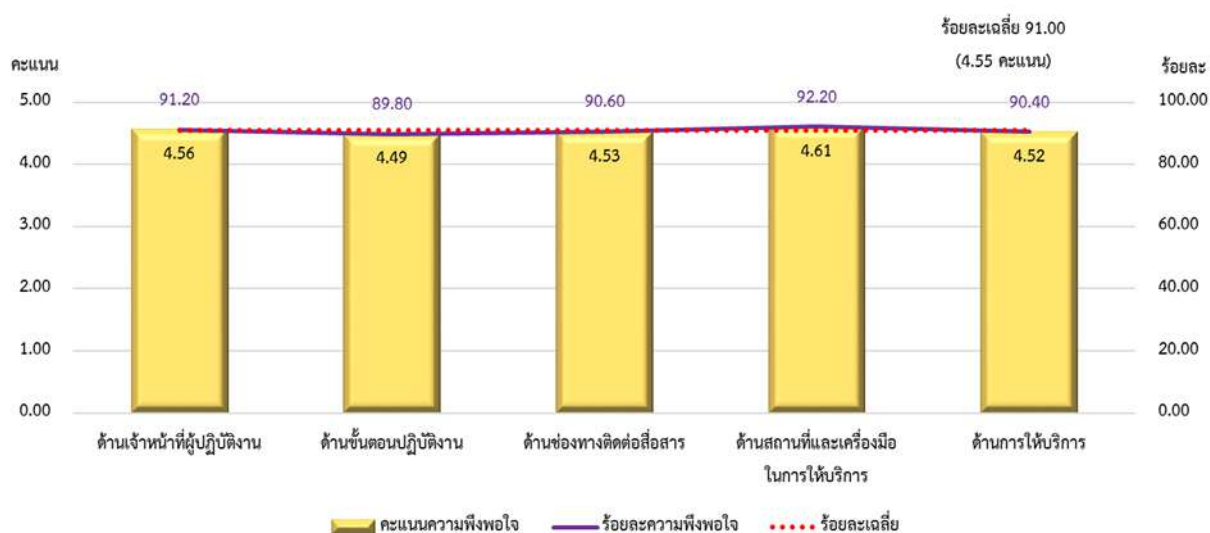
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 4 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.57 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.40 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 ซึ่งอยู่ในระดับคะแนน 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60 ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.00

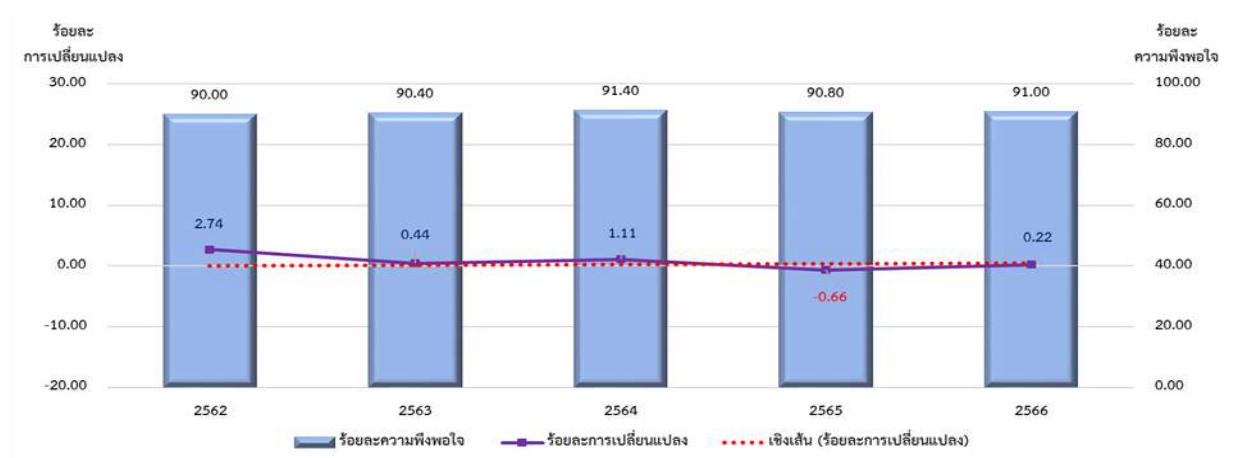
1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.00 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านการให้บริการ และด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.61 4.56 4.53 4.52 และ 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.20 91.20 90.60 90.40 และ 89.80 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 40

ภาพที่ 40 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 4 จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 4 ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2564 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 2.74 0.44 1.11 และ 0.22 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 0.66 โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุดคือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 4 มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 41

ภาพที่ 41 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 4 ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566



4.4.1 ผลสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ภายนอก)

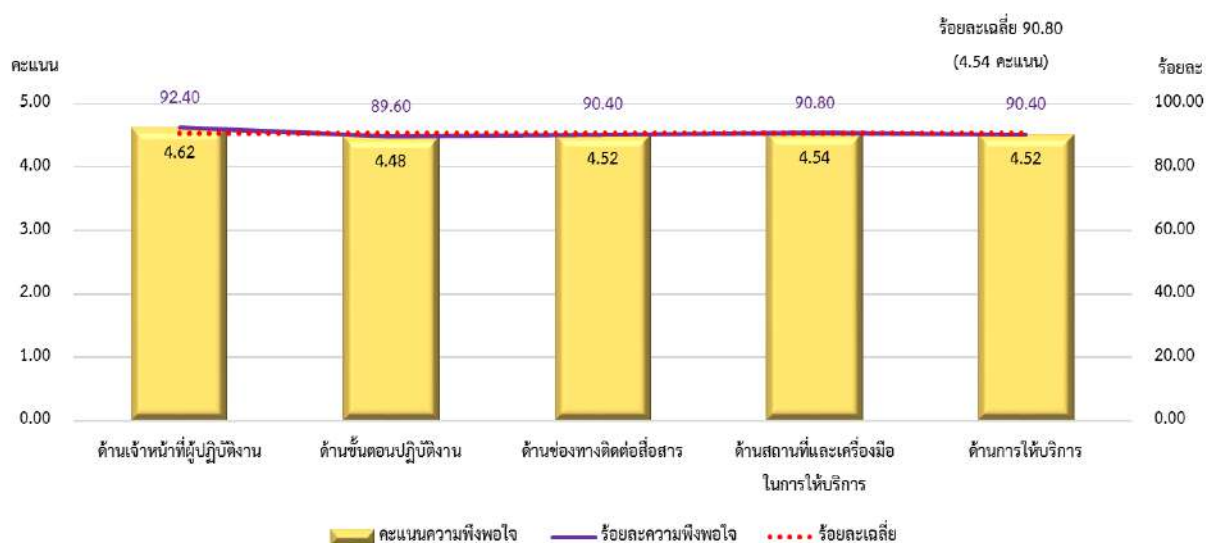
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 4 (ภายนอก) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.00 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (ภายนอก) ซึ่งอยู่ในระดับคะแนน 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40 ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.66 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.20

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.54 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.80 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านการให้บริการ และด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.62 4.54 4.52 4.52 และ 4.48 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.40 90.80 90.40 90.40 และ 89.60 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 42 และตารางที่ 15

ภาพที่ 42 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 4 (ภายนอก) จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ตารางที่ 15 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 4 (ภายนอก) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (ภายนอก) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.67	93.40
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 4 (ภายนอก) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.60	92.00
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 4 (ภายนอก) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.66	93.20
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้านของสำนักงานคลังเขต 4 (ภายนอก) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.54	90.80
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.62	92.40
1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน ให้คำแนะนำ และความรู้ที่เป็นประโยชน์	4.61	92.20
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	4.63	92.60
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.63	92.60
ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.48	89.60
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.53	90.60
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.45	89.00
3) มีวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในจุดที่กำหนด	4.45	89.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.52	90.40
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	4.68	93.60
2) Website ของสำนักงานคลังเขต ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.47	89.40
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.47	89.40
4) มีช่องทางในการให้บริการที่นอกเหนือจากช่องทางหลักของกรมบัญชีกลาง เช่น Facebook Line e-mail เป็นต้น	4.47	89.40
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.54	90.80
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.55	91.00
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.50	90.00
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.58	91.60
4) มีสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง	4.53	90.60
5) มีแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.55	91.00
ด้านการให้บริการ	4.52	90.40
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.63	92.60
2) มีการจัดประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.34	86.80
3) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.45	89.00
4) การตรวจสอบข้อมูลผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญมีความรวดเร็วและถูกต้อง	4.58	91.60
5) การอนุมัติส่งจ่ายบำนาญบำนาญมีความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.61	92.20

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 4 (ภายนอก) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

- 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60
- 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ตรงความต้องการ เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ และการตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.60

- 3) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน ให้คำแนะนำและความรู้ที่เป็นประโยชน์ และการอนุมัติส่งจ่ายบำเหน็จบำนาญมีความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง คะแนนเฉลี่ย 4.61 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.20

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

- 1) มีการจัดประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ คะแนนเฉลี่ย 4.34 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.80

- 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรฐาน เว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในจุดที่กำหนด และวิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ คะแนนเฉลี่ย 4.45 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.00

- 3) Website ของสำนักงานคลังเขต ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ และมีช่องทางในการให้บริการที่นอกเหนือจากช่องทางหลักของกรมบัญชีกลาง เช่น Facebook Line e-mail เป็นต้น คะแนนเฉลี่ย 4.47 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.40

2) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 4 (ภายนอก) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 38 คน มีข้อเสนอแนะ จำนวน 3 คน โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ ดังนี้

3.1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33)

- ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการติดต่อสอบถาม

3.2) ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

3.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67)

- ควรเพิ่มคู่สายทางโทรศัพท์

3.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ

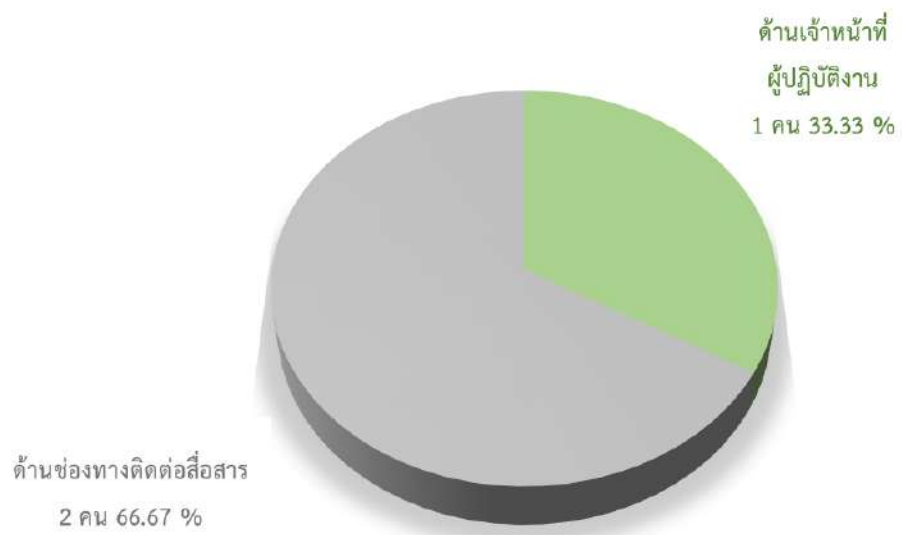
- ไม่มีข้อเสนอแนะ

3.5) ด้านการให้บริการ

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

แสดงตามภาพที่ 43

ภาพที่ 43 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 4 (ภายนอก)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



4.4.2 ผลสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ภายใน)

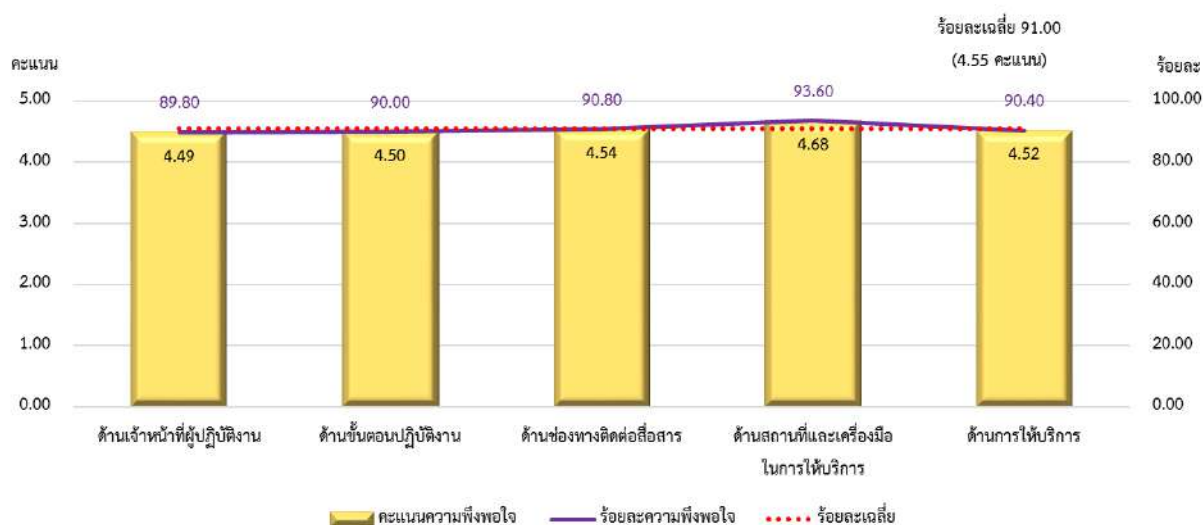
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 4 (ภายใน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.54 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.80 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (ภายใน) ซึ่งอยู่ในระดับคะแนน 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60 ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.60

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.00 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านการให้บริการ ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.68 4.54 4.52 4.50 และ 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60 90.80 90.40 90.00 และ 89.80 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 44 และตารางที่ 16

ภาพที่ 44 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 4 (ภายใน) จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ตารางที่ 16 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 4 (ภายใน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (ภายใน) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.68	93.60
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 4 (ภายใน) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.54	90.80
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 4 (ภายใน) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.53	90.60
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้านของสำนักงานคลังเขต 4 (ภายใน) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.55	91.00
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.49	89.80
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน ให้คำแนะนำ และความรู้ที่เป็นประโยชน์	4.49	89.80
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	4.46	89.20
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.53	90.60
ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.50	90.00
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.51	90.20
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.45	89.00
3) มีวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในจุดที่กำหนด	4.54	90.80
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.54	90.80
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	4.51	90.20
2) Website ของสำนักงานคลังเขต ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.51	90.20
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.59	91.80
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.68	93.60
1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.65	93.00
2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.63	92.60
3) มีสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง	4.71	94.20
4) มีแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.71	94.20
ด้านการให้บริการ	4.52	90.40
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.53	90.60
2) มีการจัดประชุม/อบรมให้ความรู้ทั่วถึง และเพียงพอต่อความต้องการ	4.48	89.60
3) การกำกับดูแล/ตรวจสอบ/ติดตามประเมินผลสำนักงานคลังจังหวัดในเขตพื้นที่ที่มีประสิทธิภาพ และน่าเชื่อถือ	4.52	90.40
4) กำกับดูแลและผลักดันการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาล กระทรวง กรม ได้อย่างเหมาะสมและชัดเจน	4.56	91.20
5) การติดตามและเร่งรัดการใช้จ่ายเงินของสำนักงานคลังจังหวัดในเขตพื้นที่ที่มีความสม่ำเสมอ มีแนวทางที่ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ	4.54	90.80
6) นโยบายการพัฒนางานของสำนักงานคลังจังหวัดในพื้นที่ที่มีทิศทางที่ชัดเจน	4.51	90.20

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 4 (ภายใน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

- 1) มีสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง และมีแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ คะแนนเฉลี่ย 4.71 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.20

- 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น คะแนนเฉลี่ย 4.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.00

- 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.60

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

- 1) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม คะแนนเฉลี่ย 4.45 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.00

- 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ คะแนนเฉลี่ย 4.46 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.20

- 3) มีการจัดประชุม/อบรมให้ความรู้ทั่วถึงและเพียงพอต่อความต้องการ คะแนนเฉลี่ย 4.48 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.60

2) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 4 (ภายใน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 85 คน มีข้อเสนอแนะ จำนวน 3 คน โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ ดังนี้

3.1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67)

- เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเต็มใจ
- เจ้าหน้าที่ควรปรับปรุงการบริการให้มีความรวดเร็วขึ้น

3.2) ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน (จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33)

- ควรกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังเขตให้เป็นไปทางทิศทางเดียวกัน

3.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

3.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ

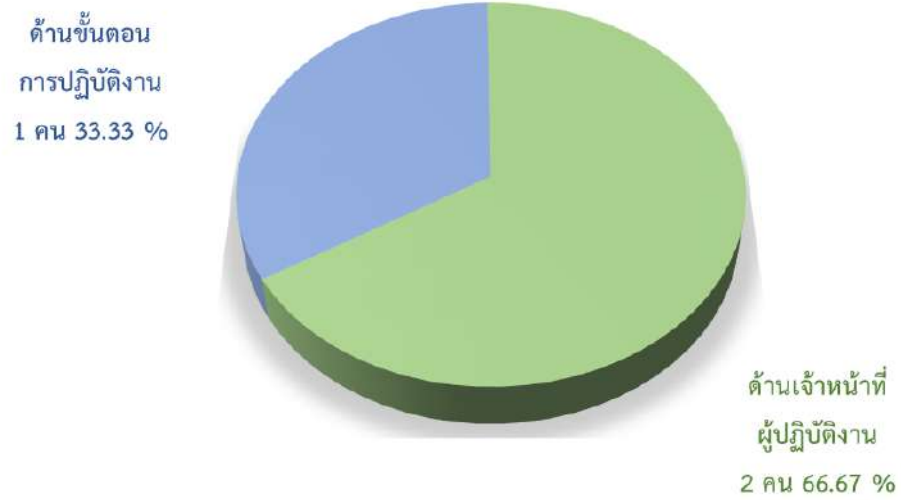
- ไม่มีข้อเสนอแนะ

3.5) ด้านการให้บริการ

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

แสดงตามภาพที่ 45

ภาพที่ 45 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 4 (ภายใน)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



4.5 สำนักงานคลังเขต 5

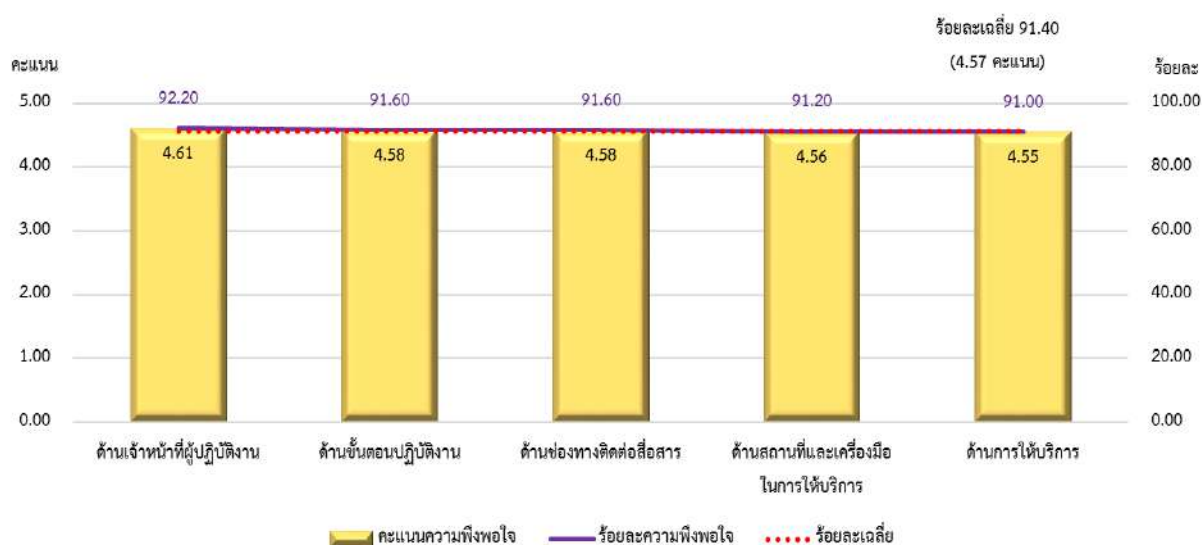
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 5 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.57 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.40 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 ซึ่งอยู่ในระดับคะแนน 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60 ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.00

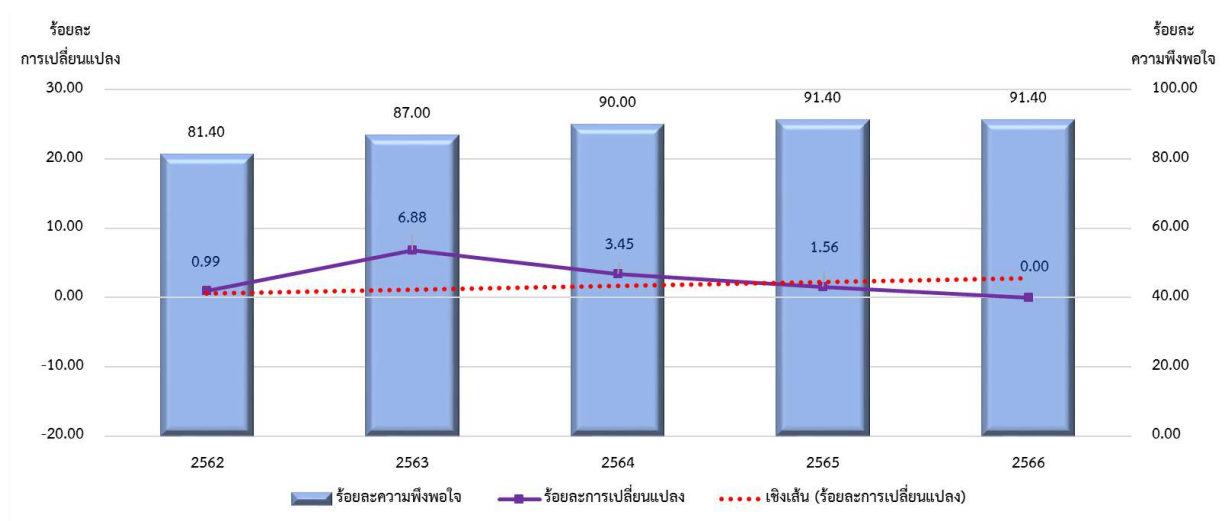
1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.57 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.40 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.61 4.58 4.58 4.56 และ 4.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.20 91.60 91.60 91.20 และ 91.00 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 46

ภาพที่ 46 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 5 จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 5 ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 0.99 6.88 3.45 และ 1.56 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมไม่เปลี่ยนแปลง และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 5 มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 47

ภาพที่ 47 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 5 ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566



4.5.1 ผลสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ภายนอก)

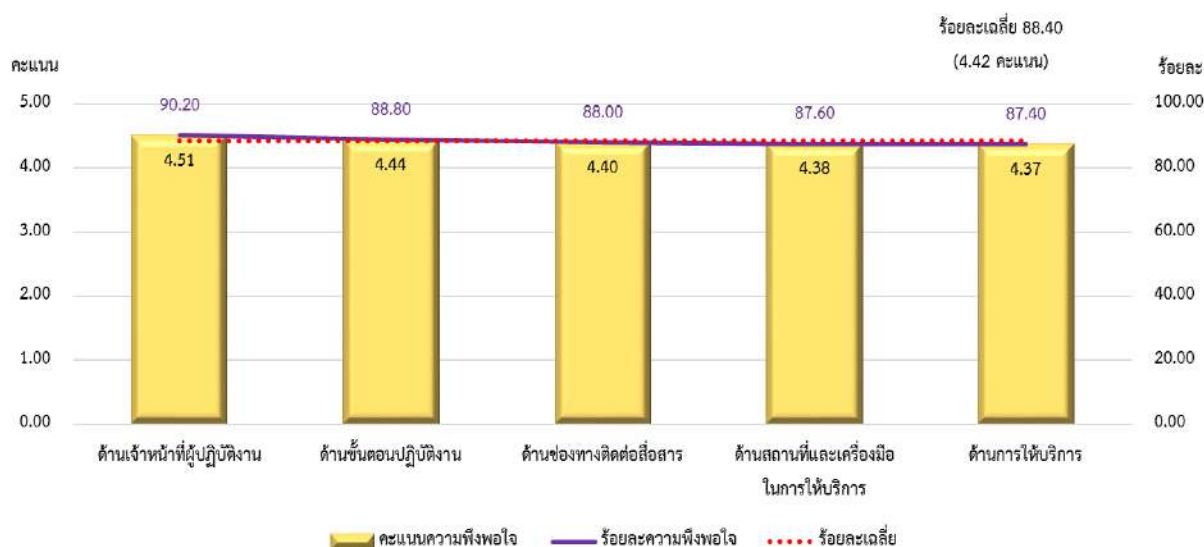
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 5 (ภายนอก) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.80 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (ภายนอก) ซึ่งอยู่ในระดับคะแนน 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40 ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.45 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.00

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.42 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.40 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.51 4.44 4.40 4.38 และ 4.37 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.20 88.80 88.00 87.60 และ 87.40 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 48 และตารางที่ 17

ภาพที่ 48 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 5 (ภายนอก) จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ตารางที่ 17 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 5 (ภายนอก) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (ภายนอก) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.67	93.40
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 5 (ภายนอก) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.44	88.80
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 5 (ภายนอก) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.45	89.00
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้านของสำนักงานคลังเขต 5 (ภายนอก) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.42	88.40
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.51	90.20
1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน ให้คำแนะนำ และความรู้ที่เป็นประโยชน์	4.51	90.20
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	4.49	89.80
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.52	90.40
ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.44	88.80
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.41	88.20
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.40	88.00
3) มีวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในจุดที่กำหนด	4.50	90.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.40	88.00
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	4.44	88.80
2) Website ของสำนักงานคลังเขต ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.38	87.60
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.39	87.80
4) มีช่องทางในการให้บริการที่นอกเหนือจากช่องทางหลักของกรมบัญชีกลาง เช่น Facebook Line e-mail เป็นต้น	4.40	88.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.38	87.60
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.35	87.00
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.37	87.40
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.41	88.20
4) มีสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง	4.39	87.80
5) มีแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.40	88.00
ด้านการให้บริการ	4.37	87.40
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.45	89.00
2) มีการจัดประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.16	83.20
3) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.36	87.20
4) การตรวจสอบข้อมูลผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญมีความรวดเร็วและถูกต้อง	4.45	89.00
5) การอนุมัติส่งจ่ายบำนาญบำนาญมีความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.44	88.80

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 5 (ภายนอก) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก
 - 1) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด กิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40
 - 2) มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน ให้คำแนะนำ และความรู้ที่เป็นประโยชน์ คะแนนเฉลี่ย 4.51 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.20
 - 3) มีวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในจุดที่กำหนด คะแนนเฉลี่ย 4.50 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.00
- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก
 - 1) มีการจัดประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ คะแนนเฉลี่ย 4.16 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.20
 - 2) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน คะแนนเฉลี่ย 4.35 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.00
 - 3) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ คะแนนเฉลี่ย 4.36 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.20

2) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 5 (ภายนอก) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 110 คน มีข้อเสนอแนะ จำนวน 4 คน โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ ดังนี้

3.1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00)

- ควรจัดอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถบริการแก่ผู้มาติดต่อได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

3.2) ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน (จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00)

- ควรลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้กระชับและครอบคลุมขึ้น

3.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00)

- ควรเพิ่มหมายเลขการติดต่อทางโทรศัพท์

3.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ

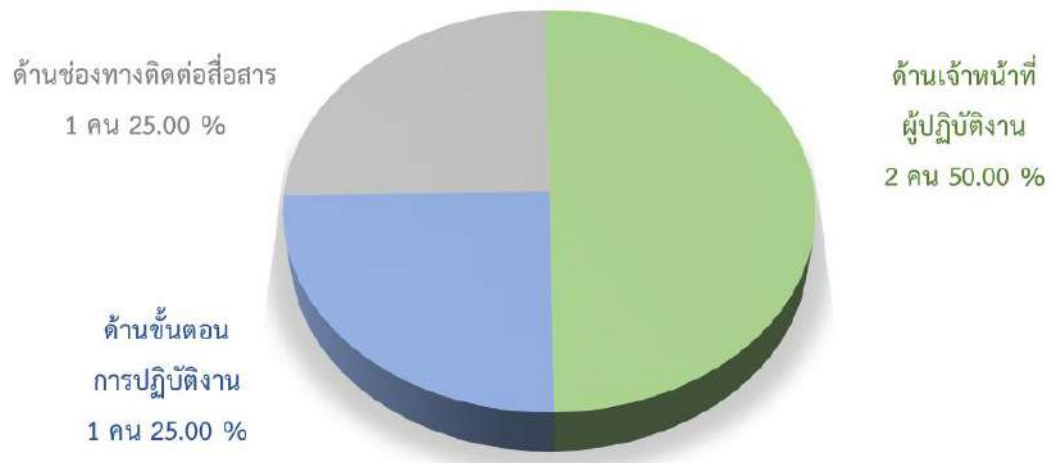
- ไม่มีข้อเสนอแนะ

3.5) ด้านการให้บริการ

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

แสดงตามภาพที่ 49

ภาพที่ 49 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 5 (ภายนอก)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



4.5.2 ผลสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ภายใน)

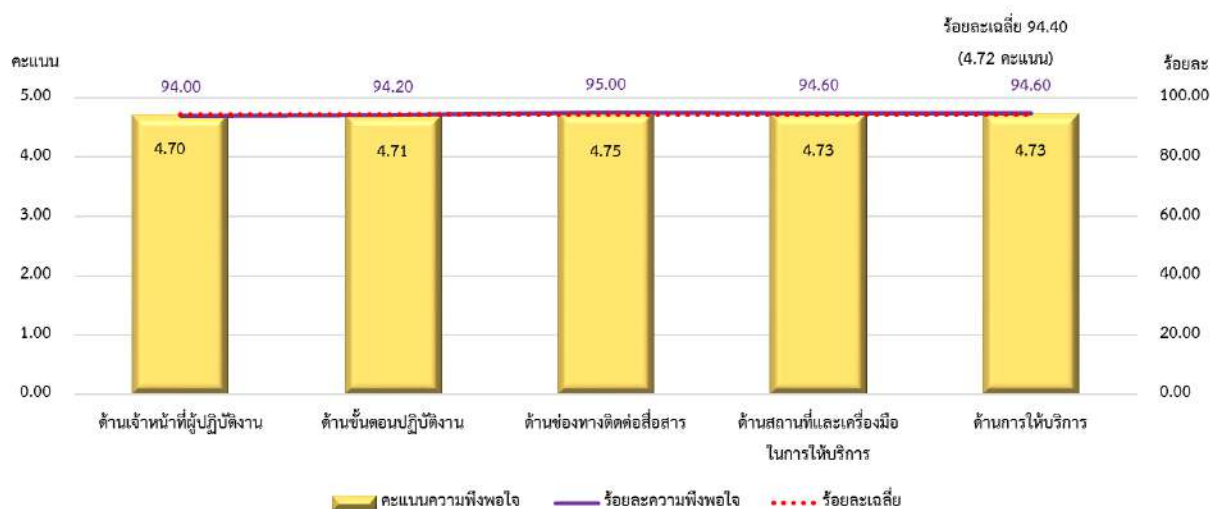
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 5 (ภายใน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.80 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (ภายใน) ซึ่งอยู่ในระดับคะแนน 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60 ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.00

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.72 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.40 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือใน ด้านการให้บริการ ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.75 4.73 4.73 4.71 และ 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.00 94.60 94.60 94.20 และ 94.00 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 50 และตารางที่ 18

ภาพที่ 50 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 5 (ภายใน) จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ตารางที่ 18 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 5 (ภายใน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (ภายใน) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.68	93.60
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 5 (ภายใน) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.69	93.80
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 5 (ภายใน) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.65	93.00
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้านของสำนักงานคลังเขต 5 (ภายใน) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.72	94.40
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.70	94.00
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน ให้คำแนะนำ และความรู้ที่เป็นประโยชน์	4.67	93.40
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	4.68	93.60
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.74	94.80
ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.71	94.20
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.72	94.40
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.65	93.00
3) มีวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในจุดที่กำหนด	4.77	95.40
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.75	95.00
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	4.74	94.80
2) Website ของสำนักงานคลังเขต ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.75	95.00
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.75	95.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.73	94.60
1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.74	94.80
2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.65	93.00
3) มีสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง	4.75	95.00
4) มีแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.77	95.40
ด้านการให้บริการ	4.73	94.60
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.72	94.40
2) มีการจัดประชุม/อบรมให้ความรู้ทั่วถึง และเพียงพอต่อความต้องการ	4.65	93.00
3) การกำกับดูแล/ตรวจสอบ/ติดตามประเมินผลสำนักงานคลังจังหวัดในเขตพื้นที่ที่มีประสิทธิภาพ และน่าเชื่อถือ	4.74	94.80
4) กำกับดูแลและผลักดันการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาล กระทรวง กรม ได้อย่างเหมาะสมและชัดเจน	4.75	95.00
5) การติดตามและเร่งรัดการใช้จ่ายเงินของสำนักงานคลังจังหวัดในเขตพื้นที่ที่มีความสม่ำเสมอ มีแนวทางที่ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ	4.74	94.80
6) นโยบายการพัฒนางานของสำนักงานคลังจังหวัดในพื้นที่ที่มีทิศทางที่ชัดเจน	4.75	95.00

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 5 (ภายใน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) มีวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในจุดที่กำหนด และมีแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ คะแนนเฉลี่ย 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.40

2) Website ของสำนักงานคลังเขต ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ มีสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง กำกับดูแลและผลักดันการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาล กระทรวง กรม ได้อย่างเหมาะสม และชัดเจน และนโยบายการพัฒนางานของสำนักงานคลังจังหวัดในพื้นที่มีทิศทางที่ชัดเจน คะแนนเฉลี่ย 4.75 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.00

3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น การกำกับดูแล/ตรวจสอบ/ติดตามประเมินผลสำนักงานคลังจังหวัดในเขตพื้นที่มีประสิทธิภาพ และน่าเชื่อถือ และการติดตามและเร่งรัดการใช้จ่ายเงินของสำนักงานคลังจังหวัดในเขตพื้นที่มีความสม่ำเสมอ มีแนวทางที่ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.74 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.80

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

1) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย และมีการจัดประชุม/อบรมให้ความรู้ทั่วถึงและเพียงพอต่อความต้องการ คะแนนเฉลี่ย 4.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.00

2) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน ให้คำแนะนำ และความรู้ที่เป็นประโยชน์ คะแนนเฉลี่ย 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40

3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ คะแนนเฉลี่ย 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60

2) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 5 (ภายใน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 57 คน

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

4.6 สำนักงานคลังเขต 6

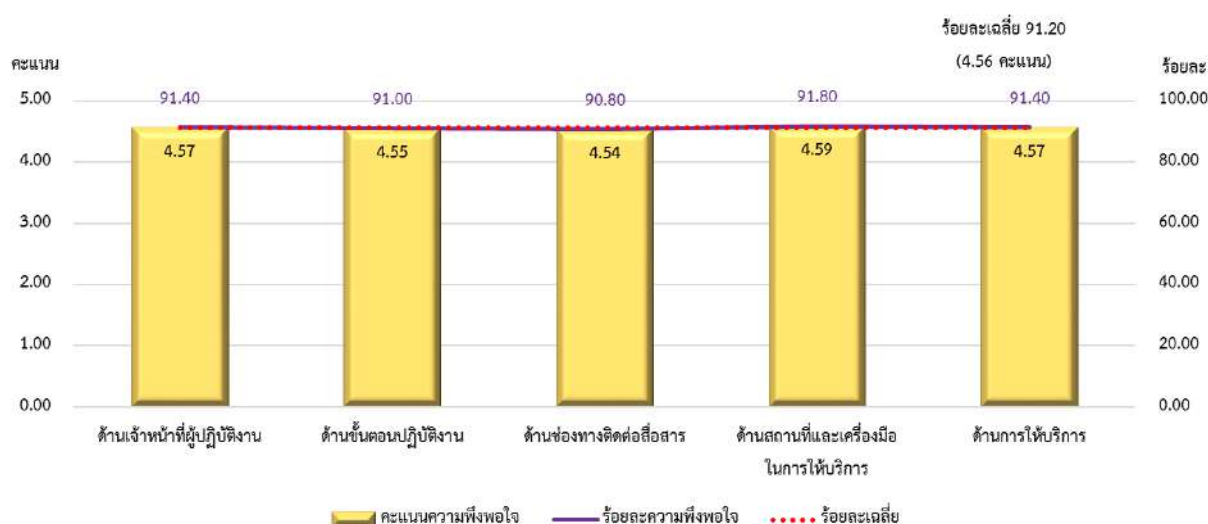
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 6 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.59 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.80 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 ซึ่งอยู่ในระดับคะแนน 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60 ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.61 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.20

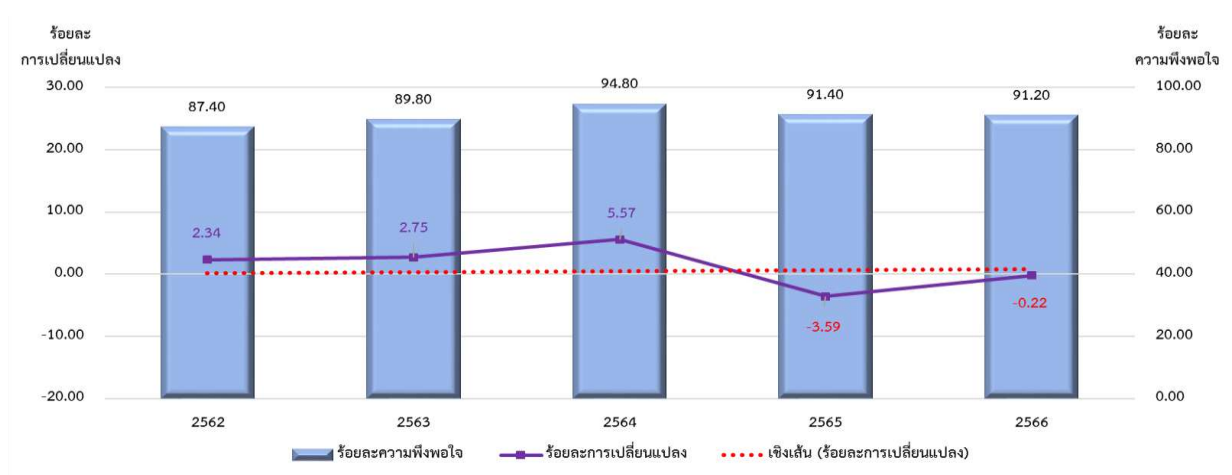
1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.20 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.59 4.57 4.57 4.55 และ 4.54 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.80 91.40 91.40 91.00 และ 90.80 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 51

ภาพที่ 51 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 6 จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 6 ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 2.34 2.75 และ 5.57 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 - 2566 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 3.59 และ 0.22 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 6 มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 52

ภาพที่ 52 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 6 ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566



4.6.1 ผลสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ภายนอก)

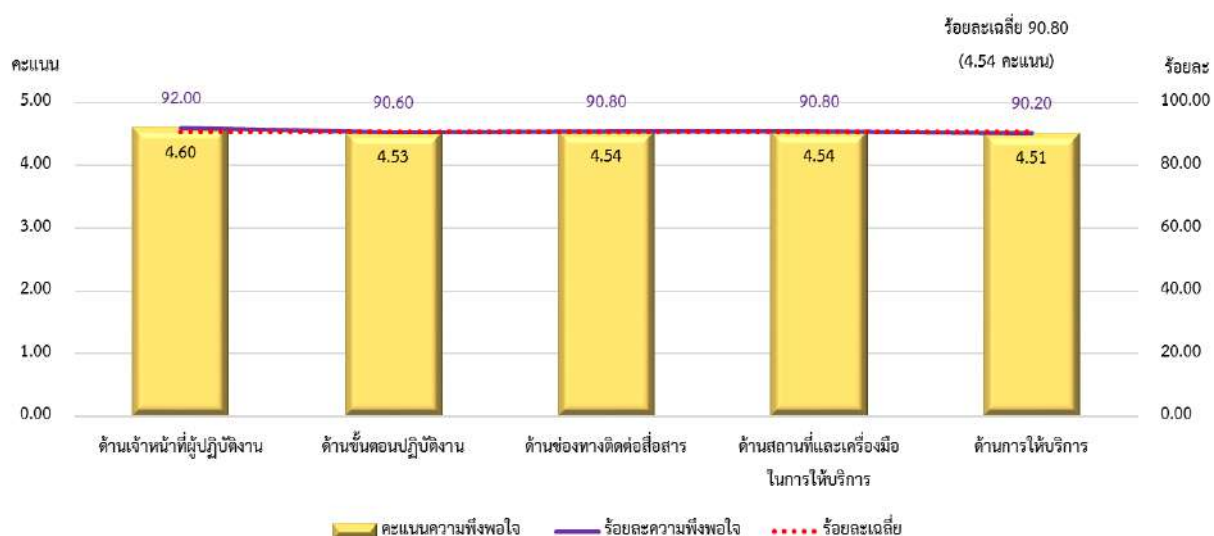
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 6 (ภายนอก) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.60 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (ภายนอก) ซึ่งอยู่ในระดับคะแนน 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40 ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.62 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.40

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.54 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.80 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุด ไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.60 4.54 4.54 4.53 และ 4.51 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.00 90.80 90.80 90.60 และ 90.20 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 53 และตารางที่ 19

ภาพที่ 53 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 6 (ภายนอก) จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ตารางที่ 19 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 6 (ภายนอก) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (ภายนอก) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.67	93.40
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 6 (ภายนอก) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.58	91.60
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 6 (ภายนอก) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.62	92.40
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้านของสำนักงานคลังเขต 6 (ภายนอก) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.54	90.80
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.60	92.00
1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน ให้คำแนะนำ และความรู้ที่เป็นประโยชน์	4.62	92.40
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	4.56	91.20
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.62	92.40
ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.53	90.60
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.47	89.40
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.47	89.40
3) มีวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในจุดที่กำหนด	4.65	93.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.54	90.80
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	4.50	90.00
2) Website ของสำนักงานคลังเขต ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.50	90.00
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.62	92.40
4) มีช่องทางในการให้บริการที่นอกเหนือจากช่องทางหลักของกรมบัญชีกลาง เช่น Facebook Line e-mail เป็นต้น	4.53	90.60
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.54	90.80
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.55	91.00
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.44	88.80
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.56	91.20
4) มีสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง	4.59	91.80
5) มีแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.58	91.60
ด้านการให้บริการ	4.51	90.20
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.53	90.60
2) มีการจัดประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.35	87.00
3) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.38	87.60
4) การตรวจสอบข้อมูลผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญมีความรวดเร็วและถูกต้อง	4.65	93.00
5) การอนุมัติสั่งจ่ายบำนาญบำนาญมีความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.62	92.40

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 6 (ภายนอก) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) มีวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในจุดที่กำหนด และการตรวจสอบข้อมูลผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญมีความรวดเร็วและถูกต้อง คะแนนเฉลี่ย 4.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.00

2) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน ให้คำแนะนำความรู้ที่เป็นประโยชน์ เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ และการอนุมัติส่งจ่ายบำนาญมีความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง คะแนนเฉลี่ย 4.62 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.40

3) มีสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง คะแนนเฉลี่ย 4.59 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.80

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

1) มีการจัดประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ คะแนนเฉลี่ย 4.35 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.00

2) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ คะแนนเฉลี่ย 4.38 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.60

3) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น คะแนนเฉลี่ย 4.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.80

2) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 6 (ภายนอก) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 34 คน มีข้อเสนอแนะ จำนวน 6 คน โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ ดังนี้

3.1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67)

- ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการให้เพียงพอต่อผู้เข้ารับบริการ

3.2) ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน (จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33)

- ควรลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้กระชับและครอบคลุมขึ้น

3.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33)

- ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสอบถาม เช่น e-mail Line และ Facebook เป็นต้น

3.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ

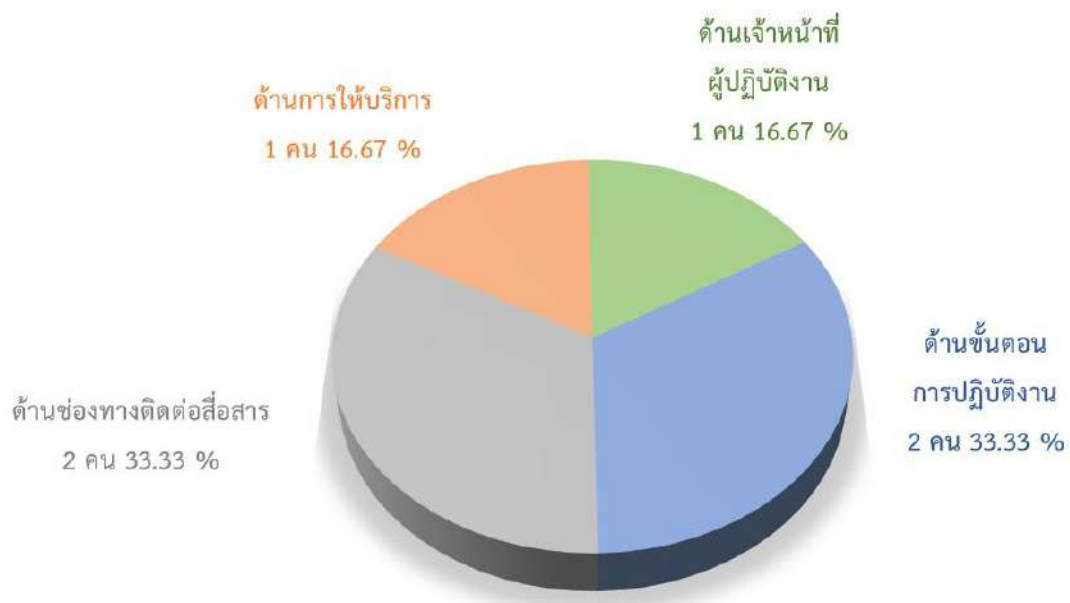
- ไม่มีข้อเสนอแนะ

3.5) ด้านการให้บริการ (จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67)

- ควรมีการให้ความรู้ผ่านทางระบบ Online

แสดงตามภาพที่ 54

ภาพที่ 54 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 6 (ภายนอก)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



4.6.2 ผลสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ภายใน)

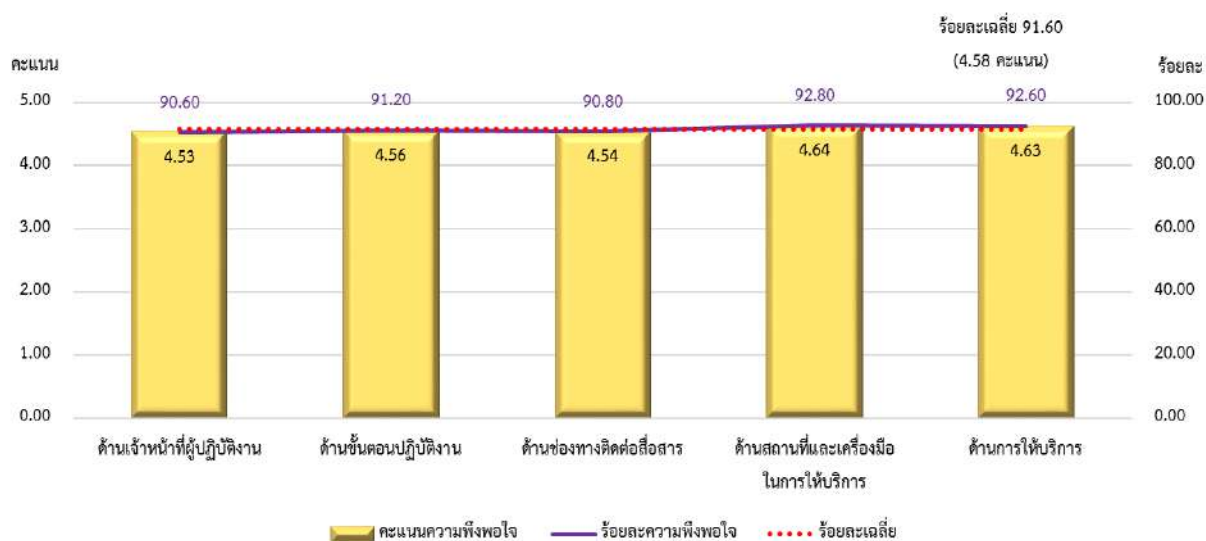
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 6 (ภายใน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.59 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.80 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (ภายใน) ซึ่งอยู่ในระดับคะแนน 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60 ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.59 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.80

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.60 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.64 4.63 4.56 4.54 และ 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.80 92.60 91.20 90.80 และ 90.60 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 55 และตารางที่ 20

ภาพที่ 55 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 6 (ภายใน) จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ตารางที่ 20 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 6 (ภายใน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (ภายใน) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.68	93.60
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 6 (ภายใน) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.59	91.80
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 6 (ภายใน) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.59	91.80
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้านของสำนักงานคลังเขต 6 (ภายใน) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.58	91.60
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.53	90.60
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน ให้คำแนะนำ และความรู้ที่เป็นประโยชน์	4.51	90.20
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	4.50	90.00
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.59	91.80
ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.56	91.20
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.61	92.20
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.51	90.20
3) มีวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในจุดที่กำหนด	4.55	91.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.54	90.80
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	4.58	91.60
2) Website ของสำนักงานคลังเขต ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.50	90.00
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.54	90.80
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.64	92.80
1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.64	92.80
2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.57	91.40
3) มีสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง	4.64	92.80
4) มีแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.69	93.80
ด้านการให้บริการ	4.63	92.60
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.63	92.60
2) มีการจัดประชุม/อบรมให้ความรู้ทั่วถึง และเพียงพอต่อความต้องการ	4.57	91.40
3) การกำกับดูแล/ตรวจสอบ/ติดตามประเมินผลสำนักงานคลังจังหวัดในเขตพื้นที่ที่มีประสิทธิภาพ และน่าเชื่อถือ	4.66	93.20
4) กำกับดูแลและผลักดันการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาล กระทรวง กรม ได้อย่างเหมาะสมและชัดเจน	4.63	92.60
5) การติดตามและเร่งรัดการใช้จ่ายเงินของสำนักงานคลังจังหวัดในเขตพื้นที่ที่มีความสม่ำเสมอ มีแนวทางที่ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ	4.64	92.80
6) นโยบายการพัฒนางานของสำนักงานคลังจังหวัดในพื้นที่ที่มีทิศทางที่ชัดเจน	4.63	92.60

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 6 (ภายใน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

- 1) มีแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ คะแนนเฉลี่ย 4.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.80

- 2) การกำกับดูแล/ตรวจสอบ/ติดตามประเมินผลสำนักงานคลังจังหวัดในเขตพื้นที่มีประสิทธิภาพ และน่าเชื่อถือ คะแนนเฉลี่ย 4.66 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.20

- 3) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น มีสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรฐานระยะห่าง และการติดตามและเร่งรัดการใช้จ่ายเงินของสำนักงานคลังจังหวัดในเขตพื้นที่มีความสม่ำเสมอ มีแนวทางที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.64 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.80

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

- 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ และ Website ของสำนักงานคลังเขต ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย คะแนนเฉลี่ย 4.50 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.00

- 2) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน ให้คำแนะนำ และความรู้ที่เป็นประโยชน์ และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม คะแนนเฉลี่ย 4.51 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.20

- 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ คะแนนเฉลี่ย 4.54 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.80

2) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 6 (ภายใน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 76 คน

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

4.7 สำนักงานคลังเขต 7

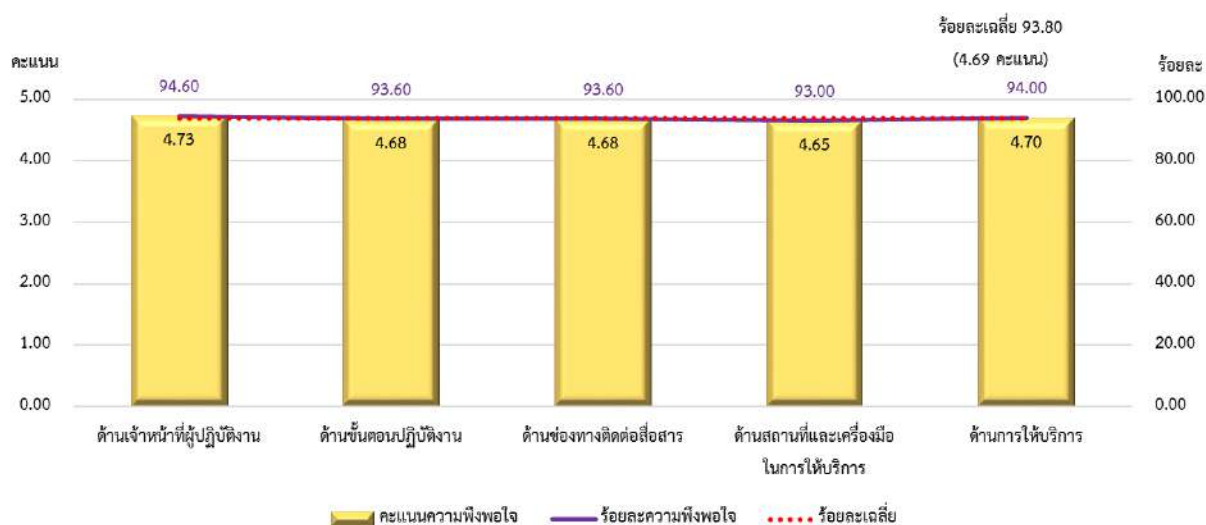
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 7 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.71 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.20 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 ซึ่งอยู่ในระดับคะแนน 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60 ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.60

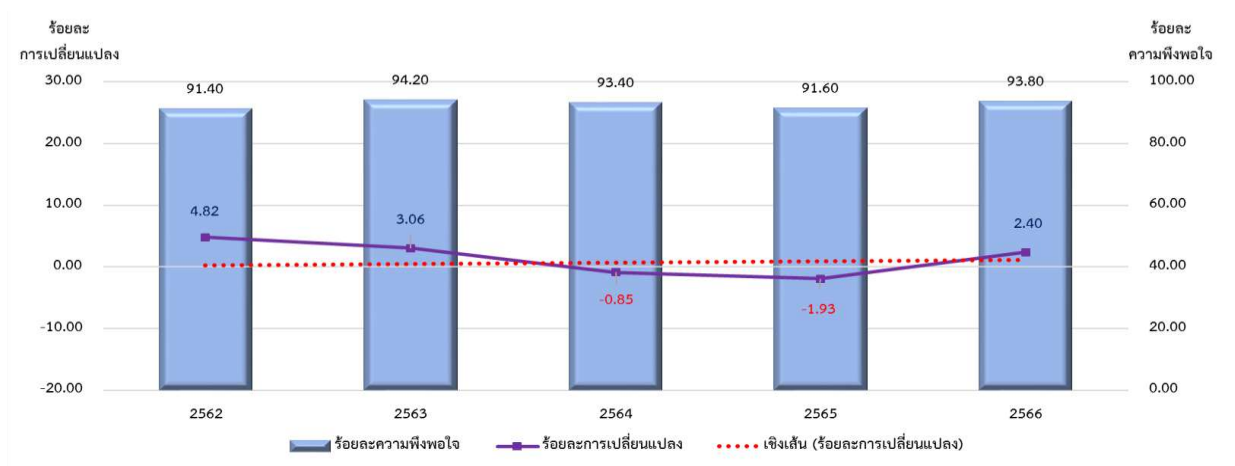
1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.80 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.73 4.70 4.68 4.68 และ 4.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.60 94.00 93.60 93.60 และ 93.00 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 56

ภาพที่ 56 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 7 จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 7 ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 4.82 3.06 และ 2.40 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 0.85 และ 1.93 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 7 มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 57

ภาพที่ 57 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 7 ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566



4.7.1 ผลสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ภายนอก)

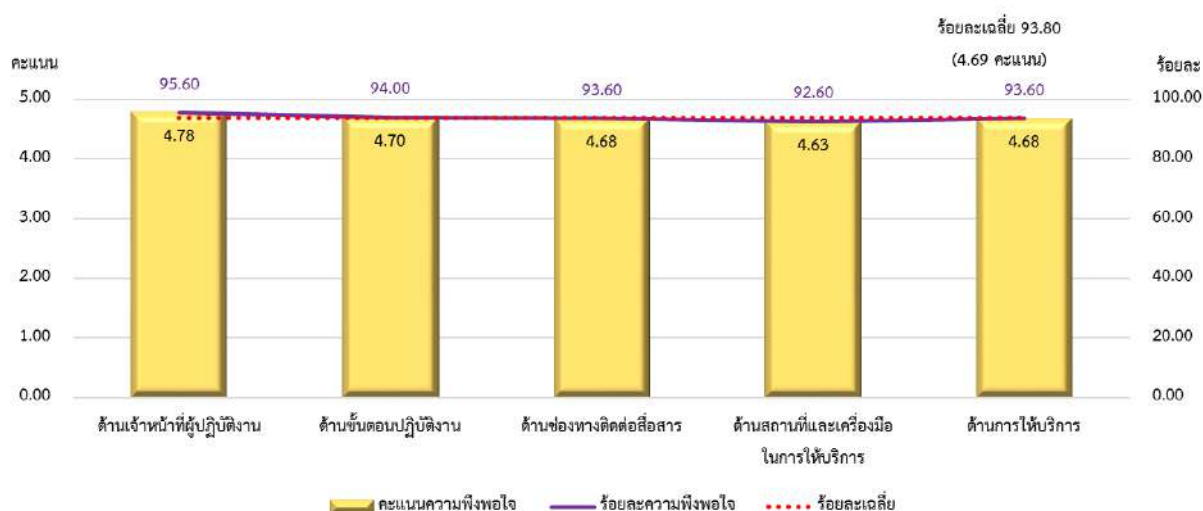
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 7 (ภายนอก) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.74 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.80 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (ภายนอก) ซึ่งอยู่ในระดับคะแนน 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40 ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.80 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านการให้บริการ และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.78 4.70 4.68 4.68 และ 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60 94.00 93.60 93.60 และ 92.60 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 58 และตารางที่ 21

ภาพที่ 58 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 7 (ภายนอก) จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ตารางที่ 21 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 7 (ภายนอก) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (ภายนอก) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.67	93.40
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 7 (ภายนอก) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.74	94.80
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 7 (ภายนอก) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.78	95.60
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้านของสำนักงานคลังเขต 7 (ภายนอก) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.69	93.80
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.78	95.60
1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน ให้คำแนะนำ และความรู้ที่เป็นประโยชน์	4.78	95.60
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	4.77	95.40
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.78	95.60
ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.70	94.00
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.69	93.80
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.72	94.40
3) มีวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในจุดที่กำหนด	4.69	93.80
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.68	93.60
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	4.78	95.60
2) Website ของสำนักงานคลังเขต ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.63	92.60
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.65	93.00
4) มีช่องทางในการให้บริการที่นอกเหนือจากช่องทางหลักของกรมบัญชีกลาง เช่น Facebook Line e-mail เป็นต้น	4.67	93.40
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.63	92.60
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.59	91.80
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.54	90.80
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.69	93.80
4) มีสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง	4.65	93.00
5) มีแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.70	94.00
ด้านการให้บริการ	4.68	93.60
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.73	94.60
2) มีการจัดประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.52	90.40
3) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.68	93.60
4) การตรวจสอบข้อมูลผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญมีความรวดเร็วและถูกต้อง	4.74	94.80
5) การอนุมัติส่งจ่ายบำนาญบำนาญมีความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.75	95.00

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 7 (ภายนอก) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

- 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน ให้คำแนะนำและความรู้ที่เป็นประโยชน์ เจ้าหน้าที่ที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ และการรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60

- 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ คะแนนเฉลี่ย 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.40

- 3) การอนุมัติส่งจ่ายบำเหน็จบำนาญมีความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง คะแนนเฉลี่ย 4.75 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.00

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

- 1) มีการจัดประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ คะแนนเฉลี่ย 4.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40

- 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น คะแนนเฉลี่ย 4.54 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.80

- 3) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติกร ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน คะแนนเฉลี่ย 4.59 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.80

2) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 7 (ภายนอก) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 147 คน มีข้อเสนอแนะ จำนวน 4 คน โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ ดังนี้

3.1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00)

- ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการรับโทรศัพท์ เนื่องจากบางครั้งเจ้าหน้าที่ติดการให้บริการ การติดต่อทางโทรศัพท์จึงไม่มีผู้รับสาย

3.2) ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน (จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00)

- ควรปรับปรุงขั้นตอนการเข้าใช้งานในระบบให้ผู้ปฏิบัติสามารถใช้งานได้สะดวกและง่ายขึ้น

3.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00)

- การติดต่อทางโทรศัพท์ ควรเพิ่มคู่สายในการให้บริการ

3.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ

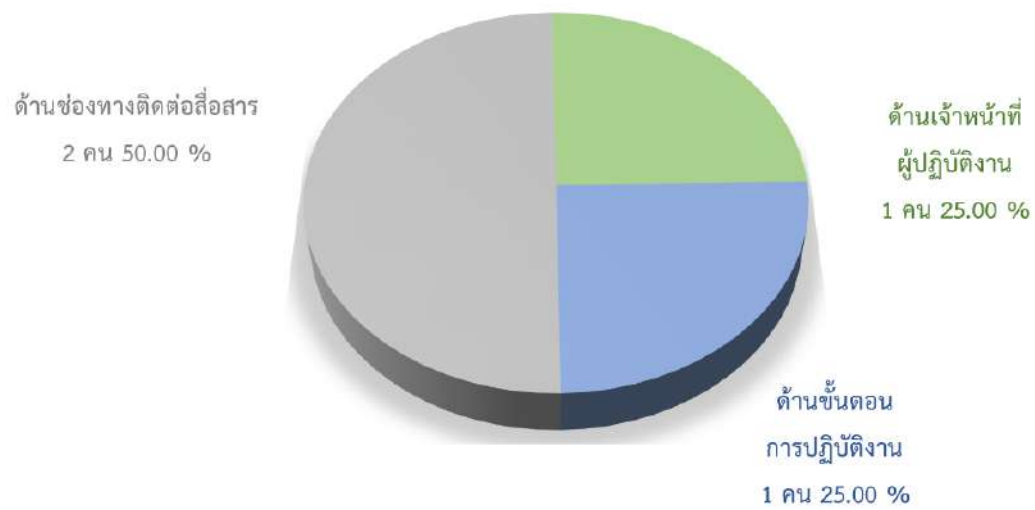
- ไม่มีข้อเสนอแนะ

3.5) ด้านการให้บริการ

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

แสดงตามภาพที่ 59

ภาพที่ 59 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 7 (ภายนอก)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



4.7.2 ผลสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ภายใน)

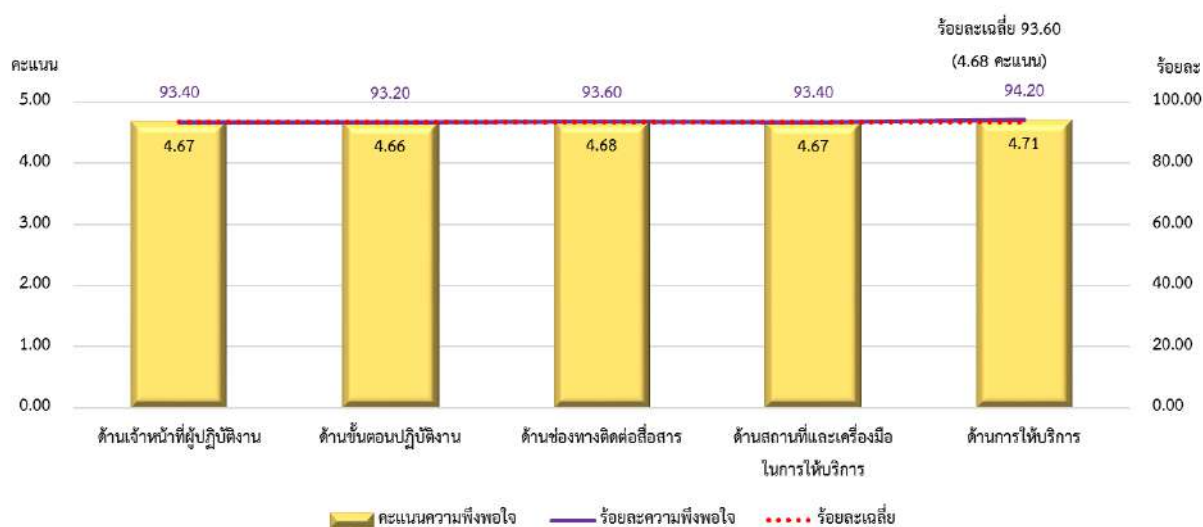
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 7 (ภายใน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนเท่ากับคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (ภายใน) ซึ่งอยู่ในระดับคะแนน 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60 ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุด ไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.71 4.68 4.67 4.67 และ 4.66 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.20 93.60 93.40 93.40 และ 93.20 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 60 และตารางที่ 22

ภาพที่ 60 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 7 (ภายใน) จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ตารางที่ 22 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 7 (ภายใน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (ภายใน) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.68	93.60
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 7 (ภายใน) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.68	93.60
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 7 (ภายใน) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.68	93.60
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้านของสำนักงานคลังเขต 7 (ภายใน) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.68	93.60
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.67	93.40
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน ให้คำแนะนำ และความรู้ที่เป็นประโยชน์	4.65	93.00
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	4.68	93.60
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.69	93.80
ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.66	93.20
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.66	93.20
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.67	93.40
3) มีวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในจุดที่กำหนด	4.66	93.20
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.68	93.60
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	4.74	94.80
2) Website ของสำนักงานคลังเขต ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.59	91.80
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.72	94.40
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.67	93.40
1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.65	93.00
2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.63	92.60
3) มีสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง	4.69	93.80
4) มีแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.69	93.80
ด้านการให้บริการ	4.71	94.20
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.73	94.60
2) มีการจัดประชุม/อบรมให้ความรู้ทั่วถึง และเพียงพอต่อความต้องการ	4.69	93.80
3) การกำกับดูแล/ตรวจสอบ/ติดตามประเมินผลสำนักงานคลังจังหวัดในเขตพื้นที่ที่มีประสิทธิภาพ และน่าเชื่อถือ	4.72	94.40
4) กำกับดูแลและผลักดันการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาล กระทรวง กรม ได้อย่างเหมาะสมและชัดเจน	4.72	94.40
5) การติดตามและเร่งรัดการใช้จ่ายเงินของสำนักงานคลังจังหวัดในเขตพื้นที่ที่มีความสม่ำเสมอ มีแนวทางที่ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ	4.72	94.40
6) นโยบายการพัฒนางานของสำนักงานคลังจังหวัดในพื้นที่ที่มีทิศทางที่ชัดเจน	4.69	93.80

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 7 (ภายใน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

- 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย 4.74 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.80

- 2) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.60

- 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ การกำกับดูแล/ตรวจสอบ/ติดตามประเมินผลสำนักงานคลังจังหวัดในเขตพื้นที่มีประสิทธิภาพและน่าเชื่อถือ การกำกับดูแลและผลักดันการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาล กระทรวง กรม ได้อย่างเหมาะสมและชัดเจน และการติดตามและเร่งรัดการใช้จ่ายเงินของสำนักงานคลังจังหวัดในเขตพื้นที่มีความสม่ำเสมอ มีแนวทางที่ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.72 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.40

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

- 1) Website ของสำนักงานคลังเขต ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย คะแนนเฉลี่ย 4.59 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.80

- 2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.60

- 3) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน ให้คำแนะนำ และความรู้ที่เป็นประโยชน์ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น คะแนนเฉลี่ย 4.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.00

2) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 7 (ภายใน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 95 คน

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

4.8 สำนักงานคลังเขต 8

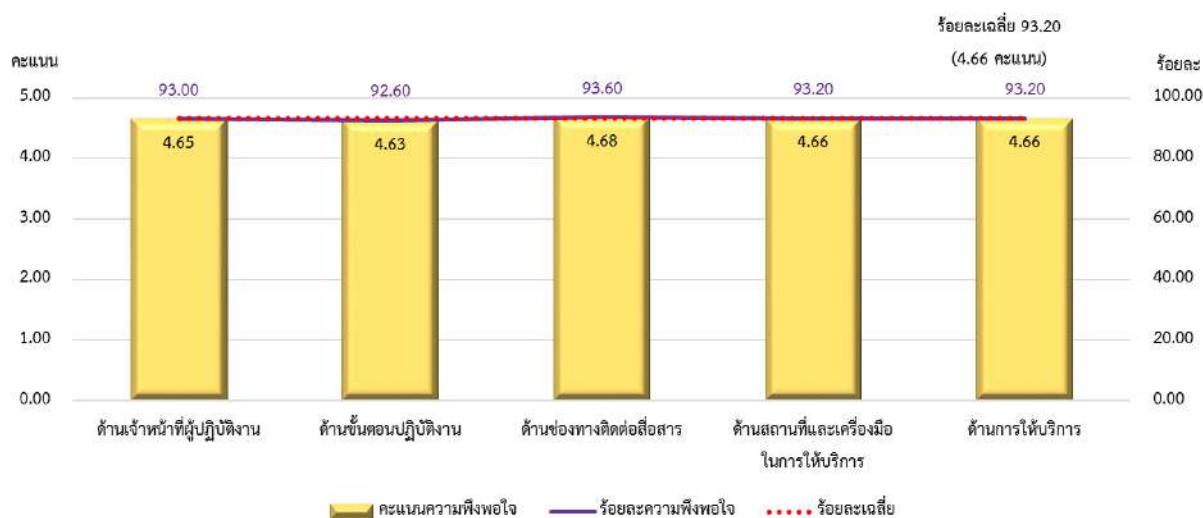
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 8 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.00 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 ซึ่งอยู่ในระดับคะแนน 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60 ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.64 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.80

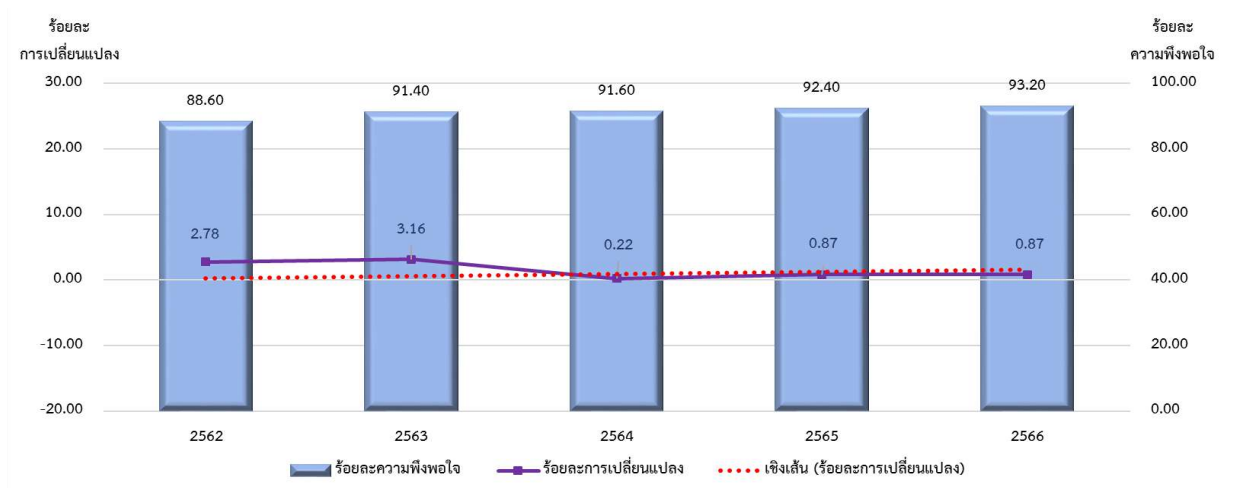
1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.66 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.20 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.68 4.66 4.66 4.65 และ 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60 93.20 93.20 93.00 และ 92.60 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 61

ภาพที่ 61 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 8 จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 8 ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 2.78 3.16 0.22 0.87 และ 0.87 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 8 มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 62

ภาพที่ 62 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 8 ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566



4.8.1 ผลสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ภายนอก)

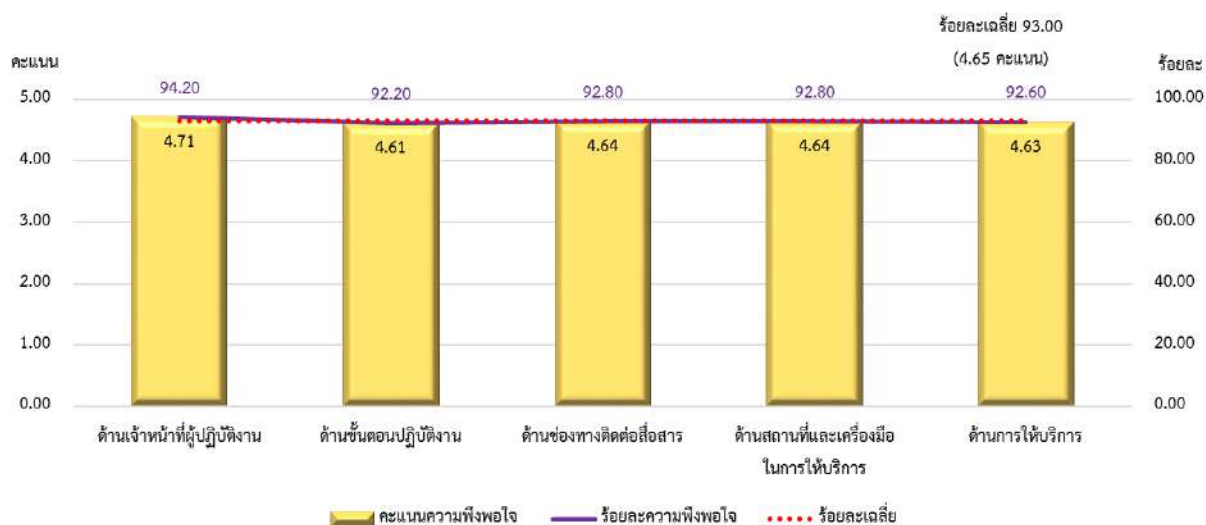
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 8 (ภายนอก) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.66 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.20 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (ภายนอก) ซึ่งอยู่ในระดับคะแนน 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40 ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.66 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.20

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.00 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุด ไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านการให้บริการ และด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.71 4.64 4.64 4.63 และ 4.61 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.20 92.80 92.80 92.60 และ 92.20 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 63 และตารางที่ 23

ภาพที่ 63 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 8 (ภายนอก) จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ตารางที่ 23 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 8 (ภายนอก) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (ภายนอก) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.67	93.40
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 8 (ภายนอก) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.66	93.20
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 8 (ภายนอก) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.66	93.20
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้านของสำนักงานคลังเขต 8 (ภายนอก) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.65	93.00
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.71	94.20
1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน ให้คำแนะนำ และความรู้ที่เป็นประโยชน์	4.67	93.40
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	4.73	94.60
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.73	94.60
ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.61	92.20
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.58	91.60
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.61	92.20
3) มีวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในจุดที่กำหนด	4.64	92.80
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.64	92.80
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	4.72	94.40
2) Website ของสำนักงานคลังเขต ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.61	92.20
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.62	92.40
4) มีช่องทางในการให้บริการที่นอกเหนือจากช่องทางหลักของกรมบัญชีกลาง เช่น Facebook Line e-mail เป็นต้น	4.62	92.40
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.64	92.80
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.63	92.60
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.58	91.60
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.67	93.40
4) มีสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง	4.66	93.20
5) มีแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.65	93.00
ด้านการให้บริการ	4.63	92.60
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.62	92.40
2) มีการจัดประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.56	91.20
3) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.64	92.80
4) การตรวจสอบข้อมูลผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญมีความรวดเร็วและถูกต้อง	4.68	93.60
5) การอนุมัติส่งจ่ายบำนาญบำนาญมีความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.67	93.40

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 8 (ภายนอก) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

- 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ และเจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.60

- 2) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย 4.72 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.40

- 3) การตรวจสอบข้อมูลผู้รับเบี้ยหวัดบำเหน็จบำนาญมีความรวดเร็วและถูกต้อง คะแนนเฉลี่ย 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

- 1) มีการจัดประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ คะแนนเฉลี่ย 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.20

- 2) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น คะแนนเฉลี่ย 4.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.60

- 3) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และ Website ของสำนักงานคลังเขต ข้อมูลเป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย คะแนนเฉลี่ย 4.61 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.20

2) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 8 (ภายนอก) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 113 คน มีข้อเสนอแนะ จำนวน 10 คน โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ ดังนี้

3.1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00)

- เจ้าหน้าที่ควรมีความเต็มใจในการให้บริการ
- เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่พอเพียงต่อจำนวนผู้รับบริการ
- ควรจัดอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อสามารถให้บริการแก่ผู้มาติดต่อได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

- เจ้าหน้าที่ควรตรวจสอบและตอบข้อซักถามของผู้มาติดต่อในช่องทาง Line

3.2) ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน (จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00)

- ควรลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้กระชับและครอบคลุมขึ้น

3.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00)

- ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อให้มากขึ้น
- ควรเพิ่มคู่สายในการติดต่อ

3.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ

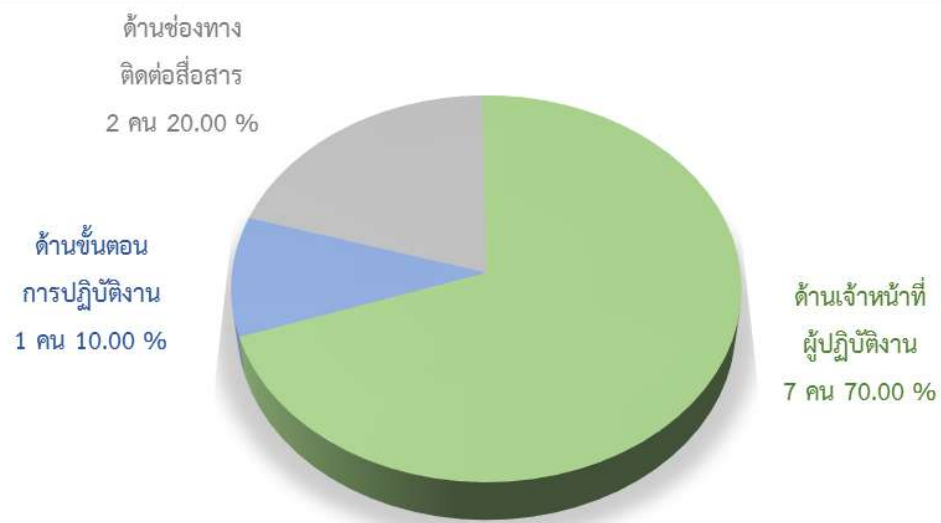
- ไม่มีข้อเสนอแนะ

3.5) ด้านการให้บริการ

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

แสดงตามภาพที่ 64

ภาพที่ 64 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 8 (ภายนอก)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



4.8.2 ผลสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ภายใน)

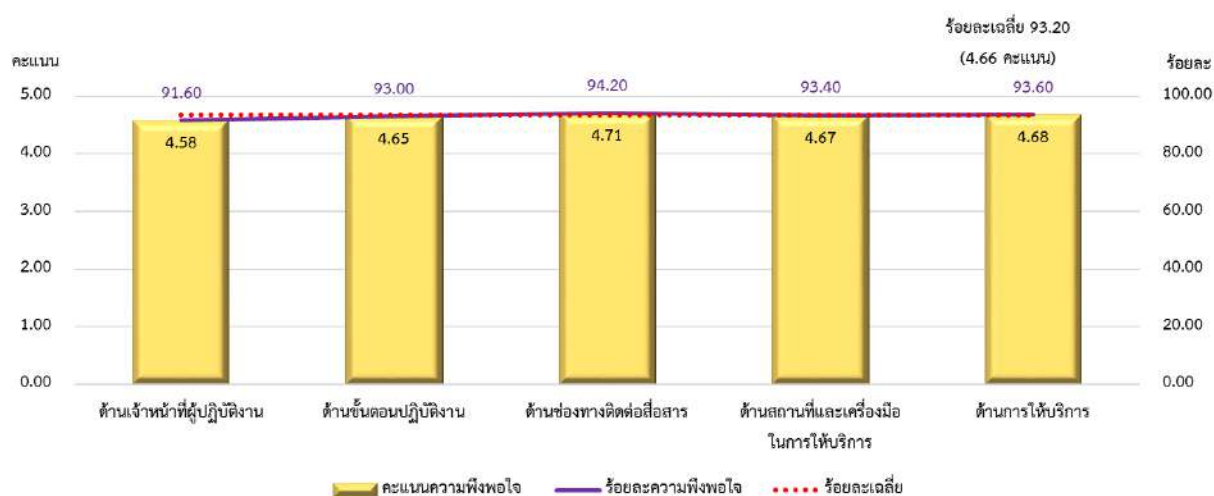
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 8 (ภายใน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.64 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.80 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (ภายใน) ซึ่งอยู่ในระดับคะแนน 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60 ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.61 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.20

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.66 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.20 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.71 4.68 4.67 4.65 และ 4.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.20 93.60 93.40 93.00 และ 91.60 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 65 และตารางที่ 24

ภาพที่ 65 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 8 (ภายใน) จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ตารางที่ 24 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 8 (ภายใน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (ภายใน) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.68	93.60
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 8 (ภายใน) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.64	92.80
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 8 (ภายใน) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.61	92.20
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้านของสำนักงานคลังเขต 8 (ภายใน) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.66	93.20
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.58	91.60
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน ให้คำแนะนำ และความรู้ที่เป็นประโยชน์	4.48	89.60
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	4.63	92.60
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.63	92.60
ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.65	93.00
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.68	93.60
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.60	92.00
3) มีวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในจุดที่กำหนด	4.68	93.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.71	94.20
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	4.75	95.00
2) Website ของสำนักงานคลังเขต ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.65	93.00
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.73	94.60
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.67	93.40
1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.77	95.40
2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.64	92.80
3) มีสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง	4.65	93.00
4) มีแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.63	92.60
ด้านการให้บริการ	4.68	93.60
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.65	93.00
2) มีการจัดประชุม/อบรมให้ความรู้ทั่วถึง และเพียงพอต่อความต้องการ	4.58	91.60
3) การกำกับดูแล/ตรวจสอบ/ติดตามประเมินผลสำนักงานคลังจังหวัดในเขตพื้นที่ที่มีประสิทธิภาพ และน่าเชื่อถือ	4.72	94.40
4) กำกับดูแลและผลักดันการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาล กระทรวง กรม ได้อย่างเหมาะสมและชัดเจน	4.75	95.00
5) การติดตามและเร่งรัดการใช้จ่ายเงินของสำนักงานคลังจังหวัดในเขตพื้นที่ที่มีความสม่ำเสมอ มีแนวทางที่ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ	4.70	94.00
6) นโยบายการพัฒนางานของสำนักงานคลังจังหวัดในพื้นที่ที่มีทิศทางที่ชัดเจน	4.70	94.00

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 8 (ภายใน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

- 1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น คะแนนเฉลี่ย 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.40

- 2) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว และกำกับดูแลและผลักดันการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาล กระทรวง กรม ได้อย่างเหมาะสมและชัดเจน คะแนนเฉลี่ย 4.75 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.00

- 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ คะแนนเฉลี่ย 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.60

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

- 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน ให้คำแนะนำ และความรู้ที่เป็นประโยชน์ คะแนนเฉลี่ย 4.48 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.60

- 2) มีการจัดประชุม/อบรมให้ความรู้ทั่วถึง และเพียงพอต่อความต้องการ คะแนนเฉลี่ย 4.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.60

- 3) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม คะแนนเฉลี่ย 4.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.00

2) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 8 (ภายใน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 60 คน มีข้อเสนอแนะ จำนวน 4 คน โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ ดังนี้

3.1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00)

- เจ้าหน้าที่ควรใช้วาจาที่สุภาพในการตอบคำถามทางโทรศัพท์

3.2) ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

3.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00)

- ควรมีช่องทางการติดต่อเพิ่มเติม นอกจากการติดต่อทางโทรศัพท์

3.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ (จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00)

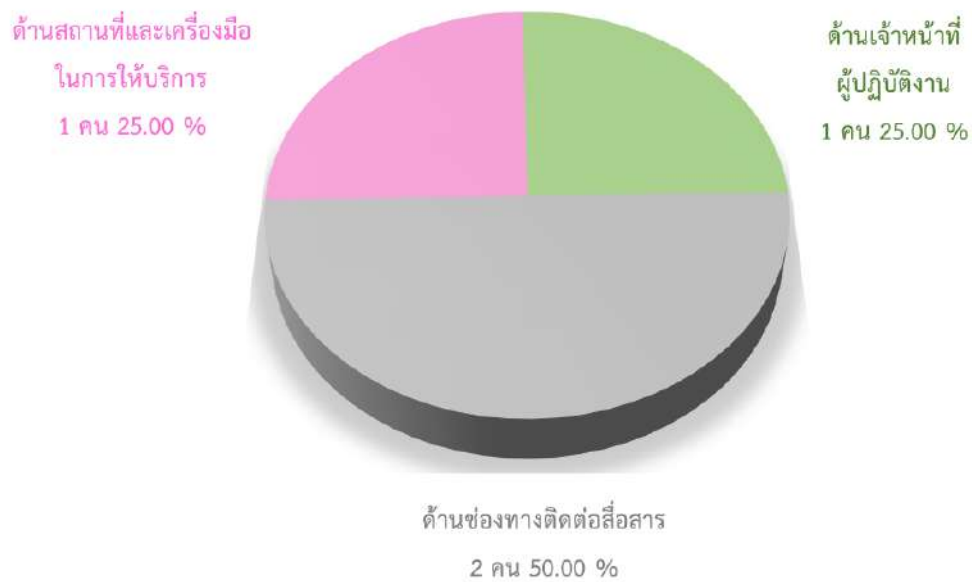
- ควรจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้บริการสำหรับผู้มาติดต่อเพื่อสืบค้นข้อมูล

3.5) ด้านการให้บริการ

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

แสดงตามภาพที่ 66

ภาพที่ 66 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 8 (ภายใน)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



4.9 สำนักงานคลังเขต 9

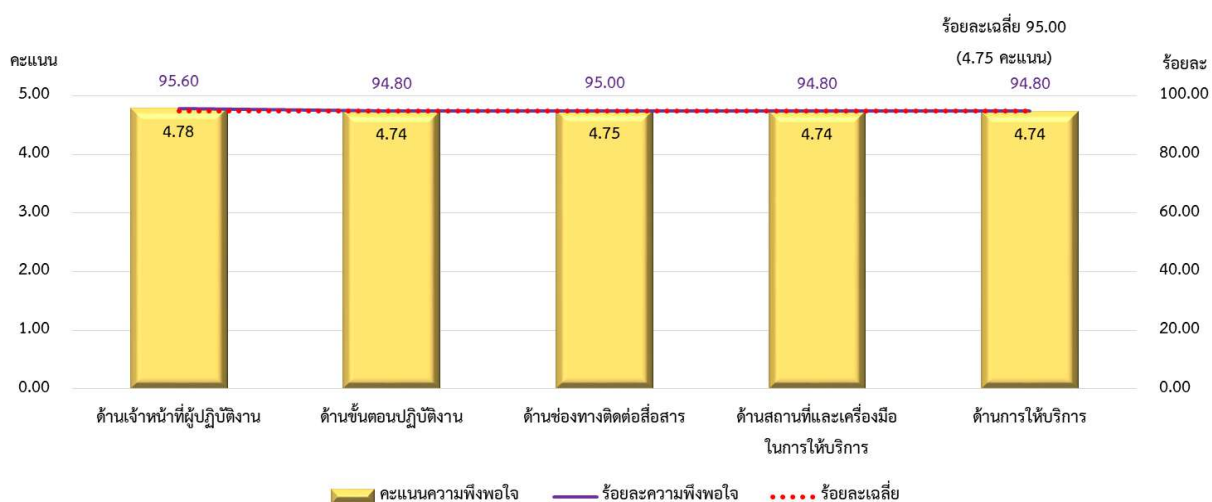
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 9 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.76 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.20 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 ซึ่งอยู่ในระดับคะแนน 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60 ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.40

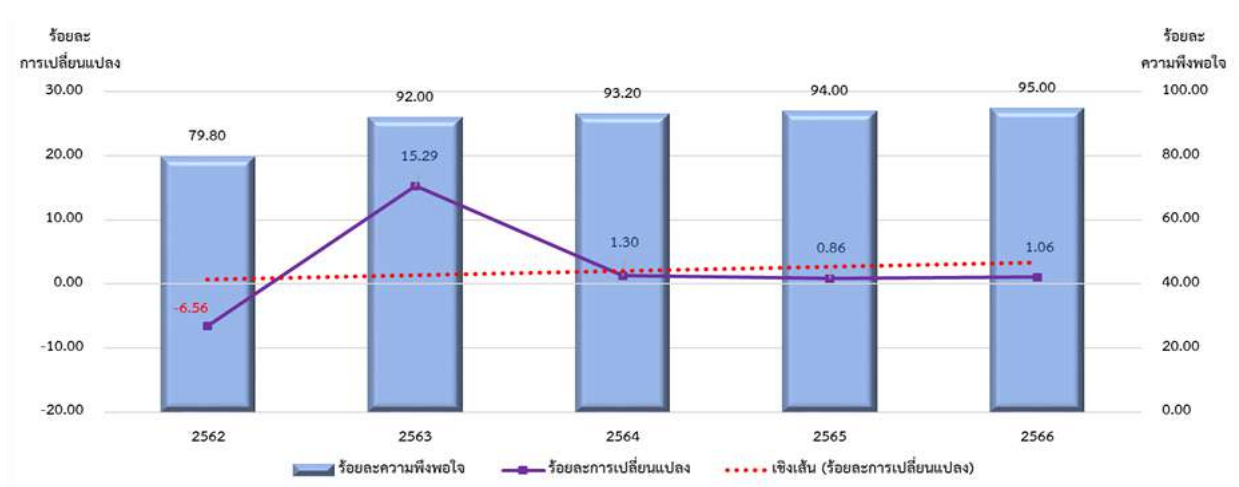
1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.75 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.00 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.78 4.75 4.74 4.74 และ 4.74 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60 95.00 94.80 94.80 และ 94.80 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 67

ภาพที่ 67 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 9 จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 9 ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 6.56 โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2566 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 15.29 1.30 0.86 และ 1.06 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 9 มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 68

ภาพที่ 68 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 9 ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566



4.9.1 ผลสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ภายนอก)

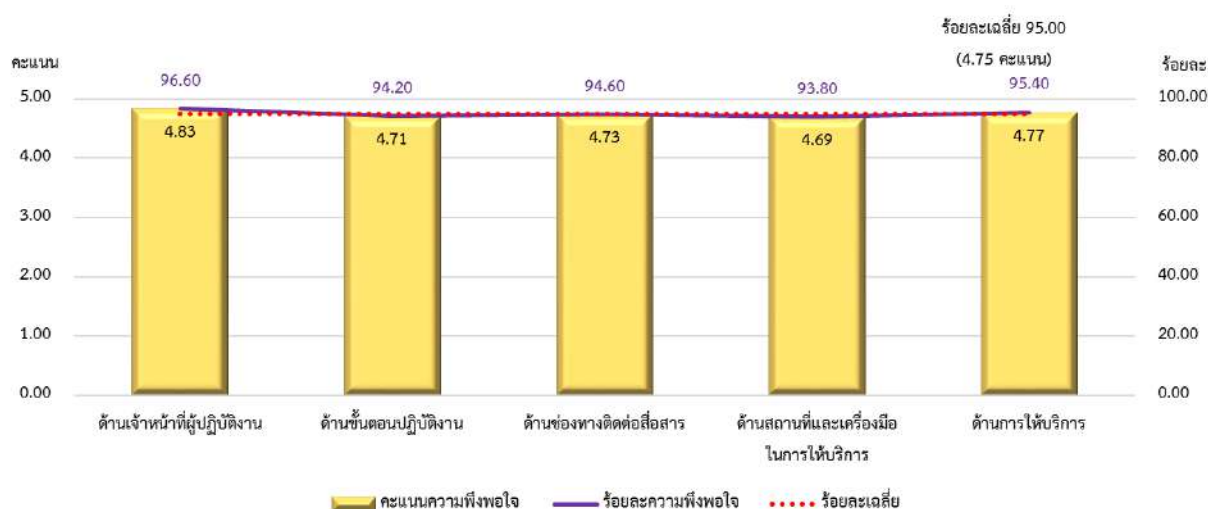
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 9 (ภายนอก) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (ภายนอก) ซึ่งอยู่ในระดับคะแนน 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40 ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.80 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.00

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.75 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.00 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.83 4.77 4.73 4.71 และ 4.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.60 95.40 94.60 94.20 และ 93.80 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 69 และตารางที่ 25

ภาพที่ 69 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 9 (ภายนอก) จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ตารางที่ 25 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 9 (ภายนอก) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

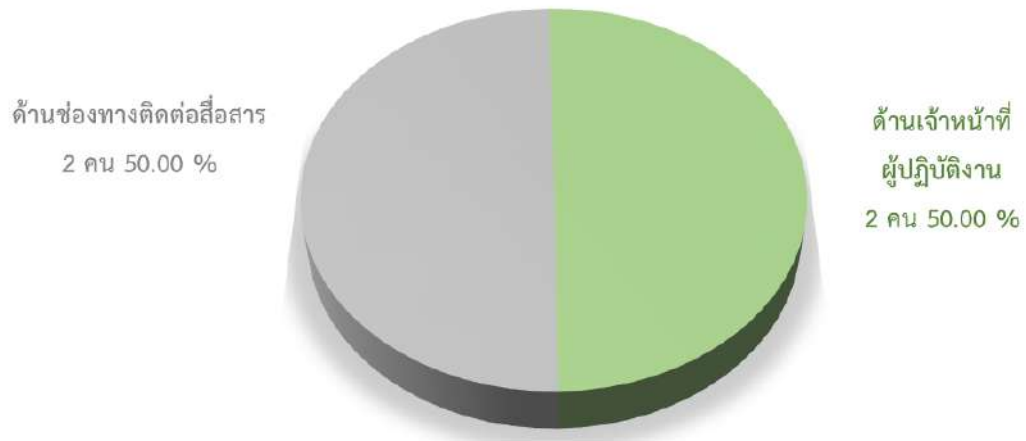
ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (ภายนอก) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.67	93.40
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 9 (ภายนอก) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.78	95.60
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 9 (ภายนอก) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.80	96.00
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้านของสำนักงานคลังเขต 9 (ภายนอก) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.75	95.00
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.83	96.60
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน ให้คำแนะนำ และความรู้ที่เป็นประโยชน์	4.83	96.60
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงตามความต้องการ	4.81	96.20
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.85	97.00
ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.71	94.20
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.67	93.40
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.75	95.00
3) มีวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในจุดที่กำหนด	4.72	94.40
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.73	94.60
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	4.76	95.20
2) Website ของสำนักงานคลังเขต ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.72	94.40
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.72	94.40
4) มีช่องทางในการให้บริการที่นอกเหนือจากช่องทางหลักของกรมบัญชีกลาง เช่น Facebook Line e-mail เป็นต้น	4.70	94.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.69	93.80
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติกร ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.65	93.00
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.67	93.40
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.73	94.60
4) มีสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง	4.70	94.00
5) มีแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.72	94.40
ด้านการให้บริการ	4.77	95.40
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.80	96.00
2) มีการจัดประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.69	93.80
3) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.82	96.40
4) การตรวจสอบข้อมูลผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญมีความรวดเร็วและถูกต้อง	4.81	96.20
5) การอนุมัติสิ่งจ่ายบำนาญบำนาญมีความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.75	95.00

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 9 (ภายนอก) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก
 - 1) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.85 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.00
 - 2) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน ให้คำแนะนำ และความรู้ที่เป็นประโยชน์ คะแนนเฉลี่ย 4.83 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.60
 - 3) วิทยาการมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ คะแนนเฉลี่ย 4.82 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.40
 - ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก
 - 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน คะแนนเฉลี่ย 4.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.00
 - 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน คะแนนเฉลี่ย 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40
 - 3) มีการจัดประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ คะแนนเฉลี่ย 4.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.80
- 2) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 9 (ภายนอก) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566**
- ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 89 คน มีข้อเสนอแนะ จำนวน 4 คน โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ ดังนี้
- 3.1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00)**
 - ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้เรื่องระบบบำเหน็จบำนาญแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อสามารถให้ข้อมูลแก่ผู้มาติดต่อได้อย่างถูกต้องเหมาะสม
 - ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ
 - 3.2) ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน**
 - ไม่มีข้อเสนอแนะ
 - 3.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00)**
 - ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสอบถาม เช่น e-mail Line และ Facebook เป็นต้น
 - ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อทางโทรศัพท์ให้มีคู่สายเพิ่มขึ้น
 - 3.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**
 - ไม่มีข้อเสนอแนะ
 - 3.5) ด้านการให้บริการ**
 - ไม่มีข้อเสนอแนะ

แสดงตามภาพที่ 70

ภาพที่ 70 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการสำนักงานคลังเขต 9 (ภายนอก)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



4.9.2 ผลสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ภายใน)

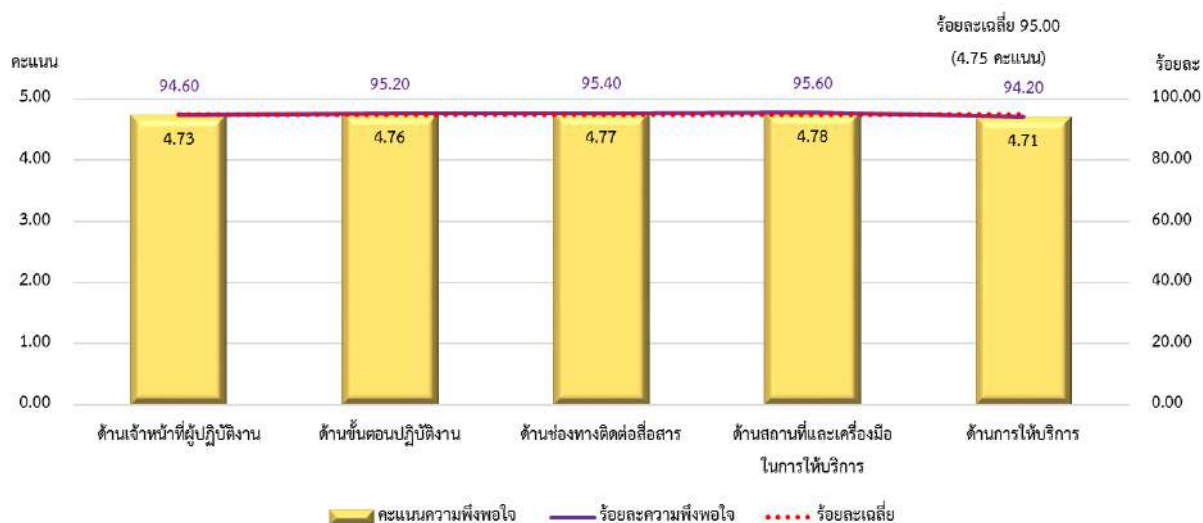
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 9 (ภายใน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.74 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.80 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (ภายใน) ซึ่งอยู่ในระดับคะแนน 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60 ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.60

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.75 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.00 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุด ไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.78 4.77 4.76 4.73 และ 4.71 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60 95.40 95.20 94.60 และ 94.20 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 71 และตารางที่ 26

ภาพที่ 71 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 9 (ภายใน) จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ตารางที่ 26 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 9 (ภายใน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 1 - 9 (ภายใน) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.68	93.60
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 9 (ภายใน) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.74	94.80
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 9 (ภายใน) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.73	94.60
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้านของสำนักงานคลังเขต 9 (ภายใน) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.75	95.00
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.73	94.60
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน ให้คำแนะนำ และความรู้ที่เป็นประโยชน์	4.73	94.60
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	4.68	93.60
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.78	95.60
ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.76	95.20
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.78	95.60
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.76	95.20
3) มีวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในจุดที่กำหนด	4.73	94.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.77	95.40
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	4.79	95.80
2) Website ของสำนักงานคลังเขต ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.72	94.40
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.81	96.20
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.78	95.60
1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.73	94.60
2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.72	94.40
3) มีสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง	4.75	95.00
4) มีแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.93	98.60
ด้านการให้บริการ	4.71	94.20
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.75	95.00
2) มีการจัดประชุม/อบรมให้ความรู้ทั่วถึง และเพียงพอต่อความต้องการ	4.67	93.40
3) การกำกับดูแล/ตรวจสอบ/ติดตามประเมินผลสำนักงานคลังจังหวัดในเขตพื้นที่ที่มีประสิทธิภาพ และน่าเชื่อถือ	4.74	94.80
4) กำกับดูแลและผลักดันการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาล กระทรวง กรม ได้อย่างเหมาะสมและชัดเจน	4.68	93.60
5) การติดตามและเร่งรัดการใช้จ่ายเงินของสำนักงานคลังจังหวัดในเขตพื้นที่ที่มีความสม่ำเสมอ มีแนวทางที่ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ	4.69	93.80
6) นโยบายการพัฒนางานของสำนักงานคลังจังหวัดในพื้นที่ที่มีทิศทางที่ชัดเจน	4.71	94.20

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 9 (ภายใน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

- 1) มีแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ คะแนนเฉลี่ย 4.93 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.60

- 2) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ คะแนนเฉลี่ย 4.81 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.20

- 3) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย 4.79 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.80

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

- 1) มีการจัดประชุม/อบรมให้ความรู้ทั่วถึง และเพียงพอต่อความต้องการ คะแนนเฉลี่ย 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40

- 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ และกำกับดูแลและผลักดันการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาล กระทรวง กรม ได้อย่างเหมาะสมและชัดเจน คะแนนเฉลี่ย 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60

- 3) การติดตามและเร่งรัดการใช้จ่ายเงินของสำนักงานคลังจังหวัดในเขตพื้นที่ที่มีความสม่ำเสมอ มีแนวทางที่ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.80

2) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 9 (ภายใน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 95 คน

- ไม่มีข้อเสนอแนะ



กลุ่มงานประเมินผล กองยุทธศาสตร์และแผนงาน กรมบัญชีกลาง

 ถนนพระรามที่ 6 แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400

 02 - 127 - 7000 ต่อ 6310 , 6517

 www.cgd.go.th