



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองยุทธศาสตร์และแผนงาน กลุ่มงานประเมินผล โทร. ๖๓๑๐ ๖๕๑๗

ที่ กค.๐๔๑๓.๓/๑๖ วันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการ
ของสำนักงานคลังจังหวัด ประจําปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน ผู้อำนวยการกอง ศูนย์ สถาบัน เลขาธิการกรม กลุ่ม คลังเขต และคลังจังหวัด

ตามที่กองยุทธศาสตร์และแผนงานได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจําปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งเป็นตัวชี้วัด : ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน ตามเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานภายในกรมบัญชีกลาง ประจําปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อประโยชน์ในการนำผลการสำรวจดังกล่าวมากำหนดทิศทาง และพัฒนาการให้บริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการนำมาปรับปรุงการดำเนินงานการให้บริการให้มากที่สุด นั้น

กองยุทธศาสตร์และแผนงานขอเรียนว่า ได้ดำเนินการจัดทำรายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจําปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ฉบับสมบูรณ์ โดยได้รับความเห็นชอบจากอธิบดีกรมบัญชีกลาง เรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ สามารถ Download รายงานผลสำรวจความพึงพอใจฯ ผ่านทาง Intranet กรมบัญชีกลาง → หน่วยงานภายใน → กองยุทธศาสตร์และแผนงาน → ผลสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานหลัก หรือผ่านทาง www.cgd.go.th → ข้อมูลองค์กร → ผลการสำรวจความพึงพอใจ หรือผ่านทาง QR code ที่ปรากฏท้ายหนังสือนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสุภาวดี สิทธิมาลัยรัตน์)

ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และแผนงาน



รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
pdf



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

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
e-book



<https://shorturl.asia/k1syS>



รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ

ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



กรมบัญชีกลาง

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
pdf



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

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
e-book



<https://shorturl.asia/k1syS>

**ตารางที่ ก : สำนักงานคลังจังหวัดที่ได้คะแนนสูง - ต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมประเทศ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

สำนักงานคลังจังหวัดที่ได้คะแนน สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมประเทศ			
ลำดับที่	สำนักงานคลังจังหวัด	ภาพรวมเฉลี่ย	
		คะแนน	ร้อยละ
1	สิงห์บุรี	4.98	99.60
2	ชัยภูมิ	4.94	98.80
3	ลำปาง	4.93	98.60
4	ยโสธร	4.91	98.20
	ตรัง	4.91	98.20
5	ปราจีนบุรี	4.90	98.00
6	อำนาจเจริญ	4.89	97.80
7	ลพบุรี	4.87	97.40
	ร้อยเอ็ด	4.87	97.40
	ประจวบคีรีขันธ์	4.87	97.40
	นครศรีธรรมราช	4.87	97.40
8	สระบุรี	4.85	97.00
	พะเยา	4.85	97.00
9	มุกดาหาร	4.84	96.80
	ตาก	4.84	96.80
	นครสวรรค์	4.84	96.80
10	นครพนม	4.83	96.60
	กาญจนบุรี	4.83	96.60
11	สระแก้ว	4.82	96.40
	ยะลา	4.82	96.40
12	อ่างทอง	4.81	96.20
	บุรีรัมย์	4.81	96.20
	อุบลราชธานี	4.81	96.20
13	กำแพงเพชร	4.80	96.00
14	อุดรธานี	4.79	95.80
	หนองคาย	4.79	95.80
	อุดรดิตถ์	4.79	95.80
15	ชลบุรี	4.78	95.60
	นครนายก	4.78	95.60
	เชียงใหม่	4.78	95.60
16	ศรีสะเกษ	4.77	95.40
17	ราชบุรี	4.76	95.20
18	ลำพูน	4.75	95.00
19	ชุมพร	4.74	94.80
	สตูล	4.74	94.80
20	จันทบุรี	4.72	94.40
21	สุรินทร์	4.71	94.20
	บึงกาฬ	4.71	94.20

สำนักงานคลังจังหวัดที่ได้คะแนน ต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมประเทศ			
ลำดับที่	สำนักงานคลังจังหวัด	ภาพรวมเฉลี่ย	
		คะแนน	ร้อยละ
23	สมุทรปราการ	4.69	93.80
	เลย	4.69	93.80
24	ชัยนาท	4.67	93.40
	น่าน	4.67	93.40
	ระนอง	4.67	93.40
	พิจิตร	4.67	93.40
25	ปทุมธานี	4.65	93.00
26	สุราษฎร์ธานี	4.64	92.80
27	นนทบุรี	4.63	92.60
	นครราชสีมา	4.63	92.60
28	เชียงใหม่	4.61	92.20
	สุโขทัย	4.61	92.20
29	ตราด	4.60	92.00
30	สมุทรสงคราม	4.59	91.80
31	แม่ฮ่องสอน	4.58	91.60
	พิษณุโลก	4.58	91.60
32	นราธิวาส	4.57	91.40
33	สกลนคร	4.56	91.20
34	หนองบัวลำภู	4.55	91.00
35	มหาสารคาม	4.53	90.60
	พิจิตร	4.53	90.60
	นครปฐม	4.53	90.60
36	ขอนแก่น	4.52	90.40
	เพชรบุรี	4.52	90.40
	กระบี่	4.52	90.40
37	กาฬสินธุ์	4.50	90.00
38	ฉะเชิงเทรา	4.49	89.80
	พังงา	4.49	89.80
	ปัตตานี	4.49	89.80
39	ระยอง	4.48	89.60
40	เพชรบูรณ์	4.47	89.40
41	แพร่	4.44	88.80
	อุทัยธานี	4.44	88.80
42	พระนครศรีอยุธยา	4.42	88.40
	สงขลา	4.42	88.40

สำนักงานคลังจังหวัดที่ได้คะแนน เท่ากับคะแนนเฉลี่ยภาพรวมประเทศ			
ลำดับที่	สำนักงานคลังจังหวัด	ภาพรวมเฉลี่ย	
		คะแนน	ร้อยละ
22	สมุทรสาคร	4.70	94.00
	สุพรรณบุรี	4.70	94.00
	ภูเก็ต	4.70	94.00

2.6.3 สำนักงานคลังจังหวัดตาก

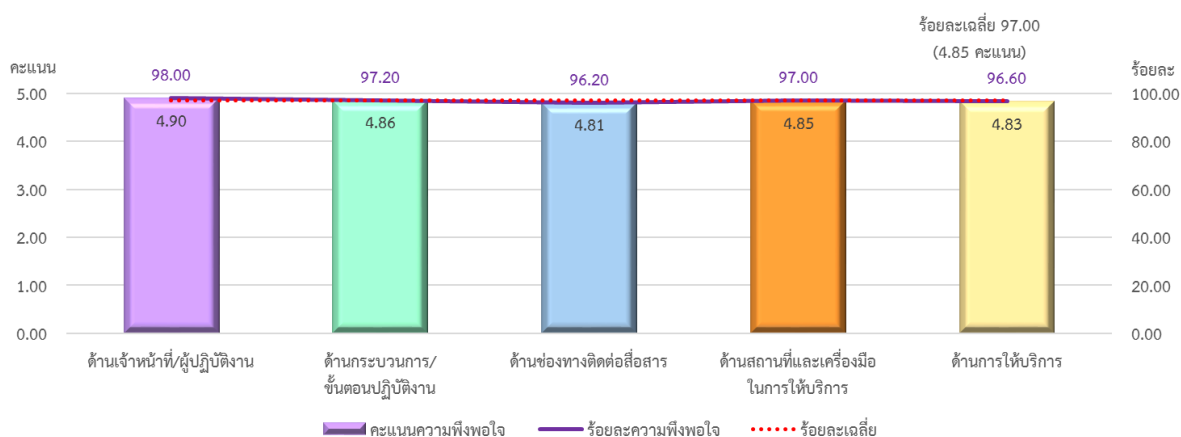
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

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

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.82 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.40

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.85 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.00 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุด ไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือ ในการให้บริการ ด้านการให้บริการ และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.90 4.86 4.85 4.83 และ 4.81 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.00 97.20 97.00 96.60 และ 96.20 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 361 และตารางที่ 96

ภาพที่ 361 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



**ตารางที่ 96 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ
ของสำนักงานคลังจังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.70	94.00
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดตาก (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.84	96.80
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.82	96.40
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.85	97.00
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.90	98.00
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับมอบหมาย	4.85	97.00
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงตามต้องการ	4.85	97.00
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.91	98.20
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.97	99.40
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.86	97.20
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.85	97.00
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.85	97.00
3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด	4.88	97.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.81	96.20
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.82	96.40
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.76	95.20
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.79	95.80
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.85	97.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.85	97.00
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุတ်รอ บ้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน	4.85	97.00
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.85	97.00
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.85	97.00
4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง	4.88	97.60
5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.82	96.40
ด้านการให้บริการ	4.83	96.60
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.88	97.60
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.82	96.40
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.85	97.00
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว	4.74	94.80
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.82	96.40
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.79	95.80
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTb Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.85	97.00
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น	4.85	97.00
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.85	97.00
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.88	97.60

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน คลังจังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

● ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.97 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.40

2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.91 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.20

3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน และวิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ คะแนนเฉลี่ย 4.88 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.60

● ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

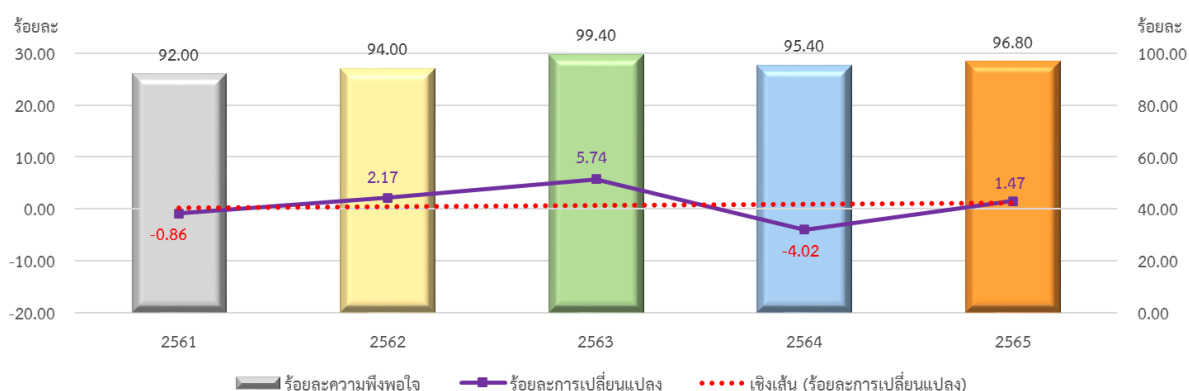
1) ความสะดวก รวดเร็วของการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร คะแนนเฉลี่ย 4.74 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.80

2) ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงานคลังจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.76 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.20

3) ความครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ในการเผยแพร่ข้อมูล และการนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.79 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.80

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 0.86 และ 4.02 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 2.17 5.74 และ 1.47 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดตาก มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 362

ภาพที่ 362 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565

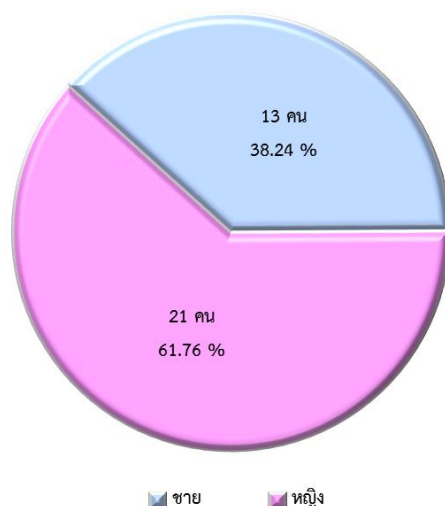


3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก แสดงตามภาพที่ 363 - 367
แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 34 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

3.1) เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 34 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 38.24 และเป็นเพศหญิง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 61.76 แสดงตามภาพที่ 363

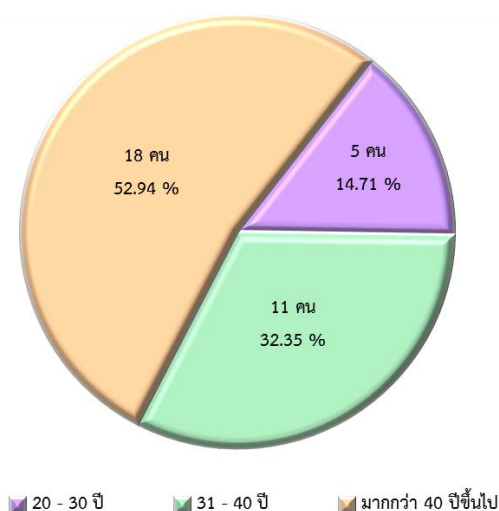
ภาพที่ 363 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก



3.2) อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 34 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไปมากที่สุด จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 52.94 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 32.35 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 14.71 แสดงตามภาพที่ 364

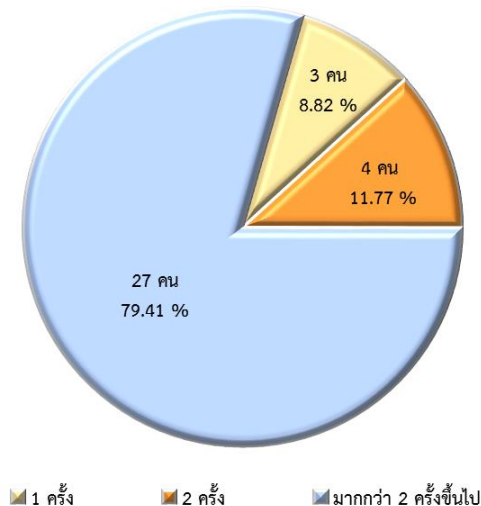
ภาพที่ 364 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก



3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 34 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 79.41 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 11.77 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 8.82 แสดงตามภาพที่ 365

ภาพที่ 365 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก



3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 34 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 366

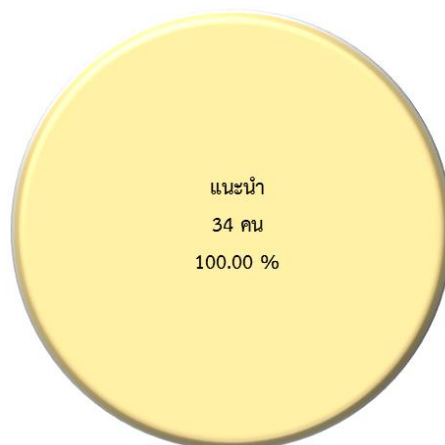
ภาพที่ 366 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก



3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 34 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 367

ภาพที่ 367 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก



4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก

4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 แสดงตามภาพที่ 368

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 34 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 5 ฉบับ โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

4.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 20.00)

- ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่เพื่อให้บริการได้ทั่วถึงครอบคลุม

4.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 20.00)

- การจัดอบรมเกี่ยวกับการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) ควรแยกวันอบรมให้กับเจ้าหน้าที่พัสดุการเงิน บัญชี เป็นคนละวันกัน ไม่ควรจัดอบรมรวมกันภายใน 1 วัน แล้วให้ส่วนราชการส่งตัวแทนเพียง 1 คน เข้าอบรม เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานของบางส่วนราชการที่ใช้ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) มี 3 งาน แต่ละงานก็ไม่ใช่ผู้ปฏิบัติคนเดียวกัน

4.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 40.00)

- การจัดส่งเอกสารหรือหนังสือ สำนักงานคลังจังหวัดควรจัดส่งเป็นไฟล์ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ด้วย เช่น Application Line เนื่องจากบางครั้งเอกสารหรือหนังสือไม่ถึงหน่วยงานผู้รับ

- ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยรับเรื่องทางโทรศัพท์เป็นประจำ ตลอดการให้บริการในแต่ละวัน

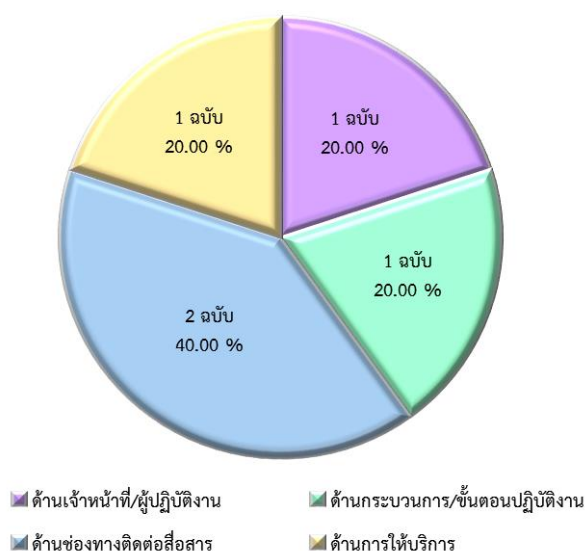
4.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

4.1.5) ด้านการให้บริการ (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 20.00)

- ควรจัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงานของส่วนราชการอย่างสม่ำเสมอ

ภาพที่ 368 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงาน
คลังจังหวัดตาก ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เป็น 5 ฉบับ
เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร
และด้านการให้บริการ มีจำนวนเพิ่มขึ้น ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ
มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 97

ตารางที่ 97 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก
ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ)	
	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	0	1
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	0	1
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	0	2
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	0	0
ด้านการให้บริการ	0	1
รวมทั้งหมด	0	5



กลุ่มงานประเมินผล กองยุทธศาสตร์และแผนงาน กรมบัญชีกลาง



ถนนพระรามที่ 6 แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400



02-127-7000 ต่อ 6310, 6517



www.cgd.go.th
