



รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ

ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



กรมบัญชาการ

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

2.7.7 สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร

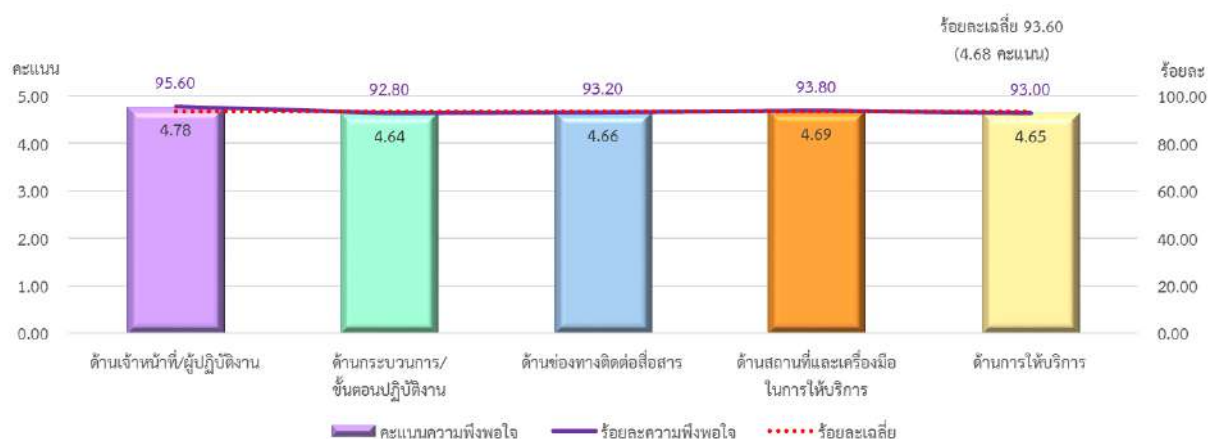
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนเท่ากับคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 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 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านการให้บริการ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.78 4.69 4.66 4.65 และ 4.64 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60 93.80 93.20 93.00 และ 92.80 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 461 และตารางที่ 121

ภาพที่ 461 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



**ตารางที่ 121 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ
ของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.70	94.00
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.70	94.00
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.71	94.20
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.68	93.60
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.78	95.60
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับมอบหมาย	4.73	94.60
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	4.73	94.60
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.82	96.40
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.84	96.80
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.64	92.80
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.61	92.20
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.65	93.00
3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด	4.65	93.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.66	93.20
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.73	94.60
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.59	91.80
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.65	93.00
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.65	93.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.69	93.80
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุโปร่ง บ้ายชั่วคราว บอกจุดให้บริการชัดเจน	4.63	92.60
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.67	93.40
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.73	94.60
4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง	4.71	94.20
5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.69	93.80
ด้านการให้บริการ	4.65	93.00
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.71	94.20
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.63	92.60
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.67	93.40
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว	4.57	91.40
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.61	92.20
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.67	93.40
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.69	93.80
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น	4.63	92.60
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.65	93.00
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.63	92.60

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.84 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.80

2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.82 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.40

3) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา และสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.60

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

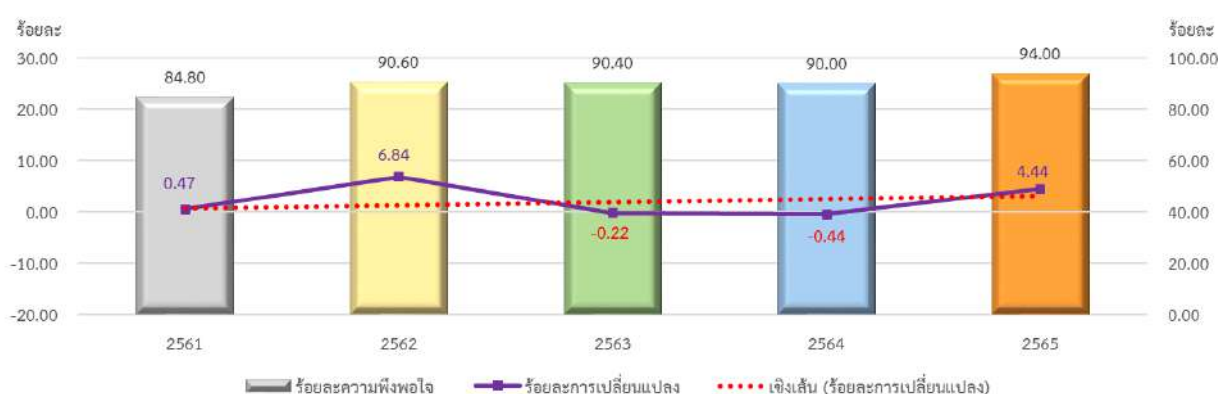
1) ความสะดวก รวดเร็วของการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร คะแนนเฉลี่ย 4.57 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.40

2) ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงานคลังจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.59 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.80

3) ความยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ และการนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.61 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.20

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 0.47 6.84 และ 4.44 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 0.22 และ 0.44 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้นแสดงตามภาพที่ 462

ภาพที่ 462 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565

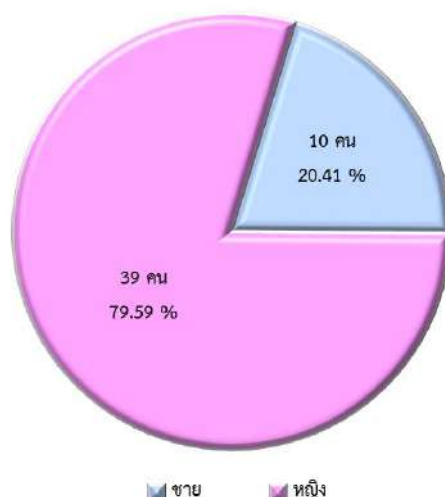


3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร แสดงตามภาพที่ 463 - 467
แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 49 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

3.1) เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 49 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 20.41 และเป็นเพศหญิง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 79.59 แสดงตามภาพที่ 463

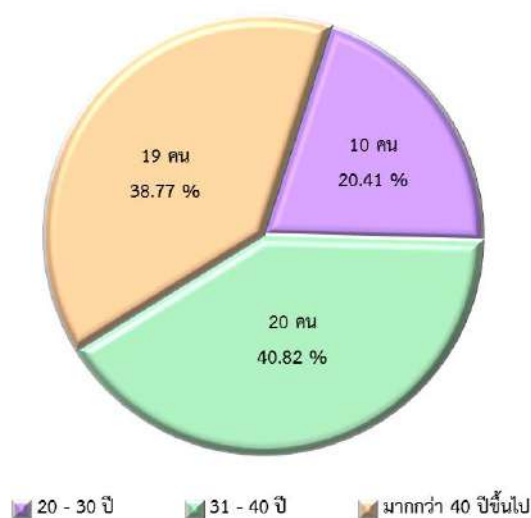
ภาพที่ 463 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร



3.2) อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 49 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี มากที่สุด จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 40.82 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 38.77 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 20.41 แสดงตามภาพที่ 464

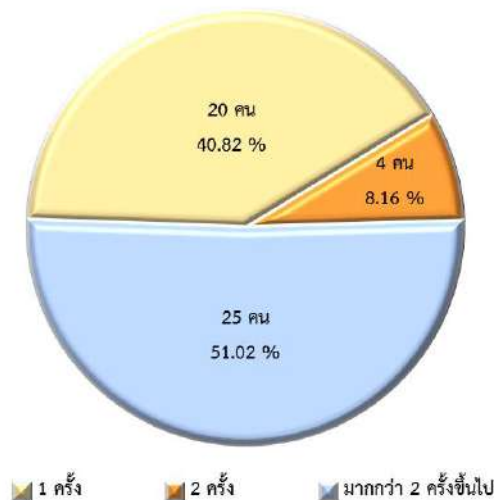
ภาพที่ 464 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร



3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 49 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 51.02 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 40.82 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 8.16 แสดงตามภาพที่ 465

ภาพที่ 465 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร



3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 49 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 466

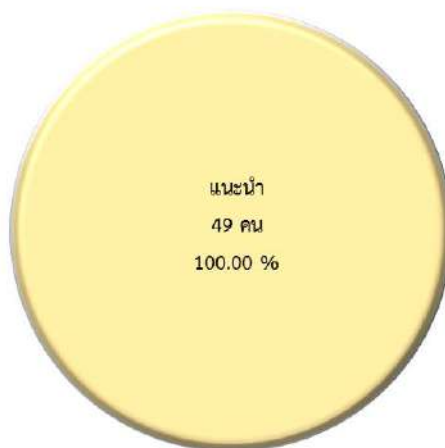
ภาพที่ 466 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร



3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 49 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 467

ภาพที่ 467 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร



4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร

4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 49 ฉบับ พบว่า ไม่มีข้อเสนอแนะ

4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 13 ฉบับ ลดลงเป็นไม่มีข้อเสนอแนะ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ มีจำนวนลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 122

ตารางที่ 122 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ)	
	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4	0
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	3	0
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	2	0
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	3	0
ด้านการให้บริการ	1	0
รวมทั้งหมด	13	0



กลุ่มงานประเมินผล กองยุทธศาสตร์และแผนงาน กรมบัญชีกลาง



ถนนพระรามที่ 6 แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400



02-127-7000 ต่อ 6310, 6517



www.cgd.go.th
