

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ  
ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563



# สารบัญ

|                                                                                                                                                                | หน้า |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| บทสรุปผู้บริหาร                                                                                                                                                | ก    |
| บทนำ                                                                                                                                                           | 1    |
| ผลสำรวจ                                                                                                                                                        |      |
| 1. ภาพรวมการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด                                                                                                                    |      |
| 1.1 ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด                                                                                          | 7    |
| 1.2 สำนักงานคลังจังหวัดที่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการสูงสุด 3 อันดับแรก                                                                 | 9    |
| 1.3 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563                         | 9    |
| 1.4 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 | 9    |
| 1.5 สรุปคะแนนผลสำรวจความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมากที่สุดและน้อยที่สุด จำแนกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 | 10   |
| 1.6 ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด                                                                                                           | 10   |
| 1.7 การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด                                                                                                               | 11   |
| 1.8 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด                                                                                                  | 11   |
| 1.9 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม                                                                                                                                        | 11   |
| 2. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด                                                              | 13   |
| 2.1 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 1                                                                                                                                 |      |
| 2.1.1 สำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา                                                                                                                       | 13   |
| 2.1.2 สำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี                                                                                                                               | 16   |
| 2.1.3 สำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี                                                                                                                              | 19   |
| 2.1.4 สำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี                                                                                                                                | 22   |
| 2.1.5 สำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี                                                                                                                               | 25   |
| 2.1.6 สำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี                                                                                                                             | 28   |
| 2.1.7 สำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท                                                                                                                                | 31   |
| 2.1.8 สำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง                                                                                                                               | 34   |
| 2.2 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 2                                                                                                                                 |      |
| 2.2.1 สำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา                                                                                                                            | 37   |
| 2.2.2 สำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี                                                                                                                              | 40   |
| 2.2.3 สำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี                                                                                                                                | 43   |

|                                       |     |
|---------------------------------------|-----|
| 2.2.4 สำนักงานคลังจังหวัดตราด         | 46  |
| 2.2.5 สำนักงานคลังจังหวัดนครนายก      | 49  |
| 2.2.6 สำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี   | 52  |
| 2.2.7 สำนักงานคลังจังหวัดระยอง        | 55  |
| 2.2.8 สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ  | 58  |
| 2.2.9 สำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว      | 61  |
| 2.3 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 3        |     |
| 2.3.1 สำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา   | 64  |
| 2.3.2 สำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ      | 67  |
| 2.3.3 สำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์    | 70  |
| 2.3.4 สำนักงานคลังจังหวัดยโสธร        | 73  |
| 2.3.5 สำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ     | 76  |
| 2.3.6 สำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์     | 79  |
| 2.3.7 สำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี  | 82  |
| 2.3.8 สำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ   | 85  |
| 2.4 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 4        |     |
| 2.4.1 สำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี     | 88  |
| 2.4.2 สำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์    | 91  |
| 2.4.3 สำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น      | 94  |
| 2.4.4 สำนักงานคลังจังหวัดนครพนม       | 97  |
| 2.4.5 สำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม    | 100 |
| 2.4.6 สำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร     | 103 |
| 2.4.7 สำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด     | 106 |
| 2.4.8 สำนักงานคลังจังหวัดเลย          | 109 |
| 2.4.9 สำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร       | 112 |
| 2.4.10 สำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย     | 115 |
| 2.4.11 สำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู | 118 |
| 2.4.12 สำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ      | 121 |
| 2.5 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 5        |     |
| 2.5.1 สำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่    | 124 |
| 2.5.2 สำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย     | 127 |
| 2.5.3 สำนักงานคลังจังหวัดน่าน         | 130 |
| 2.5.4 สำนักงานคลังจังหวัดพะเยา        | 133 |
| 2.5.5 สำนักงานคลังจังหวัดแพร่         | 136 |
| 2.5.6 สำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน   | 139 |
| 2.5.7 สำนักงานคลังจังหวัดลำพูน        | 142 |
| 2.5.8 สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง        | 145 |

|       |                                    |     |
|-------|------------------------------------|-----|
| 2.6   | สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 6         |     |
| 2.6.1 | สำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก        | 148 |
| 2.6.2 | สำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร       | 151 |
| 2.6.3 | สำนักงานคลังจังหวัดตาก             | 154 |
| 2.6.4 | สำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์       | 157 |
| 2.6.5 | สำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร          | 160 |
| 2.6.6 | สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์       | 163 |
| 2.6.7 | สำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย         | 166 |
| 2.6.8 | สำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี       | 169 |
| 2.6.9 | สำนักงานคลังจังหวัดอุตรดิตถ์       | 172 |
| 2.7   | สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 7         |     |
| 2.7.1 | สำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม          | 175 |
| 2.7.2 | สำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี       | 178 |
| 2.7.3 | สำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ | 181 |
| 2.7.4 | สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี        | 184 |
| 2.7.5 | สำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี         | 187 |
| 2.7.6 | สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม     | 190 |
| 2.7.7 | สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร       | 193 |
| 2.7.8 | สำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี      | 196 |
| 2.8   | สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 8         |     |
| 2.8.1 | สำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี    | 199 |
| 2.8.2 | สำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช   | 202 |
| 2.8.3 | สำนักงานคลังจังหวัดกระบี่          | 205 |
| 2.8.4 | สำนักงานคลังจังหวัดชุมพร           | 208 |
| 2.8.5 | สำนักงานคลังจังหวัดพังงา           | 211 |
| 2.8.6 | สำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต          | 214 |
| 2.8.7 | สำนักงานคลังจังหวัดระนอง           | 217 |
| 2.9   | สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 9         |     |
| 2.9.1 | สำนักงานคลังจังหวัดสงขลา           | 220 |
| 2.9.2 | สำนักงานคลังจังหวัดตรัง            | 223 |
| 2.9.3 | สำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง          | 226 |
| 2.9.4 | สำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส        | 229 |
| 2.9.5 | สำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี         | 232 |
| 2.9.6 | สำนักงานคลังจังหวัดยะลา            | 235 |
| 2.9.7 | สำนักงานคลังจังหวัดสตูล            | 238 |

## บทสรุปผู้บริหาร

กรมบัญชีกลางได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจําปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในช่วงระหว่างวันที่ 11 กันยายน 2563 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2563 โดยมีแบบสำรวจตอบกลับ จำนวน 8,702 ฉบับ ซึ่งสามารถแสดงผลการสำรวจได้ ดังนี้

### 1. ภาพรวมการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

#### 1.1 ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

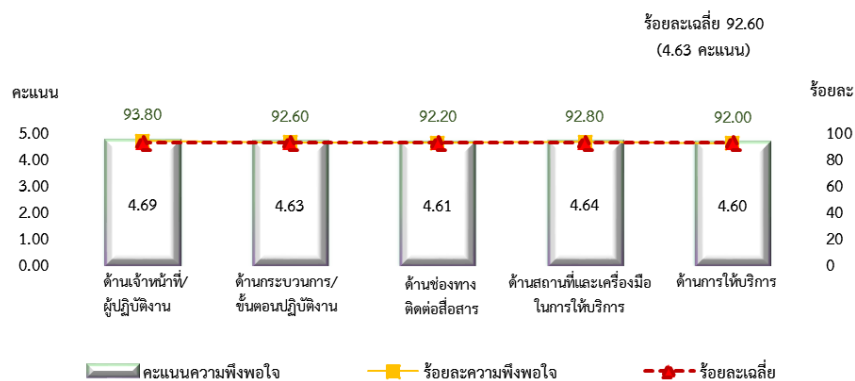
ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจําปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.66 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60

1.1.2 การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.60

ผลคะแนนทั้ง 2 ส่วน แสดงตามภาพ ก และตาราง ก - ข

ภาพ ก : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด  
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตาราง ก : สรุปคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                              | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                            | 4.66             | 93.20        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                    | 4.68             | 93.60        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                   | 4.63             | 92.60        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                         | <b>4.69</b>      | <b>93.80</b> |
| 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ                                                                                                    | 4.67             | 93.40        |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ                                                                                                        | 4.68             | 93.60        |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                     | 4.71             | 94.20        |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                       | 4.71             | 94.20        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                       | <b>4.63</b>      | <b>92.60</b> |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                     | 4.62             | 92.40        |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                       | 4.63             | 92.60        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                              | <b>4.61</b>      | <b>92.20</b> |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                        | 4.64             | 92.80        |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                        | 4.56             | 91.20        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                         | 4.60             | 92.00        |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                             | 4.63             | 92.60        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                                | <b>4.64</b>      | <b>92.80</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุโปร่ง ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                      | 4.65             | 93.00        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                 | 4.61             | 92.20        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                                      | <b>4.60</b>      | <b>92.00</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                       | 4.67             | 93.40        |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                       | 4.67             | 93.40        |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                               | 4.63             | 92.60        |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                                 | 4.59             | 91.80        |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                        | 4.55             | 91.00        |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                             | 4.54             | 90.80        |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                 | 4.61             | 92.20        |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซ้อปใช้ และการกักเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น | 4.54             | 90.80        |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                        | 4.60             | 92.00        |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                  | 4.63             | 92.60        |

ตาราง ข : สรุปคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด  
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| สำนักงานคลังจังหวัด | ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย | การให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) | การให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) |                               |                                 |                          |                                        |                  |       |
|---------------------|------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------|--------------------------|----------------------------------------|------------------|-------|
|                     |                        |                                        | ภาพรวม 5 ด้าน                           | ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน | ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน | ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร | ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | ด้านการให้บริการ |       |
| เขต 1               |                        |                                        |                                         |                               |                                 |                          |                                        |                  |       |
| 1. พระนครศรีอยุธยา  | คะแนน                  | 4.94                                   | 4.93                                    | 4.94                          | 4.95                            | 4.94                     | 4.93                                   | 4.94             | 4.92  |
|                     | ร้อยละ                 | 98.80                                  | 98.60                                   | 98.80                         | 99.00                           | 98.80                    | 98.60                                  | 98.80            | 98.40 |
| 2. นนทบุรี          | คะแนน                  | 4.65                                   | 4.59                                    | 4.70                          | 4.80                            | 4.87                     | 4.60                                   | 4.78             | 4.43  |
|                     | ร้อยละ                 | 93.00                                  | 91.80                                   | 94.00                         | 96.00                           | 97.40                    | 92.00                                  | 95.60            | 88.60 |
| 3. ปทุมธานี         | คะแนน                  | 4.81                                   | 4.79                                    | 4.82                          | 4.87                            | 4.81                     | 4.76                                   | 4.84             | 4.80  |
|                     | ร้อยละ                 | 96.20                                  | 95.80                                   | 96.40                         | 97.40                           | 96.20                    | 95.20                                  | 96.80            | 96.00 |
| 4. ลพบุรี           | คะแนน                  | 4.95                                   | 4.98                                    | 4.91                          | 4.91                            | 4.93                     | 4.91                                   | 4.90             | 4.91  |
|                     | ร้อยละ                 | 99.00                                  | 99.60                                   | 98.20                         | 98.20                           | 98.60                    | 98.20                                  | 98.00            | 98.20 |
| 5. สระบุรี          | คะแนน                  | 4.77                                   | 4.78                                    | 4.75                          | 4.80                            | 4.76                     | 4.72                                   | 4.75             | 4.71  |
|                     | ร้อยละ                 | 95.40                                  | 95.60                                   | 95.00                         | 96.00                           | 95.20                    | 94.40                                  | 95.00            | 94.20 |
| 6. สิงห์บุรี        | คะแนน                  | 4.52                                   | 4.56                                    | 4.48                          | 4.59                            | 4.48                     | 4.44                                   | 4.49             | 4.39  |
|                     | ร้อยละ                 | 90.40                                  | 91.20                                   | 89.60                         | 91.80                           | 89.60                    | 88.80                                  | 89.80            | 87.80 |
| 7. ชัยนาท           | คะแนน                  | 4.81                                   | 4.82                                    | 4.80                          | 4.86                            | 4.78                     | 4.76                                   | 4.84             | 4.76  |
|                     | ร้อยละ                 | 96.20                                  | 96.40                                   | 96.00                         | 97.20                           | 95.60                    | 95.20                                  | 96.80            | 95.20 |
| 8. อ่างทอง          | คะแนน                  | 4.58                                   | 4.65                                    | 4.50                          | 4.56                            | 4.51                     | 4.47                                   | 4.49             | 4.48  |
|                     | ร้อยละ                 | 91.60                                  | 93.00                                   | 90.00                         | 91.20                           | 90.20                    | 89.40                                  | 89.80            | 89.60 |
| เขต 2               |                        |                                        |                                         |                               |                                 |                          |                                        |                  |       |
| 9. ฉะเชิงเทรา       | คะแนน                  | 4.68                                   | 4.69                                    | 4.67                          | 4.71                            | 4.66                     | 4.66                                   | 4.70             | 4.63  |
|                     | ร้อยละ                 | 93.60                                  | 93.80                                   | 93.40                         | 94.20                           | 93.20                    | 93.20                                  | 94.00            | 92.60 |
| 10. จันทบุรี        | คะแนน                  | 4.35                                   | 4.39                                    | 4.31                          | 4.36                            | 4.32                     | 4.28                                   | 4.28             | 4.29  |
|                     | ร้อยละ                 | 87.00                                  | 87.80                                   | 86.20                         | 87.20                           | 86.40                    | 85.60                                  | 85.60            | 85.80 |
| 11. ชลบุรี          | คะแนน                  | 4.51                                   | 4.53                                    | 4.49                          | 4.61                            | 4.53                     | 4.50                                   | 4.34             | 4.46  |
|                     | ร้อยละ                 | 90.20                                  | 90.60                                   | 89.80                         | 92.20                           | 90.60                    | 90.00                                  | 86.80            | 89.20 |
| 12. ตรวาท           | คะแนน                  | 4.70                                   | 4.62                                    | 4.77                          | 4.81                            | 4.76                     | 4.78                                   | 4.71             | 4.79  |
|                     | ร้อยละ                 | 94.00                                  | 92.40                                   | 95.40                         | 96.20                           | 95.20                    | 95.60                                  | 94.20            | 95.80 |
| 13. นครนายก         | คะแนน                  | 4.05                                   | 4.04                                    | 4.06                          | 3.97                            | 4.00                     | 4.00                                   | 4.08             | 4.24  |
|                     | ร้อยละ                 | 81.00                                  | 80.80                                   | 81.20                         | 79.40                           | 80.00                    | 80.00                                  | 81.60            | 84.80 |
| 14. ปราจีนบุรี      | คะแนน                  | 4.75                                   | 4.78                                    | 4.71                          | 4.80                            | 4.68                     | 4.66                                   | 4.72             | 4.70  |
|                     | ร้อยละ                 | 95.00                                  | 95.60                                   | 94.20                         | 96.00                           | 93.60                    | 93.20                                  | 94.40            | 94.00 |
| 15. ระยอง           | คะแนน                  | 4.54                                   | 4.57                                    | 4.50                          | 4.62                            | 4.49                     | 4.49                                   | 4.46             | 4.44  |
|                     | ร้อยละ                 | 90.80                                  | 91.40                                   | 90.00                         | 92.40                           | 89.80                    | 89.80                                  | 89.20            | 88.80 |
| 16. สมุทรปราการ     | คะแนน                  | 4.74                                   | 4.82                                    | 4.65                          | 4.74                            | 4.71                     | 4.66                                   | 4.62             | 4.52  |
|                     | ร้อยละ                 | 94.80                                  | 96.40                                   | 93.00                         | 94.80                           | 94.20                    | 93.20                                  | 92.40            | 90.40 |
| 17. สระแก้ว         | คะแนน                  | 4.46                                   | 4.49                                    | 4.42                          | 4.51                            | 4.38                     | 4.36                                   | 4.43             | 4.40  |
|                     | ร้อยละ                 | 89.20                                  | 89.80                                   | 88.40                         | 90.20                           | 87.60                    | 87.20                                  | 88.60            | 88.00 |
| เขต 3               |                        |                                        |                                         |                               |                                 |                          |                                        |                  |       |
| 18. นครราชสีมา      | คะแนน                  | 4.15                                   | 4.11                                    | 4.18                          | 4.15                            | 4.11                     | 4.13                                   | 4.37             | 4.14  |
|                     | ร้อยละ                 | 83.00                                  | 82.20                                   | 83.60                         | 83.00                           | 82.20                    | 82.60                                  | 87.40            | 82.80 |
| 19. ชัยภูมิ         | คะแนน                  | 4.74                                   | 4.77                                    | 4.71                          | 4.83                            | 4.72                     | 4.67                                   | 4.62             | 4.69  |
|                     | ร้อยละ                 | 94.80                                  | 95.40                                   | 94.20                         | 96.60                           | 94.40                    | 93.40                                  | 92.40            | 93.80 |
| 20. บุรีรัมย์       | คะแนน                  | 4.92                                   | 4.94                                    | 4.89                          | 4.88                            | 4.86                     | 4.87                                   | 4.94             | 4.90  |
|                     | ร้อยละ                 | 98.40                                  | 98.80                                   | 97.80                         | 97.60                           | 97.20                    | 97.40                                  | 98.80            | 98.00 |
| 21. โยธธร           | คะแนน                  | 4.73                                   | 4.71                                    | 4.74                          | 4.77                            | 4.73                     | 4.70                                   | 4.78             | 4.73  |
|                     | ร้อยละ                 | 94.60                                  | 94.20                                   | 94.80                         | 95.40                           | 94.60                    | 94.00                                  | 95.60            | 94.60 |
| 22. ศรีสะเกษ        | คะแนน                  | 4.94                                   | 5.00                                    | 4.87                          | 4.89                            | 4.86                     | 4.86                                   | 4.86             | 4.87  |
|                     | ร้อยละ                 | 98.80                                  | 100.00                                  | 97.40                         | 97.80                           | 97.20                    | 97.20                                  | 97.20            | 97.40 |
| 23. สุรินทร์        | คะแนน                  | 4.46                                   | 4.52                                    | 4.40                          | 4.57                            | 4.41                     | 4.34                                   | 4.29             | 4.38  |
|                     | ร้อยละ                 | 89.20                                  | 90.40                                   | 88.00                         | 91.40                           | 88.20                    | 86.80                                  | 85.80            | 87.60 |
| 24. อุบลราชธานี     | คะแนน                  | 4.96                                   | 4.97                                    | 4.95                          | 4.95                            | 4.95                     | 4.94                                   | 4.94             | 4.96  |
|                     | ร้อยละ                 | 99.20                                  | 99.40                                   | 99.00                         | 99.00                           | 99.00                    | 98.80                                  | 98.80            | 99.20 |
| 25. อำนาจเจริญ      | คะแนน                  | 4.86                                   | 4.88                                    | 4.83                          | 4.86                            | 4.86                     | 4.80                                   | 4.84             | 4.79  |
|                     | ร้อยละ                 | 97.20                                  | 97.60                                   | 96.60                         | 97.20                           | 97.20                    | 96.00                                  | 96.80            | 95.80 |

| สำนักงานคลังจังหวัด |        | ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย | การให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) | การให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) |                               |                                 |                          |                                        |                  |
|---------------------|--------|------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------|--------------------------|----------------------------------------|------------------|
|                     |        |                        |                                        | ภาพรวม 5 ด้าน                           | ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน | ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน | ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร | ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | ด้านการให้บริการ |
| เขต 4               |        |                        |                                        |                                         |                               |                                 |                          |                                        |                  |
| 26. อุดรธานี        | คะแนน  | 4.80                   | 4.86                                   | 4.74                                    | 4.80                          | 4.73                            | 4.73                     | 4.78                                   | 4.68             |
|                     | ร้อยละ | 96.00                  | 97.20                                  | 94.80                                   | 96.00                         | 94.60                           | 94.60                    | 95.60                                  | 93.60            |
| 27. กาฬสินธุ์       | คะแนน  | 4.74                   | 4.75                                   | 4.73                                    | 4.78                          | 4.71                            | 4.72                     | 4.77                                   | 4.67             |
|                     | ร้อยละ | 94.80                  | 95.00                                  | 94.60                                   | 95.60                         | 94.20                           | 94.40                    | 95.40                                  | 93.40            |
| 28. ขอนแก่น         | คะแนน  | 4.77                   | 4.79                                   | 4.74                                    | 4.79                          | 4.72                            | 4.69                     | 4.82                                   | 4.68             |
|                     | ร้อยละ | 95.40                  | 95.80                                  | 94.80                                   | 95.80                         | 94.40                           | 93.80                    | 96.40                                  | 93.60            |
| 29. นครพนม          | คะแนน  | 4.39                   | 4.38                                   | 4.39                                    | 4.40                          | 4.34                            | 4.40                     | 4.40                                   | 4.41             |
|                     | ร้อยละ | 87.80                  | 87.60                                  | 87.80                                   | 88.00                         | 86.80                           | 88.00                    | 88.00                                  | 88.20            |
| 30. มหาสารคาม       | คะแนน  | 4.44                   | 4.45                                   | 4.42                                    | 4.54                          | 4.42                            | 4.41                     | 4.37                                   | 4.37             |
|                     | ร้อยละ | 88.80                  | 89.00                                  | 88.40                                   | 90.80                         | 88.40                           | 88.20                    | 87.40                                  | 87.40            |
| 31. มุกดาหาร        | คะแนน  | 4.78                   | 4.82                                   | 4.74                                    | 4.82                          | 4.73                            | 4.69                     | 4.74                                   | 4.72             |
|                     | ร้อยละ | 95.60                  | 96.40                                  | 94.80                                   | 96.40                         | 94.60                           | 93.80                    | 94.80                                  | 94.40            |
| 32. ร้อยเอ็ด        | คะแนน  | 4.42                   | 4.43                                   | 4.40                                    | 4.52                          | 4.39                            | 4.38                     | 4.38                                   | 4.35             |
|                     | ร้อยละ | 88.40                  | 88.60                                  | 88.00                                   | 90.40                         | 87.80                           | 87.60                    | 87.60                                  | 87.00            |
| 33. เลย             | คะแนน  | 4.64                   | 4.65                                   | 4.62                                    | 4.74                          | 4.67                            | 4.52                     | 4.63                                   | 4.55             |
|                     | ร้อยละ | 92.80                  | 93.00                                  | 92.40                                   | 94.80                         | 93.40                           | 90.40                    | 92.60                                  | 91.00            |
| 34. สกลนคร          | คะแนน  | 4.84                   | 4.86                                   | 4.82                                    | 4.84                          | 4.79                            | 4.79                     | 4.85                                   | 4.82             |
|                     | ร้อยละ | 96.80                  | 97.20                                  | 96.40                                   | 96.80                         | 95.80                           | 95.80                    | 97.00                                  | 96.40            |
| 35. หนองคาย         | คะแนน  | 4.81                   | 4.85                                   | 4.76                                    | 4.86                          | 4.74                            | 4.74                     | 4.72                                   | 4.72             |
|                     | ร้อยละ | 96.20                  | 97.00                                  | 95.20                                   | 97.20                         | 94.80                           | 94.80                    | 94.40                                  | 94.40            |
| 36. หนองบัวลำภู     | คะแนน  | 4.54                   | 4.56                                   | 4.52                                    | 4.54                          | 4.50                            | 4.49                     | 4.61                                   | 4.48             |
|                     | ร้อยละ | 90.80                  | 91.20                                  | 90.40                                   | 90.80                         | 90.00                           | 89.80                    | 92.20                                  | 89.60            |
| 37. บึงกาฬ          | คะแนน  | 4.03                   | 4.03                                   | 4.03                                    | 4.05                          | 3.96                            | 4.02                     | 4.08                                   | 4.03             |
|                     | ร้อยละ | 80.60                  | 80.60                                  | 80.60                                   | 81.00                         | 79.20                           | 80.40                    | 81.60                                  | 80.60            |
| เขต 5               |        |                        |                                        |                                         |                               |                                 |                          |                                        |                  |
| 38. เชียงใหม่       | คะแนน  | 4.87                   | 4.87                                   | 4.86                                    | 4.88                          | 4.85                            | 4.86                     | 4.86                                   | 4.86             |
|                     | ร้อยละ | 97.40                  | 97.40                                  | 97.20                                   | 97.60                         | 97.00                           | 97.20                    | 97.20                                  | 97.20            |
| 39. เชียงราย        | คะแนน  | 4.64                   | 4.67                                   | 4.61                                    | 4.74                          | 4.58                            | 4.61                     | 4.54                                   | 4.60             |
|                     | ร้อยละ | 92.80                  | 93.40                                  | 92.20                                   | 94.80                         | 91.60                           | 92.20                    | 90.80                                  | 92.00            |
| 40. น่าน            | คะแนน  | 4.55                   | 4.56                                   | 4.54                                    | 4.63                          | 4.54                            | 4.55                     | 4.47                                   | 4.50             |
|                     | ร้อยละ | 91.00                  | 91.20                                  | 90.80                                   | 92.60                         | 90.80                           | 91.00                    | 89.40                                  | 90.00            |
| 41. พะเยา           | คะแนน  | 4.66                   | 4.66                                   | 4.65                                    | 4.71                          | 4.61                            | 4.65                     | 4.66                                   | 4.61             |
|                     | ร้อยละ | 93.20                  | 93.20                                  | 93.00                                   | 94.20                         | 92.20                           | 93.00                    | 93.20                                  | 92.20            |
| 42.แพร่             | คะแนน  | 4.41                   | 4.44                                   | 4.37                                    | 4.52                          | 4.32                            | 4.31                     | 4.37                                   | 4.35             |
|                     | ร้อยละ | 88.20                  | 88.80                                  | 87.40                                   | 90.40                         | 86.40                           | 86.20                    | 87.40                                  | 87.00            |
| 43. แม่ฮ่องสอน      | คะแนน  | 4.95                   | 4.97                                   | 4.93                                    | 4.95                          | 4.92                            | 4.92                     | 4.91                                   | 4.95             |
|                     | ร้อยละ | 99.00                  | 99.40                                  | 98.60                                   | 99.00                         | 98.40                           | 98.40                    | 98.20                                  | 99.00            |
| 44. ลำพูน           | คะแนน  | 4.74                   | 4.78                                   | 4.69                                    | 4.83                          | 4.71                            | 4.74                     | 4.51                                   | 4.67             |
|                     | ร้อยละ | 94.80                  | 95.60                                  | 93.80                                   | 96.60                         | 94.20                           | 94.80                    | 90.20                                  | 93.40            |
| 45. ลำปาง           | คะแนน  | 4.74                   | 4.78                                   | 4.70                                    | 4.77                          | 4.67                            | 4.67                     | 4.71                                   | 4.68             |
|                     | ร้อยละ | 94.80                  | 95.60                                  | 94.00                                   | 95.40                         | 93.40                           | 93.40                    | 94.20                                  | 93.60            |
| เขต 6               |        |                        |                                        |                                         |                               |                                 |                          |                                        |                  |
| 46. พิษณุโลก        | คะแนน  | 4.37                   | 4.39                                   | 4.35                                    | 4.43                          | 4.33                            | 4.30                     | 4.35                                   | 4.32             |
|                     | ร้อยละ | 87.40                  | 87.80                                  | 87.00                                   | 88.60                         | 86.60                           | 86.00                    | 87.00                                  | 86.40            |
| 47. กำแพงเพชร       | คะแนน  | 4.88                   | 4.91                                   | 4.84                                    | 4.92                          | 4.83                            | 4.86                     | 4.86                                   | 4.73             |
|                     | ร้อยละ | 97.60                  | 98.20                                  | 96.80                                   | 98.40                         | 96.60                           | 97.20                    | 97.20                                  | 94.60            |
| 48. ตาก             | คะแนน  | 4.97                   | 5.00                                   | 4.93                                    | 4.94                          | 4.92                            | 4.92                     | 4.91                                   | 4.94             |
|                     | ร้อยละ | 99.40                  | 100.00                                 | 98.60                                   | 98.80                         | 98.40                           | 98.40                    | 98.20                                  | 98.80            |
| 49. นครสวรรค์       | คะแนน  | 4.89                   | 4.90                                   | 4.87                                    | 4.88                          | 4.83                            | 4.87                     | 4.91                                   | 4.88             |
|                     | ร้อยละ | 97.80                  | 98.00                                  | 97.40                                   | 97.60                         | 96.60                           | 97.40                    | 98.20                                  | 97.60            |
| 50. พิจิตร          | คะแนน  | 4.70                   | 4.73                                   | 4.66                                    | 4.73                          | 4.66                            | 4.55                     | 4.78                                   | 4.58             |
|                     | ร้อยละ | 94.00                  | 94.60                                  | 93.20                                   | 94.60                         | 93.20                           | 91.00                    | 95.60                                  | 91.60            |
| 51. เพชรบูรณ์       | คะแนน  | 5.00                   | 5.00                                   | 5.00                                    | 5.00                          | 5.00                            | 5.00                     | 5.00                                   | 5.00             |
|                     | ร้อยละ | 100.00                 | 100.00                                 | 100.00                                  | 100.00                        | 100.00                          | 100.00                   | 100.00                                 | 100.00           |
| 52. สุโขทัย         | คะแนน  | 4.32                   | 4.33                                   | 4.30                                    | 4.39                          | 4.29                            | 4.23                     | 4.31                                   | 4.27             |
|                     | ร้อยละ | 86.40                  | 86.60                                  | 86.00                                   | 87.80                         | 85.80                           | 84.60                    | 86.20                                  | 85.40            |
| 53. อุทัยธานี       | คะแนน  | 4.33                   | 4.33                                   | 4.32                                    | 4.38                          | 4.27                            | 4.31                     | 4.33                                   | 4.31             |
|                     | ร้อยละ | 86.60                  | 86.60                                  | 86.40                                   | 87.60                         | 85.40                           | 86.20                    | 86.60                                  | 86.20            |
| 54. อุตรดิตถ์       | คะแนน  | 4.60                   | 4.59                                   | 4.60                                    | 4.67                          | 4.62                            | 4.49                     | 4.81                                   | 4.42             |
|                     | ร้อยละ | 92.00                  | 91.80                                  | 92.00                                   | 93.40                         | 92.40                           | 89.80                    | 96.20                                  | 88.40            |

| สำนักงานคลังจังหวัด |        | ระดับ<br>ความพึงพอใจเฉลี่ย | การให้บริการ<br>ภาพรวม<br>(คะแนนเต็ม<br>5 คะแนน) | การให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) |                                       |                                         |                                  |                                                |                      |
|---------------------|--------|----------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------|------------------------------------------------|----------------------|
|                     |        |                            |                                                  | ภาพรวม<br>5 ด้าน                        | ด้าน<br>เจ้าหน้าที่/<br>ผู้ปฏิบัติงาน | ด้าน<br>กระบวนการ/<br>ขั้นตอนปฏิบัติงาน | ด้าน<br>ช่องทาง<br>ติดต่อสื่อสาร | ด้าน<br>สถานที่และเครื่องมือ<br>ในการให้บริการ | ด้าน<br>การให้บริการ |
| เขต 7               |        |                            |                                                  |                                         |                                       |                                         |                                  |                                                |                      |
| 55. นครปฐม          | คะแนน  | 4.78                       | 4.78                                             | 4.77                                    | 4.79                                  | 4.75                                    | 4.76                             | 4.76                                           | 4.80                 |
|                     | ร้อยละ | 95.60                      | 95.60                                            | 95.40                                   | 95.80                                 | 95.00                                   | 95.20                            | 95.20                                          | 96.00                |
| 56. กาญจนบุรี       | คะแนน  | 4.86                       | 4.87                                             | 4.85                                    | 4.89                                  | 4.84                                    | 4.84                             | 4.85                                           | 4.82                 |
|                     | ร้อยละ | 97.20                      | 97.40                                            | 97.00                                   | 97.80                                 | 96.80                                   | 96.80                            | 97.00                                          | 96.40                |
| 57. ประจวบคีรีขันธ์ | คะแนน  | 4.98                       | 4.97                                             | 4.98                                    | 4.98                                  | 4.98                                    | 4.98                             | 4.99                                           | 4.98                 |
|                     | ร้อยละ | 99.60                      | 99.40                                            | 99.60                                   | 99.60                                 | 99.60                                   | 99.60                            | 99.80                                          | 99.60                |
| 58. เพชรบุรี        | คะแนน  | 4.75                       | 4.79                                             | 4.71                                    | 4.77                                  | 4.70                                    | 4.70                             | 4.69                                           | 4.70                 |
|                     | ร้อยละ | 95.00                      | 95.80                                            | 94.20                                   | 95.40                                 | 94.00                                   | 94.00                            | 93.80                                          | 94.00                |
| 59. ราชบุรี         | คะแนน  | 4.60                       | 4.67                                             | 4.52                                    | 4.60                                  | 4.54                                    | 4.48                             | 4.48                                           | 4.49                 |
|                     | ร้อยละ | 92.00                      | 93.40                                            | 90.40                                   | 92.00                                 | 90.80                                   | 89.60                            | 89.60                                          | 89.80                |
| 60. สมุทรสงคราม     | คะแนน  | 4.33                       | 4.36                                             | 4.30                                    | 4.38                                  | 4.30                                    | 4.24                             | 4.30                                           | 4.29                 |
|                     | ร้อยละ | 86.60                      | 87.20                                            | 86.00                                   | 87.60                                 | 86.00                                   | 84.80                            | 86.00                                          | 85.80                |
| 61. สมุทรสาคร       | คะแนน  | 4.52                       | 4.56                                             | 4.48                                    | 4.54                                  | 4.46                                    | 4.53                             | 4.39                                           | 4.46                 |
|                     | ร้อยละ | 90.40                      | 91.20                                            | 89.60                                   | 90.80                                 | 89.20                                   | 90.60                            | 87.80                                          | 89.20                |
| 62. สุพรรณบุรี      | คะแนน  | 4.51                       | 4.53                                             | 4.48                                    | 4.50                                  | 4.46                                    | 4.45                             | 4.51                                           | 4.46                 |
|                     | ร้อยละ | 90.20                      | 90.60                                            | 89.60                                   | 90.00                                 | 89.20                                   | 89.00                            | 90.20                                          | 89.20                |
| เขต 8               |        |                            |                                                  |                                         |                                       |                                         |                                  |                                                |                      |
| 63. สุราษฎร์ธานี    | คะแนน  | 4.68                       | 4.71                                             | 4.64                                    | 4.69                                  | 4.66                                    | 4.61                             | 4.63                                           | 4.61                 |
|                     | ร้อยละ | 93.60                      | 94.20                                            | 92.80                                   | 93.80                                 | 93.20                                   | 92.20                            | 92.60                                          | 92.20                |
| 64. นครศรีธรรมราช   | คะแนน  | 4.43                       | 4.46                                             | 4.39                                    | 4.52                                  | 4.43                                    | 4.32                             | 4.34                                           | 4.32                 |
|                     | ร้อยละ | 88.60                      | 89.20                                            | 87.80                                   | 90.40                                 | 88.60                                   | 86.40                            | 86.80                                          | 86.40                |
| 65. กระบี่          | คะแนน  | 4.69                       | 4.75                                             | 4.63                                    | 4.71                                  | 4.66                                    | 4.64                             | 4.63                                           | 4.51                 |
|                     | ร้อยละ | 93.80                      | 95.00                                            | 92.60                                   | 94.20                                 | 93.20                                   | 92.80                            | 92.60                                          | 90.20                |
| 66. ชุมพร           | คะแนน  | 4.83                       | 4.91                                             | 4.74                                    | 4.81                                  | 4.77                                    | 4.69                             | 4.69                                           | 4.75                 |
|                     | ร้อยละ | 96.60                      | 98.20                                            | 94.80                                   | 96.20                                 | 95.40                                   | 93.80                            | 93.80                                          | 95.00                |
| 67. พังงา           | คะแนน  | 4.51                       | 4.57                                             | 4.45                                    | 4.54                                  | 4.43                                    | 4.45                             | 4.46                                           | 4.39                 |
|                     | ร้อยละ | 90.20                      | 91.40                                            | 89.00                                   | 90.80                                 | 88.60                                   | 89.00                            | 89.20                                          | 87.80                |
| 68. ภูเก็ต          | คะแนน  | 4.57                       | 4.65                                             | 4.48                                    | 4.69                                  | 4.50                                    | 4.30                             | 4.40                                           | 4.49                 |
|                     | ร้อยละ | 91.40                      | 93.00                                            | 89.60                                   | 93.80                                 | 90.00                                   | 86.00                            | 88.00                                          | 89.80                |
| 69. ระนอง           | คะแนน  | 4.51                       | 4.55                                             | 4.47                                    | 4.49                                  | 4.49                                    | 4.47                             | 4.47                                           | 4.45                 |
|                     | ร้อยละ | 90.20                      | 91.00                                            | 89.40                                   | 89.80                                 | 89.80                                   | 89.40                            | 89.40                                          | 89.00                |
| เขต 9               |        |                            |                                                  |                                         |                                       |                                         |                                  |                                                |                      |
| 70. สงขลา           | คะแนน  | 4.63                       | 4.62                                             | 4.64                                    | 4.68                                  | 4.63                                    | 4.58                             | 4.74                                           | 4.55                 |
|                     | ร้อยละ | 92.60                      | 92.40                                            | 92.80                                   | 93.60                                 | 92.60                                   | 91.60                            | 94.80                                          | 91.00                |
| 71. ตรัง            | คะแนน  | 4.80                       | 4.79                                             | 4.81                                    | 4.84                                  | 4.84                                    | 4.78                             | 4.84                                           | 4.74                 |
|                     | ร้อยละ | 96.00                      | 95.80                                            | 96.20                                   | 96.80                                 | 96.80                                   | 95.60                            | 96.80                                          | 94.80                |
| 72. พัทลุง          | คะแนน  | 4.32                       | 4.33                                             | 4.30                                    | 4.34                                  | 4.28                                    | 4.25                             | 4.38                                           | 4.25                 |
|                     | ร้อยละ | 86.40                      | 86.60                                            | 86.00                                   | 86.80                                 | 85.60                                   | 85.00                            | 87.60                                          | 85.00                |
| 73. นราธิวาส        | คะแนน  | 4.94                       | 4.95                                             | 4.93                                    | 4.92                                  | 4.93                                    | 4.90                             | 4.96                                           | 4.93                 |
|                     | ร้อยละ | 98.80                      | 99.00                                            | 98.60                                   | 98.40                                 | 98.60                                   | 98.00                            | 99.20                                          | 98.60                |
| 74. ปัตตานี         | คะแนน  | 4.84                       | 4.85                                             | 4.83                                    | 4.89                                  | 4.82                                    | 4.80                             | 4.81                                           | 4.82                 |
|                     | ร้อยละ | 96.80                      | 97.00                                            | 96.60                                   | 97.80                                 | 96.40                                   | 96.00                            | 96.20                                          | 96.40                |
| 75. ยะลา            | คะแนน  | 4.78                       | 4.79                                             | 4.77                                    | 4.79                                  | 4.74                                    | 4.77                             | 4.79                                           | 4.76                 |
|                     | ร้อยละ | 95.60                      | 95.80                                            | 95.40                                   | 95.80                                 | 94.80                                   | 95.40                            | 95.80                                          | 95.20                |
| 76. สตูล            | คะแนน  | 4.78                       | 4.78                                             | 4.78                                    | 4.82                                  | 4.76                                    | 4.77                             | 4.80                                           | 4.74                 |
|                     | ร้อยละ | 95.60                      | 95.60                                            | 95.60                                   | 96.40                                 | 95.20                                   | 95.40                            | 96.00                                          | 94.80                |
| ภาพรวม              | คะแนน  | 4.66                       | 4.68                                             | 4.63                                    | 4.69                                  | 4.63                                    | 4.61                             | 4.64                                           | 4.60                 |
|                     | ร้อยละ | 93.20                      | 93.60                                            | 92.60                                   | 93.80                                 | 92.60                                   | 92.20                            | 92.80                                          | 92.00                |

## 1.2 สำนักงานคลังจังหวัดที่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่

1.2.1 สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ ได้คะแนนเฉลี่ย 5.00 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 100.00

1.2.2 สำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้คะแนนเฉลี่ย 4.98 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.60

1.2.3 สำนักงานคลังจังหวัดตาก ได้คะแนนเฉลี่ย 4.97 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.40

แสดงตามตาราง ค

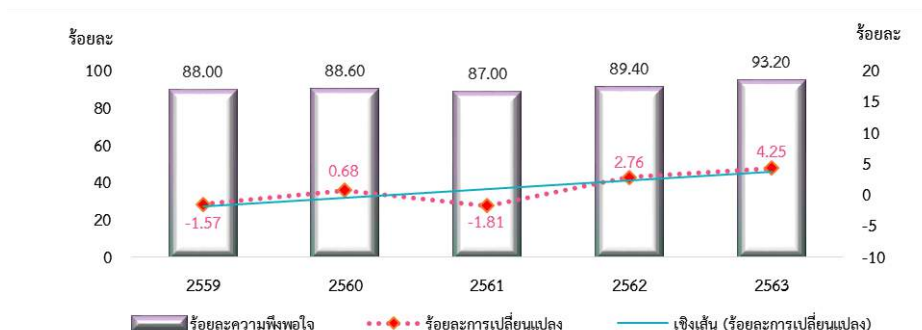
ตาราง ค : แสดงลำดับสำนักงานคลังจังหวัดที่มีผลสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมากที่สุดไปน้อยที่สุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ลำดับ | สำนักงานคลังจังหวัด | ภาพรวม |        |
|-------|---------------------|--------|--------|
|       |                     | คะแนน  | ร้อยละ |
| 1     | เพชรบูรณ์           | 5.00   | 100.00 |
| 2     | ประจวบคีรีขันธ์     | 4.98   | 99.60  |
| 3     | ตาก                 | 4.97   | 99.40  |
| 4     | อุบลราชธานี         | 4.96   | 99.20  |
| 5     | ลพบุรี              | 4.95   | 99.00  |
|       | แม่ฮ่องสอน          | 4.95   | 99.00  |
| 6     | พระนครศรีอยุธยา     | 4.94   | 98.80  |
|       | ศรีสะเกษ            | 4.94   | 98.80  |
|       | นราธิวาส            | 4.94   | 98.80  |
| 7     | บุรีรัมย์           | 4.92   | 98.40  |
| 8     | นครสวรรค์           | 4.89   | 97.80  |
| 9     | กำแพงเพชร           | 4.88   | 97.60  |
| 10    | เชียงใหม่           | 4.87   | 97.40  |
| 11    | อำนาจเจริญ          | 4.86   | 97.20  |
|       | กาญจนบุรี           | 4.86   | 97.20  |
| 12    | สกลนคร              | 4.84   | 96.80  |
|       | ปัตตานี             | 4.84   | 96.80  |
| 13    | ชุมพร               | 4.83   | 96.60  |
| 14    | ปทุมธานี            | 4.81   | 96.20  |
|       | ชัยนาท              | 4.81   | 96.20  |
|       | หนองคาย             | 4.81   | 96.20  |
| 15    | อุดรธานี            | 4.80   | 96.00  |
|       | ตรัง                | 4.80   | 96.00  |
| 16    | มุกดาหาร            | 4.78   | 95.60  |
|       | นครปฐม              | 4.78   | 95.60  |
|       | ยะลา                | 4.78   | 95.60  |
|       | สตูล                | 4.78   | 95.60  |
| 17    | สระบุรี             | 4.77   | 95.40  |
|       | ขอนแก่น             | 4.77   | 95.40  |
| 18    | ปราจีนบุรี          | 4.75   | 95.00  |
|       | เพชรบุรี            | 4.75   | 95.00  |
| 19    | สมุทรปราการ         | 4.74   | 94.80  |
|       | ชัยภูมิ             | 4.74   | 94.80  |
|       | กาฬสินธุ์           | 4.74   | 94.80  |
|       | ลำพูน               | 4.74   | 94.80  |
|       | ลำปาง               | 4.74   | 94.80  |
| 20    | ยโสธร               | 4.73   | 94.60  |
| 21    | ตราด                | 4.70   | 94.00  |
|       | พิจิตร              | 4.70   | 94.00  |

| ลำดับ        | สำนักงานคลังจังหวัด | ภาพรวม |        |
|--------------|---------------------|--------|--------|
|              |                     | คะแนน  | ร้อยละ |
| 22           | กระบี่              | 4.69   | 93.80  |
| 23           | ฉะเชิงเทรา          | 4.68   | 93.60  |
|              | สุราษฎร์ธานี        | 4.68   | 93.60  |
| 24           | พะเยา               | 4.66   | 93.20  |
| เฉลี่ยภาพรวม |                     | 4.66   | 93.20  |
| 25           | นนทบุรี             | 4.65   | 93.00  |
| 26           | เลย                 | 4.64   | 92.80  |
|              | เชียงราย            | 4.64   | 92.80  |
| 27           | สงขลา               | 4.63   | 92.60  |
| 28           | อุดรดิตถ์           | 4.60   | 92.00  |
|              | ราชบุรี             | 4.60   | 92.00  |
| 29           | อ่างทอง             | 4.58   | 91.60  |
| 30           | ภูเก็ต              | 4.57   | 91.40  |
| 31           | น่าน                | 4.55   | 91.00  |
| 32           | ระยอง               | 4.54   | 90.80  |
|              | หนองบัวลำภู         | 4.54   | 90.80  |
| 33           | สิงห์บุรี           | 4.52   | 90.40  |
|              | สมุทรสาคร           | 4.52   | 90.40  |
| 34           | ชลบุรี              | 4.51   | 90.20  |
|              | สุพรรณบุรี          | 4.51   | 90.20  |
|              | พังงา               | 4.51   | 90.20  |
|              | ระนอง               | 4.51   | 90.20  |
| 35           | สระแก้ว             | 4.46   | 89.20  |
|              | สุรินทร์            | 4.46   | 89.20  |
| 36           | มหาสารคาม           | 4.44   | 88.80  |
| 37           | นครศรีธรรมราช       | 4.43   | 88.60  |
| 38           | ร้อยเอ็ด            | 4.42   | 88.40  |
| 39           | แพร่                | 4.41   | 88.20  |
| 40           | นครพนม              | 4.39   | 87.80  |
| 41           | พิษณุโลก            | 4.37   | 87.40  |
| 42           | จันทบุรี            | 4.35   | 87.00  |
| 43           | อุทัยธานี           | 4.33   | 86.60  |
|              | สมุทรสงคราม         | 4.33   | 86.60  |
| 44           | สุโขทัย             | 4.32   | 86.40  |
|              | พัทลุง              | 4.32   | 86.40  |
| 45           | นครราชสีมา          | 4.15   | 83.00  |
| 46           | นครนายก             | 4.05   | 81.00  |
| 47           | บึงกาฬ              | 4.03   | 80.60  |

1.3 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 4.25 แสดงตามภาพ ข

ภาพ ข : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563

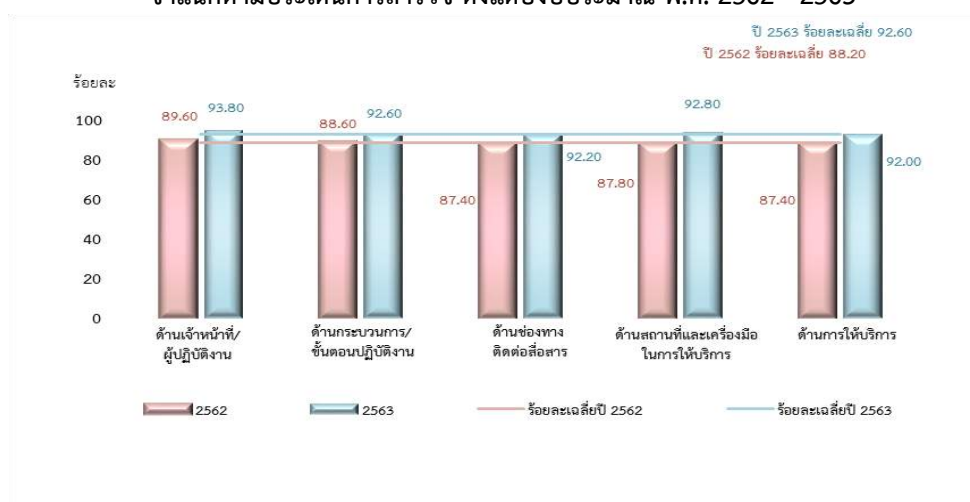


1.4 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 พบว่า ทุกด้านมีระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้น แสดงตามตาราง ง - จ และภาพ ค

ตาราง ง : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563

| ประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน                    | ร้อยละความพึงพอใจ |         |
|-------------------------------------------|-------------------|---------|
|                                           | ปี 2563           | ปี 2562 |
| 1. ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน          | 93.80             | 89.60   |
| 2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน        | 92.60             | 88.60   |
| 3. ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร               | 92.20             | 87.40   |
| 4. ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | 92.80             | 87.80   |
| 5. ด้านการให้บริการ                       | 92.00             | 87.40   |

ภาพ ค : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563



ตาราง จ : การเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| สำนักงานคลังจังหวัด       | ปี 2563<br>ร้อยละ | ปี 2562<br>ร้อยละ | การเปลี่ยนแปลง<br>ร้อยละ | สำนักงานคลังจังหวัด | ปี 2563<br>ร้อยละ | ปี 2562<br>ร้อยละ | การเปลี่ยนแปลง<br>ร้อยละ |
|---------------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|---------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|
| ภาพรวมสำนักงานคลังจังหวัด | 93.20             | 89.40             | 4.25                     | 39. เชียงราย        | 92.80             | 83.20             | 11.54                    |
| 1. พระนครศรีอยุธยา        | 98.80             | 89.00             | 11.01                    | 40. น่าน            | 91.00             | 88.80             | 2.48                     |
| 2. นนทบุรี                | 93.00             | 95.00             | -2.11                    | 41. พะเยา           | 93.20             | 91.20             | 2.19                     |
| 3. ปทุมธานี               | 96.20             | 87.00             | 10.57                    | 42. แพร่            | 88.20             | 91.20             | -3.29                    |
| 4. ลพบุรี                 | 99.00             | 91.20             | 8.55                     | 43. แม่ฮ่องสอน      | 99.00             | 90.40             | 9.51                     |
| 5. สระบุรี                | 95.40             | 93.40             | 2.14                     | 44. ลำพูน           | 94.80             | 87.60             | 8.22                     |
| 6. สิงห์บุรี              | 90.40             | 89.00             | 1.57                     | 45. ลำปาง           | 94.80             | 88.00             | 7.73                     |
| 7. ชัยนาท                 | 96.20             | 89.20             | 7.85                     | 46. พิษณุโลก        | 87.40             | 83.60             | 4.55                     |
| 8. อ่างทอง                | 91.60             | 94.00             | -2.55                    | 47. กำแพงเพชร       | 97.60             | 88.20             | 10.66                    |
| 9. ฉะเชิงเทรา             | 93.60             | 83.80             | 11.69                    | 48. ตาก             | 99.40             | 94.00             | 5.74                     |
| 10. จันทบุรี              | 87.00             | 89.60             | -2.90                    | 49. นครสวรรค์       | 97.80             | 94.60             | 3.38                     |
| 11. ชลบุรี                | 90.20             | 88.60             | 1.81                     | 50. พิจิตร          | 94.00             | 93.20             | 0.86                     |
| 12. ตราด                  | 94.00             | 86.80             | 8.29                     | 51. เพชรบูรณ์       | 100.00            | 99.80             | 0.20                     |
| 13. นครนายก               | 81.00             | 93.60             | -13.46                   | 52. สุโขทัย         | 86.40             | 89.20             | -3.14                    |
| 14. ปราจีนบุรี            | 95.00             | 92.60             | 2.59                     | 53. อุทัยธานี       | 86.60             | 87.20             | -0.69                    |
| 15. ระยอง                 | 90.80             | 86.60             | 4.85                     | 54. อุตรดิตถ์       | 92.00             | 87.80             | 4.78                     |
| 16. สมุทรปราการ           | 94.80             | 97.20             | -2.47                    | 55. นครปฐม          | 95.60             | 84.60             | 13.00                    |
| 17. สระแก้ว               | 89.20             | 90.40             | -1.33                    | 56. กาญจนบุรี       | 97.20             | 89.20             | 8.97                     |
| 18. นครราชสีมา            | 83.00             | 86.80             | -4.38                    | 57. ประจวบคีรีขันธ์ | 99.60             | 99.00             | 0.61                     |
| 19. ชัยภูมิ               | 94.80             | 91.20             | 3.95                     | 58. เพชรบุรี        | 95.00             | 91.00             | 4.40                     |
| 20. บุรีรัมย์             | 98.40             | 92.20             | 6.72                     | 59. ราชบุรี         | 92.00             | 84.20             | 9.26                     |
| 21. ยโสธร                 | 94.60             | 83.40             | 13.43                    | 60. สมุทรสงคราม     | 86.60             | 89.60             | -3.35                    |
| 22. ศรีสะเกษ              | 98.80             | 90.80             | 8.81                     | 61. สมุทรสาคร       | 90.40             | 90.60             | -0.22                    |
| 23. สุรินทร์              | 89.20             | 84.80             | 5.19                     | 62. สุพรรณบุรี      | 90.20             | 86.40             | 4.40                     |
| 24. อุบลราชธานี           | 99.20             | 95.00             | 4.42                     | 63. สุราษฎร์ธานี    | 93.60             | 85.40             | 9.60                     |
| 25. อำนาจเจริญ            | 97.20             | 94.40             | 2.97                     | 64. นครศรีธรรมราช   | 88.60             | 84.20             | 5.23                     |
| 26. อุตรธานี              | 96.00             | 88.40             | 8.60                     | 65. กระบี่          | 93.80             | 89.00             | 5.39                     |
| 27. กาฬสินธุ์             | 94.80             | 91.60             | 3.49                     | 66. ชุมพร           | 96.60             | 89.20             | 8.30                     |
| 28. ขอนแก่น               | 95.40             | 92.60             | 3.02                     | 67. พังงา           | 90.20             | 91.00             | -0.88                    |
| 29. นครพนม                | 87.80             | 88.80             | -1.13                    | 68. ภูเก็ต          | 91.40             | 88.20             | 3.63                     |
| 30. มหาสารคาม             | 88.80             | 90.60             | -1.99                    | 69. ระนอง           | 90.20             | 91.60             | -1.53                    |
| 31. มุกดาหาร              | 95.60             | 90.80             | 5.29                     | 70. สงขลา           | 92.60             | 80.20             | 15.46                    |
| 32. ร้อยเอ็ด              | 88.40             | 91.20             | -3.07                    | 71. ตรัง            | 96.00             | 88.80             | 8.11                     |
| 33. เลย                   | 92.80             | 82.80             | 12.08                    | 72. พัทลุง          | 86.40             | 86.00             | 0.47                     |
| 34. สกลนคร                | 96.80             | 91.60             | 5.68                     | 73. นราธิวาส        | 98.80             | 85.40             | 15.69                    |
| 35. หนองคาย               | 96.20             | 89.00             | 8.09                     | 74. ปัตตานี         | 96.80             | 80.00             | 21.00                    |
| 36. หนองบัวลำภู           | 90.80             | 88.80             | 2.25                     | 75. ยะลา            | 95.60             | 89.60             | 6.70                     |
| 37. บึงกาฬ                | 80.60             | 86.20             | -6.50                    | 76. สตูล            | 95.60             | 89.60             | 6.70                     |
| 38. เชียงใหม่             | 97.40             | 88.80             | 9.68                     |                     |                   |                   |                          |

■ พึงพอใจมากที่สุด ■ พึงพอใจน้อยที่สุด

จากตารางด้านบน จะเห็นได้ว่า ผลสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด  
ทั้ง 76 จังหวัด ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 คิดเป็น  
ร้อยละ 4.25 ทั้งนี้ สืบเนื่องมาจาก

1. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 กรมบัญชีกลางได้มีการปรับปรุงแบบสำรวจความพึงพอใจ  
ให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย โดยมีการปรับปรุง/แก้ไข/เพิ่มเติมข้อคำถามให้มีความกระชับ เข้าใจง่าย  
ตรงกลุ่มเป้าหมาย และสอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน อาจส่งผลให้ผลสำรวจความพึงพอใจ

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของสำนักงานคลังจังหวัดจำนวน 58 แห่ง จากจำนวน 76 แห่ง (คิดเป็นร้อยละ 76.32) มีการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

2. อย่างไรก็ตาม ยังคงมีสำนักงานคลังจังหวัดจำนวน 18 แห่ง จากจำนวน 76 แห่ง (ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี อ่างทอง จันทบุรี นครนายก สมุทรปราการ สระแก้ว นครราชสีมา นครพนม มหาสารคาม ร้อยเอ็ด บึงกาฬ แพร่ สุโขทัย อุทัยธานี สมุทรสงคราม สมุทรสาคร พังงา และระนอง) ที่ปรากฏผลสำรวจความพึงพอใจ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีการเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ลดลง อยู่ในเกณฑ์การเปลี่ยนแปลงระหว่างร้อยละ 0.22 - 13.46 ซึ่งจากการวิเคราะห์ผลสำรวจความพึงพอใจ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของแต่ละสำนักงานคลังจังหวัดจำนวน 18 แห่ง พบว่า

- สำนักงานคลังจังหวัดจำนวน 7 แห่ง ปรากฏผลสำรวจความพึงพอใจ ทุกด้านลดลง (ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี อ่างทอง จันทบุรี นครนายก สมุทรปราการ ร้อยเอ็ด และสมุทรสงคราม)

- สำนักงานคลังจังหวัดจำนวน 10 แห่ง ปรากฏผลสำรวจความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงานลดลง (ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว นครราชสีมา นครพนม มหาสารคาม บึงกาฬ แพร่ สุโขทัย สมุทรสาคร พังงา และระนอง) กล่าวคือ มีขั้นตอนการให้บริการยุ่งยาก ซับซ้อน

- สำนักงานคลังจังหวัดจำนวน 9 แห่ง ปรากฏผลสำรวจความพึงพอใจ ด้านการให้บริการลดลง (ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว นครราชสีมา นครพนม มหาสารคาม บึงกาฬ แพร่ สุโขทัย สมุทรสาคร และระนอง) กล่าวคือ การให้บริการ การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซ้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท ไม่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ

- สำนักงานคลังจังหวัดจำนวน 7 แห่ง ปรากฏผลสำรวจความพึงพอใจ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารลดลง (ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว มหาสารคาม บึงกาฬ แพร่ สุโขทัย พังงา และระนอง) กล่าวคือ ข้อมูลใน Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ไม่เป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ยาก ซึ่งส่งผลกระทบต่อความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

- สำนักงานคลังจังหวัดจำนวน 5 แห่ง ปรากฏผลสำรวจความพึงพอใจ ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการลดลง (ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดนครพนม มหาสารคาม แพร่ สุโขทัย และสมุทรสาคร) กล่าวคือ เครื่องมือ/อุปกรณ์ไม่เพียงพอในการให้บริการ เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ

- สำนักงานคลังจังหวัดจำนวน 3 แห่ง ปรากฏผลสำรวจความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานลดลง (ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา บึงกาฬ และระนอง) กล่าวคือ เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ รวมทั้งงานนโยบายของรัฐ จึงให้บริการไม่รวดเร็ว และไม่ตรงความต้องการ

ทั้งนี้ โดยรวมพิจารณาเห็นว่า สำนักงานคลังจังหวัดจำนวน 18 แห่ง ที่ปรากฏผลสำรวจความพึงพอใจ ลดลง อาจสืบเนื่องมาจาก

1. จากการที่สำนักงานคลังจังหวัดต้องดำเนินการตามนโยบายที่หลากหลายต่าง ๆ ของภาครัฐอย่างต่อเนื่อง และถูกผลักดันลงสู่หน่วยงานในส่วนภูมิภาค ประกอบกับเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานยังขาดความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานนโยบายด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจน เป็นผลให้การให้คำปรึกษา/การให้ความรู้ความเข้าใจ และการให้บริการตามนโยบายรัฐบาลต่าง ๆ ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เข้าใจยาก รวมทั้งผู้รับบริการเข้าถึงข้อมูลในช่องทางการสื่อสารที่สืบค้นได้ยาก ไม่เป็นปัจจุบัน จึงไม่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ส่งผลต่อความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

2. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เกิดสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) แพร่ระบาดและกระจายไปทั่วภูมิภาคของโลก ซึ่งหน่วยงานภาครัฐทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคต้องปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ที่รัฐบาลกำหนด โดยกำหนดให้มีการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งสำนักงาน (ปฏิบัติงานที่บ้าน : Work from Home) และให้มีการเหลื่อมเวลาการปฏิบัติงาน จึงอาจทำให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการได้ล่าช้า ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการลดลง

1.5 สรุปคะแนนผลสำรวจความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด มากที่สุด และน้อยที่สุด จำแนกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 แสดงตามตาราง ฉ

ตาราง ฉ : แสดงระดับคะแนนผลสำรวจความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

มากที่สุดและน้อยที่สุด จำแนกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน                    | คะแนนความพึงพอใจ |       |                                 |       |
|-------------------------------------------|------------------|-------|---------------------------------|-------|
|                                           | มากที่สุด        | คะแนน | น้อยที่สุด                      | คะแนน |
| 1. ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน          | จังหวัดเพชรบูรณ์ | 5.00  | จังหวัดนครนายก                  | 3.97  |
| 2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน        | จังหวัดเพชรบูรณ์ | 5.00  | จังหวัดบึงกาฬ                   | 3.96  |
| 3. ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร               | จังหวัดเพชรบูรณ์ | 5.00  | จังหวัดนครนายก                  | 4.00  |
| 4. ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | จังหวัดเพชรบูรณ์ | 5.00  | จังหวัดนครนายก<br>จังหวัดบึงกาฬ | 4.08  |
| 5. ด้านการให้บริการ                       | จังหวัดเพชรบูรณ์ | 5.00  | จังหวัดบึงกาฬ                   | 4.03  |

1.6 ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด แสดงตามภาพ ง

ภาพ ง : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด



1.7 การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด แสดงตามภาพ จ

ภาพ จ : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด



## 1.8 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด แสดงตามภาพ ฉ

ภาพ ฉ : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด



## 1.9 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1.9.1 ควรตอบคำถามหรือแนะนำผู้รับบริการให้เป็นบรรทัดฐานเดียวกัน

1.9.2 ควรมีจิตบริการ (Service Mind) และมีความรอบรู้ในงานที่ให้บริการ การให้บริการด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ

1.9.3 ข้อมูลหลักผู้ขายในระบบ GFMS ควรให้สิทธิสำนักงานคลังจังหวัดในการแก้ไขข้อมูลธนาคาร โดยไม่ต้องส่งเรื่องมายังกรมบัญชีกลาง

1.9.4 ควรมีการจัดฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ สำหรับข้าราชการที่เข้าปฏิบัติงานใหม่

1.9.5 ควรจัดให้มีการฝึกอบรม ทบทวน ระเบียบ หนังสือสั่งการใหม่ ๆ ทุก 3 เดือน หรือทบทวนการปฏิบัติงานในระบบ e-GP ทุก 3 เดือน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกิดความมั่นใจในการทำงาน และส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.9.6 ควรมีการแจ้งเวียนหนังสือต่าง ๆ ต่อเจ้าหน้าที่สารบรรณของหน่วยงาน นอกจากการแจ้งทางอิเล็กทรอนิกส์

1.9.7 ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย เพื่อให้ผู้รับบริการมีความเข้าใจ และสามารถเลือกใช้ช่องทาง รูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสมกับผู้รับบริการ เช่น Application (Line) Line Group Facebook โทรศัพท์ และ e-mail เนื่องจากเป็นช่องทางที่สามารถสื่อสารระหว่างบุคคลถึงบุคคลได้อย่างรวดเร็ว เพราะผู้รับบริการแต่ละรายมีการเข้าถึงข้อมูลในช่องทางที่แตกต่างกัน

1.9.8 อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เช่น เครื่อง scanner มีความล้าสมัย และทำงานค่อนข้างช้า ทำให้การลงทะเบียนผู้ค้ากับภาครัฐ ต้องใช้เวลานาน ประกอบกับเครื่องคอมพิวเตอร์มีจำนวนจำกัด ไม่เพียงพอในการให้บริการ

1.9.9 ควรจัดสถานที่ให้เพียงพอกับผู้มารับบริการ โดยเฉพาะในช่วงระยะเวลาที่สำนักงานคลังจังหวัดต้องดำเนินการตามนโยบายภาครัฐ ที่ถูกผลักดันลงสู่หน่วยงานไปส่วนภูมิภาค

## 1. หลักการและเหตุผล

กรมบัญชีกลางได้จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการตามเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานภายในกรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยกำหนดให้มีการประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานภายในกรมบัญชีกลาง ตามตัวชี้วัด : ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน เป็นการประเมินผลการดำเนินงานด้านการให้บริการ พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงานตามกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการของแต่ละหน่วยงาน โดยมีกลุ่มงานประเมินผล กองยุทธศาสตร์และแผนงาน เป็นผู้ดำเนินการวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย และดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด จำนวนทั้งสิ้น 76 แห่ง เพื่อรับทราบความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำผลการสำรวจดังกล่าวมาประกอบการพิจารณาปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อให้สำนักงานคลังจังหวัดนำผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ไปประกอบการพิจารณากำหนดมาตรการ และจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

2.2 เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการจากการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกรมบัญชีกลาง

## 3. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนพฤษภาคม - กันยายน 2563

## 4. ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มากกว่าร้อยละ 80 อยู่ที่ระดับ 5.00 คะแนน

## 5. ผลผลิต

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

## 6. ผลลัพธ์

6.1 สำนักงานคลังจังหวัดนำผลสำรวจฯ ไปปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มากขึ้น

6.2 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ความประทับใจและทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการของกรมบัญชีกลาง

## 7. ขอบเขตการศึกษา

### 7.1 กลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วย

7.1.1 ผู้รับบริการ คือ หน่วยงานของรัฐ<sup>1</sup>/เจ้าหน้าที่ของรัฐ<sup>2</sup> และหน่วยงาน/บุคคลที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

7.1.2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ สภาอุตสาหกรรม สมาคมธนาคารไทย สถาบันการเงิน หอการค้าไทย สถานพยาบาลเอกชน ผู้รับเบี้ยหวัดบำเหน็จบำนาญ ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ และประชาชนทั่วไป

### 7.2 ขอบเขตการสำรวจ โดยสำรวจการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด จำนวน 76 แห่ง

7.3 ช่องทางการสำรวจ คือ หนังสือราชการ เว็บไซต์ ผู้มาติดต่อราชการ และผู้เข้ารับการอบรมสัมมนาในเขตพื้นที่จังหวัดนั้น ๆ

### 7.4 ประเด็นหลักที่ทำการสำรวจ ประกอบด้วย 10 ประเด็นหลัก ดังนี้

7.4.1 ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)

7.4.2 ความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)

7.4.3 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ

7.4.4 ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

7.4.5 การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

7.4.6 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

### 7.5 กำหนดระยะเวลาของการสำรวจ : ระหว่างวันที่ 11 กันยายน 2563 - 30 กันยายน 2563

## 8. ระเบียบวิธีการสำรวจ

8.1 วิธีการสำรวจ ใช้การสำรวจเชิงปริมาณ (Quantitative Survey) โดยประมวลและวิเคราะห์ความคิดเห็นของตัวอย่าง ณ ช่วงเวลาหนึ่ง โดยเน้นการวัดครั้งเดียว (One-Shot Descriptive Study)

8.2 ประชากร ได้แก่ กลุ่มผู้รับบริการ คือ หน่วยงานของรัฐ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงาน/บุคคลที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ สภาอุตสาหกรรม สมาคมธนาคารไทย สถาบันการเงิน หอการค้าไทย สถานพยาบาลเอกชน ผู้รับเบี้ยหวัดบำเหน็จบำนาญ ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ และประชาชนทั่วไป

### 8.3 การกำหนดขนาดตัวอย่าง ไม่มีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

<sup>1</sup> หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นและมีฐานะเป็นกรม ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น และรัฐวิสาหกิจที่ตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติหรือพระราชกฤษฎีกาและให้หมายความรวมถึงหน่วยงานอื่นของรัฐที่มีพระราชกฤษฎีกากำหนดให้เป็นหน่วยงานของรัฐตามพระราชบัญญัตินี้ด้วย

<sup>2</sup> เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว และผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็น การแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

8.4 การสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ของผู้รับบริการตามที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้ได้ตัวอย่างครอบคลุมงานบริการมากที่สุด

## 9. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

แบบสำรวจแบบปลายเปิดและปลายปิด คือ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

ส่วนที่ 3 : ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

**วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล** เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยกระจายแบบสำรวจไปยังสำนักงานคลังจังหวัดทางหนังสือราชการ และการขอความร่วมมือจากส่วนราชการ ในการตอบแบบสำรวจออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์ [www.cgd.go.th](http://www.cgd.go.th) หัวข้อ “สำรวจความพึงพอใจ” (ด้านบนของเว็บไซต์) หรือผ่านทาง QR Code

## 10. การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล

10.1 นำข้อมูลจากแบบสำรวจมาลงรหัส (Coding) และประมวลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS For Windows คำนวณสถิติต่าง ๆ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)

10.2 วิธีการประเมินผลความพึงพอใจ ได้กำหนดเกณฑ์การวัดตามระบบ Likert Scales<sup>3</sup> แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

| ช่วงคะแนน   | ระดับความพึงพอใจ |
|-------------|------------------|
| 4.21 - 5.00 | พอใจมากที่สุด    |
| 3.41 - 4.20 | พอใจมาก          |
| 2.61 - 3.40 | พอใจปานกลาง      |
| 1.81 - 2.60 | พอใจน้อย         |
| 0.00 - 1.80 | พอใจน้อยที่สุด   |

หมายเหตุ : กรณีไม่เคยใช้บริการ จะไม่นำมาคิดค่าคะแนน

<sup>3</sup> เครื่องมือวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นที่กำหนดคะแนนของคำตอบในแบบสำรวจ ส่วนใหญ่นิยามกำหนดน้ำหนักความเห็นต่อคำถามแต่ละข้อเป็น 5 ระดับ ซึ่งคำตอบเกี่ยวกับทัศนคติหรือความคิดเห็นแต่ละชุด จะนำมาสร้างเป็นมาตรวัดระดับของทัศนคติหรือความคิดเห็นในเรื่องนั้น

## 11. สูตรการคำนวณ

11.1 ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ 5 ด้าน ของแต่ละสำนักงานคลังจังหวัด =

$$\left( \frac{\text{คะแนนเฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน} + \text{คะแนนเฉลี่ยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน} + \text{คะแนนเฉลี่ยด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร} + \text{คะแนนเฉลี่ยด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ} + \text{คะแนนเฉลี่ยด้านการให้บริการ}}{5} \right) \times 20$$

11.2 ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ 5 ด้าน ของสำนักงานคลังจังหวัด =

$$\left( \frac{\text{ผลรวมความพึงพอใจการให้บริการ 5 ด้าน ของแต่ละสำนักงานคลังจังหวัด}}{76} \right) \times 20$$

11.3 ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของแต่ละสำนักงานคลังจังหวัด =

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

11.4 ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการภาพรวม 5 คะแนน ของสำนักงานคลังจังหวัด =

$$\left( \frac{\text{ผลรวมคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภาพรวม 5 คะแนนเต็ม}}{76} \right) \times 5$$

11.5 ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัด

$$\left( \frac{\text{ผลรวมความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของแต่ละสำนักงานคลังจังหวัด}}{76} \right) \times 20$$

## 12. ข้อจำกัดของการสำรวจ

12.1 วิธีการกระจายแบบสำรวจจะผ่านทางหน่วยงานเป็นหลักมากกว่าการกระจายให้แก่เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ

12.2 การสำรวจ และการเก็บข้อมูลมีข้อจำกัดหลายประการ เช่น มีระยะเวลาจำกัดในการเก็บข้อมูลงานของสำนักงานคลังจังหวัดมีความหลากหลาย หน่วยงานภาครัฐมีโอกากระบายแบบสำรวจไม่ครบถ้วนหรือตรงตามกลุ่มเป้าหมายที่กรมบัญชีกลางกำหนด ทำให้การเก็บรวบรวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างในงานแต่ละด้านมีจำนวนแตกต่างกันมากและการกระจายกลุ่มตัวอย่างยังไม่ครอบคลุม

12.3 กลุ่มตัวอย่างในงานแต่ละด้านมีความแตกต่างกัน มีขนาดไม่เท่ากัน และเป็นผู้รับบริการเฉพาะกลุ่ม ดังนั้น งานแต่ละด้านจึงเป็นอิสระต่อกัน ส่งผลให้การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ให้ความสำคัญกับงานทุกด้านเท่ากัน

### 13. คำนิยาม

การพิจารณาผลการสำรวจแบ่งประเด็นที่พิจารณาออกเป็น 5 ด้าน แต่ละด้านมีความหมาย ดังนี้

13.1 ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัด ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว

13.2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน หมายถึง รูปแบบ กระบวนการ ขั้นตอน หรือวิธีการดำเนินงานของสำนักงานคลังจังหวัด เช่น การวางแผน การบริหารจัดการ การพัฒนาหรือปรับปรุงการทำงาน ความยืดหยุ่น การรับฟังความคิดเห็น เป็นต้น

13.3 ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร หมายถึง วิธีการที่ผู้รับบริการติดต่อกับสำนักงานคลังจังหวัด เช่น ติดต่อด้วยตนเอง Call Center หนังสือราชการ โทรศัพท์ จดหมาย/โทรสาร Line E-mail และ Facebook เป็นต้น

13.4 ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ หมายถึง การจัดสถานที่ ภูมิทัศน์ เครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

13.5 ด้านการให้บริการ หมายถึง สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส และความน่าเชื่อถือ โดยนิยามคำว่า “บริการ” หมายถึง การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา แนะนำการฝึกอบรม การเผยแพร่ความรู้ หรือข้อมูล การให้บริการผ่านระบบเทคโนโลยี เป็นต้น



## ผลสำรวจ

กรมบัญชีกลางได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในช่วงระหว่างวันที่ 11 กันยายน 2563 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2563 โดยมีแบบสำรวจตอบกลับเป็นจำนวน 8,702 ฉบับ ซึ่งสามารถแสดงผลการสำรวจได้ดังนี้

### 1. ภาพรวมการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

#### 1.1 ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

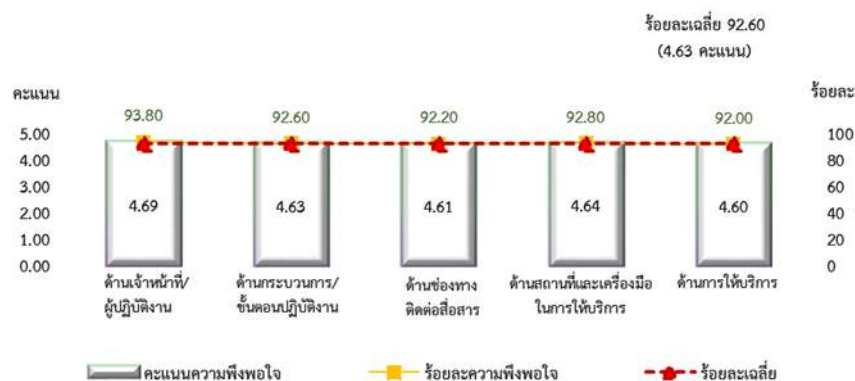
ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.66 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนนใน 2 ส่วน ดังนี้

1.1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60

1.1.2 การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.60

ผลคะแนนทั้ง 2 ส่วน แสดงตามภาพที่ 1 และตารางที่ 1

ภาพที่ 1 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด  
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 1 : สรุปคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

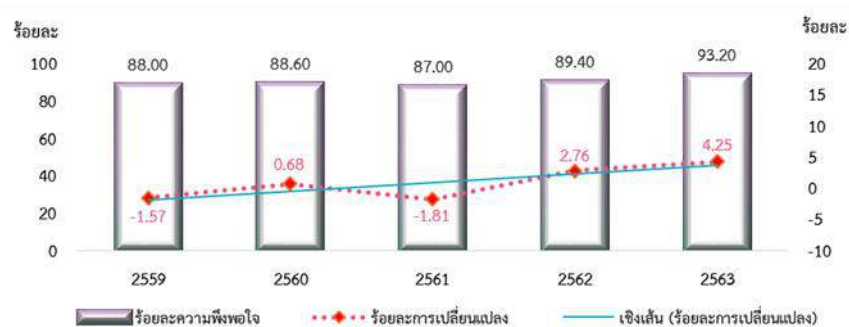
| ประเด็น                                                                                                                                                     | ระดับความพึงพอใจ |              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                             | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                           | 4.66             | 93.20        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                   | 4.68             | 93.60        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                  | 4.63             | 92.60        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                        | <b>4.69</b>      | <b>93.80</b> |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับผิดชอบ                                                                                                   | 4.67             | 93.40        |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ                                                                                                       | 4.68             | 93.60        |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                    | 4.71             | 94.20        |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                      | 4.71             | 94.20        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                      | <b>4.63</b>      | <b>92.60</b> |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                    | 4.62             | 92.40        |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                      | 4.63             | 92.60        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                             | <b>4.61</b>      | <b>92.20</b> |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                       | 4.64             | 92.80        |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                       | 4.56             | 91.20        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                        | 4.60             | 92.00        |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                            | 4.63             | 92.60        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                               | <b>4.64</b>      | <b>92.80</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                      | 4.65             | 93.00        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                | 4.61             | 92.20        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                                     | <b>4.60</b>      | <b>92.00</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                      | 4.67             | 93.40        |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                      | 4.67             | 93.40        |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                              | 4.63             | 92.60        |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                                | 4.59             | 91.80        |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                       | 4.55             | 91.00        |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                            | 4.54             | 90.80        |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                | 4.61             | 92.20        |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซ้อปใช้ และการกิจเงินเยียวฯ 5,000 บาท เป็นต้น | 4.54             | 90.80        |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                       | 4.60             | 92.00        |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                 | 4.63             | 92.60        |

## 1.2 สำนักงานคลังจังหวัดที่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่

- 1.2.1 สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ ได้คะแนนเฉลี่ย 5.00 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 100.00
- 1.2.2 สำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้คะแนนเฉลี่ย 4.98 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.60
- 1.2.3 สำนักงานคลังจังหวัดตาก ได้คะแนนเฉลี่ย 4.97 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.40

1.3 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 4.25 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 2

ภาพที่ 2 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563

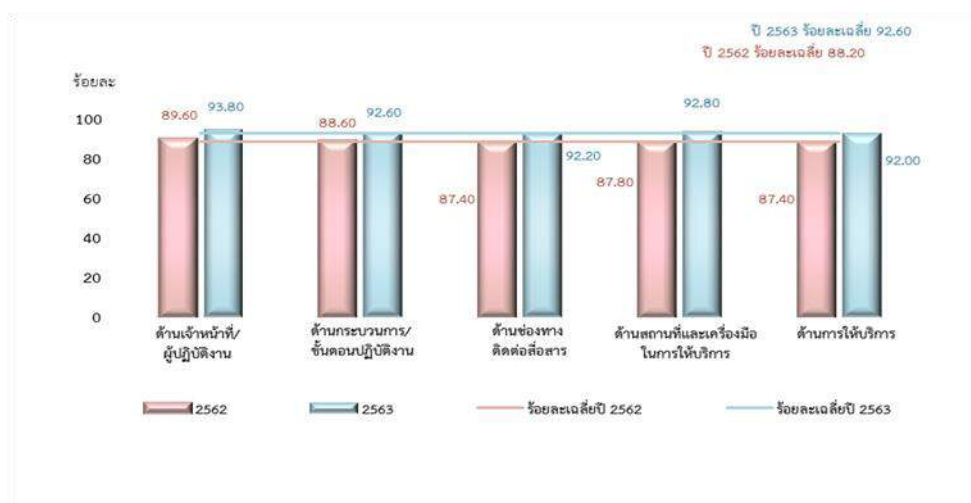


1.4 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 พบว่าทุกด้านมีระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้น แสดงตามตารางที่ 2 และภาพที่ 3

ตารางที่ 2 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563

| ประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน                    | ร้อยละความพึงพอใจ |         |
|-------------------------------------------|-------------------|---------|
|                                           | ปี 2563           | ปี 2562 |
| 1. ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน          | 93.80             | 89.60   |
| 2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน        | 92.60             | 88.60   |
| 3. ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร               | 92.20             | 87.40   |
| 4. ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | 92.80             | 87.80   |
| 5. ด้านการให้บริการ                       | 92.00             | 87.40   |

ภาพที่ 3 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด  
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563



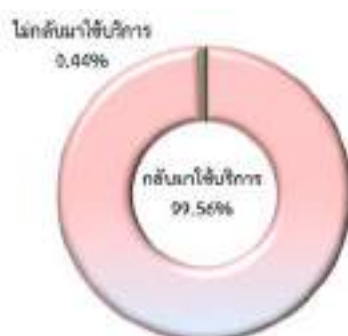
1.5 สรุปคะแนนผลสำรวจความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด มากที่สุด และน้อยที่สุด จำแนกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 แสดงตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 : แสดงระดับคะแนนผลสำรวจความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด  
มากที่สุดและน้อยที่สุด แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน                    | คะแนนความพึงพอใจ |       |                                 |       |
|-------------------------------------------|------------------|-------|---------------------------------|-------|
|                                           | มากที่สุด        | คะแนน | น้อยที่สุด                      | คะแนน |
| 1. ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน          | จังหวัดเพชรบูรณ์ | 5.00  | จังหวัดนครนายก                  | 3.97  |
| 2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน        | จังหวัดเพชรบูรณ์ | 5.00  | จังหวัดบึงกาฬ                   | 3.96  |
| 3. ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร               | จังหวัดเพชรบูรณ์ | 5.00  | จังหวัดนครนายก                  | 4.00  |
| 4. ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | จังหวัดเพชรบูรณ์ | 5.00  | จังหวัดนครนายก<br>จังหวัดบึงกาฬ | 4.08  |
| 5. ด้านการให้บริการ                       | จังหวัดเพชรบูรณ์ | 5.00  | จังหวัดบึงกาฬ                   | 4.03  |

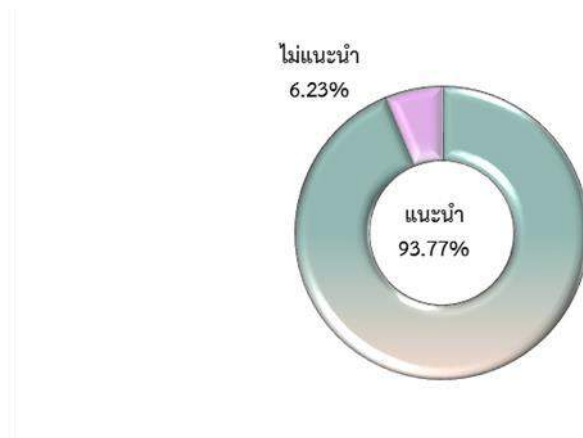
1.6 ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด แสดงตามภาพที่ 4

ภาพที่ 4 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด



### 1.7 การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด แสดงตามภาพที่ 5

ภาพที่ 5 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด



### 1.8 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด แสดงตามภาพที่ 6

ภาพที่ 6 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด



### 1.9 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1.9.1 ควรตอบคำถามหรือแนะนำผู้รับบริการให้เป็นบรรทัดฐานเดียวกัน

1.9.2 ควรมีจิตบริการ (Service Mind) และมีความรอบรู้ในงานที่ให้บริการ การให้บริการด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ

1.9.3 ข้อมูลหลักผู้ขายในระบบ GFMS ควรให้สิทธิสำนักงานคลังจังหวัดในการแก้ไขข้อมูลธนาคาร โดยไม่ต้องส่งเรื่องมายังกรมบัญชีกลาง

1.9.4 ควรมีการจัดฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ สำหรับข้าราชการที่เข้าปฏิบัติงานใหม่

1.9.5 ควรจัดให้มีการฝึกอบรม ทบทวน ระเบียบ หนังสือสั่งการใหม่ ๆ ทุก 3 เดือน หรือทบทวนการปฏิบัติงานในระบบ e-GP ทุก 3 เดือน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกิดความมั่นใจในการทำงาน และส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.9.6 ควรมีการแจ้งเวียนหนังสือต่าง ๆ ต่อเจ้าหน้าที่สารบรรณของหน่วยงาน นอกจากการแจ้งทางอิเล็กทรอนิกส์

1.9.7 ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย เพื่อให้ผู้รับบริการมีความเข้าใจ และสามารถเลือกใช้ช่องทาง รูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสมกับผู้รับบริการ เช่น Application (Line) Line Group Facebook โทรศัพท์ และ e-mail เนื่องจากเป็นช่องทางที่สามารถสื่อสารระหว่างบุคคลถึงบุคคลได้อย่างรวดเร็ว เพราะผู้รับบริการแต่ละรายมีการเข้าถึงข้อมูลในช่องทางที่แตกต่างกัน

1.9.8 อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เช่น เครื่อง scanner มีความล้าสมัย และทำงานค่อนข้างช้า ทำให้การลงทะเบียนผู้ค้ากับภาครัฐ ต้องใช้เวลานาน ประกอบกับเครื่องคอมพิวเตอร์มีจำนวนจำกัด ไม่เพียงพอในการให้บริการ

1.9.9 ควรจัดสถานที่ให้เพียงพอกับผู้มารับบริการ โดยเฉพาะในช่วงระยะเวลาที่สำนักงานคลังจังหวัด ต้องดำเนินการตามนโยบายภาครัฐ ที่ถูกผลักดันลงสู่หน่วยงานไปส่วนภูมิภาค

## 2. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

### 2.1 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 1

#### 2.1.1 สำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

##### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

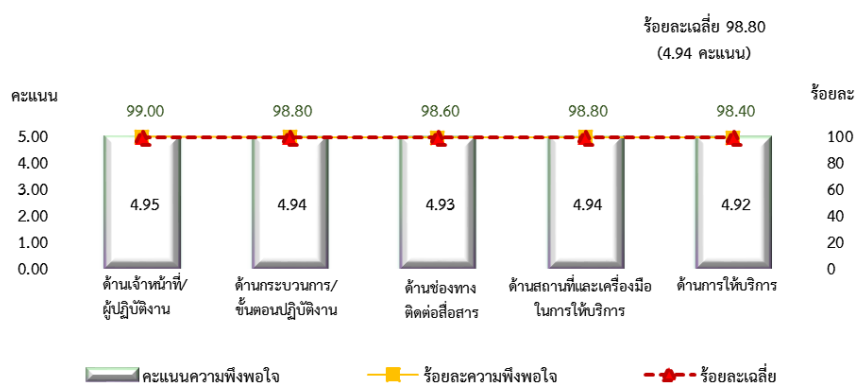
ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.94 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.93 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.60

1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.94 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.80 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 7 และตารางที่ 4

ภาพที่ 7 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการ

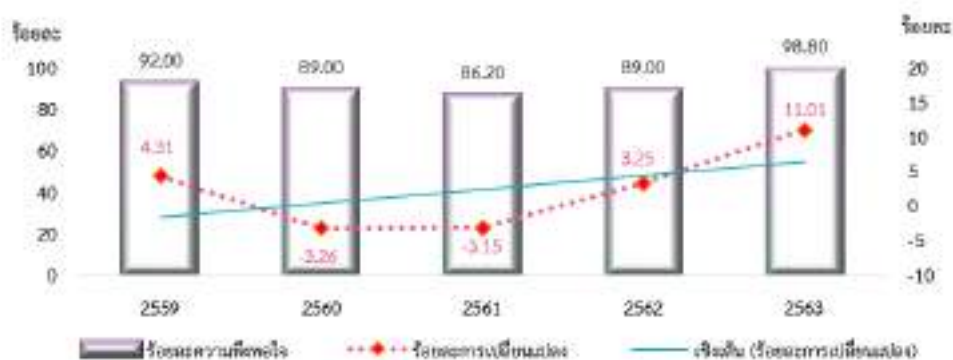
ของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 11.01 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 8

ภาพที่ 8 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ

ของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 4 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ  
ของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                              | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                            | 4.94             | 98.80        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                    | 4.93             | 98.60        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                   | 4.94             | 98.80        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                         | <b>4.95</b>      | <b>99.00</b> |
| 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ                                                                                                    | 4.94             | 98.80        |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ                                                                                                        | 4.95             | 99.00        |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                     | 4.94             | 98.80        |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                       | 4.95             | 99.00        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                       | <b>4.94</b>      | <b>98.80</b> |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                     | 4.93             | 98.60        |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                       | 4.94             | 98.80        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                              | <b>4.93</b>      | <b>98.60</b> |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                        | 4.94             | 98.80        |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                        | 4.93             | 98.60        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                         | 4.93             | 98.60        |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                             | 4.93             | 98.60        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                                | <b>4.94</b>      | <b>98.80</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุโปร่ง ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                       | 4.94             | 98.80        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                 | 4.94             | 98.80        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                                      | <b>4.92</b>      | <b>98.40</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                       | 4.95             | 99.00        |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                       | 4.94             | 98.80        |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                               | 4.93             | 98.60        |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                                 | 4.92             | 98.40        |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                        | 4.90             | 98.00        |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                             | 4.90             | 98.00        |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                 | 4.91             | 98.20        |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซ้อปใช้ และการกักเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น | 4.91             | 98.20        |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                        | 4.92             | 98.40        |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                  | 4.93             | 98.60        |

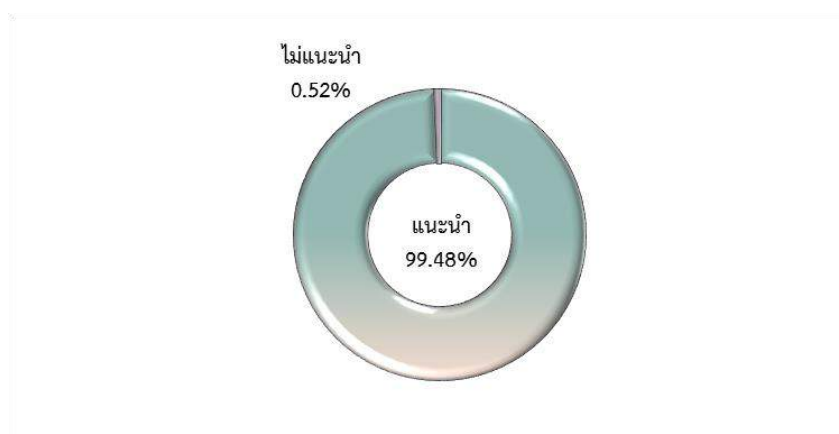
3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แสดงตามภาพที่ 9

ภาพที่ 9 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา



4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แสดงตามภาพที่ 10

ภาพที่ 10 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แสดงตามภาพที่ 11

ภาพที่ 11 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

-

## 2.1.2 สำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี

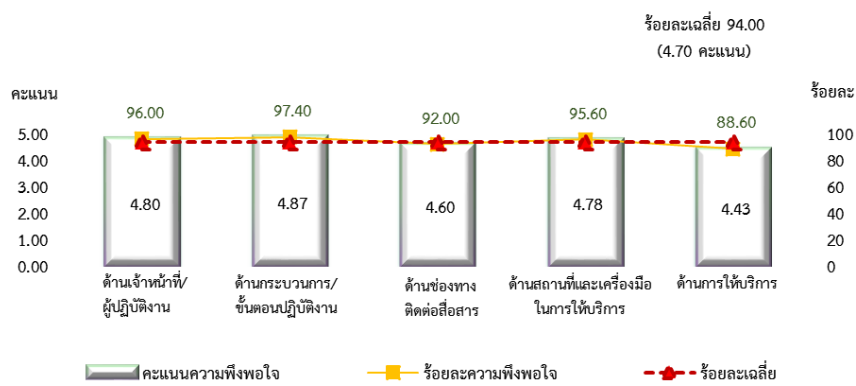
### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.59 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.80

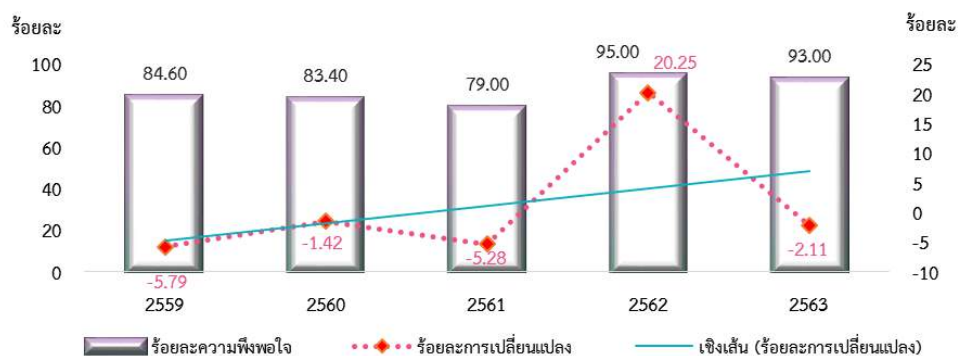
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 12 และตารางที่ 5

ภาพที่ 12 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 2.11 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 13

ภาพที่ 13 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 5 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                              | คะแนน            | ร้อยละ       |
| <b>ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>                                                                                                     | <b>4.65</b>      | <b>93.00</b> |
| <b>ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>                                                                                             | <b>4.59</b>      | <b>91.80</b> |
| <b>ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>                                                                                            | <b>4.70</b>      | <b>94.00</b> |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                         | <b>4.80</b>      | <b>96.00</b> |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ                                                                                                       | 4.87             | 97.40        |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ                                                                                                        | 4.77             | 95.40        |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                     | 4.77             | 95.40        |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                       | 4.77             | 95.40        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                       | <b>4.87</b>      | <b>97.40</b> |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                     | 4.87             | 97.40        |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                       | 4.87             | 97.40        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                              | <b>4.60</b>      | <b>92.00</b> |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                        | 4.82             | 96.40        |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                        | 4.46             | 89.20        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                         | 4.50             | 90.00        |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                             | 4.61             | 92.20        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                                | <b>4.78</b>      | <b>95.60</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุโปร่ง ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                       | 4.77             | 95.40        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                 | 4.79             | 95.80        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                                      | <b>4.43</b>      | <b>88.60</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                       | 4.72             | 94.40        |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                       | 4.29             | 85.80        |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                               | 4.50             | 90.00        |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                                 | 4.70             | 94.00        |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                        | 4.24             | 84.80        |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                             | 4.18             | 83.60        |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                 | 4.63             | 92.60        |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซ้อปใช้ และการกักเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น | 4.21             | 84.20        |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                        | 4.29             | 85.80        |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                  | 4.49             | 89.80        |

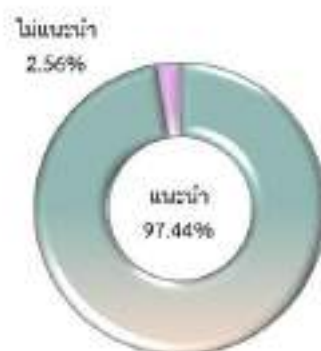
3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี แสดงตามภาพที่ 14

ภาพที่ 14 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี



4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี แสดงตามภาพที่ 15

ภาพที่ 15 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี แสดงตามภาพที่ 16

ภาพที่ 16 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน GFMIS ควรมีจิตบริการ (Service Mind) และควรตอบคำถามหรือแนะนำผู้รับบริการให้เป็นบรรทัดฐานเดียวกัน การให้บริการด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ

### 2.1.3 สำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี

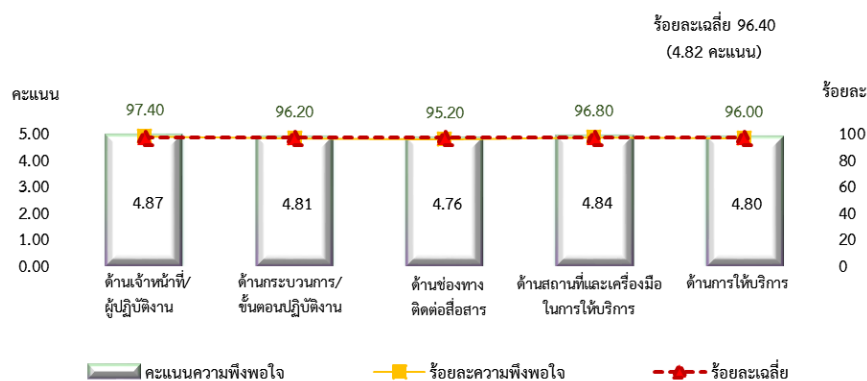
#### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.81 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.79 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.80

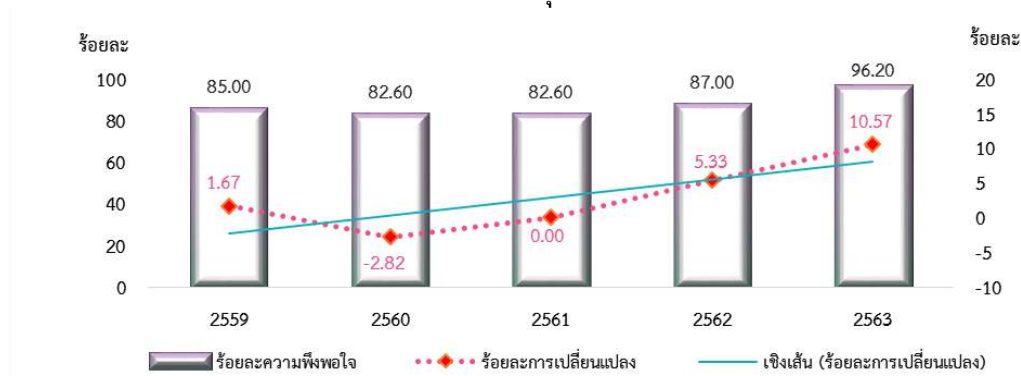
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.82 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.40 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 17 และตารางที่ 6

ภาพที่ 17 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 10.57 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 18

ภาพที่ 18 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 6 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                              | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                            | 4.81             | 96.20        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                    | 4.79             | 95.80        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                   | 4.82             | 96.40        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                         | <b>4.87</b>      | <b>97.40</b> |
| 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ                                                                                                    | 4.90             | 98.00        |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ                                                                                                        | 4.82             | 96.40        |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                     | 4.85             | 97.00        |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                       | 4.90             | 98.00        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                       | <b>4.81</b>      | <b>96.20</b> |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                     | 4.79             | 95.80        |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                       | 4.82             | 96.40        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                              | <b>4.76</b>      | <b>95.20</b> |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                        | 4.72             | 94.40        |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                        | 4.72             | 94.40        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                         | 4.82             | 96.40        |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                             | 4.77             | 95.40        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                                | <b>4.84</b>      | <b>96.80</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุโปร่ง ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                       | 4.85             | 97.00        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                 | 4.82             | 96.40        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                                      | <b>4.80</b>      | <b>96.00</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                       | 4.82             | 96.40        |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                       | 4.82             | 96.40        |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                               | 4.82             | 96.40        |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                                 | 4.72             | 94.40        |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                        | 4.77             | 95.40        |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                             | 4.79             | 95.80        |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                 | 4.79             | 95.80        |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซ้อปใช้ และการกักเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น | 4.79             | 95.80        |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                        | 4.85             | 97.00        |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                  | 4.82             | 96.40        |

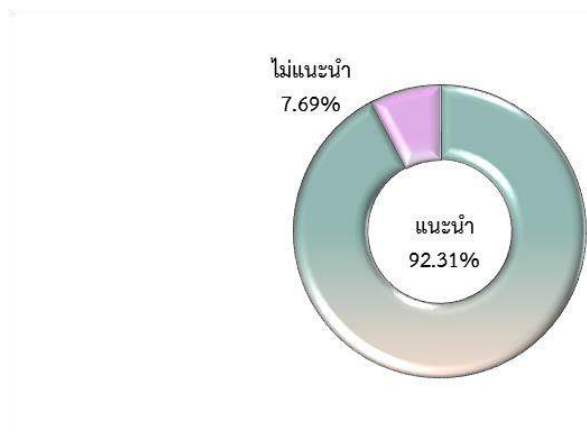
3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี แสดงตามภาพที่ 19

ภาพที่ 19 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี



4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี แสดงตามภาพที่ 20

ภาพที่ 20 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของจังหวัดปทุมธานี แสดงตามภาพที่ 21

ภาพที่ 21 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

-

## 2.1.4 สำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี

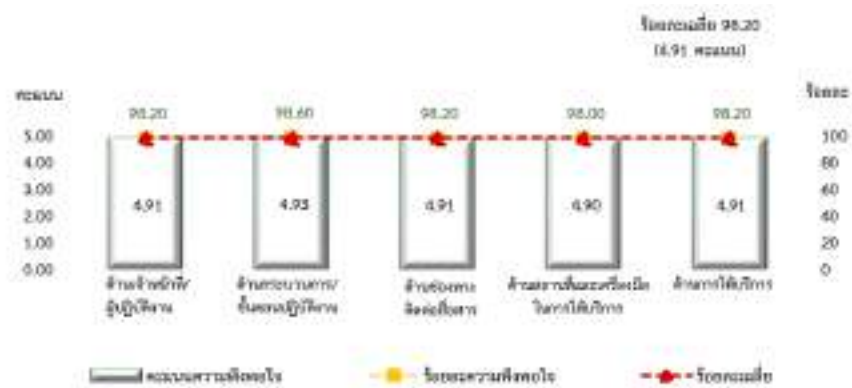
### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.95 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.98 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.60

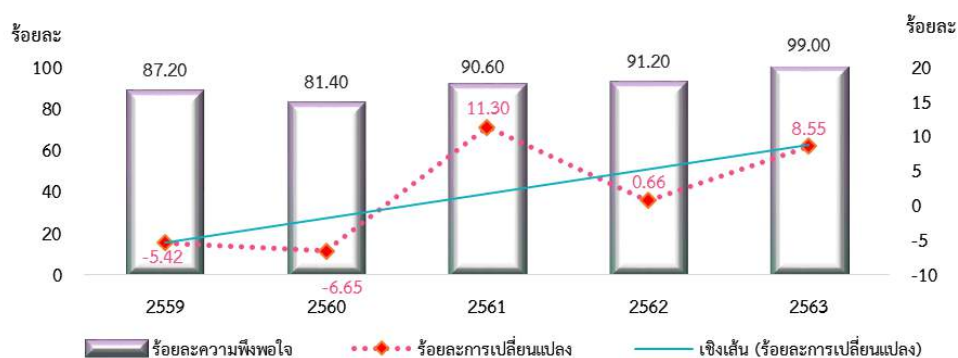
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.91 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.20 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 22 และตารางที่ 7

ภาพที่ 22 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 8.55 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 23

ภาพที่ 23 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 7 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                              | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                            | 4.95             | 99.00        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                    | 4.98             | 99.60        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                   | 4.91             | 98.20        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                         | <b>4.91</b>      | <b>98.20</b> |
| 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ                                                                                                    | 4.89             | 97.80        |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ                                                                                                        | 4.91             | 98.20        |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                     | 4.91             | 98.20        |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                       | 4.91             | 98.20        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                       | <b>4.93</b>      | <b>98.60</b> |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                     | 4.94             | 98.80        |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                       | 4.91             | 98.20        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                              | <b>4.91</b>      | <b>98.20</b> |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                        | 4.89             | 97.80        |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                        | 4.89             | 97.80        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                         | 4.91             | 98.20        |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                             | 4.94             | 98.80        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                                | <b>4.90</b>      | <b>98.00</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุโปร่ง ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                       | 4.91             | 98.20        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                 | 4.89             | 97.80        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                                      | <b>4.91</b>      | <b>98.20</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                       | 4.91             | 98.20        |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                       | 4.91             | 98.20        |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                               | 4.91             | 98.20        |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                                 | 4.91             | 98.20        |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                        | 4.91             | 98.20        |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                             | 4.91             | 98.20        |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                 | 4.91             | 98.20        |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซ้อปใช้ และการกักเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น | 4.89             | 97.80        |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                        | 4.91             | 98.20        |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                  | 4.91             | 98.20        |

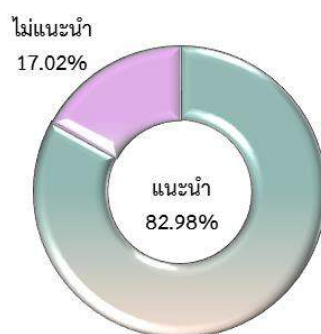
3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี แสดงตามภาพที่ 24

ภาพที่ 24 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี



4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี แสดงตามภาพที่ 25

ภาพที่ 25 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของจังหวัดลพบุรี แสดงตามภาพที่ 26

ภาพที่ 26 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

-

## 2.1.5 สำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี

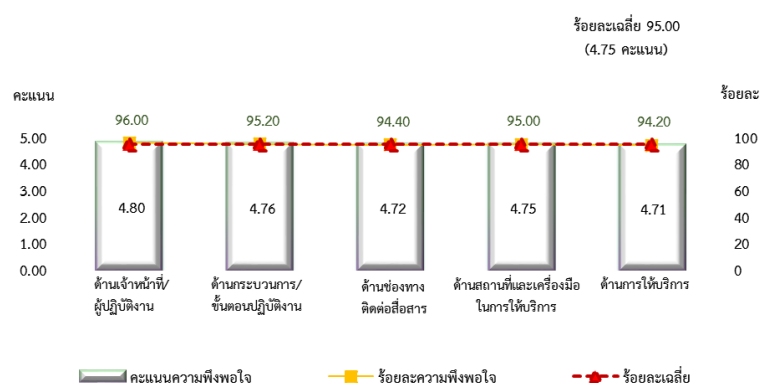
### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.40 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60

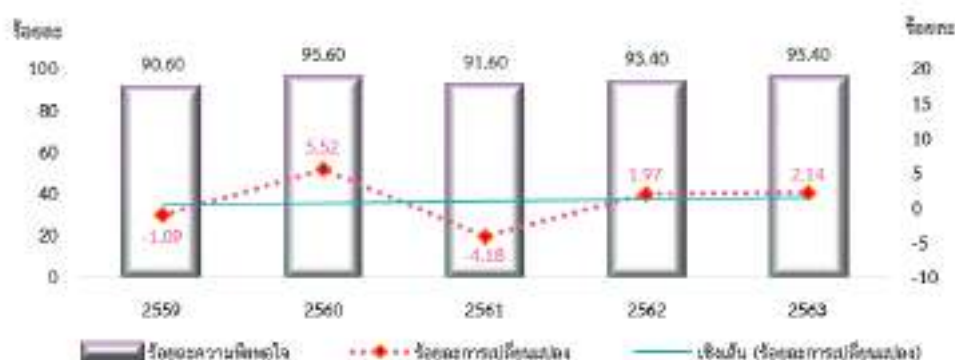
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.75 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.00 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 27 และตารางที่ 8

ภาพที่ 27 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 2.14 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 28

ภาพที่ 28 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 8 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                              | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                            | 4.77             | 95.40        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                    | 4.78             | 95.60        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                   | 4.75             | 95.00        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                         | <b>4.80</b>      | <b>96.00</b> |
| 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ                                                                                                    | 4.76             | 95.20        |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ                                                                                                        | 4.81             | 96.20        |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                     | 4.81             | 96.20        |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                       | 4.83             | 96.60        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                       | <b>4.76</b>      | <b>95.20</b> |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                     | 4.75             | 95.00        |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                       | 4.76             | 95.20        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                              | <b>4.72</b>      | <b>94.40</b> |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                        | 4.74             | 94.80        |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                        | 4.66             | 93.20        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                         | 4.71             | 94.20        |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                             | 4.78             | 95.60        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                                | <b>4.75</b>      | <b>95.00</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุโปร่ง ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                       | 4.74             | 94.80        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                 | 4.75             | 95.00        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                                      | <b>4.71</b>      | <b>94.20</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                       | 4.77             | 95.40        |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                       | 4.79             | 95.80        |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                               | 4.73             | 94.60        |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                                 | 4.68             | 93.60        |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                        | 4.65             | 93.00        |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                             | 4.65             | 93.00        |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                 | 4.73             | 94.60        |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซ้อปใช้ และการกักเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น | 4.66             | 93.20        |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                        | 4.73             | 94.60        |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                  | 4.73             | 94.60        |

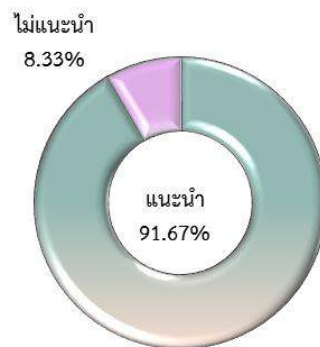
3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี แสดงตามภาพที่ 29

ภาพที่ 29 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี



4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี แสดงตามภาพที่ 30

ภาพที่ 30 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของจังหวัดสระบุรี แสดงตามภาพที่ 31

ภาพที่ 31 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

-

## 2.1.6 สำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี

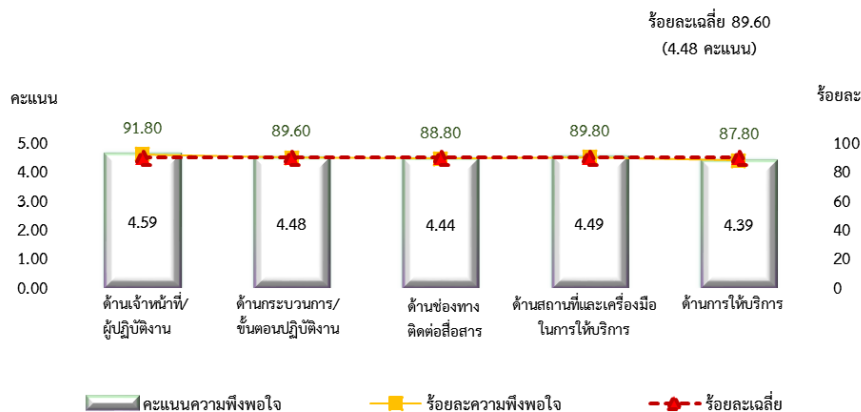
### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.20

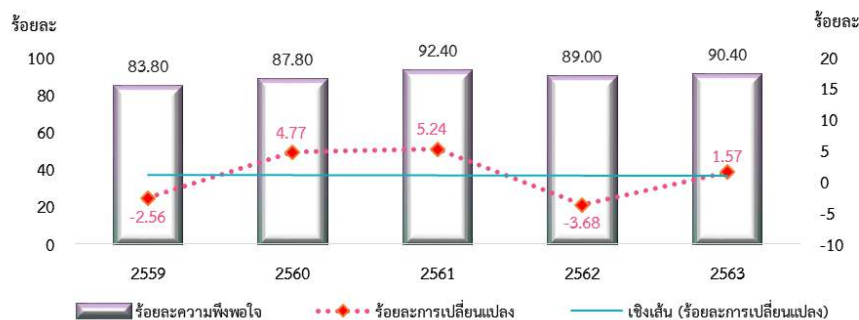
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.48 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.60 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 32 และตารางที่ 9

ภาพที่ 32 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 1.57 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 33

ภาพที่ 33 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 9 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                              | คะแนน            | ร้อยละ       |
| <b>ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>                                                                                                     | <b>4.52</b>      | <b>90.40</b> |
| <b>ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>                                                                                             | <b>4.56</b>      | <b>91.20</b> |
| <b>ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>                                                                                            | <b>4.48</b>      | <b>89.60</b> |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                         | <b>4.59</b>      | <b>91.80</b> |
| 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ                                                                                                    | 4.54             | 90.80        |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ                                                                                                        | 4.56             | 91.20        |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                     | 4.63             | 92.60        |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                       | 4.64             | 92.80        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                       | <b>4.48</b>      | <b>89.60</b> |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                     | 4.47             | 89.40        |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                       | 4.49             | 89.80        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                              | <b>4.44</b>      | <b>88.80</b> |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                        | 4.49             | 89.80        |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                        | 4.35             | 87.00        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                         | 4.44             | 88.80        |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                             | 4.49             | 89.80        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                                | <b>4.49</b>      | <b>89.80</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุโปร่ง ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                       | 4.54             | 90.80        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                 | 4.43             | 88.60        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                                      | <b>4.39</b>      | <b>87.80</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                       | 4.51             | 90.20        |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                       | 4.59             | 91.80        |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                               | 4.41             | 88.20        |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                                 | 4.31             | 86.20        |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                        | 4.27             | 85.40        |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                             | 4.27             | 85.40        |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                 | 4.37             | 87.40        |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซ้อปใช้ และการกักเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น | 4.27             | 85.40        |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                        | 4.44             | 88.80        |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                  | 4.47             | 89.40        |

3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี แสดงตามภาพที่ 34

ภาพที่ 34 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี



4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี แสดงตามภาพที่ 35

ภาพที่ 35 : แสดงร้อยละการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของจังหวัดสิงห์บุรี แสดงตามภาพที่ 36

ภาพที่ 36 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

## 2.1.7 สำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท

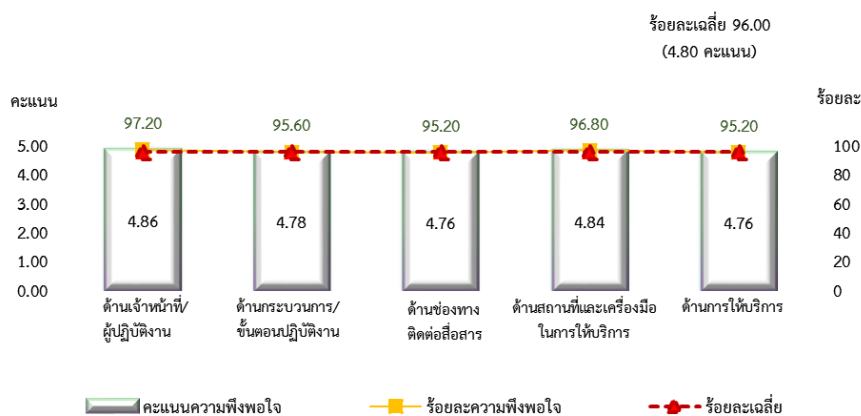
### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.81 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.82 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.40

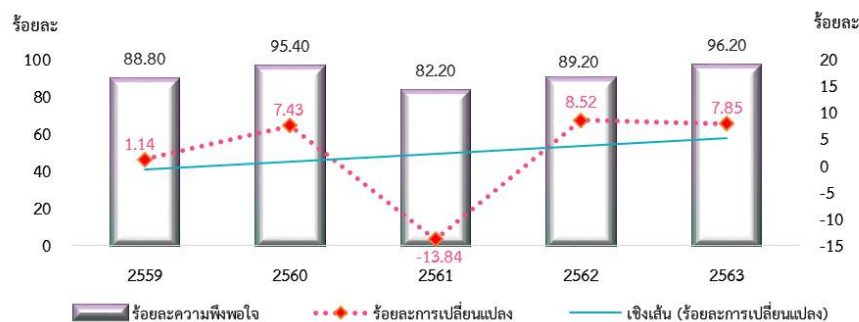
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.80 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.00 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 37 และตารางที่ 10

ภาพที่ 37 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท  
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 7.85 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 38

ภาพที่ 38 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ  
ของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 10 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                              | คะแนน            | ร้อยละ       |
| <b>ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>                                                                                                     | <b>4.81</b>      | <b>96.20</b> |
| <b>ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>                                                                                             | <b>4.82</b>      | <b>96.40</b> |
| <b>ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>                                                                                            | <b>4.80</b>      | <b>96.00</b> |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                         | <b>4.86</b>      | <b>97.20</b> |
| 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ                                                                                                    | 4.80             | 96.00        |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ                                                                                                        | 4.82             | 96.40        |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                     | 4.91             | 98.20        |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                       | 4.90             | 98.00        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                       | <b>4.78</b>      | <b>95.60</b> |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                     | 4.76             | 95.20        |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                       | 4.80             | 96.00        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                              | <b>4.76</b>      | <b>95.20</b> |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                        | 4.77             | 95.40        |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                        | 4.73             | 94.60        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                         | 4.76             | 95.20        |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                             | 4.79             | 95.80        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                                | <b>4.84</b>      | <b>96.80</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุโปร่ง ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                       | 4.86             | 97.20        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                 | 4.81             | 96.20        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                                      | <b>4.76</b>      | <b>95.20</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                       | 4.83             | 96.60        |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                       | 4.82             | 96.40        |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                               | 4.79             | 95.80        |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                                 | 4.71             | 94.20        |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                        | 4.70             | 94.00        |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                             | 4.65             | 93.00        |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                 | 4.82             | 96.40        |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซ้อปใช้ และการกักเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น | 4.70             | 94.00        |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                        | 4.80             | 96.00        |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                  | 4.79             | 95.80        |

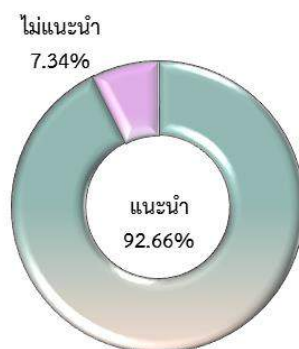
3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท แสดงตามภาพที่ 39

ภาพที่ 39 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท



4) การแนะนำให้นำมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท แสดงตามภาพที่ 40

ภาพที่ 40 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้นำมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของจังหวัดชัยนาท แสดงตามภาพที่ 41

ภาพที่ 41 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

-

## 2.1.8 สำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง

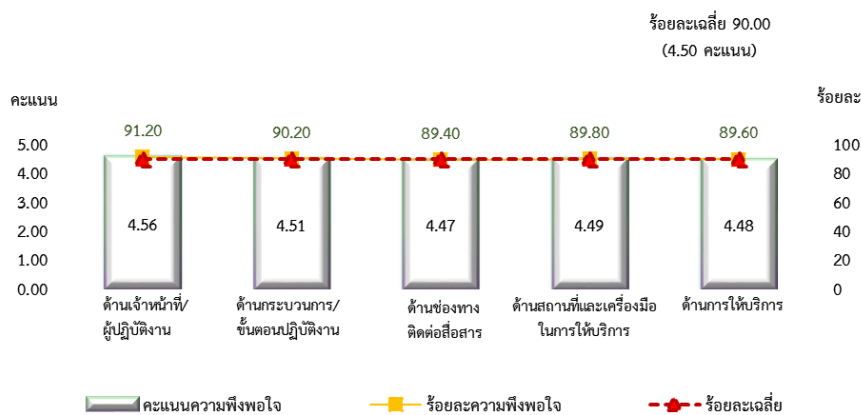
### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.60 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.00

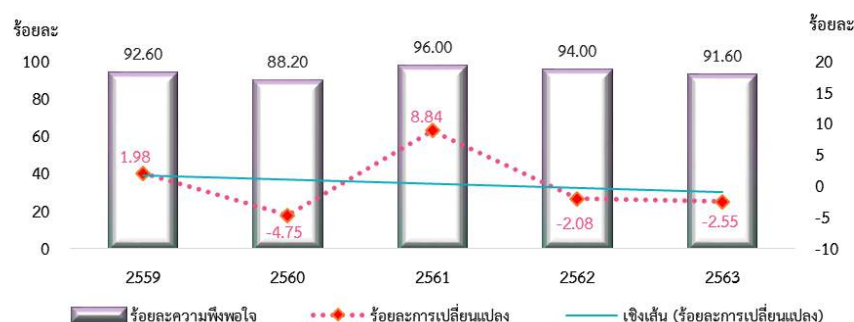
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.50 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.00 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 42 และตารางที่ 11

ภาพที่ 42 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 2.55 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 43

ภาพที่ 43 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563

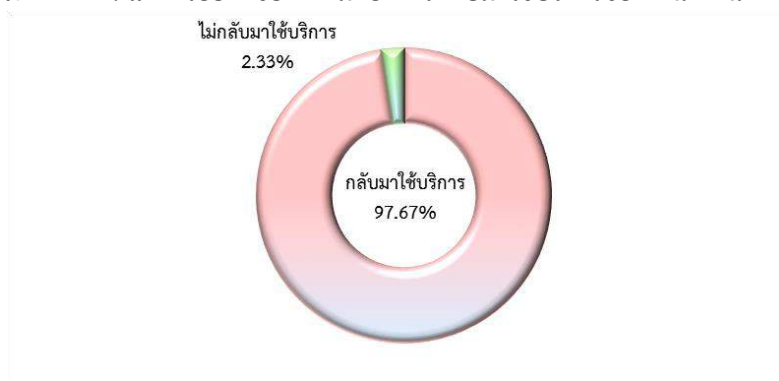


ตารางที่ 11 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                              | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                            | 4.58             | 91.60        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                    | 4.65             | 93.00        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                   | 4.50             | 90.00        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                         | <b>4.56</b>      | <b>91.20</b> |
| 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ                                                                                                    | 4.56             | 91.20        |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ                                                                                                        | 4.56             | 91.20        |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                     | 4.56             | 91.20        |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                       | 4.56             | 91.20        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                       | <b>4.51</b>      | <b>90.20</b> |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                     | 4.51             | 90.20        |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                       | 4.51             | 90.20        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                              | <b>4.47</b>      | <b>89.40</b> |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                        | 4.49             | 89.80        |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                        | 4.44             | 88.80        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                         | 4.44             | 88.80        |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                             | 4.51             | 90.20        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                                | <b>4.49</b>      | <b>89.80</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุโปร่ง ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                       | 4.51             | 90.20        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                 | 4.47             | 89.40        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                                      | <b>4.48</b>      | <b>89.60</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                       | 4.51             | 90.20        |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                       | 4.49             | 89.80        |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                               | 4.49             | 89.80        |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                                 | 4.40             | 88.00        |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                        | 4.47             | 89.40        |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                             | 4.49             | 89.80        |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                 | 4.49             | 89.80        |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซ้อปใช้ และการกักเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น | 4.44             | 88.80        |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                        | 4.51             | 90.20        |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                  | 4.49             | 89.80        |

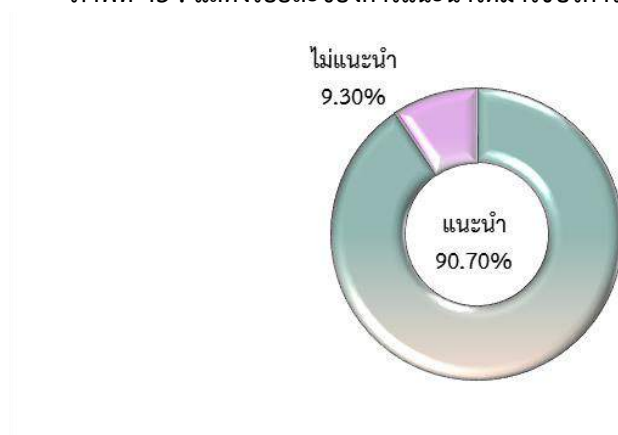
3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง แสดงตามภาพที่ 44

ภาพที่ 44 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง



4) การแนะนำให้นำมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง แสดงตามภาพที่ 45

ภาพที่ 45 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้นำมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของจังหวัดอ่างทอง แสดงตามภาพที่ 46

ภาพที่ 46 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

-

## 2.2 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 2

### 2.2.1 สำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา

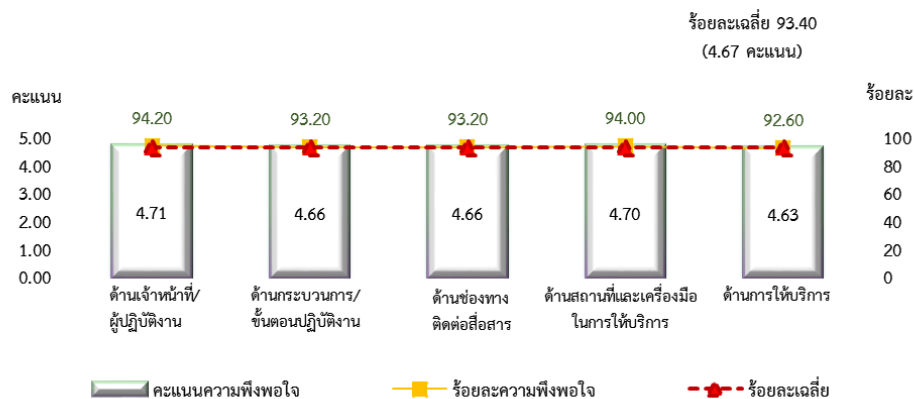
#### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.80

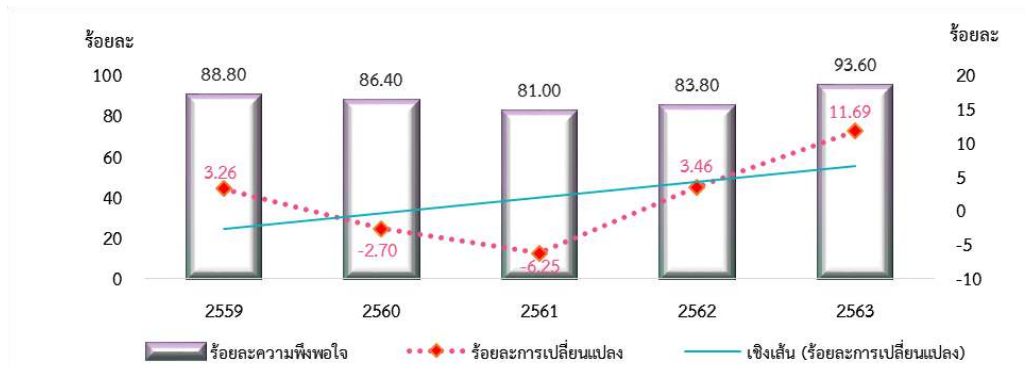
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 47 และตารางที่ 12

ภาพที่ 47 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 11.69 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 48

ภาพที่ 48 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



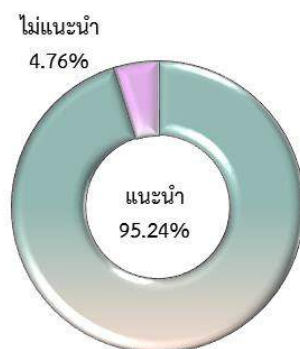
ตารางที่ 12 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                              | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                            | 4.68             | 93.60        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                    | 4.69             | 93.80        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                   | 4.67             | 93.40        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                         | <b>4.71</b>      | <b>94.20</b> |
| 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับผิดชอบ                                                                                                 | 4.67             | 93.40        |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงตามความต้องการ                                                                                                     | 4.69             | 93.80        |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                     | 4.76             | 95.20        |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                       | 4.73             | 94.60        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                       | <b>4.66</b>      | <b>93.20</b> |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                     | 4.65             | 93.00        |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                       | 4.67             | 93.40        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                              | <b>4.66</b>      | <b>93.20</b> |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                        | 4.74             | 94.80        |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                        | 4.64             | 92.80        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                         | 4.63             | 92.60        |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                             | 4.64             | 92.80        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                                | <b>4.70</b>      | <b>94.00</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุตรอบ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                        | 4.70             | 94.00        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                 | 4.70             | 94.00        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                                      | <b>4.63</b>      | <b>92.60</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                       | 4.66             | 93.20        |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                       | 4.71             | 94.20        |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                               | 4.68             | 93.60        |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อยื่นขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                             | 4.59             | 91.80        |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                        | 4.56             | 91.20        |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                             | 4.50             | 90.00        |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                 | 4.64             | 92.80        |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น | 4.64             | 92.80        |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                        | 4.70             | 94.00        |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                  | 4.65             | 93.00        |

- 3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา แสดงตามภาพที่ 49  
ภาพที่ 49 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา



- 4) การแนะนำให้นำมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา แสดงตามภาพที่ 50  
ภาพที่ 50 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้นำมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา



- 5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา แสดงตามภาพที่ 51

ภาพที่ 51 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา



- 6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

-

## 2.2.2 สำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี

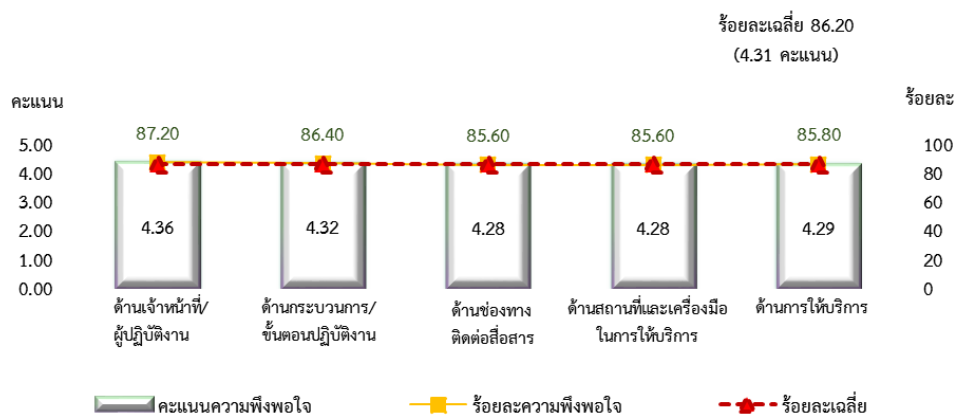
### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.35 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.39 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.80

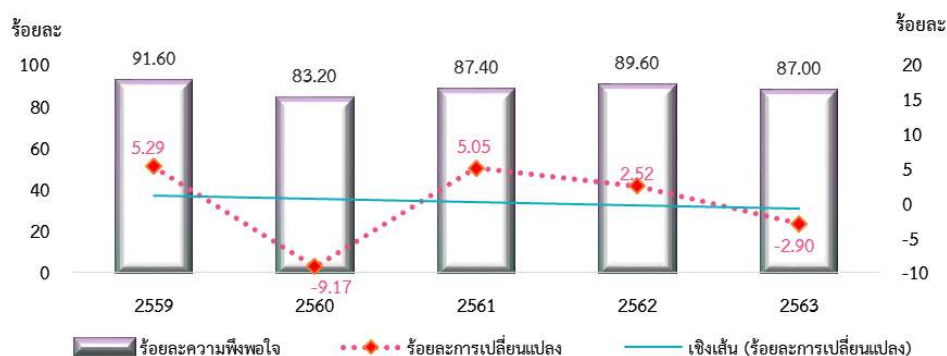
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.31 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.20 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 52 และตารางที่ 13

ภาพที่ 52 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 2.90 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 53

ภาพที่ 53 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563

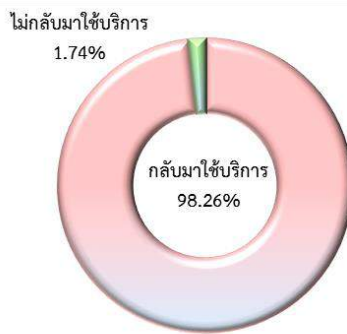


ตารางที่ 13 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                              | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                            | 4.35             | 87.00        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                    | 4.39             | 87.80        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                   | 4.31             | 86.20        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                         | <b>4.36</b>      | <b>87.20</b> |
| 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับผิดชอบ                                                                                                 | 4.40             | 88.00        |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงตามความต้องการ                                                                                                     | 4.33             | 86.60        |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                     | 4.33             | 86.60        |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                       | 4.39             | 87.80        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                       | <b>4.32</b>      | <b>86.40</b> |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                     | 4.31             | 86.20        |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                       | 4.32             | 86.40        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                              | <b>4.28</b>      | <b>85.60</b> |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                        | 4.29             | 85.80        |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                        | 4.26             | 85.20        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                         | 4.29             | 85.80        |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                             | 4.28             | 85.60        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                                | <b>4.28</b>      | <b>85.60</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุโปร่ง ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                       | 4.29             | 85.80        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                 | 4.26             | 85.20        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                                      | <b>4.29</b>      | <b>85.80</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                       | 4.36             | 87.20        |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                       | 4.41             | 88.20        |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                               | 4.35             | 87.00        |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อยื่นขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                             | 4.26             | 85.20        |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                        | 4.24             | 84.80        |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                             | 4.21             | 84.20        |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                 | 4.28             | 85.60        |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น | 4.15             | 83.00        |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                        | 4.25             | 85.00        |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                  | 4.35             | 87.00        |

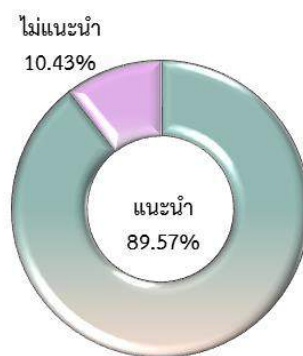
3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี แสดงตามภาพที่ 54

ภาพที่ 54 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี



4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี แสดงตามภาพที่ 55

ภาพที่ 55 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี แสดงตามภาพที่ 56

ภาพที่ 56 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ควรมีจิตบริการ (Service Mind) และมีความรอบรู้ในงานที่ให้บริการ การให้บริการด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ

## 2.2.3 สำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี

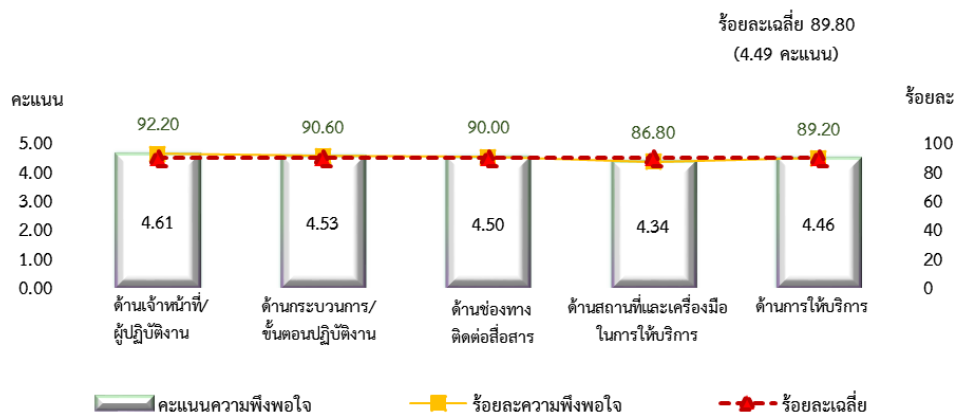
### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.51 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.60

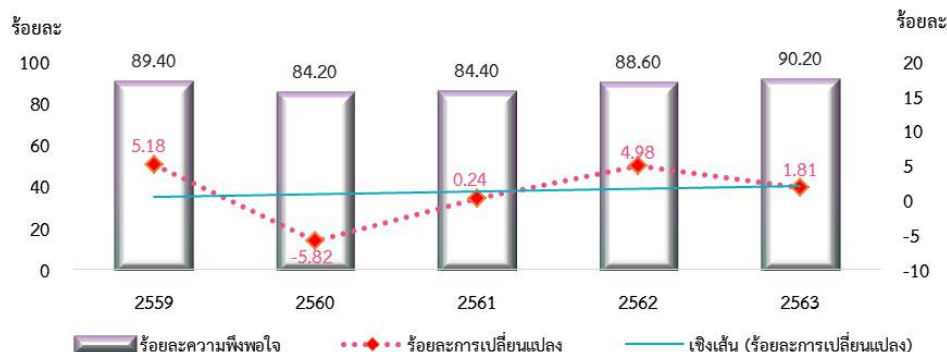
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 57 และตารางที่ 14

ภาพที่ 57 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 1.81 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 58

ภาพที่ 58 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 14 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                              | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                            | 4.51             | 90.20        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                    | 4.53             | 90.60        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                   | 4.49             | 89.80        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                         | <b>4.61</b>      | <b>92.20</b> |
| 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ                                                                                                    | 4.57             | 91.40        |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ                                                                                                        | 4.61             | 92.20        |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                     | 4.62             | 92.40        |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                       | 4.64             | 92.80        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                       | <b>4.53</b>      | <b>90.60</b> |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                     | 4.52             | 90.40        |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                       | 4.53             | 90.60        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                              | <b>4.50</b>      | <b>90.00</b> |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                        | 4.56             | 91.20        |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                        | 4.43             | 88.60        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                         | 4.45             | 89.00        |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                             | 4.57             | 91.40        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                                | <b>4.34</b>      | <b>86.80</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุโปร่ง ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                       | 4.36             | 87.20        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                 | 4.32             | 86.40        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                                      | <b>4.46</b>      | <b>89.20</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                       | 4.56             | 91.20        |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                       | 4.61             | 92.20        |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                               | 4.48             | 89.60        |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                                 | 4.36             | 87.20        |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                        | 4.39             | 87.80        |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                             | 4.35             | 87.00        |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                 | 4.53             | 90.60        |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซ้อปใช้ และการกักเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น | 4.34             | 86.80        |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                        | 4.45             | 89.00        |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                  | 4.54             | 90.80        |

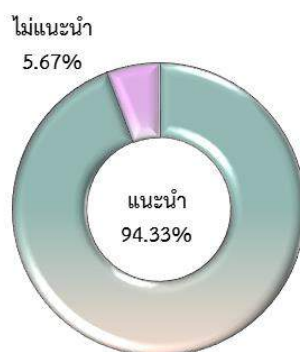
3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี แสดงตามภาพที่ 59

ภาพที่ 59 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี



4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี แสดงตามภาพที่ 60

ภาพที่ 60 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี แสดงตามภาพที่ 61

ภาพที่ 61 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- กรณีมีการจัดฝึกอบรม ควรเปิดโอกาสให้หน่วยฝากเบิกเข้ารับการอบรมด้วย เนื่องจากหน่วยฝากเบิกมีการปฏิบัติงานด้านพัสดุ การเงินเช่นเดียวกับหน่วยงานผู้เบิก เพื่อให้สามารถรับรู้ข่าวสารใหม่ ๆ และเมื่อเกิดข้อสงสัยสามารถขอคำแนะนำได้ทันที

## 2.2.4 สำนักงานคลังจังหวัดตราด

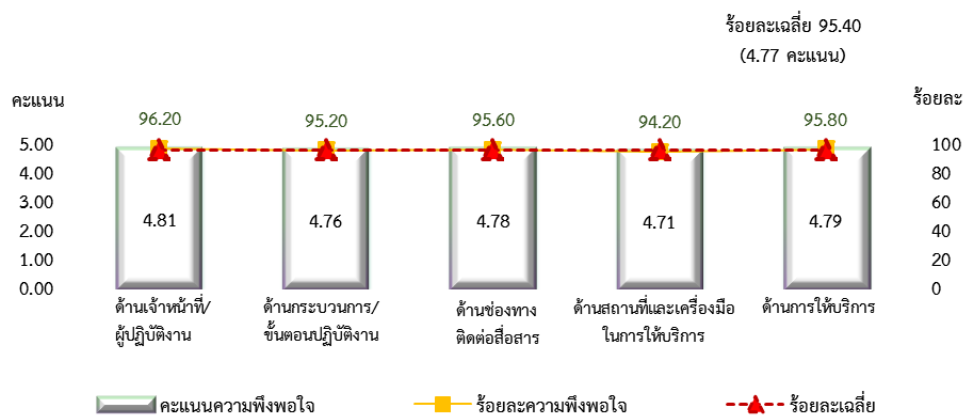
### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตราด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.62 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.40

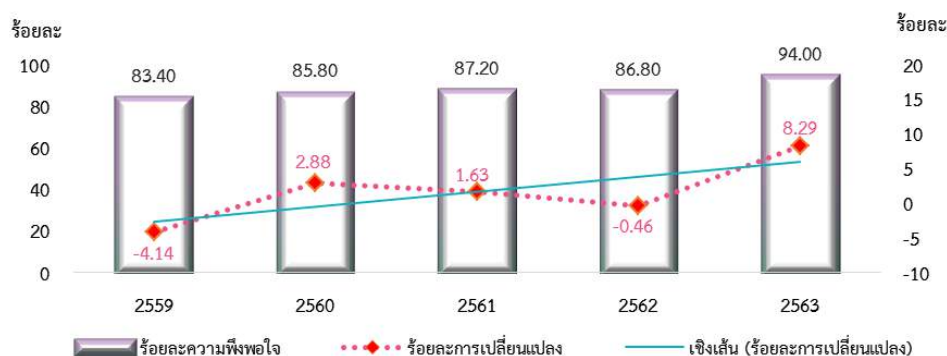
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.40 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 62 และตารางที่ 15

ภาพที่ 62 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตราด จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตราด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 8.29 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 63

ภาพที่ 63 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตราด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 15 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตราด  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                              | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                            | 4.70             | 94.00        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                    | 4.62             | 92.40        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                   | 4.77             | 95.40        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                         | <b>4.81</b>      | <b>96.20</b> |
| 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ                                                                                                    | 4.89             | 97.80        |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ                                                                                                        | 4.79             | 95.80        |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                     | 4.75             | 95.00        |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                       | 4.81             | 96.20        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                       | <b>4.76</b>      | <b>95.20</b> |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                     | 4.74             | 94.80        |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                       | 4.77             | 95.40        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                              | <b>4.78</b>      | <b>95.60</b> |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                        | 4.85             | 97.00        |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                        | 4.74             | 94.80        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                         | 4.77             | 95.40        |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                             | 4.77             | 95.40        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                                | <b>4.71</b>      | <b>94.20</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุโปร่ง ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                       | 4.75             | 95.00        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                 | 4.66             | 93.20        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                                      | <b>4.79</b>      | <b>95.80</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                       | 4.81             | 96.20        |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                       | 4.79             | 95.80        |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                               | 4.74             | 94.80        |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                                 | 4.79             | 95.80        |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                        | 4.77             | 95.40        |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                             | 4.77             | 95.40        |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                 | 4.83             | 96.60        |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซ้อปใช้ และการกักเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น | 4.79             | 95.80        |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                        | 4.83             | 96.60        |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                  | 4.79             | 95.80        |

3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตราด แสดงตามภาพที่ 64

ภาพที่ 64 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตราด



4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตราด แสดงตามภาพที่ 65

ภาพที่ 65 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตราด



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตราด แสดงตามภาพที่ 66

ภาพที่ 66 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตราด



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

-

## 2.2.5 สำนักงานคลังจังหวัดนครนายก

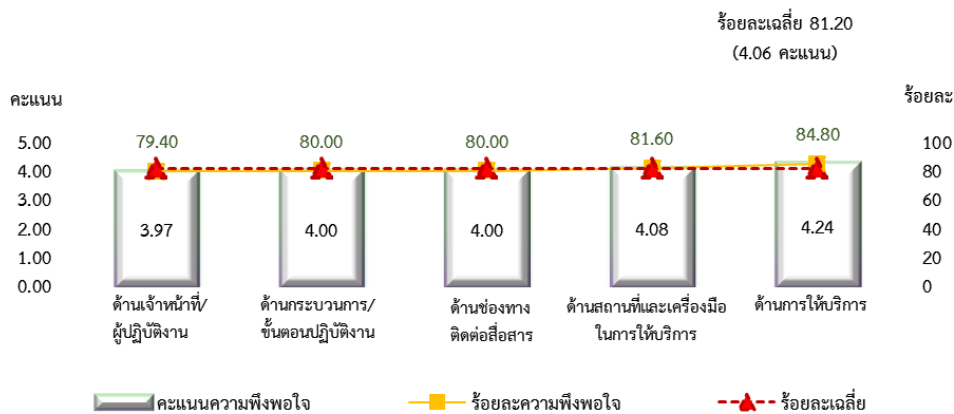
### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.05 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.04 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 80.80

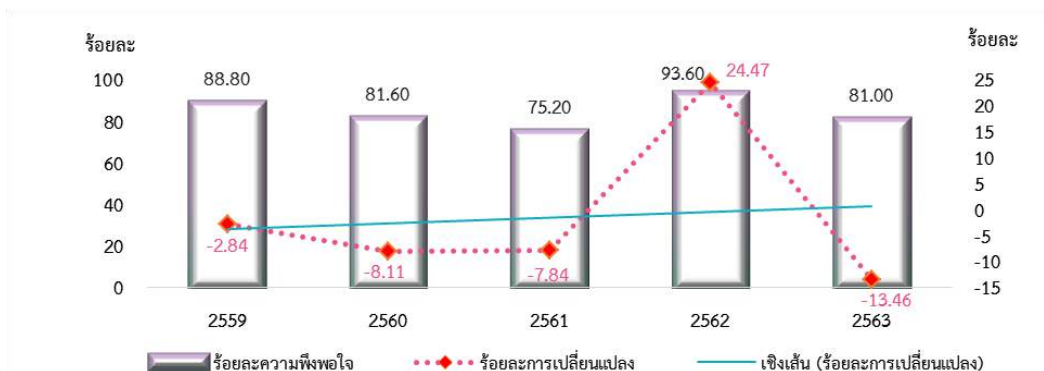
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.06 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.20 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 67 และตารางที่ 16

ภาพที่ 67 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 13.46 แต่ยังมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 68

ภาพที่ 68 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563

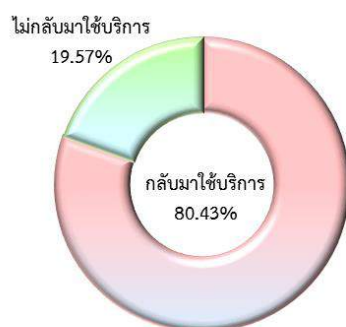


ตารางที่ 16 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                              | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                            | 4.05             | 81.00        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                    | 4.04             | 80.80        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                   | 4.06             | 81.20        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                         | <b>3.97</b>      | <b>79.40</b> |
| 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ                                                                                                    | 4.01             | 80.20        |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงตามต้องการ                                                                                                         | 3.97             | 79.40        |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                     | 3.91             | 78.20        |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                       | 3.99             | 79.80        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                       | <b>4.00</b>      | <b>80.00</b> |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                     | 4.00             | 80.00        |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                       | 3.99             | 79.80        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                              | <b>4.00</b>      | <b>80.00</b> |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                        | 3.98             | 79.60        |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                        | 4.06             | 81.20        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                         | 3.96             | 79.20        |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                             | 3.98             | 79.60        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                                | <b>4.08</b>      | <b>81.60</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุโปร่ง ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                       | 4.09             | 81.80        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                 | 4.06             | 81.20        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                                      | <b>4.24</b>      | <b>84.80</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                       | 4.02             | 80.40        |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                       | 4.18             | 83.60        |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                               | 3.93             | 78.60        |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                                 | 4.36             | 87.20        |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                        | 4.26             | 85.20        |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                             | 4.37             | 87.40        |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                 | 4.40             | 88.00        |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซ้อปใช้ และการกักเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น | 4.21             | 84.20        |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                        | 4.33             | 86.60        |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                  | 4.33             | 86.60        |

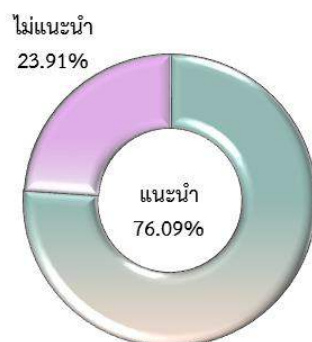
3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก แสดงตามภาพที่ 69

ภาพที่ 69 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก



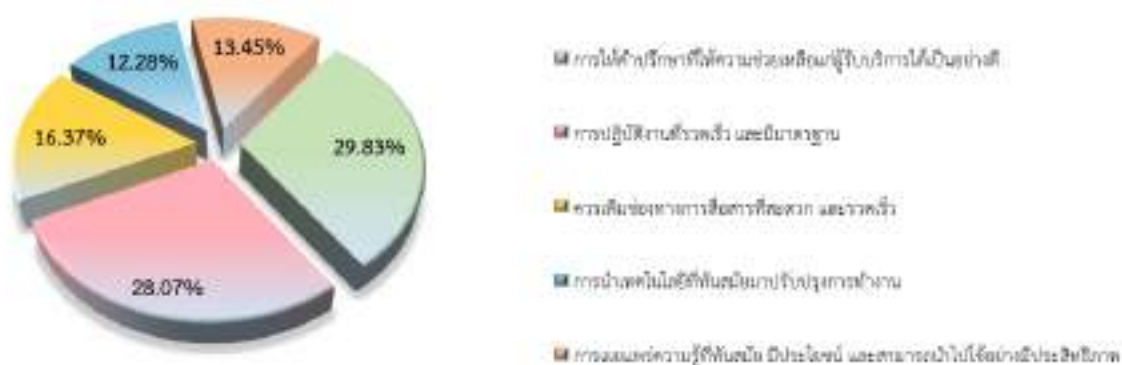
4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก แสดงตามภาพที่ 70

ภาพที่ 70 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก แสดงตามภาพที่ 71

ภาพที่ 71 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

-

## 2.2.6 สำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี

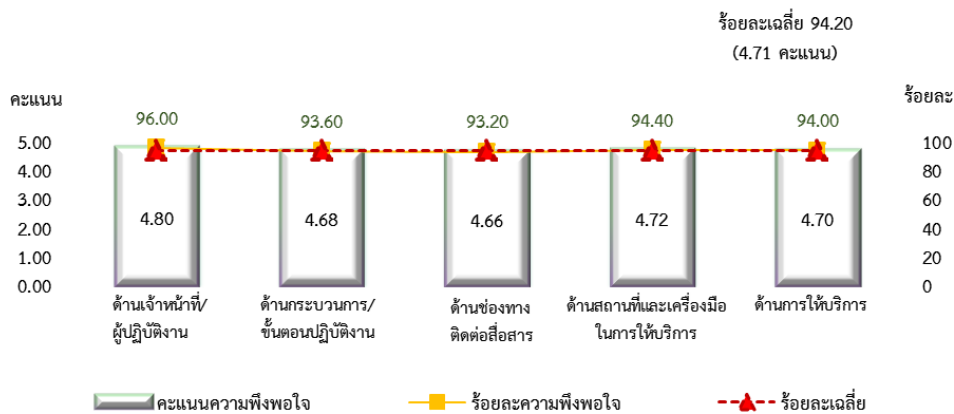
### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.75 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60

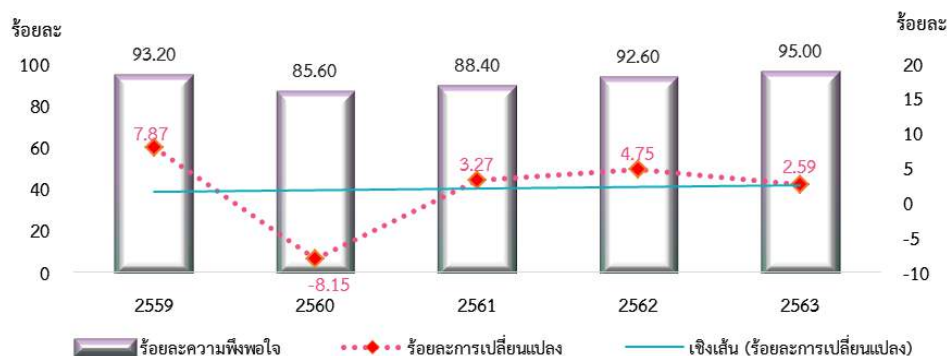
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.71 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.20 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 72 และตารางที่ 17

ภาพที่ 72 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 2.59 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 73

ภาพที่ 73 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 17 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                              | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                            | 4.75             | 95.00        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                    | 4.78             | 95.60        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                   | 4.71             | 94.20        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                         | <b>4.80</b>      | <b>96.00</b> |
| 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ                                                                                                    | 4.77             | 95.40        |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงตามต้องการ                                                                                                         | 4.80             | 96.00        |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                     | 4.81             | 96.20        |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                       | 4.81             | 96.20        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                       | <b>4.68</b>      | <b>93.60</b> |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                     | 4.65             | 93.00        |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                       | 4.70             | 94.00        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                              | <b>4.66</b>      | <b>93.20</b> |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                        | 4.72             | 94.40        |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                        | 4.61             | 92.20        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                         | 4.66             | 93.20        |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                             | 4.66             | 93.20        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                                | <b>4.72</b>      | <b>94.40</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุโปร่ง ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                       | 4.73             | 94.60        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                 | 4.70             | 94.00        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                                      | <b>4.70</b>      | <b>94.00</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                       | 4.78             | 95.60        |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                       | 4.76             | 95.20        |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                               | 4.75             | 95.00        |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                                 | 4.66             | 93.20        |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                        | 4.66             | 93.20        |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                             | 4.66             | 93.20        |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                 | 4.71             | 94.20        |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซ้อปใช้ และการกักเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น | 4.65             | 93.00        |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                        | 4.70             | 94.00        |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                  | 4.69             | 93.80        |

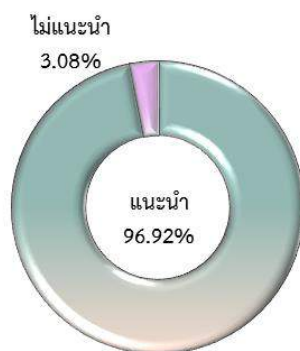
3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี แสดงตามภาพที่ 74

ภาพที่ 74 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี



4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี แสดงตามภาพที่ 75

ภาพที่ 75 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี แสดงตามภาพที่ 76

ภาพที่ 76 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

-

## 2.2.7 สำนักงานคลังจังหวัดระยอง

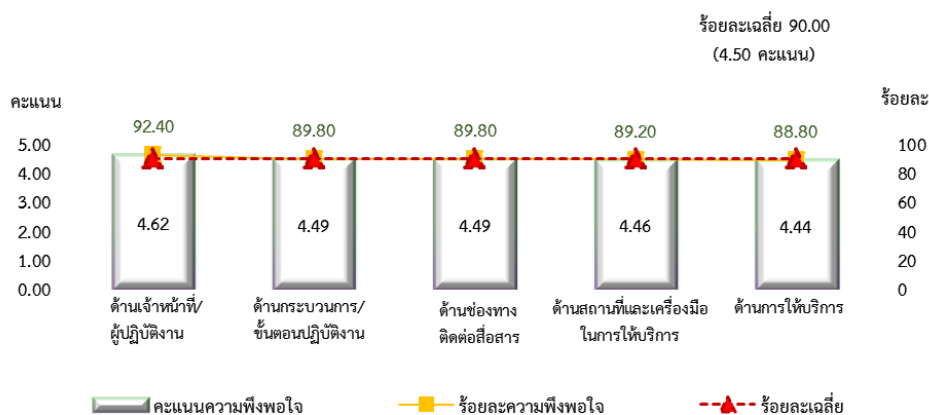
### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.54 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.57 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.40

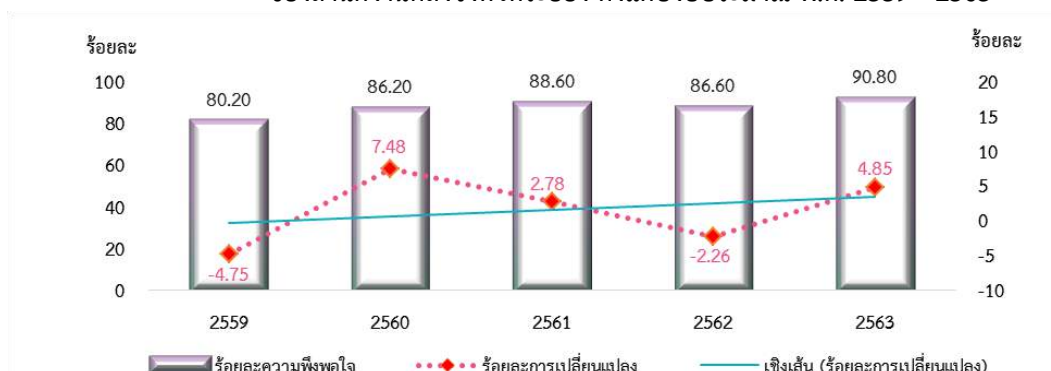
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.50 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.00 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 77 และตารางที่ 18

ภาพที่ 77 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง  
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 4.85 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 78

ภาพที่ 78 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ  
ของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563

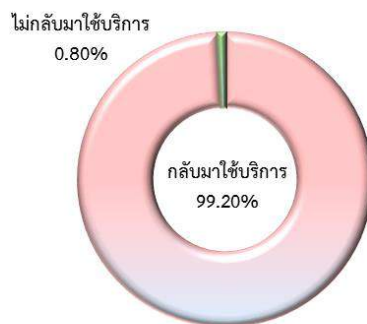


ตารางที่ 18 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                              | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                            | 4.54             | 90.80        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                    | 4.57             | 91.40        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                   | 4.50             | 90.00        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                         | <b>4.62</b>      | <b>92.40</b> |
| 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ                                                                                                    | 4.62             | 92.40        |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงตามต้องการ                                                                                                         | 4.63             | 92.60        |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                     | 4.62             | 92.40        |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                       | 4.62             | 92.40        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                       | <b>4.49</b>      | <b>89.80</b> |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                     | 4.47             | 89.40        |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                       | 4.51             | 90.20        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                              | <b>4.49</b>      | <b>89.80</b> |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                        | 4.53             | 90.60        |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                        | 4.38             | 87.60        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                         | 4.51             | 90.20        |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                             | 4.52             | 90.40        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                                | <b>4.46</b>      | <b>89.20</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุโปร่ง ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                       | 4.48             | 89.60        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                 | 4.43             | 88.60        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                                      | <b>4.44</b>      | <b>88.80</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                       | 4.59             | 91.80        |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                       | 4.50             | 90.00        |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                               | 4.46             | 89.20        |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                                 | 4.42             | 88.40        |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                        | 4.33             | 86.60        |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                             | 4.31             | 86.20        |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                 | 4.38             | 87.60        |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซ้อปใช้ และการกักเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น | 4.37             | 87.40        |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                        | 4.44             | 88.80        |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                  | 4.55             | 91.00        |

3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง แสดงตามภาพที่ 79

ภาพที่ 79 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง



4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง แสดงตามภาพที่ 80

ภาพที่ 80 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง แสดงตามภาพที่ 81

ภาพที่ 81 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง



6) ข้อเสนอแนะ

- ควรมีการประชาสัมพันธ์สิทธิสวัสดิการต่าง ๆ

## 2.2.8 สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ

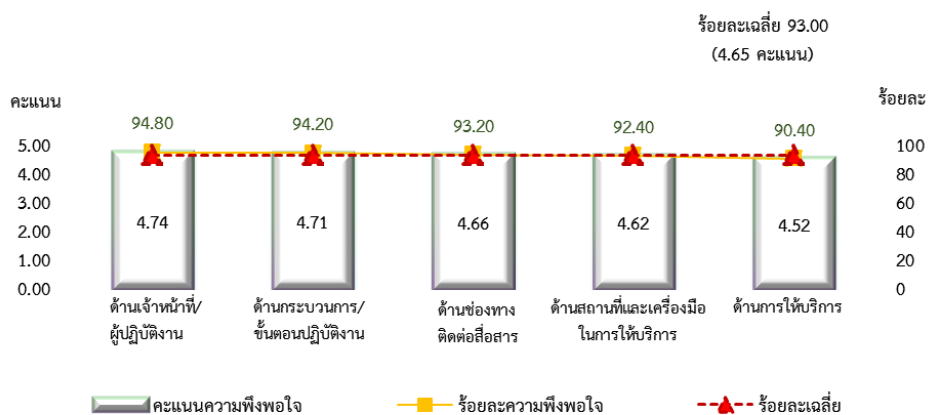
### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.74 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.82 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.40

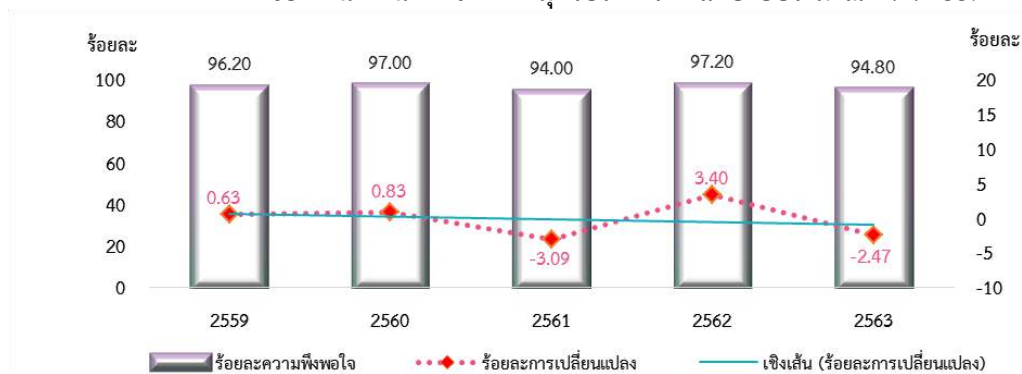
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.00 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 82 และตารางที่ 19

ภาพที่ 82 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 2.47 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 83

ภาพที่ 83 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 19 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                              | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                            | 4.74             | 94.80        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                    | 4.82             | 96.40        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                   | 4.65             | 93.00        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                         | <b>4.74</b>      | <b>94.80</b> |
| 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับผิดชอบ                                                                                                 | 4.73             | 94.60        |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ                                                                                                        | 4.72             | 94.40        |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                     | 4.76             | 95.20        |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                       | 4.76             | 95.20        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                       | <b>4.71</b>      | <b>94.20</b> |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                     | 4.71             | 94.20        |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                       | 4.71             | 94.20        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                              | <b>4.66</b>      | <b>93.20</b> |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                        | 4.67             | 93.40        |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                        | 4.63             | 92.60        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                         | 4.67             | 93.40        |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                             | 4.65             | 93.00        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                                | <b>4.62</b>      | <b>92.40</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุตรอบ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                        | 4.65             | 93.00        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                 | 4.59             | 91.80        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                                      | <b>4.52</b>      | <b>90.40</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                       | 4.71             | 94.20        |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                       | 4.56             | 91.20        |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                               | 4.38             | 87.60        |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                                 | 4.75             | 95.00        |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                        | 4.38             | 87.60        |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                             | 4.36             | 87.20        |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                 | 4.54             | 90.80        |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น | 4.50             | 90.00        |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                        | 4.53             | 90.60        |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                  | 4.47             | 89.40        |

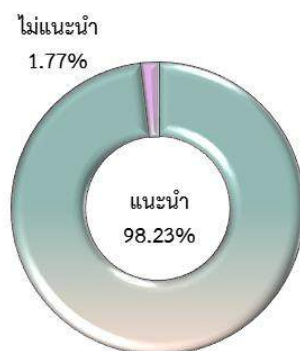
3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ แสดงตามภาพที่ 84

ภาพที่ 84 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ



4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ แสดงตามภาพที่ 85

ภาพที่ 85 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ แสดงตามภาพที่ 86

ภาพที่ 86 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

## 2.2.9 สำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว

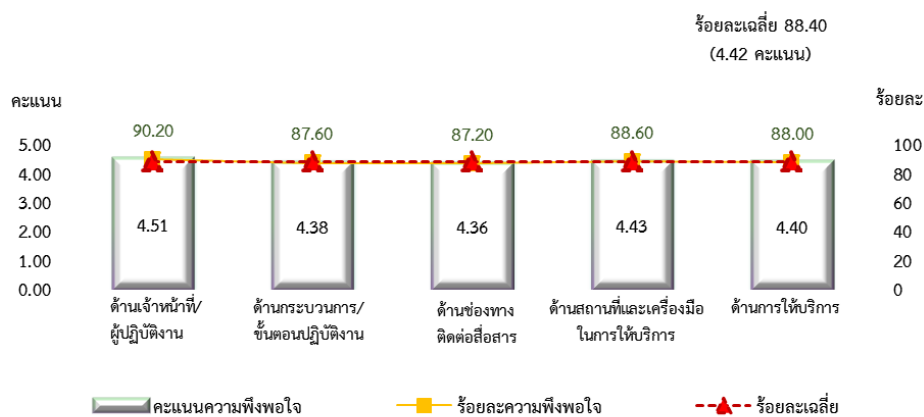
### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.46 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.80

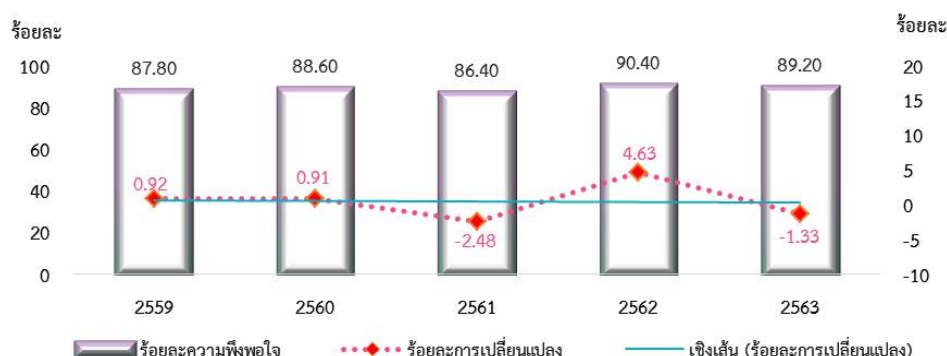
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.42 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.40 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 87 และตารางที่ 20

ภาพที่ 87 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว  
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 1.33 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 88

ภาพที่ 88 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ  
ของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 20 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                              | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                            | 4.46             | 89.20        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                    | 4.49             | 89.80        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                   | 4.42             | 88.40        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                         | <b>4.51</b>      | <b>90.20</b> |
| 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับผิดชอบ                                                                                                 | 4.45             | 89.00        |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงตามความต้องการ                                                                                                     | 4.46             | 89.20        |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                     | 4.54             | 90.80        |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                       | 4.57             | 91.40        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                       | <b>4.38</b>      | <b>87.60</b> |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                     | 4.38             | 87.60        |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                       | 4.38             | 87.60        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                              | <b>4.36</b>      | <b>87.20</b> |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                        | 4.42             | 88.40        |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                        | 4.27             | 85.40        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                         | 4.36             | 87.20        |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                             | 4.39             | 87.80        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                                | <b>4.43</b>      | <b>88.60</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุโปร่ง ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                       | 4.46             | 89.20        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                 | 4.39             | 87.80        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                                      | <b>4.40</b>      | <b>88.00</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                       | 4.48             | 89.60        |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                       | 4.51             | 90.20        |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                               | 4.51             | 90.20        |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำนาญค่าประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                               | 4.40             | 88.00        |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                        | 4.33             | 86.60        |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                             | 4.28             | 85.60        |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                 | 4.38             | 87.60        |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น | 4.27             | 85.40        |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                        | 4.42             | 88.40        |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                  | 4.45             | 89.00        |

3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว แสดงตามภาพที่ 89

ภาพที่ 89 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว



4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว แสดงตามภาพที่ 90

ภาพที่ 90 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว แสดงตามภาพที่ 91

ภาพที่ 91 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

-

## 2.3 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 3

### 2.3.1 สำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา

#### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

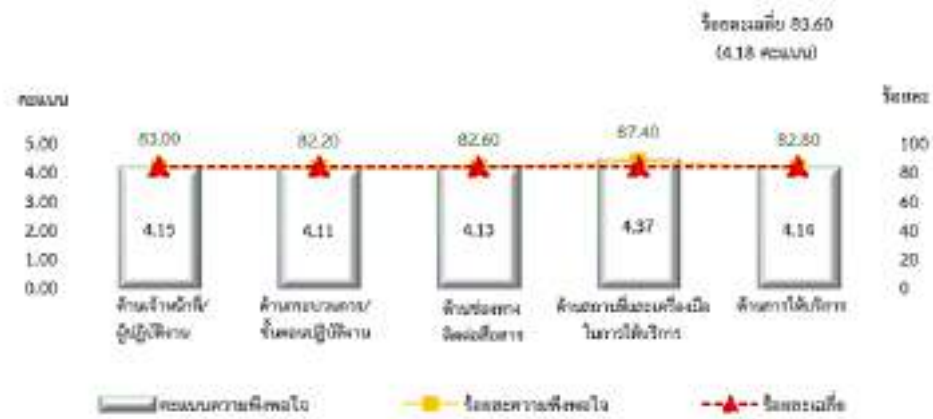
ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.15 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.11 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.20

1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.18 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.60 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 92 และตารางที่ 21

ภาพที่ 92 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการ

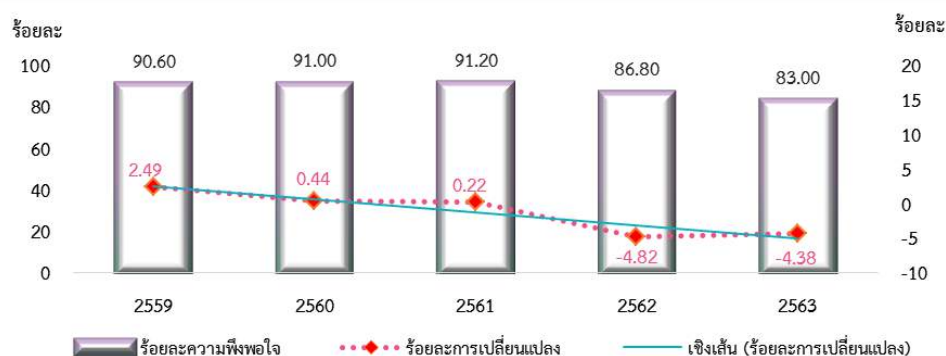
ของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 4.38 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 93

ภาพที่ 93 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ

ของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 21 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ  
ของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                              | คะแนน            | ร้อยละ       |
| <b>ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>                                                                                                     | <b>4.15</b>      | <b>83.00</b> |
| <b>ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>                                                                                             | <b>4.11</b>      | <b>82.20</b> |
| <b>ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>                                                                                            | <b>4.18</b>      | <b>83.60</b> |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                         | <b>4.15</b>      | <b>83.00</b> |
| 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ                                                                                                    | 4.15             | 83.00        |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงตามต้องการ                                                                                                      | 4.15             | 83.00        |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                     | 4.09             | 81.80        |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                       | 4.20             | 84.00        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                       | <b>4.11</b>      | <b>82.20</b> |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                     | 4.12             | 82.40        |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                       | 4.10             | 82.00        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                              | <b>4.13</b>      | <b>82.60</b> |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                        | 4.13             | 82.60        |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                        | 4.09             | 81.80        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                         | 4.15             | 83.00        |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                             | 4.15             | 83.00        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                                | <b>4.37</b>      | <b>87.40</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุโปร่ง ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                       | 4.41             | 88.20        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                 | 4.33             | 86.60        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                                      | <b>4.14</b>      | <b>82.80</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                       | 4.13             | 82.60        |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                       | 4.26             | 85.20        |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                               | 4.08             | 81.60        |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                                 | 4.18             | 83.60        |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                        | 4.21             | 84.20        |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                             | 4.18             | 83.60        |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                 | 4.22             | 84.40        |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซ้อปใช้ และการกักเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น | 4.00             | 80.00        |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                        | 4.02             | 80.40        |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                  | 4.13             | 82.60        |

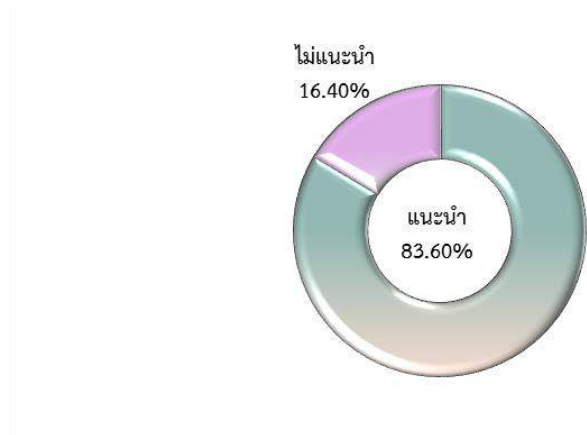
3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา แสดงตามภาพที่ 94

ภาพที่ 94 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา



4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา แสดงตามภาพที่ 95

ภาพที่ 95 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา

แสดงตามภาพที่ 96

ภาพที่ 96 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

-

## 2.3.2 สำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ

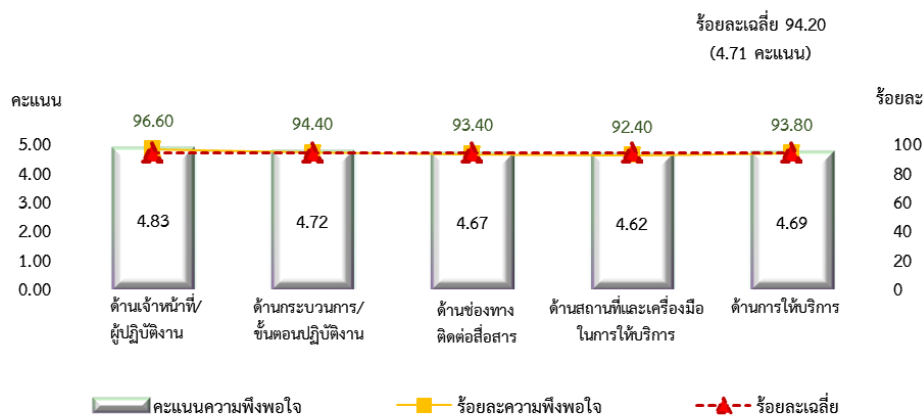
### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.74 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.40

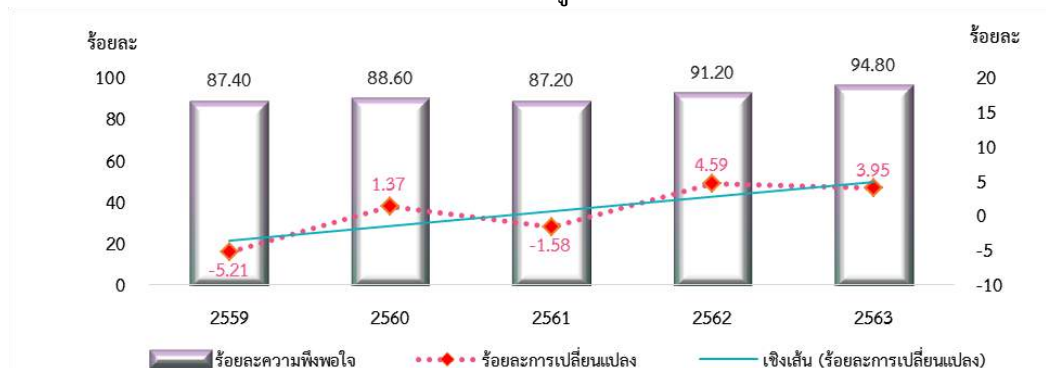
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.71 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.20 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 97 และตารางที่ 22

ภาพที่ 97 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 3.95 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 98

ภาพที่ 98 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 22 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                              | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                            | 4.74             | 94.80        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                    | 4.77             | 95.40        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                   | 4.71             | 94.20        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                         | <b>4.83</b>      | <b>96.60</b> |
| 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ                                                                                                    | 4.83             | 96.60        |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงตามต้องการ                                                                                                         | 4.81             | 96.20        |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                     | 4.85             | 97.00        |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                       | 4.83             | 96.60        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                       | <b>4.72</b>      | <b>94.40</b> |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                     | 4.71             | 94.20        |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                       | 4.73             | 94.60        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                              | <b>4.67</b>      | <b>93.40</b> |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                        | 4.71             | 94.20        |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                        | 4.56             | 91.20        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                         | 4.73             | 94.60        |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                             | 4.69             | 93.80        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                                | <b>4.62</b>      | <b>92.40</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุโปร่ง ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                       | 4.63             | 92.60        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                 | 4.60             | 92.00        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                                      | <b>4.69</b>      | <b>93.80</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                       | 4.79             | 95.80        |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                       | 4.79             | 95.80        |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                               | 4.77             | 95.40        |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                                 | 4.66             | 93.20        |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                        | 4.64             | 92.80        |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                             | 4.53             | 90.60        |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                 | 4.69             | 93.80        |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซ้อปใช้ และการกักเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น | 4.66             | 93.20        |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                        | 4.65             | 93.00        |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                  | 4.71             | 94.20        |

3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ แสดงตามภาพที่ 99

ภาพที่ 99 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ



4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ แสดงตามภาพที่ 100

ภาพที่ 100 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ แสดงตามภาพที่ 101

ภาพที่ 101 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ข้อมูลหลักผู้ขายในระบบ GFMIS ควรให้สิทธิสำนักงานคลังจังหวัดในการแก้ไขข้อมูลธนาคาร โดยไม่ต้องส่งเรื่องมายังกรมบัญชีกลาง

### 2.3.3 สำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์

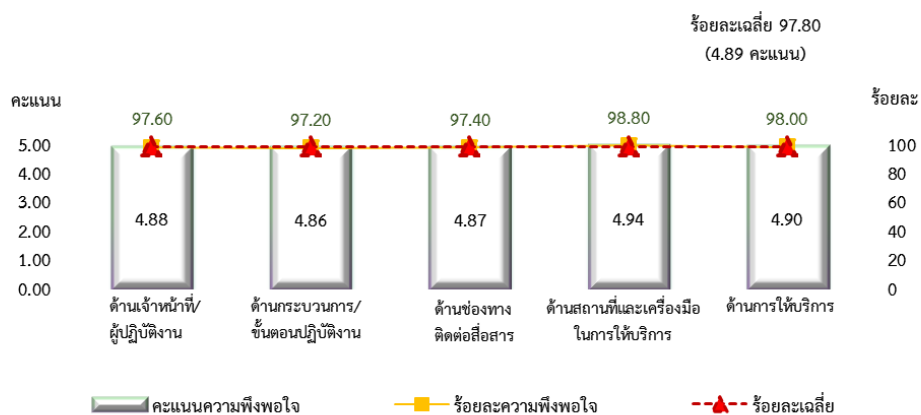
#### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.92 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.40 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.94 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.80

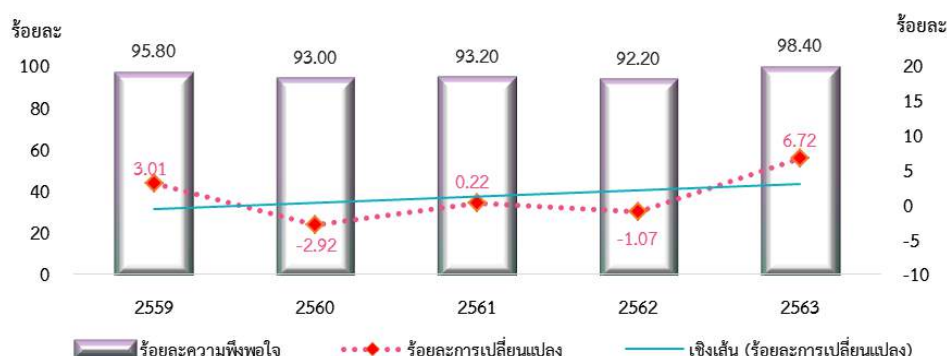
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.89 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.80 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 102 และตารางที่ 23

ภาพที่ 102 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 6.72 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 103

ภาพที่ 103 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 23 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                              | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                            | 4.92             | 98.40        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                    | 4.94             | 98.80        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                   | 4.89             | 97.80        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                         | <b>4.88</b>      | <b>97.60</b> |
| 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ                                                                                                    | 4.88             | 97.60        |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงตามต้องการ                                                                                                         | 4.88             | 97.60        |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                     | 4.89             | 97.80        |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                       | 4.88             | 97.60        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                       | <b>4.86</b>      | <b>97.20</b> |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                     | 4.84             | 96.80        |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                       | 4.88             | 97.60        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                              | <b>4.87</b>      | <b>97.40</b> |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                        | 4.89             | 97.80        |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                        | 4.88             | 97.60        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                         | 4.87             | 97.40        |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                             | 4.85             | 97.00        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                                | <b>4.94</b>      | <b>98.80</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุโปร่ง ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                       | 4.93             | 98.60        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                 | 4.95             | 99.00        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                                      | <b>4.90</b>      | <b>98.00</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                       | 4.87             | 97.40        |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                       | 4.91             | 98.20        |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                               | 4.86             | 97.20        |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                                 | 4.88             | 97.60        |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                        | 4.89             | 97.80        |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                             | 4.86             | 97.20        |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                 | 4.89             | 97.80        |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซ้อปใช้ และการกักเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น | 4.91             | 98.20        |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                        | 4.95             | 99.00        |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                  | 4.96             | 99.20        |

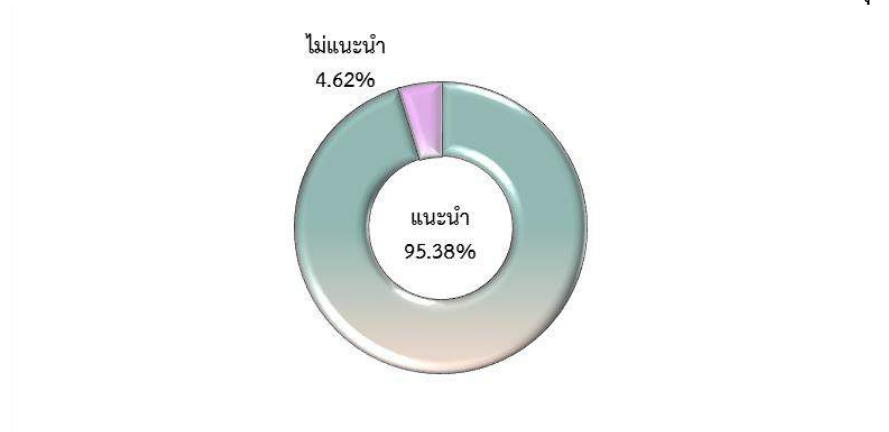
3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ แสดงตามภาพที่ 104

ภาพที่ 104 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์



4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ แสดงตามภาพที่ 105

ภาพที่ 105 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ แสดงตามภาพที่ 106

ภาพที่ 106 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

-

## 2.3.4 สำนักงานคลังจังหวัดยโสธร

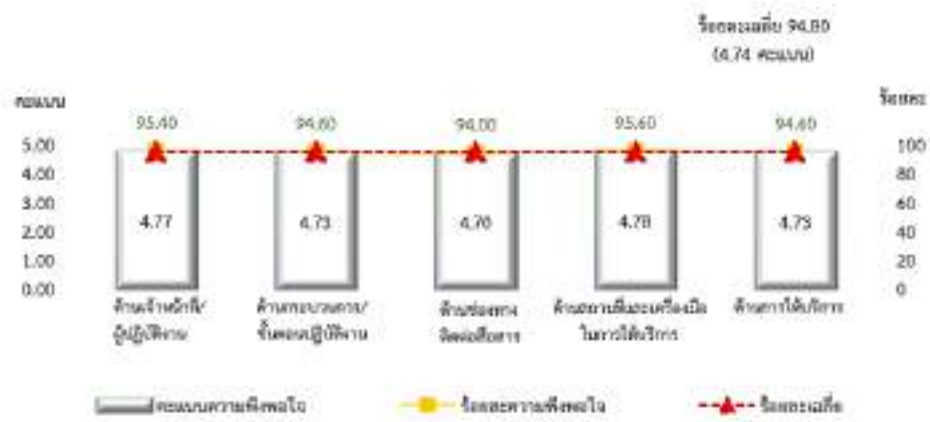
### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.60 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.71 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.20

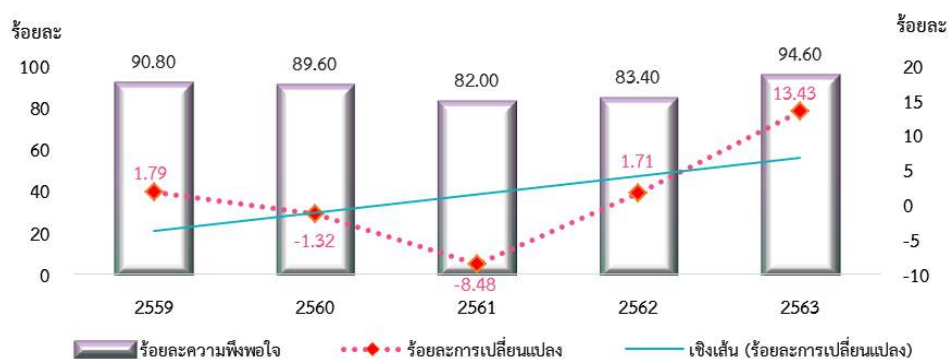
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.74 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.80 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 107 และตารางที่ 24

ภาพที่ 107 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 13.43 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 108

ภาพที่ 108 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 24 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                              | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                            | 4.73             | 94.60        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                    | 4.71             | 94.20        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                   | 4.74             | 94.80        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                         | <b>4.77</b>      | <b>95.40</b> |
| 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ                                                                                                    | 4.70             | 94.00        |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ                                                                                                        | 4.78             | 95.60        |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                     | 4.80             | 96.00        |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                       | 4.80             | 96.00        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                       | <b>4.73</b>      | <b>94.60</b> |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                     | 4.73             | 94.60        |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                       | 4.73             | 94.60        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                              | <b>4.70</b>      | <b>94.00</b> |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                        | 4.80             | 96.00        |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                        | 4.58             | 91.60        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                         | 4.64             | 92.80        |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                             | 4.78             | 95.60        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                                | <b>4.78</b>      | <b>95.60</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุโปร่ง ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                       | 4.79             | 95.80        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                 | 4.76             | 95.20        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                                      | <b>4.73</b>      | <b>94.60</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                       | 4.76             | 95.20        |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                       | 4.79             | 95.80        |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                               | 4.73             | 94.60        |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                                 | 4.73             | 94.60        |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                        | 4.73             | 94.60        |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                             | 4.70             | 94.00        |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                 | 4.76             | 95.20        |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซ้อปใช้ และการกักเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น | 4.74             | 94.80        |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                        | 4.69             | 93.80        |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                  | 4.68             | 93.60        |

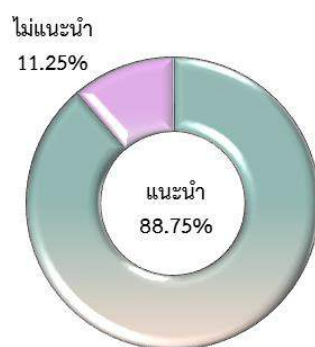
3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร แสดงตามภาพที่ 109

ภาพที่ 109 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร



4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร แสดงตามภาพที่ 110

ภาพที่ 110 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร แสดงตามภาพที่ 111

ภาพที่ 111 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

-

### 2.3.5 สำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ

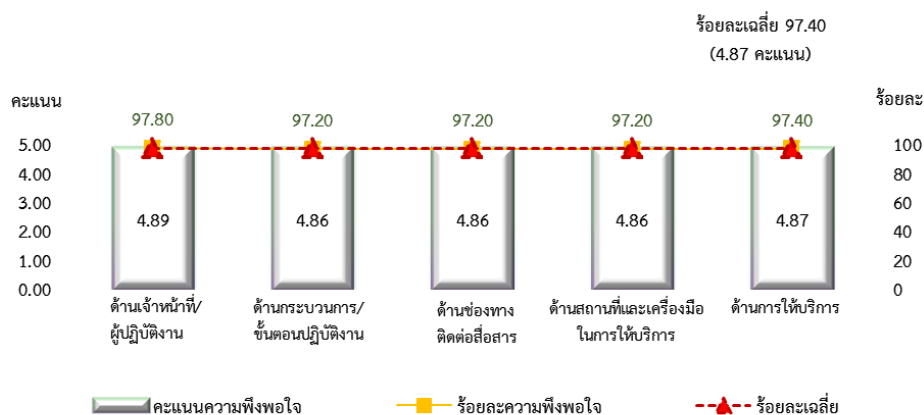
#### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.94 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 5.00 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 100.00

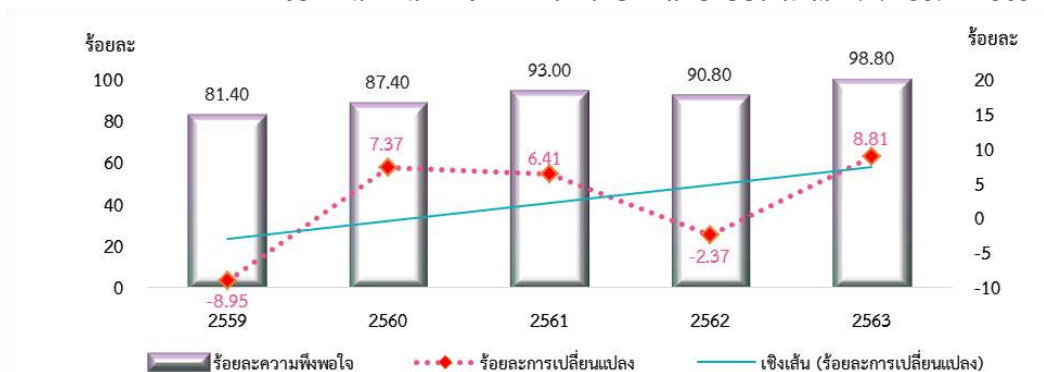
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.87 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.40 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 112 และตารางที่ 25

ภาพที่ 112 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 8.81 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 113

ภาพที่ 113 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 25 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                              | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                            | 4.94             | 98.80        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                    | 5.00             | 100.00       |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                   | 4.87             | 97.40        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                         | <b>4.89</b>      | <b>97.80</b> |
| 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ                                                                                                    | 4.91             | 98.20        |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงตามต้องการ                                                                                                      | 4.87             | 97.40        |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                     | 4.87             | 97.40        |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                       | 4.89             | 97.80        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                       | <b>4.86</b>      | <b>97.20</b> |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                     | 4.87             | 97.40        |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                       | 4.85             | 97.00        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                              | <b>4.86</b>      | <b>97.20</b> |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                        | 4.87             | 97.40        |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                        | 4.85             | 97.00        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                         | 4.85             | 97.00        |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                             | 4.87             | 97.40        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                                | <b>4.86</b>      | <b>97.20</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุโปร่ง ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                       | 4.89             | 97.80        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                 | 4.83             | 96.60        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                                      | <b>4.87</b>      | <b>97.40</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                       | 4.87             | 97.40        |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                       | 4.84             | 96.80        |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                               | 4.82             | 96.40        |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                                 | 4.88             | 97.60        |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                        | 4.92             | 98.40        |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                             | 4.92             | 98.40        |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                 | 4.82             | 96.40        |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซ้อปใช้ และการกักเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น | 4.89             | 97.80        |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                        | 4.88             | 97.60        |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                  | 4.85             | 97.00        |

3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ แสดงตามภาพที่ 114

ภาพที่ 114 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ



4) การแนะนำให้นำมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ แสดงตามภาพที่ 115

ภาพที่ 115 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้นำมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ แสดงตามภาพที่ 116

ภาพที่ 116 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

-

## 2.3.6 สำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์

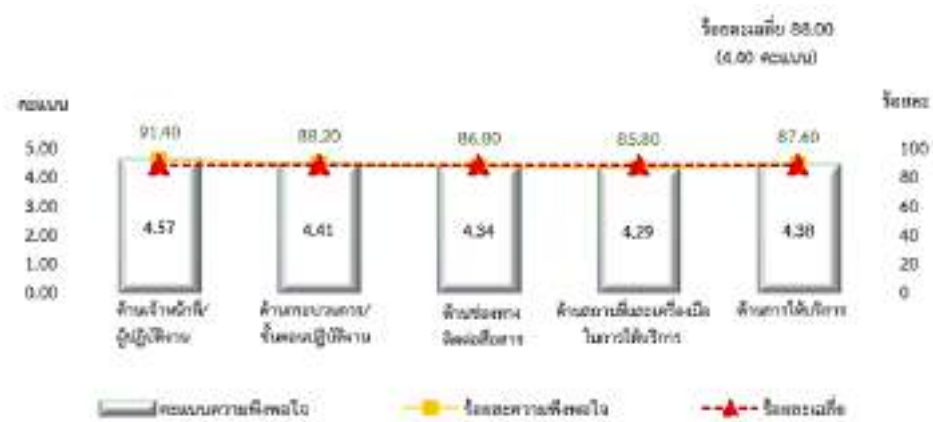
### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.46 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40

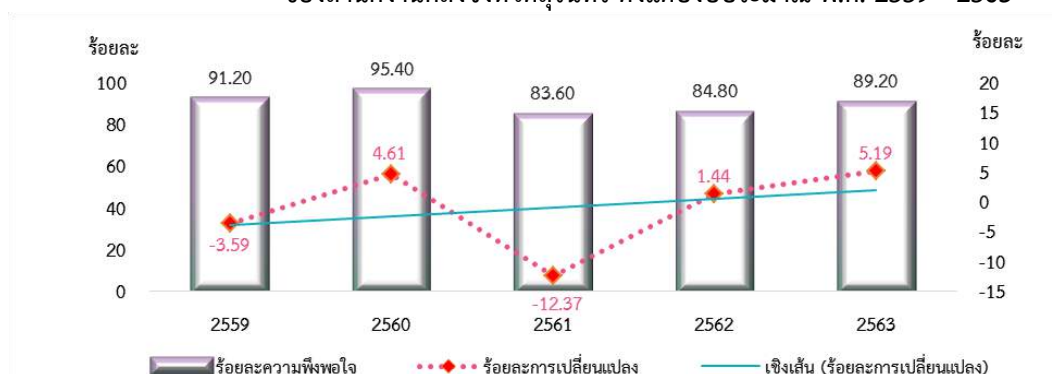
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.40 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.00 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 117 และตารางที่ 26

ภาพที่ 117 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 5.19 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 118

ภาพที่ 118 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 26 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                              | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                            | 4.46             | 89.20        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                    | 4.52             | 90.40        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                   | 4.40             | 88.00        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                         | <b>4.57</b>      | <b>91.40</b> |
| 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ                                                                                                    | 4.56             | 91.20        |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงตามต้องการ                                                                                                      | 4.53             | 90.60        |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                     | 4.59             | 91.80        |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                       | 4.58             | 91.60        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                       | <b>4.41</b>      | <b>88.20</b> |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                     | 4.39             | 87.80        |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                       | 4.42             | 88.40        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                              | <b>4.34</b>      | <b>86.80</b> |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                        | 4.48             | 89.60        |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                        | 4.20             | 84.00        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                         | 4.32             | 86.40        |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                             | 4.35             | 87.00        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                                | <b>4.29</b>      | <b>85.80</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุโปร่ง ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                       | 4.35             | 87.00        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                 | 4.23             | 84.60        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                                      | <b>4.38</b>      | <b>87.60</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                       | 4.50             | 90.00        |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                       | 4.57             | 91.40        |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                               | 4.42             | 88.40        |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                                 | 4.27             | 85.40        |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                        | 4.28             | 85.60        |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                             | 4.22             | 84.40        |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                 | 4.37             | 87.40        |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซ้อปใช้ และการกักเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น | 4.28             | 85.60        |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                        | 4.47             | 89.40        |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                  | 4.45             | 89.00        |

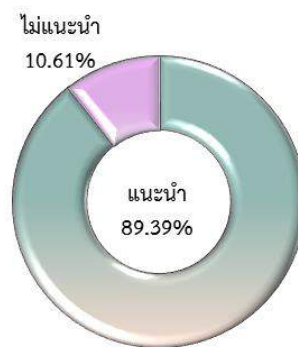
3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ แสดงตามภาพที่ 119

ภาพที่ 119 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์



4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ แสดงตามภาพที่ 120

ภาพที่ 120 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ แสดงตามภาพที่ 121

ภาพที่ 121 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ควรมีการจัดฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ สำหรับข้าราชการที่เข้าปฏิบัติงานใหม่

### 2.3.7 สำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี

#### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

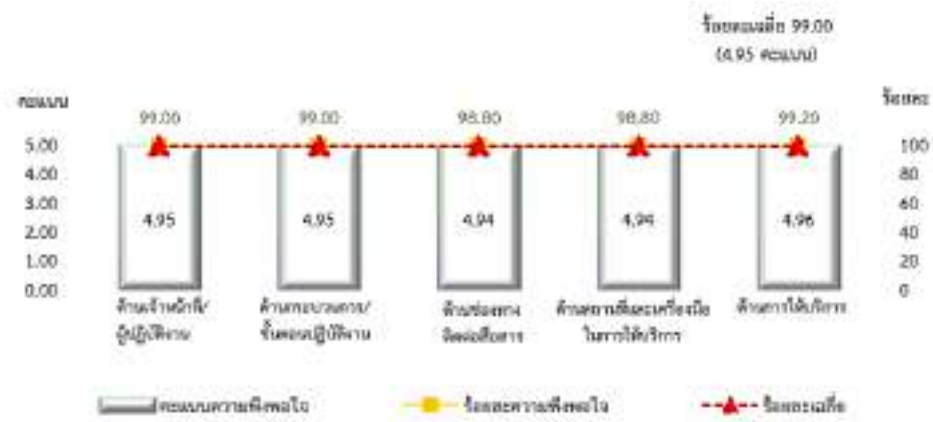
ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.96 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.97 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.40

1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.95 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.00 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 122 และตารางที่ 27

ภาพที่ 122 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการ

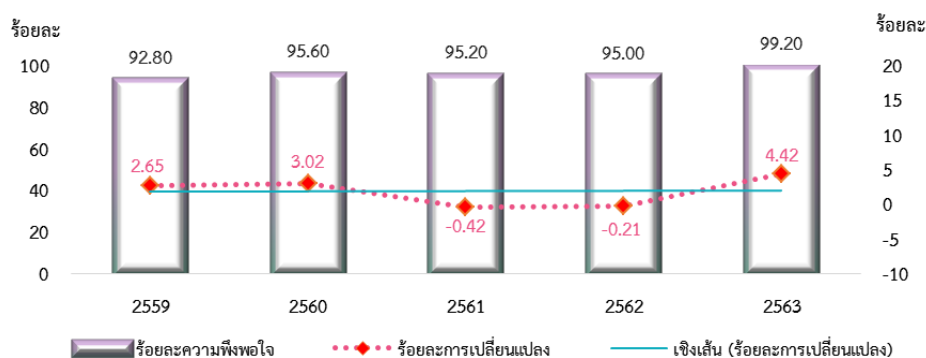
ของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 4.42 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 123

ภาพที่ 123 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ

ของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 27 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ  
ของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                              | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                            | 4.96             | 99.20        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                    | 4.97             | 99.40        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                   | 4.95             | 99.00        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                         | <b>4.95</b>      | <b>99.00</b> |
| 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ                                                                                                    | 4.94             | 98.80        |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงตามต้องการ                                                                                                      | 4.94             | 98.80        |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                     | 4.97             | 99.40        |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                       | 4.94             | 98.80        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                       | <b>4.95</b>      | <b>99.00</b> |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                     | 4.94             | 98.80        |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                       | 4.96             | 99.20        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                              | <b>4.94</b>      | <b>98.80</b> |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                        | 4.93             | 98.60        |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                        | 4.91             | 98.20        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                         | 4.93             | 98.60        |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                             | 4.97             | 99.40        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                                | <b>4.94</b>      | <b>98.80</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุโปร่ง ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                       | 4.94             | 98.80        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                 | 4.94             | 98.80        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                                      | <b>4.96</b>      | <b>99.20</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                       | 4.96             | 99.20        |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                       | 4.96             | 99.20        |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                               | 4.96             | 99.20        |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                                 | 4.96             | 99.20        |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                        | 4.96             | 99.20        |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                             | 4.96             | 99.20        |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                 | 4.96             | 99.20        |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซ้อปใช้ และการกักเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น | 4.96             | 99.20        |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                        | 4.94             | 98.80        |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                  | 4.96             | 99.20        |

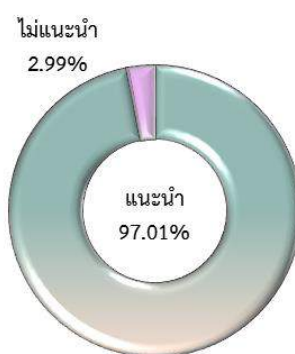
3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี แสดงตามภาพที่ 124

ภาพที่ 124 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี



4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี แสดงตามภาพที่ 125

ภาพที่ 125 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี

แสดงตามภาพที่ 126

ภาพที่ 126 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

-

## 2.3.8 สำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ

### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

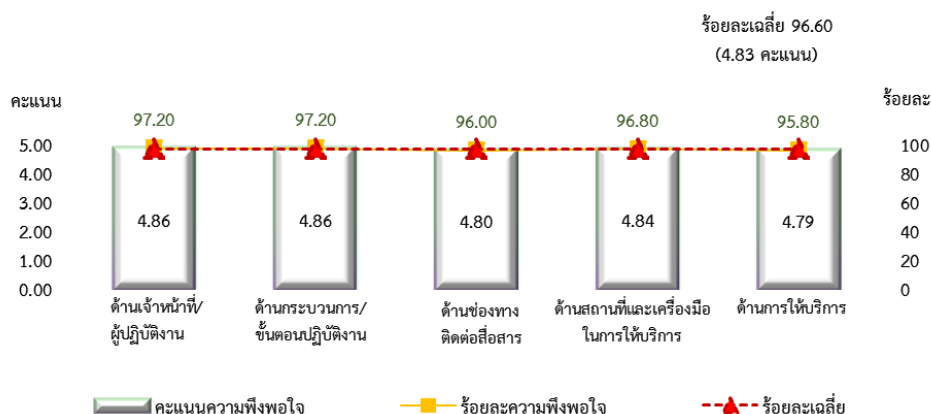
ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.86 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.88 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.60

1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.83 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.60 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 127 และตารางที่ 28

ภาพที่ 127 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการ

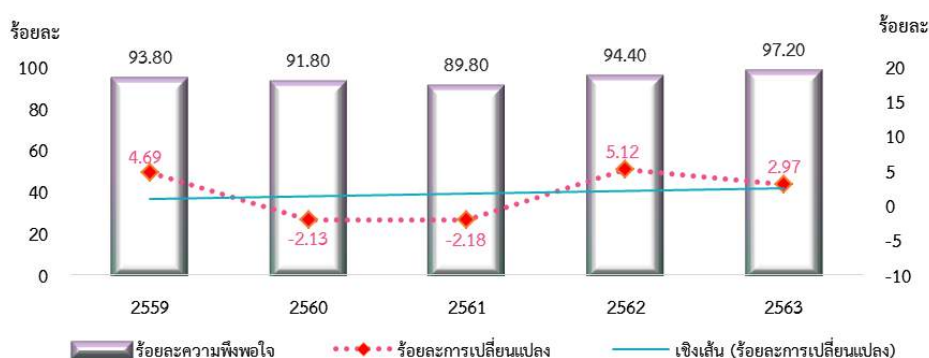
ของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 2.97 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 128

ภาพที่ 128 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ

ของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 28 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ  
ของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                              | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                            | 4.86             | 97.20        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                    | 4.88             | 97.60        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                   | 4.83             | 96.60        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                         | <b>4.86</b>      | <b>97.20</b> |
| 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ                                                                                                    | 4.86             | 97.20        |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงตามต้องการ                                                                                                         | 4.84             | 96.80        |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                     | 4.86             | 97.20        |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                       | 4.88             | 97.60        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                       | <b>4.86</b>      | <b>97.20</b> |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                     | 4.86             | 97.20        |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                       | 4.86             | 97.20        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                              | <b>4.80</b>      | <b>96.00</b> |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                        | 4.82             | 96.40        |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                        | 4.76             | 95.20        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                         | 4.78             | 95.60        |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                             | 4.82             | 96.40        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                                | <b>4.84</b>      | <b>96.80</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุโปร่ง ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                       | 4.90             | 98.00        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                 | 4.78             | 95.60        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                                      | <b>4.79</b>      | <b>95.80</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                       | 4.84             | 96.80        |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                       | 4.82             | 96.40        |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                               | 4.82             | 96.40        |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                                 | 4.76             | 95.20        |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                        | 4.68             | 93.60        |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                             | 4.72             | 94.40        |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                 | 4.75             | 95.00        |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซ้อปใช้ และการกักเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น | 4.76             | 95.20        |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                        | 4.84             | 96.80        |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                  | 4.86             | 97.20        |

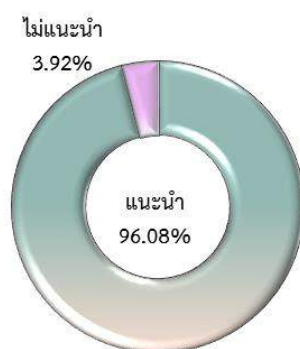
3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ แสดงตามภาพที่ 129

ภาพที่ 129 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ



4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ แสดงตามภาพที่ 130

ภาพที่ 130 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ แสดงตามภาพที่ 131

ภาพที่ 131 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

-

## 2.4 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 4

### 2.4.1 สำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี

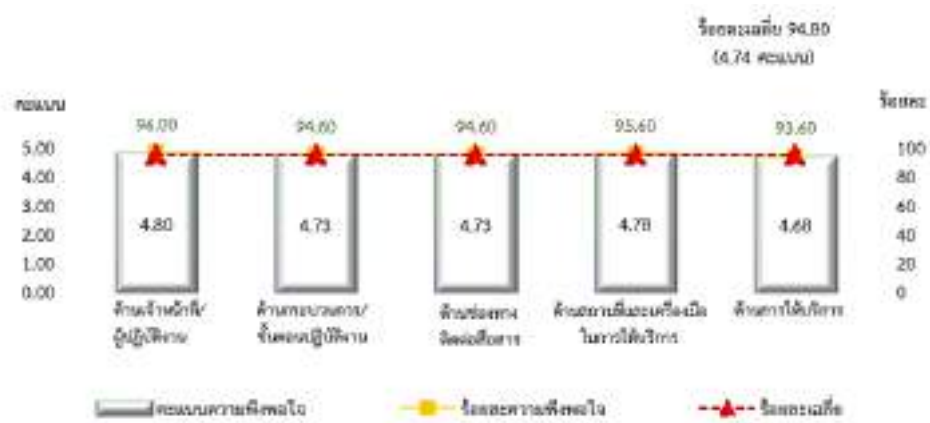
#### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.80 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.86 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.20

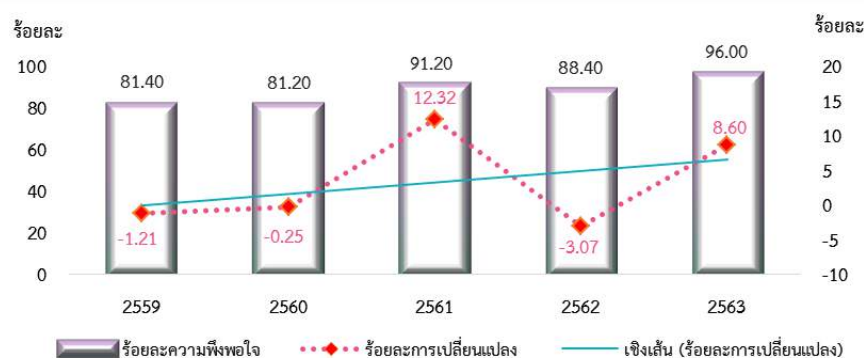
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.74 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.80 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 132 และตารางที่ 29

ภาพที่ 132 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 8.60 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 133

ภาพที่ 133 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 29 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ  
ของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                    | ระดับความพึงพอใจ |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|
|                                                                                                                                                            | คะแนน            | ร้อยละ |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                          | 4.80             | 96.00  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                  | 4.86             | 97.20  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                 | 4.74             | 94.80  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                                                                                                              | 4.80             | 96.00  |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับผิดชอบ                                                                                                  | 4.79             | 95.80  |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ                                                                                                      | 4.78             | 95.60  |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                   | 4.82             | 96.40  |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                     | 4.79             | 95.80  |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                                                                                                            | 4.73             | 94.60  |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                   | 4.74             | 94.80  |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                     | 4.72             | 94.40  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                                                                                                                   | 4.73             | 94.60  |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                      | 4.74             | 94.80  |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                      | 4.70             | 94.00  |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                       | 4.76             | 95.20  |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                           | 4.73             | 94.60  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                                                                                                     | 4.78             | 95.60  |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ บ้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                      | 4.80             | 96.00  |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                               | 4.75             | 95.00  |
| ด้านการให้บริการ                                                                                                                                           | 4.68             | 93.60  |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                     | 4.78             | 95.60  |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                     | 4.71             | 94.20  |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                             | 4.73             | 94.60  |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                               | 4.73             | 94.60  |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                      | 4.63             | 92.60  |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                           | 4.64             | 92.80  |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน               | 4.67             | 93.40  |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซอปปี้ และภารกิจเงินเยียวฯ 5,000 บาท เป็นต้น | 4.64             | 92.80  |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                      | 4.62             | 92.40  |
| 10) วิทยาการมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                               | 4.68             | 93.60  |

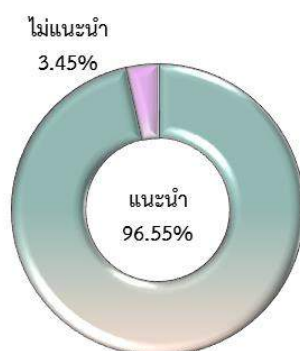
3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี แสดงตามภาพที่ 134

ภาพที่ 134 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี



4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี แสดงตามภาพที่ 135

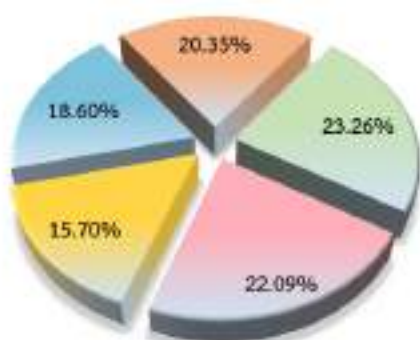
ภาพที่ 135 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี แสดงตาม

ภาพที่ 136

ภาพที่ 136 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี



การให้คำปรึกษาที่มีความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

การปฏิบัติงานที่รวดเร็วและมีมาตรฐาน

การมีช่องทางทางการสื่อสารที่สะดวกและรวดเร็ว

การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับปรุงการดำเนินงาน

การเผยแพร่ความรู้ที่ทันสมัย มีประโยชน์ และสามารถนำไปใช้อำนาจบริหารภาพ

6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

-

## 2.4.2 สำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์

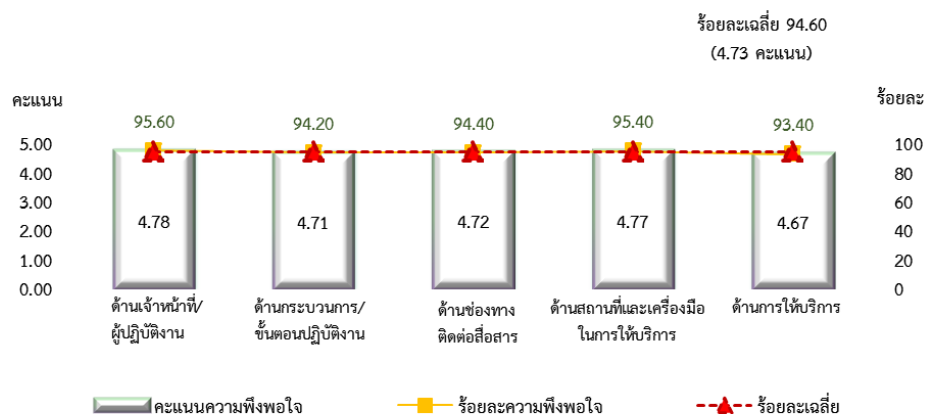
### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.74 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.75 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.00

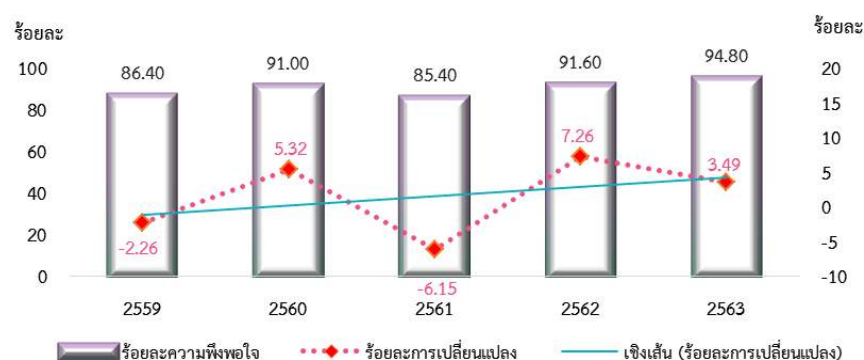
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.60 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 137 และตารางที่ 30

ภาพที่ 137 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 3.49 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 138

ภาพที่ 138 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 30 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                    | ระดับความพึงพอใจ |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                            | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                          | 4.74             | 94.80        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                  | 4.75             | 95.00        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                 | 4.73             | 94.60        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                       | <b>4.78</b>      | <b>95.60</b> |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับผิดชอบ                                                                                                  | 4.76             | 95.20        |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ                                                                                                      | 4.75             | 95.00        |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                   | 4.81             | 96.20        |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                     | 4.79             | 95.80        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                     | <b>4.71</b>      | <b>94.20</b> |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                   | 4.71             | 94.20        |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                     | 4.71             | 94.20        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                            | <b>4.72</b>      | <b>94.40</b> |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                      | 4.75             | 95.00        |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                      | 4.66             | 93.20        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                       | 4.69             | 93.80        |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                           | 4.77             | 95.40        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                              | <b>4.77</b>      | <b>95.40</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ บ้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                      | 4.81             | 96.20        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                               | 4.73             | 94.60        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                                    | <b>4.67</b>      | <b>93.40</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                     | 4.76             | 95.20        |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                     | 4.78             | 95.60        |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                             | 4.71             | 94.20        |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                               | 4.62             | 92.40        |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                      | 4.62             | 92.40        |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                           | 4.67             | 93.40        |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน               | 4.68             | 93.60        |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซอปปี้ และภารกิจเงินเยียวฯ 5,000 บาท เป็นต้น | 4.62             | 92.40        |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                      | 4.62             | 92.40        |
| 10) วิทยาการมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                               | 4.57             | 91.40        |

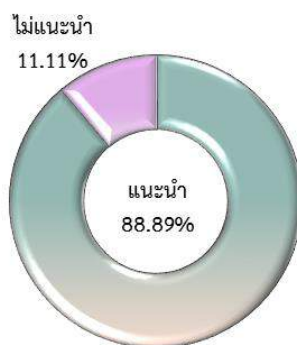
3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ แสดงตามภาพที่ 139

ภาพที่ 139 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์



4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ แสดงตามภาพที่ 140

ภาพที่ 140 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ แสดงตาม

ภาพที่ 141

ภาพที่ 141 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

-

## 2.4.3 สำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น

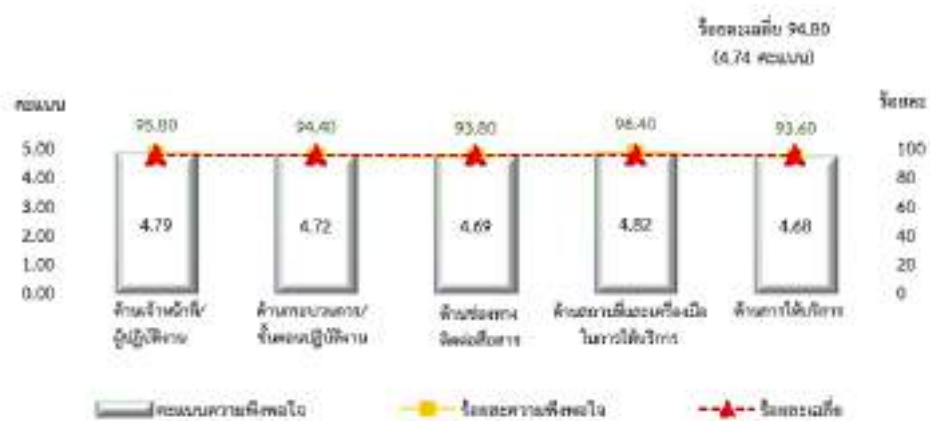
### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.40 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.79 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.80

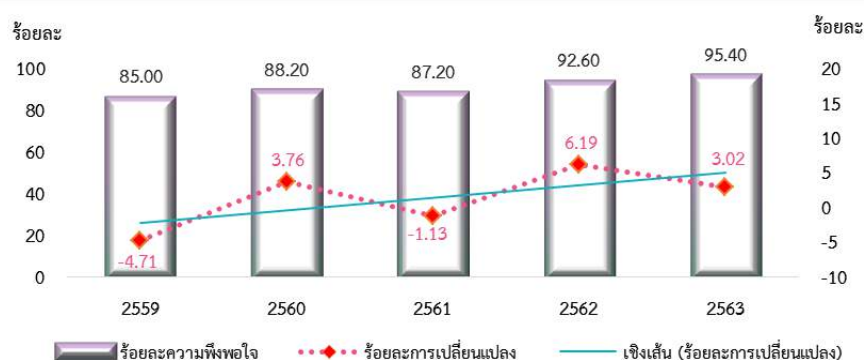
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.74 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.80 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 142 และตารางที่ 31

ภาพที่ 142 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 3.02 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 143

ภาพที่ 143 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 31 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|
|                                                                                                                                                              | คะแนน            | ร้อยละ |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                            | 4.77             | 95.40  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                    | 4.79             | 95.80  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                   | 4.74             | 94.80  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                                                                                                                | 4.79             | 95.80  |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับผิดชอบ                                                                                                    | 4.80             | 96.00  |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ                                                                                                        | 4.71             | 94.20  |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                     | 4.82             | 96.40  |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                       | 4.83             | 96.60  |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                                                                                                              | 4.72             | 94.40  |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                     | 4.72             | 94.40  |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                       | 4.71             | 94.20  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                                                                                                                     | 4.69             | 93.80  |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                        | 4.69             | 93.80  |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                        | 4.64             | 92.80  |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                         | 4.69             | 93.80  |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                             | 4.72             | 94.40  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                                                                                                       | 4.82             | 96.40  |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ บ้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                        | 4.82             | 96.40  |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                 | 4.82             | 96.40  |
| ด้านการให้บริการ                                                                                                                                             | 4.68             | 93.60  |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                       | 4.76             | 95.20  |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                       | 4.67             | 93.40  |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                               | 4.71             | 94.20  |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                                 | 4.76             | 95.20  |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                        | 4.58             | 91.60  |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                             | 4.57             | 91.40  |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                 | 4.64             | 92.80  |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมช้อปใช้ และการกักเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น | 4.66             | 93.20  |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                        | 4.70             | 94.00  |
| 10) วิทยาการมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                 | 4.75             | 95.00  |

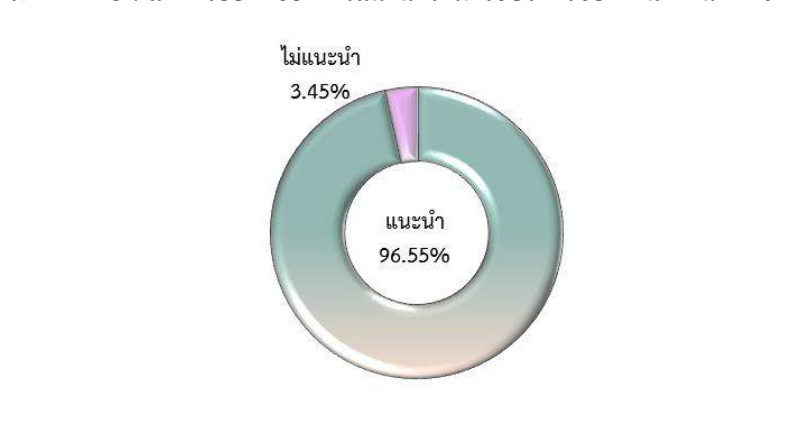
3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น แสดงตามภาพที่ 144

ภาพที่ 144 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น



4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น แสดงตามภาพที่ 145

ภาพที่ 145 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น แสดงตาม

ภาพที่ 146

ภาพที่ 146 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

-

## 2.4.4 สำนักงานคลังจังหวัดนครพนม

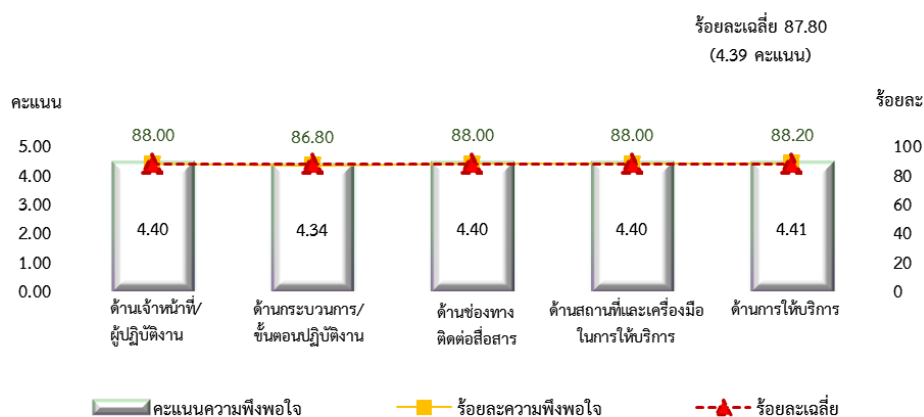
### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.39 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.38 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.60

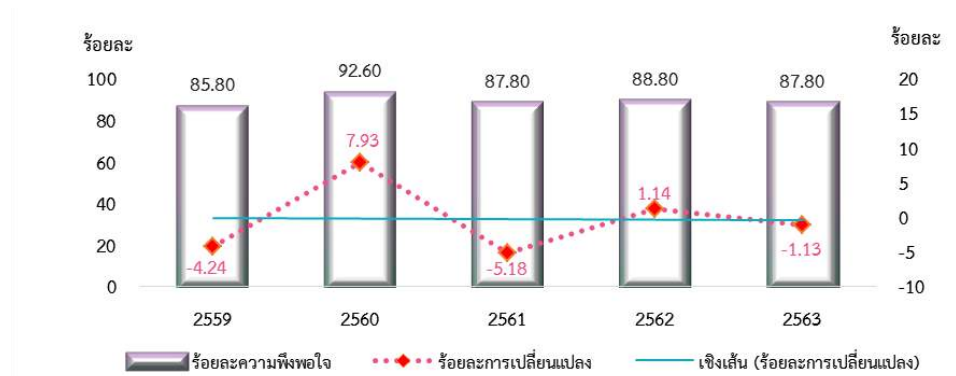
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.39 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.80 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 147 และตารางที่ 32

ภาพที่ 147 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 1.13 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 148

ภาพที่ 148 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 32 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                              | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                            | 4.39             | 87.80        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                    | 4.38             | 87.60        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                   | 4.39             | 87.80        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                         | <b>4.40</b>      | <b>88.00</b> |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับผิดชอบ                                                                                                    | 4.27             | 85.40        |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ                                                                                                        | 4.33             | 86.60        |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                     | 4.46             | 89.20        |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                       | 4.53             | 90.60        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                       | <b>4.34</b>      | <b>86.80</b> |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                     | 4.28             | 85.60        |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                       | 4.39             | 87.80        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                              | <b>4.40</b>      | <b>88.00</b> |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                        | 4.41             | 88.20        |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                        | 4.42             | 88.40        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                         | 4.37             | 87.40        |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                             | 4.41             | 88.20        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                                | <b>4.40</b>      | <b>88.00</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุตรอบ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                        | 4.38             | 87.60        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                 | 4.41             | 88.20        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                                      | <b>4.41</b>      | <b>88.20</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                       | 4.42             | 88.40        |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                       | 4.38             | 87.60        |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                               | 4.39             | 87.80        |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อบริการเพื่อขอสินเชื่ออาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                       | 4.37             | 87.40        |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                        | 4.38             | 87.60        |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                             | 4.43             | 88.60        |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                 | 4.50             | 90.00        |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมซื้อใช้ และการกักเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น | 4.40             | 88.00        |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                        | 4.39             | 87.80        |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                  | 4.46             | 89.20        |

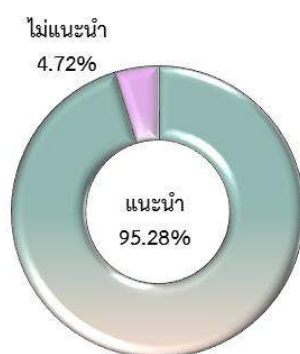
3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม แสดงตามภาพที่ 149

ภาพที่ 149 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม



4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม แสดงตามภาพที่ 150

ภาพที่ 150 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม แสดงตาม

ภาพที่ 151

ภาพที่ 151 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

-

## 2.4.5 สำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม

### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

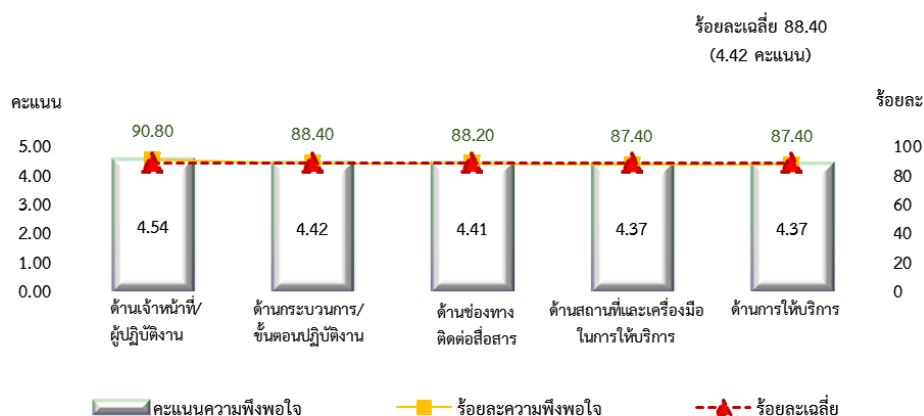
ผลสำรวจความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.45 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.00

1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.42 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.40 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 152 และตารางที่ 33

ภาพที่ 152 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการ

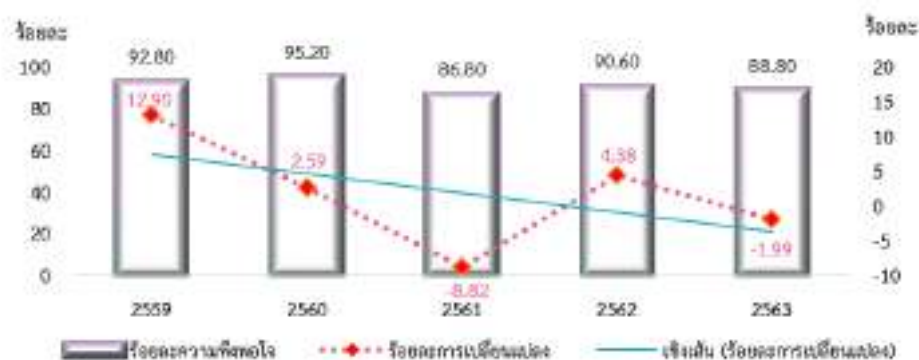
ของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 1.99 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 153

ภาพที่ 153 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ

ของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 33 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ  
ของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                              | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                            | 4.44             | 88.80        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                    | 4.45             | 89.00        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                   | 4.42             | 88.40        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                         | <b>4.54</b>      | <b>90.80</b> |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับผิดชอบ                                                                                                    | 4.51             | 90.20        |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ                                                                                                        | 4.49             | 89.80        |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                     | 4.57             | 91.40        |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                       | 4.60             | 92.00        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                       | <b>4.42</b>      | <b>88.40</b> |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                     | 4.41             | 88.20        |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                       | 4.43             | 88.60        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                              | <b>4.41</b>      | <b>88.20</b> |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                        | 4.39             | 87.80        |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                        | 4.36             | 87.20        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                         | 4.37             | 87.40        |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                             | 4.52             | 90.40        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                                | <b>4.37</b>      | <b>87.40</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุตรอบ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                        | 4.40             | 88.00        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                 | 4.33             | 86.60        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                                      | <b>4.37</b>      | <b>87.40</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                       | 4.45             | 89.00        |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                       | 4.52             | 90.40        |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                               | 4.44             | 88.80        |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อบริการเพื่อขอสินเชื่ออาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                       | 4.30             | 86.00        |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                        | 4.31             | 86.20        |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                             | 4.27             | 85.40        |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                 | 4.35             | 87.00        |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมข้อใช้ และการกักเงินเยี่ยวยา 5,000 บาท เป็นต้น | 4.28             | 85.60        |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                        | 4.35             | 87.00        |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                  | 4.38             | 87.60        |

3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม แสดงตามภาพที่ 154

ภาพที่ 154 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม



4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม แสดงตามภาพที่ 155

ภาพที่ 155 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม แสดงตาม

ภาพที่ 156

ภาพที่ 156 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ  
ของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

-

## 2.4.6 สำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร

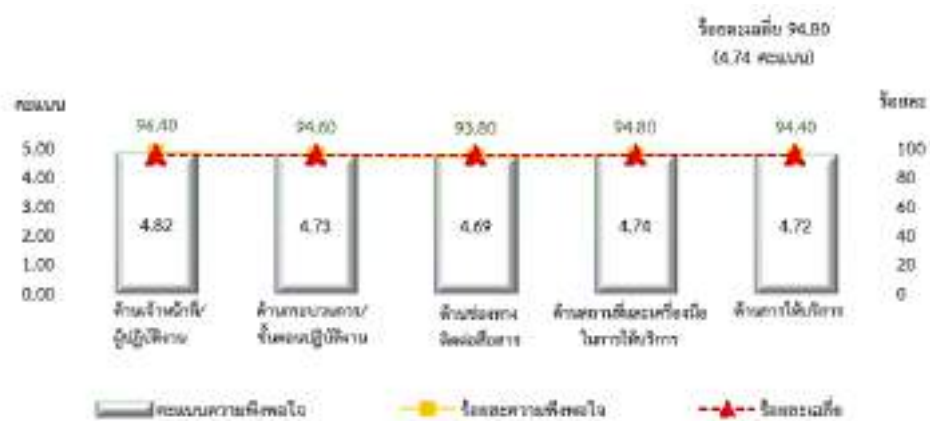
### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.82 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.40

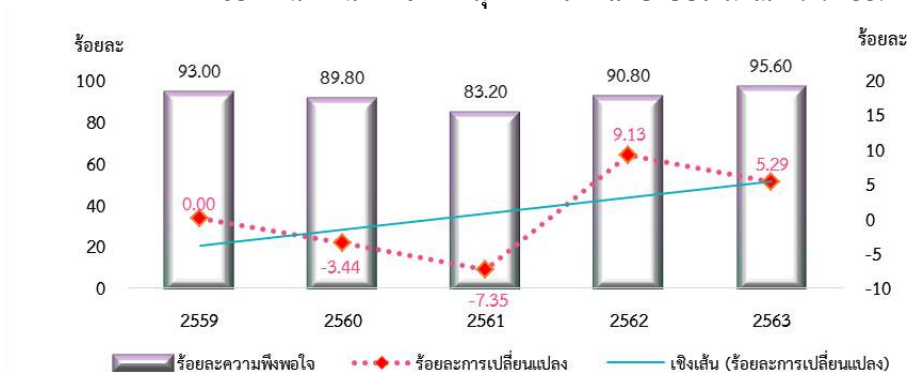
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.74 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.80 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 157 และตารางที่ 34

ภาพที่ 157 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 5.29 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 158

ภาพที่ 158 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 34 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ  
ของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                     | ระดับความพึงพอใจ |        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|
|                                                                                                                                                             | คะแนน            | ร้อยละ |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                           | 4.78             | 95.60  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                   | 4.82             | 96.40  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                  | 4.74             | 94.80  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                                                                                                               | 4.82             | 96.40  |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับผิดชอบ                                                                                                   | 4.79             | 95.80  |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ                                                                                                       | 4.83             | 96.60  |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                    | 4.83             | 96.60  |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                      | 4.83             | 96.60  |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                                                                                                             | 4.73             | 94.60  |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                    | 4.72             | 94.40  |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                      | 4.73             | 94.60  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                                                                                                                    | 4.69             | 93.80  |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                       | 4.76             | 95.20  |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                       | 4.63             | 92.60  |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                        | 4.66             | 93.20  |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                            | 4.71             | 94.20  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                                                                                                      | 4.74             | 94.80  |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ บ้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                       | 4.76             | 95.20  |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                | 4.72             | 94.40  |
| ด้านการให้บริการ                                                                                                                                            | 4.72             | 94.40  |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                      | 4.82             | 96.40  |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                      | 4.81             | 96.20  |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                              | 4.81             | 96.20  |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                                | 4.64             | 92.80  |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                       | 4.72             | 94.40  |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                            | 4.64             | 92.80  |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                | 4.73             | 94.60  |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซอปปี้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น | 4.62             | 92.40  |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                       | 4.66             | 93.20  |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                 | 4.77             | 95.40  |

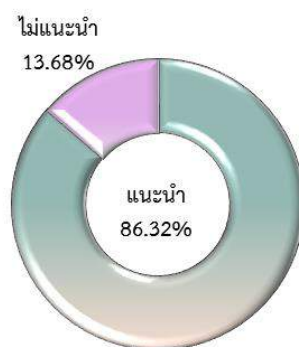
3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร แสดงตามภาพที่ 159

ภาพที่ 159 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร



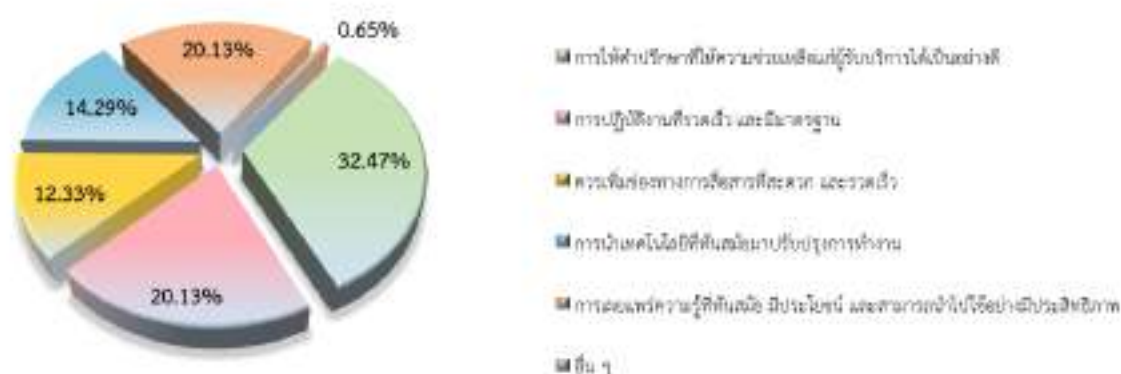
4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร แสดงตามภาพที่ 160

ภาพที่ 160 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร แสดงตามภาพที่ 161

ภาพที่ 161 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ควรจัดให้มีการฝึกอบรม ทบทวน ระเบียบ หนังสือสั่งการใหม่ ๆ ทุก 3 เดือน หรือทบทวนการปฏิบัติงานในระบบ e-GP ทุก 3 เดือน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกิดความมั่นใจในการทำงาน และส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## 2.4.7 สำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด

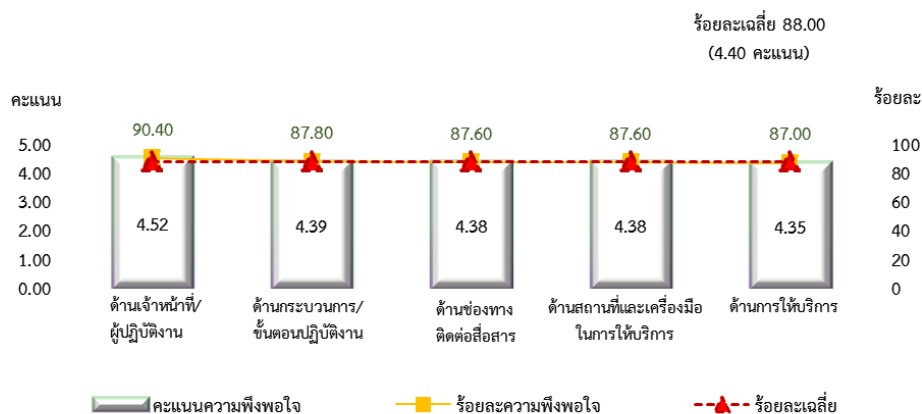
### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.42 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.40 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.43 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.60

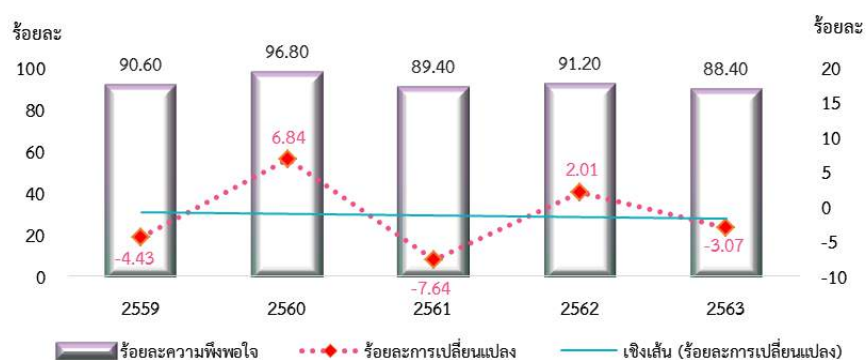
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.40 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.00 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 162 และตารางที่ 35

ภาพที่ 162 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 3.07 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 163

ภาพที่ 163 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563

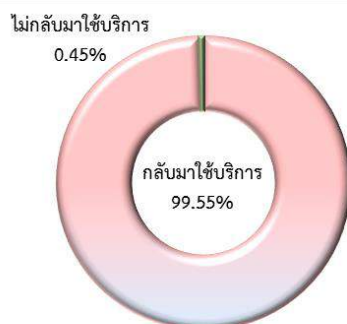


ตารางที่ 35 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                     | ระดับความพึงพอใจ |        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|
|                                                                                                                                                             | คะแนน            | ร้อยละ |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                           | 4.42             | 88.40  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                   | 4.43             | 88.60  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                  | 4.40             | 88.00  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                                                                                                               | 4.52             | 90.40  |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ                                                                                                      | 4.45             | 89.00  |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ                                                                                                       | 4.50             | 90.00  |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                    | 4.55             | 91.00  |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                      | 4.56             | 91.20  |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                                                                                                             | 4.39             | 87.80  |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                    | 4.40             | 88.00  |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                      | 4.37             | 87.40  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                                                                                                                    | 4.38             | 87.60  |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                       | 4.36             | 87.20  |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                       | 4.33             | 86.60  |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                        | 4.39             | 87.80  |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                            | 4.44             | 88.80  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                                                                                                      | 4.38             | 87.60  |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุุดรอ บ้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                       | 4.46             | 89.20  |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                | 4.30             | 86.00  |
| ด้านการให้บริการ                                                                                                                                            | 4.35             | 87.00  |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                      | 4.45             | 89.00  |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                      | 4.50             | 90.00  |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                              | 4.45             | 89.00  |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                                | 4.24             | 84.80  |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                       | 4.31             | 86.20  |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                            | 4.28             | 85.60  |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                | 4.34             | 86.80  |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซอปปี้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น | 4.23             | 84.60  |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                       | 4.32             | 86.40  |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                 | 4.37             | 87.40  |

3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด แสดงตามภาพที่ 164

ภาพที่ 164 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด



4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด แสดงตามภาพที่ 165

ภาพที่ 165 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด แสดงตาม

ภาพที่ 166

ภาพที่ 166 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

-

## 2.4.8 สำนักงานคลังจังหวัดเลย

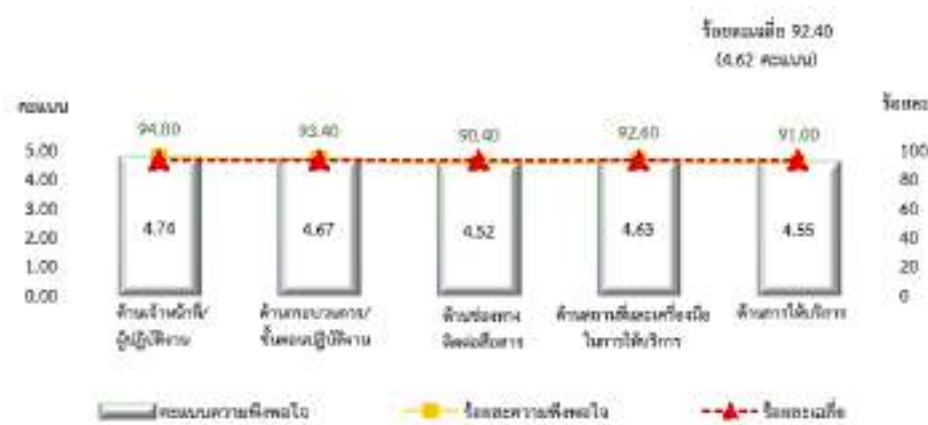
### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเลย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.64 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.00

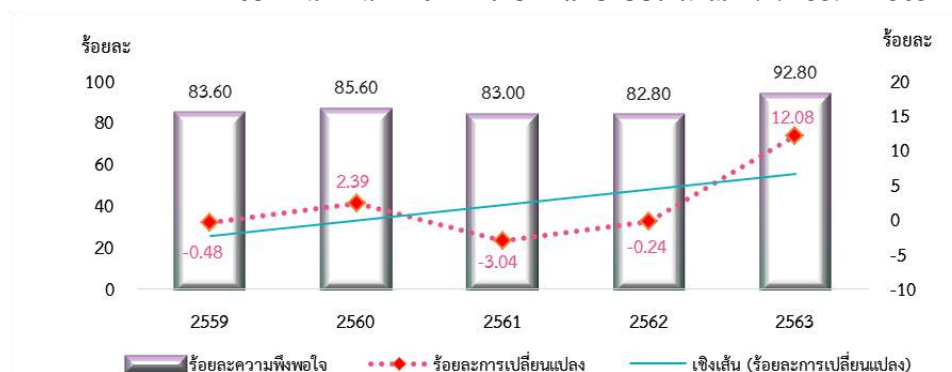
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.62 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.40 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 167 และตารางที่ 36

ภาพที่ 167 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเลย  
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเลย ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 12.08 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 168

ภาพที่ 168 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเลย ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 36 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเลย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|
|                                                                                                                                                              | คะแนน            | ร้อยละ |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                            | 4.64             | 92.80  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                    | 4.65             | 93.00  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                   | 4.62             | 92.40  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                                                                                                                | 4.74             | 94.80  |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับผิดชอบ                                                                                                    | 4.67             | 93.40  |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ                                                                                                        | 4.67             | 93.40  |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                     | 4.82             | 96.40  |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                       | 4.78             | 95.60  |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                                                                                                              | 4.67             | 93.40  |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                     | 4.67             | 93.40  |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                       | 4.67             | 93.40  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                                                                                                                     | 4.52             | 90.40  |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                        | 4.58             | 91.60  |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                        | 4.49             | 89.80  |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                         | 4.51             | 90.20  |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                             | 4.51             | 90.20  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                                                                                                       | 4.63             | 92.60  |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                        | 4.62             | 92.40  |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                 | 4.64             | 92.80  |
| ด้านการให้บริการ                                                                                                                                             | 4.55             | 91.00  |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                       | 4.71             | 94.20  |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                       | 4.67             | 93.40  |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                               | 4.69             | 93.80  |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                                 | 4.44             | 88.80  |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                        | 4.44             | 88.80  |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                             | 4.47             | 89.40  |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                 | 4.51             | 90.20  |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมช็อปใช้ และการกักเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น | 4.42             | 88.40  |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                        | 4.56             | 91.20  |
| 10) วิทยาการมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                 | 4.56             | 91.20  |

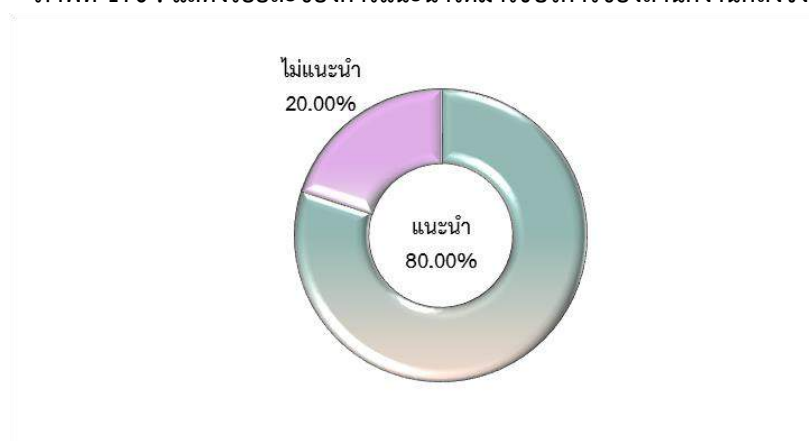
3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเลย แสดงตามภาพที่ 169

ภาพที่ 169 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเลย



4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเลย แสดงตามภาพที่ 170

ภาพที่ 170 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเลย



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเลย แสดงตามภาพที่ 171

ภาพที่ 171 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเลย



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

-

## 2.4.9 สำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร

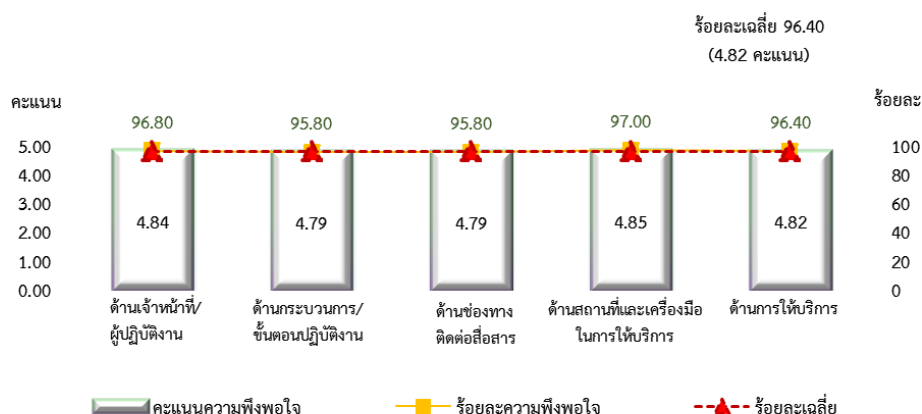
### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.84 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.86 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.20

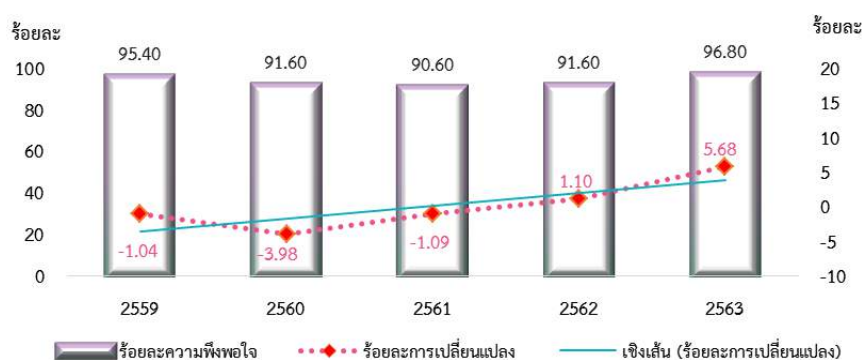
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.82 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.40 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 172 และตารางที่ 37

ภาพที่ 172 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 5.68 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 173

ภาพที่ 173 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 37 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                     | ระดับความพึงพอใจ |        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|
|                                                                                                                                                             | คะแนน            | ร้อยละ |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                           | 4.84             | 96.80  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                   | 4.86             | 97.20  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                  | 4.82             | 96.40  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                                                                                                               | 4.84             | 96.80  |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับผิดชอบ                                                                                                   | 4.81             | 96.20  |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ                                                                                                       | 4.84             | 96.80  |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                    | 4.85             | 97.00  |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                      | 4.87             | 97.40  |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                                                                                                             | 4.79             | 95.80  |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                    | 4.76             | 95.20  |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                      | 4.81             | 96.20  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                                                                                                                    | 4.79             | 95.80  |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                       | 4.80             | 96.00  |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                       | 4.78             | 95.60  |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                        | 4.76             | 95.20  |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                            | 4.83             | 96.60  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                                                                                                      | 4.85             | 97.00  |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ บ้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                       | 4.85             | 97.00  |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                | 4.85             | 97.00  |
| ด้านการให้บริการ                                                                                                                                            | 4.82             | 96.40  |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                      | 4.84             | 96.80  |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                      | 4.86             | 97.20  |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                              | 4.86             | 97.20  |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                                | 4.79             | 95.80  |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                       | 4.79             | 95.80  |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                            | 4.74             | 94.80  |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                | 4.81             | 96.20  |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซอปปี้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น | 4.75             | 95.00  |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                       | 4.84             | 96.80  |
| 10) วิทยาการมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                | 4.87             | 97.40  |

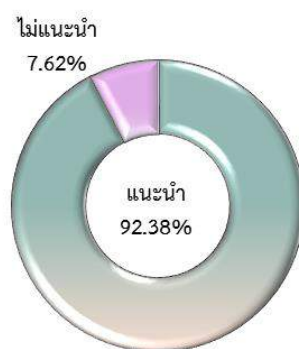
3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร แสดงตามภาพที่ 174

ภาพที่ 174 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร



4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร แสดงตามภาพที่ 175

ภาพที่ 175 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร แสดงตาม

ภาพที่ 176

ภาพที่ 176 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

-

## 2.4.10 สำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย

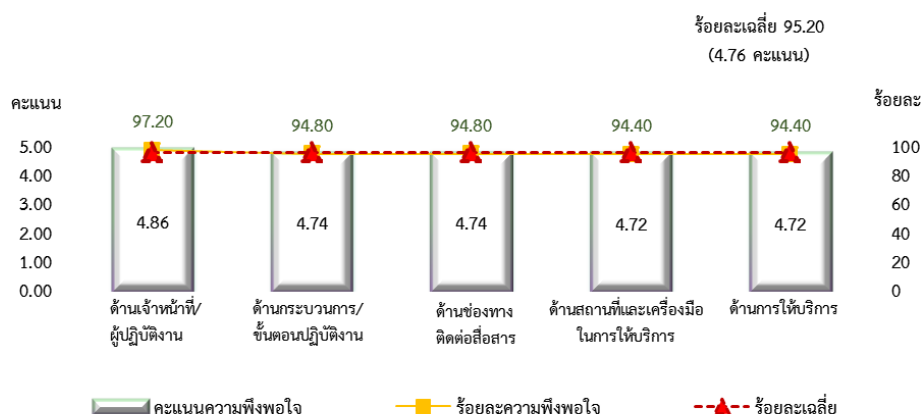
### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.81 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.85 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.00

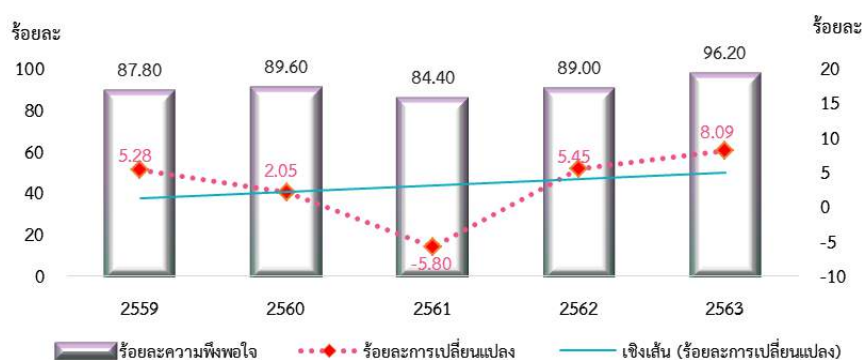
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.76 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.20 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 177 และตารางที่ 38

ภาพที่ 177 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 8.09 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 178

ภาพที่ 178 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 38 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                     | ระดับความพึงพอใจ |        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|
|                                                                                                                                                             | คะแนน            | ร้อยละ |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                           | 4.81             | 96.20  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                   | 4.85             | 97.00  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                  | 4.76             | 95.20  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                                                                                                               | 4.86             | 97.20  |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับผิดชอบ                                                                                                   | 4.85             | 97.00  |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ                                                                                                       | 4.82             | 96.40  |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                    | 4.90             | 98.00  |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                      | 4.85             | 97.00  |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                                                                                                             | 4.74             | 94.80  |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                    | 4.74             | 94.80  |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                      | 4.74             | 94.80  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                                                                                                                    | 4.74             | 94.80  |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                       | 4.79             | 95.80  |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                       | 4.59             | 91.80  |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                        | 4.77             | 95.40  |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                            | 4.79             | 95.80  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                                                                                                      | 4.72             | 94.40  |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ บ้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                       | 4.77             | 95.40  |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                | 4.67             | 93.40  |
| ด้านการให้บริการ                                                                                                                                            | 4.72             | 94.40  |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                      | 4.82             | 96.40  |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                      | 4.85             | 97.00  |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                              | 4.69             | 93.80  |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                                | 4.63             | 92.60  |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                       | 4.66             | 93.20  |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                            | 4.63             | 92.60  |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                | 4.82             | 96.40  |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซอปปี้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น | 4.53             | 90.60  |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                       | 4.79             | 95.80  |
| 10) วิทยาการมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                | 4.77             | 95.40  |

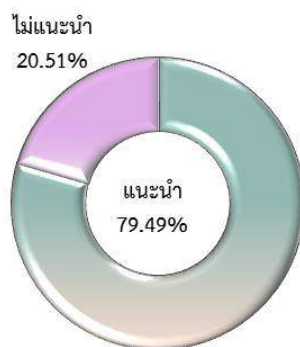
3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย แสดงตามภาพที่ 179

ภาพที่ 179 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย



4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย แสดงตามภาพที่ 180

ภาพที่ 180 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย แสดงตาม

ภาพที่ 181

ภาพที่ 181 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

-

#### 2.4.11 สำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู

##### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

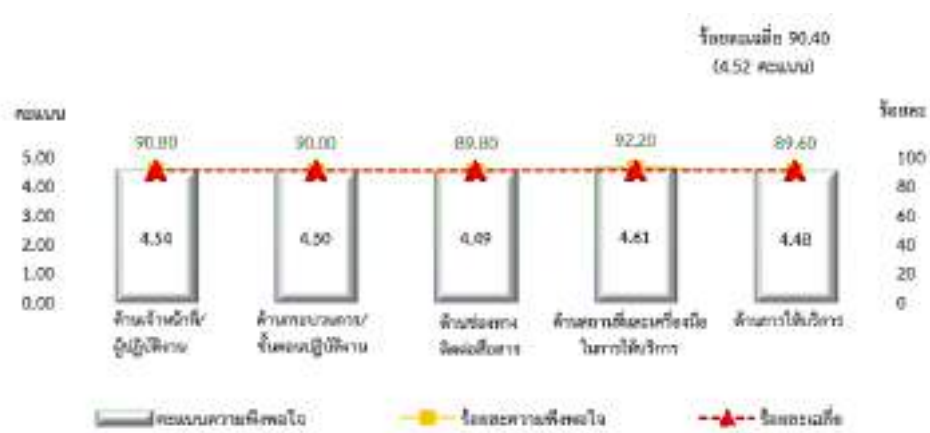
ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.54 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.20

1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 182 และตารางที่ 39

ภาพที่ 182 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการ

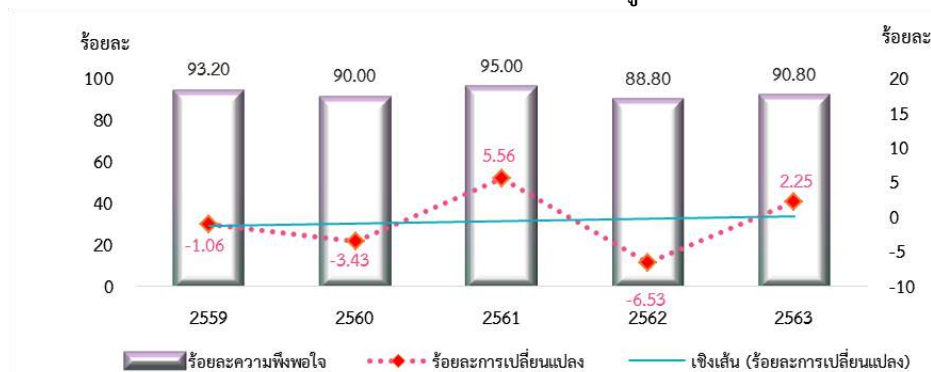
ของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 2.25 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 183

ภาพที่ 183 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ

ของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 39 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ  
ของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                     | ระดับความพึงพอใจ |        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|
|                                                                                                                                                             | คะแนน            | ร้อยละ |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                           | 4.54             | 90.80  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                   | 4.56             | 91.20  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                  | 4.52             | 90.40  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                                                                                                               | 4.54             | 90.80  |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับผิดชอบ                                                                                                   | 4.49             | 89.80  |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ                                                                                                       | 4.54             | 90.80  |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                    | 4.51             | 90.20  |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                      | 4.61             | 92.20  |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                                                                                                             | 4.50             | 90.00  |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                    | 4.48             | 89.60  |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                      | 4.52             | 90.40  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                                                                                                                    | 4.49             | 89.80  |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                       | 4.48             | 89.60  |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                       | 4.39             | 87.80  |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                        | 4.52             | 90.40  |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                            | 4.55             | 91.00  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                                                                                                      | 4.61             | 92.20  |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ บ้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                       | 4.65             | 93.00  |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                | 4.56             | 91.20  |
| ด้านการให้บริการ                                                                                                                                            | 4.48             | 89.60  |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                      | 4.53             | 90.60  |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                      | 4.65             | 93.00  |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                              | 4.51             | 90.20  |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                                | 4.38             | 87.60  |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                       | 4.43             | 88.60  |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                            | 4.38             | 87.60  |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                | 4.47             | 89.40  |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซอปปี้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น | 4.38             | 87.60  |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                       | 4.53             | 90.60  |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                 | 4.57             | 91.40  |

3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู แสดงตามภาพที่ 184

ภาพที่ 184 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู



4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู แสดงตามภาพที่ 185

ภาพที่ 185 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู แสดงตาม

ภาพที่ 186

ภาพที่ 186 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

-

## 2.4.12 สำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ

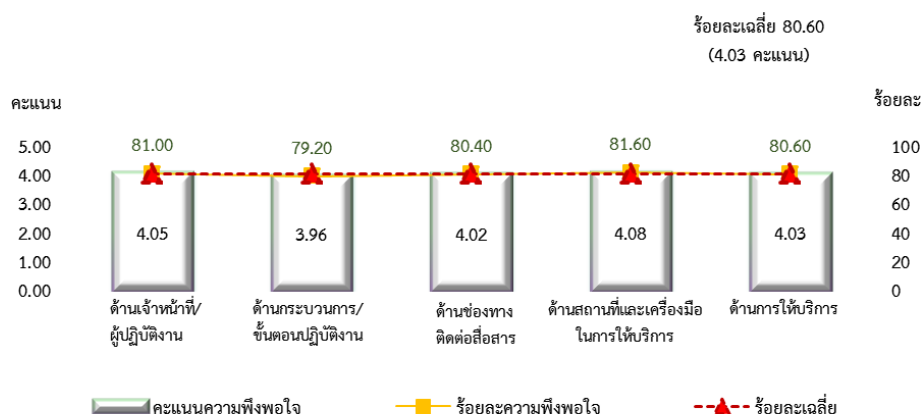
### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.03 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 80.60 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.03 คะแนนคิดเป็นร้อยละ 80.60

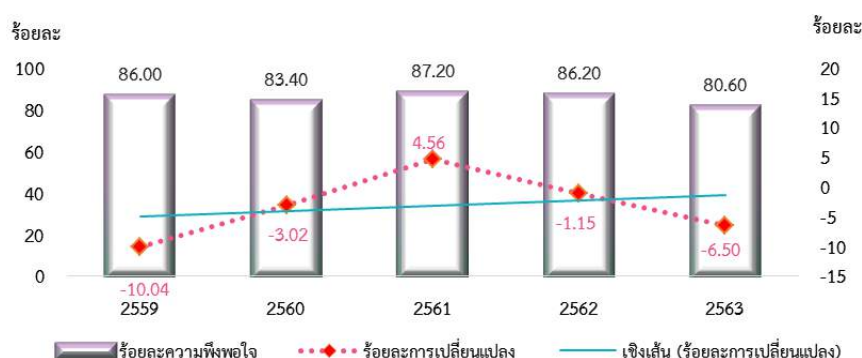
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.03 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 80.60 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 187 และตารางที่ 40

ภาพที่ 187 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการให้บริการ  
ของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 6.50 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 188

ภาพที่ 188 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ  
ของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 40 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|
|                                                                                                                                                              | คะแนน            | ร้อยละ |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                            | 4.03             | 80.60  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                    | 4.03             | 80.60  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                   | 4.03             | 80.60  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                                                                                                                | 4.05             | 81.00  |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับผิดชอบ                                                                                                    | 4.00             | 80.00  |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ                                                                                                        | 3.98             | 79.60  |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                     | 4.11             | 82.20  |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                       | 4.11             | 82.20  |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                                                                                                              | 3.96             | 79.20  |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                     | 3.98             | 79.60  |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                       | 3.94             | 78.80  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                                                                                                                     | 4.02             | 80.40  |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                        | 4.01             | 80.20  |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                        | 4.02             | 80.40  |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                         | 3.99             | 79.80  |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                             | 4.06             | 81.20  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                                                                                                       | 4.08             | 81.60  |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติกร บัณฑิตช่วยการให้บริการชัดเจน                                                                                            | 4.07             | 81.40  |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                 | 4.09             | 81.80  |
| ด้านการให้บริการ                                                                                                                                             | 4.03             | 80.60  |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                       | 4.03             | 80.60  |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                       | 4.03             | 80.60  |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                               | 4.04             | 80.80  |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                                 | 4.08             | 81.60  |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                        | 4.01             | 80.20  |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                             | 4.01             | 80.20  |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                 | 4.03             | 80.60  |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมช้อปใช้ และการกักเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น | 4.02             | 80.40  |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                        | 4.04             | 80.80  |
| 10) วิทยาการมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                 | 4.04             | 80.80  |

3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ แสดงตามภาพที่ 189

ภาพที่ 189 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ



4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ แสดงตามภาพที่ 190

ภาพที่ 190 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ แสดงตามภาพที่ 191

ภาพที่ 191 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

-

## 2.5 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 5

### 2.5.1 สำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่

#### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.87 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.40 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.87 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.40

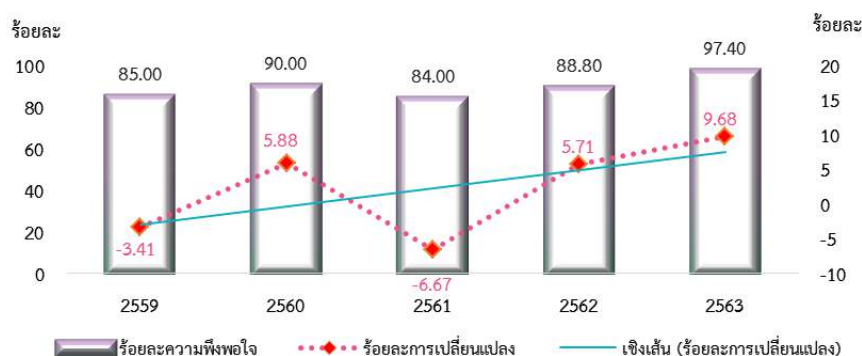
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.86 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.20 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 192 และตารางที่ 41

ภาพที่ 192 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 9.68 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 193

ภาพที่ 193 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 41 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                    | ระดับความพึงพอใจ |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|
|                                                                                                                                                            | คะแนน            | ร้อยละ |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                          | 4.87             | 97.40  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                  | 4.87             | 97.40  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                 | 4.86             | 97.20  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                                                                                                              | 4.88             | 97.60  |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับผิดชอบ                                                                                                  | 4.87             | 97.40  |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ                                                                                                      | 4.89             | 97.80  |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                   | 4.89             | 97.80  |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                     | 4.86             | 97.20  |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                                                                                                            | 4.85             | 97.00  |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                   | 4.83             | 96.60  |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                     | 4.86             | 97.20  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                                                                                                                   | 4.86             | 97.20  |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                      | 4.90             | 98.00  |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                      | 4.83             | 96.60  |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                       | 4.84             | 96.80  |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                           | 4.87             | 97.40  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                                                                                                     | 4.86             | 97.20  |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ บ้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                      | 4.87             | 97.40  |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                               | 4.84             | 96.80  |
| ด้านการให้บริการ                                                                                                                                           | 4.86             | 97.20  |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                     | 4.92             | 98.40  |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                     | 4.87             | 97.40  |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                             | 4.90             | 98.00  |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                               | 4.86             | 97.20  |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                      | 4.85             | 97.00  |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                           | 4.85             | 97.00  |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน               | 4.85             | 97.00  |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซอปปี้ และภารกิจเงินเยียวฯ 5,000 บาท เป็นต้น | 4.81             | 96.20  |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                      | 4.84             | 96.80  |
| 10) วิทยาการมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                               | 4.85             | 97.00  |

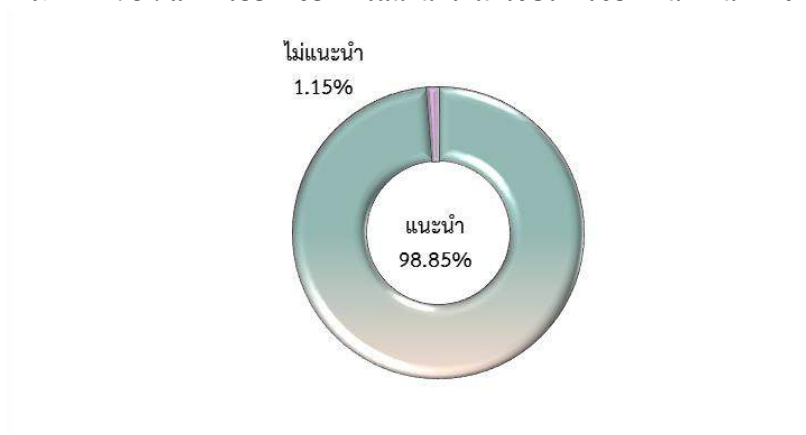
3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ แสดงตามภาพที่ 194

ภาพที่ 194 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่



4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ แสดงตามภาพที่ 195

ภาพที่ 195 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ แสดงตาม

ภาพที่ 196

ภาพที่ 196 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

-

## 2.5.2 สำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย

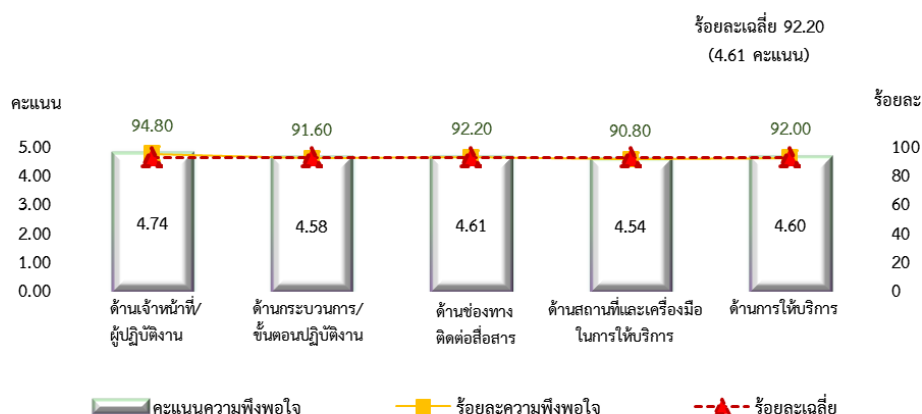
### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.64 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40

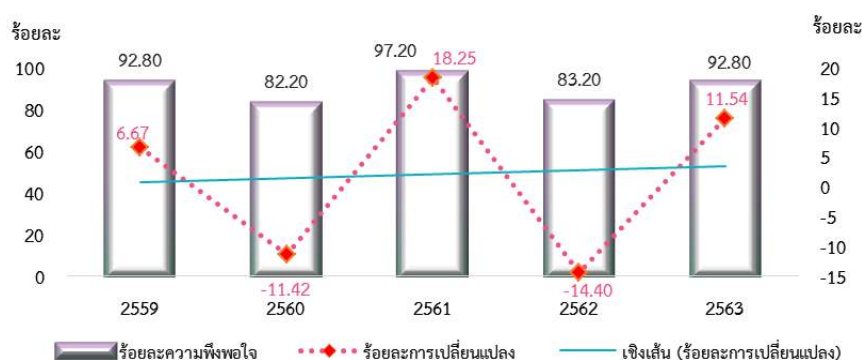
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.61 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.20 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 197 และตารางที่ 42

ภาพที่ 197 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 11.54 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 198

ภาพที่ 198 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 42 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|
|                                                                                                                                                              | คะแนน            | ร้อยละ |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                            | 4.64             | 92.80  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                    | 4.67             | 93.40  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                   | 4.61             | 92.20  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                                                                                                                | 4.74             | 94.80  |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับผิดชอบ                                                                                                    | 4.71             | 94.20  |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ                                                                                                        | 4.75             | 95.00  |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                     | 4.76             | 95.20  |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                       | 4.75             | 95.00  |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                                                                                                              | 4.58             | 91.60  |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                     | 4.56             | 91.20  |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                       | 4.59             | 91.80  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                                                                                                                     | 4.61             | 92.20  |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                        | 4.68             | 93.60  |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                        | 4.51             | 90.20  |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                         | 4.59             | 91.80  |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                             | 4.67             | 93.40  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                                                                                                       | 4.54             | 90.80  |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ บ้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                        | 4.56             | 91.20  |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                 | 4.52             | 90.40  |
| ด้านการให้บริการ                                                                                                                                             | 4.60             | 92.00  |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                       | 4.62             | 92.40  |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                       | 4.67             | 93.40  |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                               | 4.59             | 91.80  |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                                 | 4.56             | 91.20  |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                        | 4.58             | 91.60  |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                             | 4.56             | 91.20  |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                 | 4.65             | 93.00  |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมช้อปใช้ และการกักเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น | 4.56             | 91.20  |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                        | 4.60             | 92.00  |
| 10) วิทยาการมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                 | 4.63             | 92.60  |

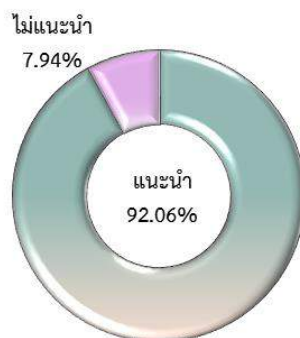
3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย แสดงตามภาพที่ 199

ภาพที่ 199 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย



4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย แสดงตามภาพที่ 200

ภาพที่ 200 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย แสดงตาม

ภาพที่ 201

ภาพที่ 201 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

-

## 2.5.3 สำนักงานคลังจังหวัดน่าน

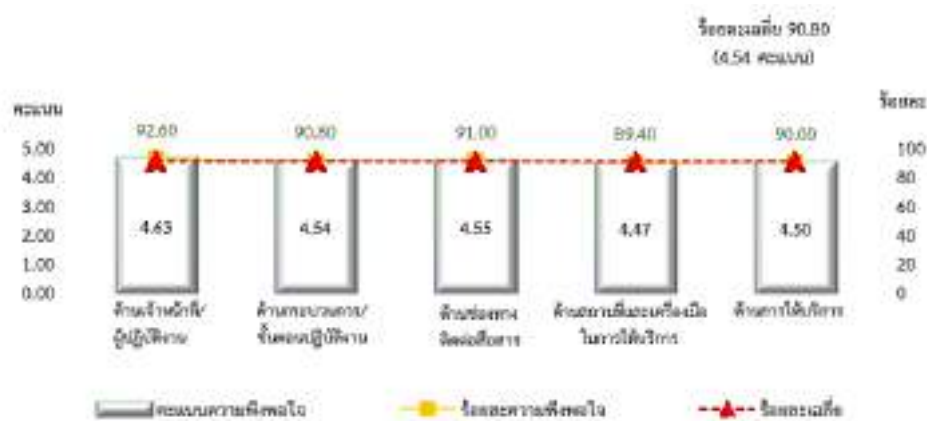
### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.20

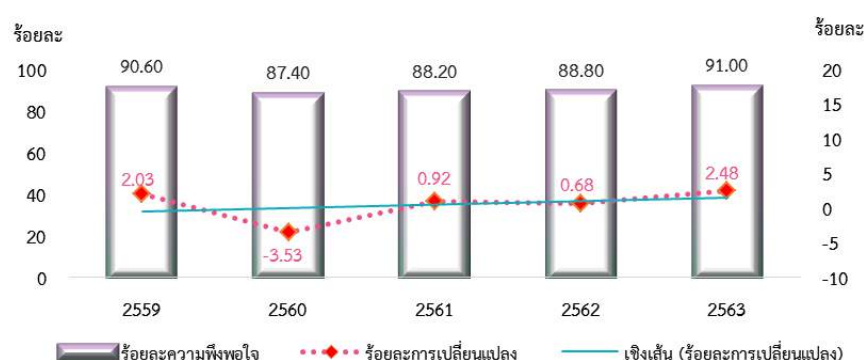
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.54 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.80 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 202 และตารางที่ 43

ภาพที่ 202 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 2.48 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 203

ภาพที่ 203 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 43 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|
|                                                                                                                                                              | คะแนน            | ร้อยละ |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                            | 4.55             | 91.00  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                    | 4.56             | 91.20  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                   | 4.54             | 90.80  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                                                                                                                | 4.63             | 92.60  |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับผิดชอบ                                                                                                    | 4.60             | 92.00  |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ                                                                                                        | 4.58             | 91.60  |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                     | 4.66             | 93.20  |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                       | 4.66             | 93.20  |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                                                                                                              | 4.54             | 90.80  |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                     | 4.50             | 90.00  |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                       | 4.57             | 91.40  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                                                                                                                     | 4.55             | 91.00  |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                        | 4.55             | 91.00  |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                        | 4.50             | 90.00  |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                         | 4.54             | 90.80  |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                             | 4.59             | 91.80  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                                                                                                       | 4.47             | 89.40  |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติกร บัณฑิตช่วยการให้บริการชัดเจน                                                                                            | 4.48             | 89.60  |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                 | 4.46             | 89.20  |
| ด้านการให้บริการ                                                                                                                                             | 4.50             | 90.00  |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                       | 4.59             | 91.80  |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                       | 4.64             | 92.80  |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                               | 4.47             | 89.40  |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                                 | 4.40             | 88.00  |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                        | 4.52             | 90.40  |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                             | 4.45             | 89.00  |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                 | 4.48             | 89.60  |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมช็อปใช้ และการกักเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น | 4.43             | 88.60  |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                        | 4.49             | 89.80  |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                  | 4.53             | 90.60  |

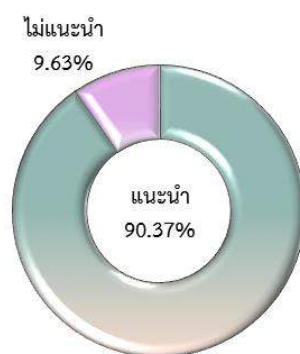
3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน แสดงตามภาพที่ 204

ภาพที่ 204 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน



4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน แสดงตามภาพที่ 205

ภาพที่ 205 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน แสดงตามภาพที่ 206

ภาพที่ 206 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

-

## 2.5.4 สำนักงานคลังจังหวัดพะเยา

### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.66 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.66 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.20

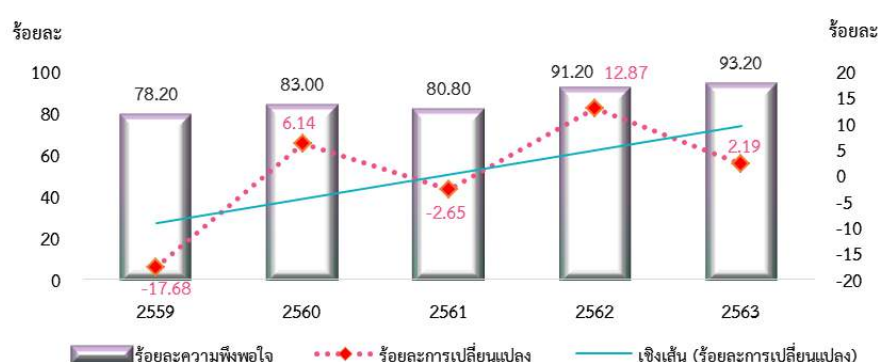
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.00 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 207 และตารางที่ 44

ภาพที่ 207 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 2.19 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 208

ภาพที่ 208 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 44 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                     | ระดับความพึงพอใจ |        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|
|                                                                                                                                                             | คะแนน            | ร้อยละ |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                           | 4.66             | 93.20  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                   | 4.66             | 93.20  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                  | 4.65             | 93.00  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                                                                                                               | 4.71             | 94.20  |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับผิดชอบ                                                                                                   | 4.67             | 93.40  |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ                                                                                                       | 4.68             | 93.60  |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                    | 4.73             | 94.60  |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                      | 4.74             | 94.80  |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                                                                                                             | 4.61             | 92.20  |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                    | 4.58             | 91.60  |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                      | 4.63             | 92.60  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                                                                                                                    | 4.65             | 93.00  |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                       | 4.63             | 92.60  |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                       | 4.62             | 92.40  |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                        | 4.68             | 93.60  |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                            | 4.68             | 93.60  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                                                                                                      | 4.66             | 93.20  |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติกร บัณฑิตกุล บัณฑิตกุล บัณฑิตกุล ให้บริการชัดเจน                                                                          | 4.65             | 93.00  |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                | 4.66             | 93.20  |
| ด้านการให้บริการ                                                                                                                                            | 4.61             | 92.20  |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                      | 4.67             | 93.40  |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                      | 4.67             | 93.40  |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                              | 4.64             | 92.80  |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                                | 4.60             | 92.00  |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                       | 4.60             | 92.00  |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                            | 4.53             | 90.60  |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                | 4.64             | 92.80  |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซอปปี้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น | 4.54             | 90.80  |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                       | 4.62             | 92.40  |
| 10) วิทยาการมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                | 4.61             | 92.20  |

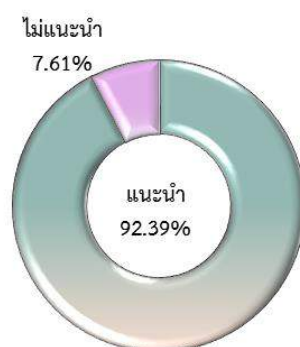
3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา แสดงตามภาพที่ 209

ภาพที่ 209 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา



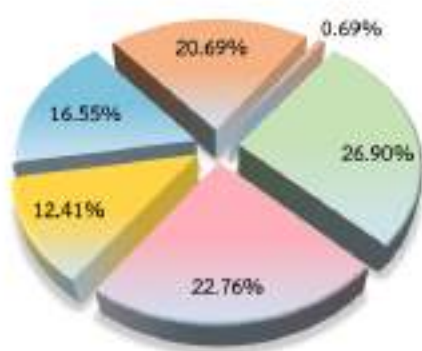
4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา แสดงตามภาพที่ 210

ภาพที่ 210 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา แสดงตามภาพที่ 211

ภาพที่ 211 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา



- การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับปรุงการทำงาน
- การเผยแพร่ความรู้ที่ทันสมัย มีประโยชน์ และสามารถนำไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ
- การให้บริการที่มีความช่วยเหลือผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี
- การปรับปรุงงานที่รวดเร็วและมีมาตรฐาน
- การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่สะดวก และรวดเร็ว
- อื่น ๆ

6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ควรมีการแจ้งเวียนหนังสือต่าง ๆ ต่อเจ้าหน้าที่สารบรรณของหน่วยงาน นอกจากการแจ้งทางอิเล็กทรอนิกส์

## 2.5.5 สำนักงานคลังจังหวัดแพร่

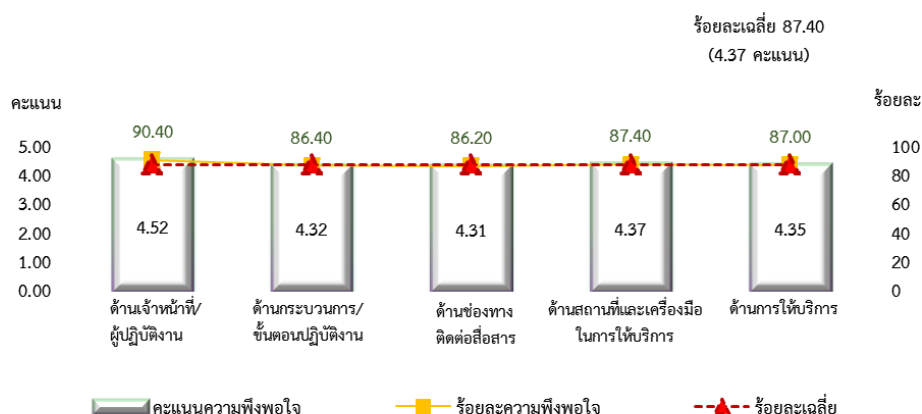
### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.41 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.80

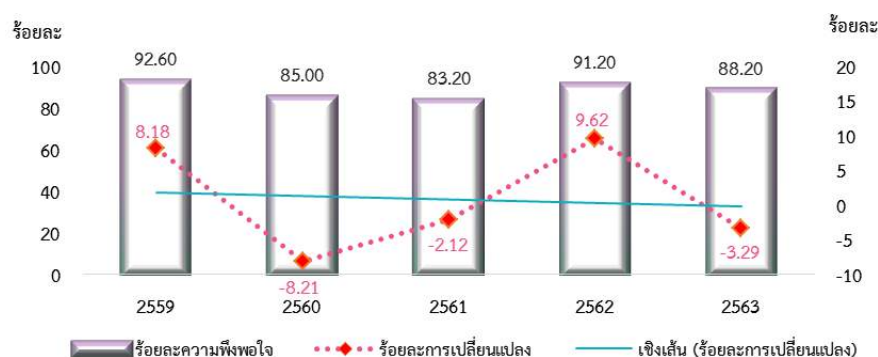
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.37 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.40 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 212 และตารางที่ 45

ภาพที่ 212 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 3.29 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 213

ภาพที่ 213 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 45 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                     | ระดับความพึงพอใจ |        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|
|                                                                                                                                                             | คะแนน            | ร้อยละ |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                           | 4.41             | 88.20  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                   | 4.44             | 88.80  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                  | 4.37             | 87.40  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                                                                                                               | 4.52             | 90.40  |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับผิดชอบ                                                                                                   | 4.46             | 89.20  |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ                                                                                                       | 4.51             | 90.20  |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                    | 4.56             | 91.20  |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                      | 4.56             | 91.20  |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                                                                                                             | 4.32             | 86.40  |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                    | 4.26             | 85.20  |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                      | 4.38             | 87.60  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                                                                                                                    | 4.31             | 86.20  |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                       | 4.33             | 86.60  |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                       | 4.18             | 83.60  |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                        | 4.36             | 87.20  |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                            | 4.36             | 87.20  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                                                                                                      | 4.37             | 87.40  |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ บ้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                       | 4.37             | 87.40  |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                | 4.37             | 87.40  |
| ด้านการให้บริการ                                                                                                                                            | 4.35             | 87.00  |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                      | 4.49             | 89.80  |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                      | 4.41             | 88.20  |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                              | 4.44             | 88.80  |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                                | 4.43             | 88.60  |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                       | 4.28             | 85.60  |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                            | 4.29             | 85.80  |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                | 4.34             | 86.80  |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซอปปี้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น | 4.11             | 82.20  |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                       | 4.28             | 85.60  |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                 | 4.39             | 87.80  |

3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ แสดงตามภาพที่ 214

ภาพที่ 214 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่



4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ แสดงตามภาพที่ 215

ภาพที่ 215 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ แสดงตามภาพที่ 216

ภาพที่ 216 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

-

## 2.5.6 สำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน

### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

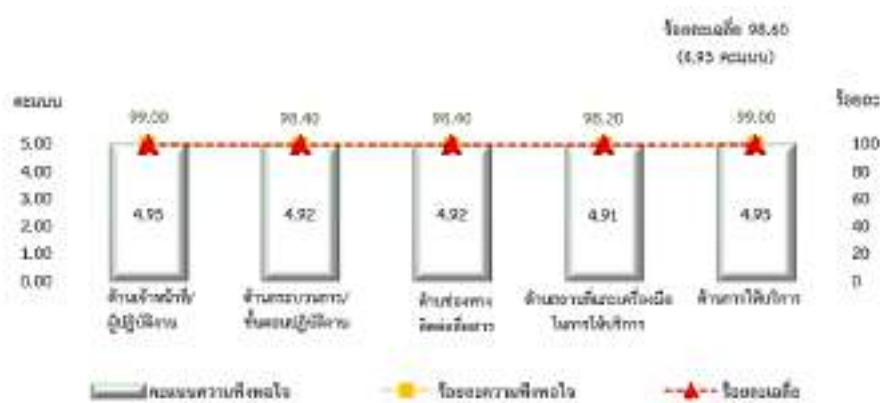
ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.95 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.97 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.40

1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.93 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.60 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 217 และตารางที่ 46

ภาพที่ 217 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการ

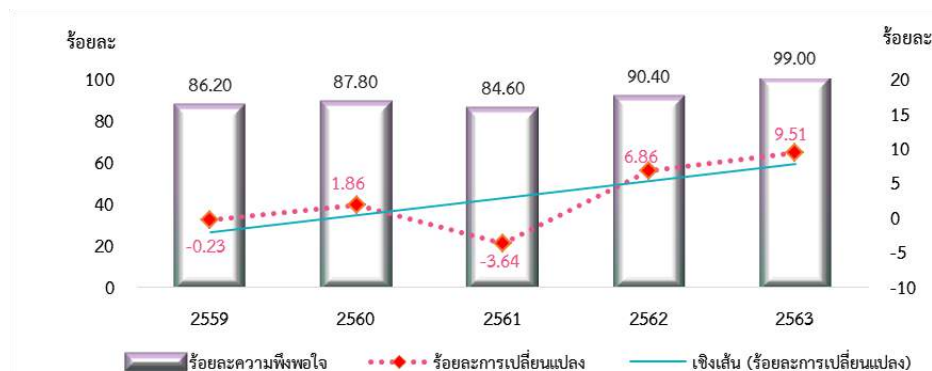
ของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 9.51 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 218

ภาพที่ 218 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ

ของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 46 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ  
ของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                    | ระดับความพึงพอใจ |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|
|                                                                                                                                                            | คะแนน            | ร้อยละ |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                          | 4.95             | 99.00  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                  | 4.97             | 99.40  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                 | 4.93             | 98.60  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                                                                                                              | 4.95             | 99.00  |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับผิดชอบ                                                                                                  | 4.96             | 99.20  |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ                                                                                                      | 4.95             | 99.00  |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                   | 4.95             | 99.00  |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                     | 4.95             | 99.00  |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                                                                                                            | 4.92             | 98.40  |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                   | 4.91             | 98.20  |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                     | 4.93             | 98.60  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                                                                                                                   | 4.92             | 98.40  |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                      | 4.92             | 98.40  |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                      | 4.88             | 97.60  |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                       | 4.93             | 98.60  |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                           | 4.95             | 99.00  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                                                                                                     | 4.91             | 98.20  |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ บ้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                      | 4.92             | 98.40  |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                               | 4.90             | 98.00  |
| ด้านการให้บริการ                                                                                                                                           | 4.95             | 99.00  |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                     | 4.95             | 99.00  |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                     | 4.96             | 99.20  |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                             | 4.96             | 99.20  |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                               | 4.96             | 99.20  |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                      | 4.96             | 99.20  |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                           | 4.95             | 99.00  |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน               | 4.96             | 99.20  |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซอปปี้ และภารกิจเงินเยียวฯ 5,000 บาท เป็นต้น | 4.94             | 98.80  |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                      | 4.95             | 99.00  |
| 10) วิทยาการมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                               | 4.93             | 98.60  |

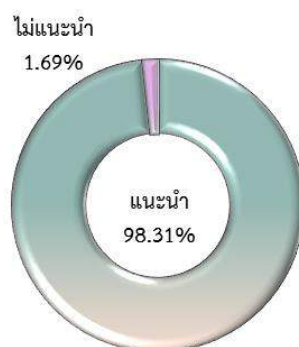
3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน แสดงตามภาพที่ 219

ภาพที่ 219 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน



4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน แสดงตามภาพที่ 220

ภาพที่ 220 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน แสดงตาม

ภาพที่ 221

ภาพที่ 221 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

-

## 2.5.7 สำนักงานคลังจังหวัดลำพูน

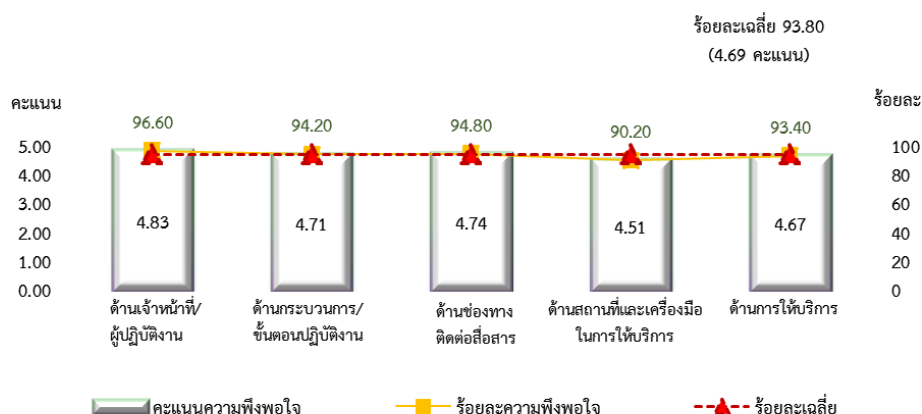
### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.74 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60

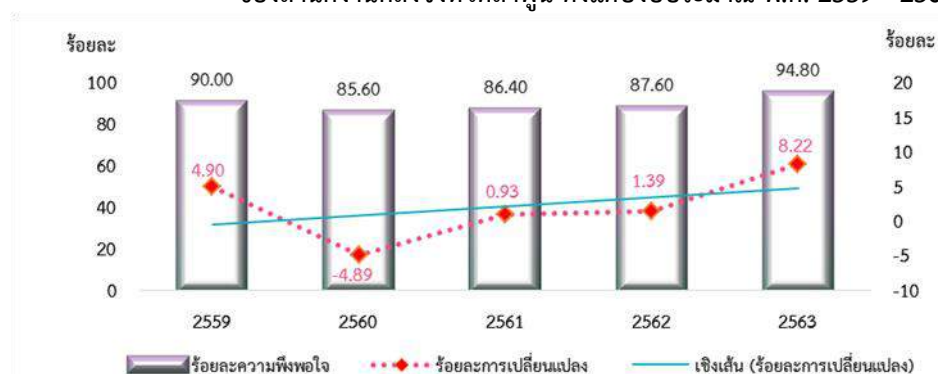
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.80 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 222 และตารางที่ 47

ภาพที่ 222 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 8.22 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 223

ภาพที่ 223 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 47 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                     | ระดับความพึงพอใจ |        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|
|                                                                                                                                                             | คะแนน            | ร้อยละ |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                           | 4.74             | 94.80  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                   | 4.78             | 95.60  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                  | 4.69             | 93.80  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                                                                                                               | 4.83             | 96.60  |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับผิดชอบ                                                                                                   | 4.80             | 96.00  |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ                                                                                                       | 4.81             | 96.20  |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                    | 4.85             | 97.00  |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                      | 4.84             | 96.80  |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                                                                                                             | 4.71             | 94.20  |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                    | 4.68             | 93.60  |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                      | 4.73             | 94.60  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                                                                                                                    | 4.74             | 94.80  |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                       | 4.78             | 95.60  |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                       | 4.72             | 94.40  |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                        | 4.67             | 93.40  |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                            | 4.79             | 95.80  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                                                                                                      | 4.51             | 90.20  |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ บ้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                       | 4.55             | 91.00  |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                | 4.46             | 89.20  |
| ด้านการให้บริการ                                                                                                                                            | 4.67             | 93.40  |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                      | 4.80             | 96.00  |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                      | 4.80             | 96.00  |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                              | 4.74             | 94.80  |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                                | 4.56             | 91.20  |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                       | 4.51             | 90.20  |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                            | 4.48             | 89.60  |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                | 4.71             | 94.20  |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมช็อปใช้ และการกิจเงินเยียวฯ 5,000 บาท เป็นต้น | 4.56             | 91.20  |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                       | 4.74             | 94.80  |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                 | 4.77             | 95.40  |

3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน แสดงตามภาพที่ 224

ภาพที่ 224 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน



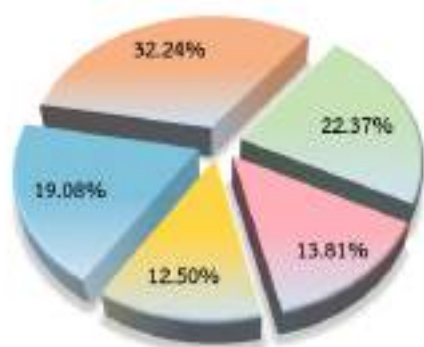
4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน แสดงตามภาพที่ 225

ภาพที่ 225 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน แสดงตามภาพที่ 226

ภาพที่ 226 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน



การให้คำปรึกษาที่มีความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

การปฏิบัติงานที่รวดเร็ว และมีมาตรฐาน

การมีช่องทางบริการสื่อสารที่สะดวก และรวดเร็ว

การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับปรุงการทำงาน

การเผยแพร่ความรู้ที่ทันสมัย มีประโยชน์ และสามารถนำไปใช้อำนาจปฏิบัติราชการ

6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

## 2.5.8 สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง

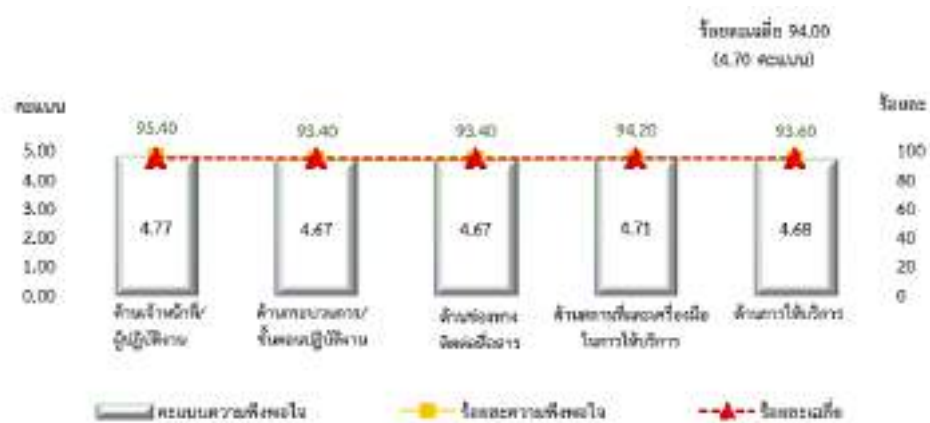
### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.74 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60

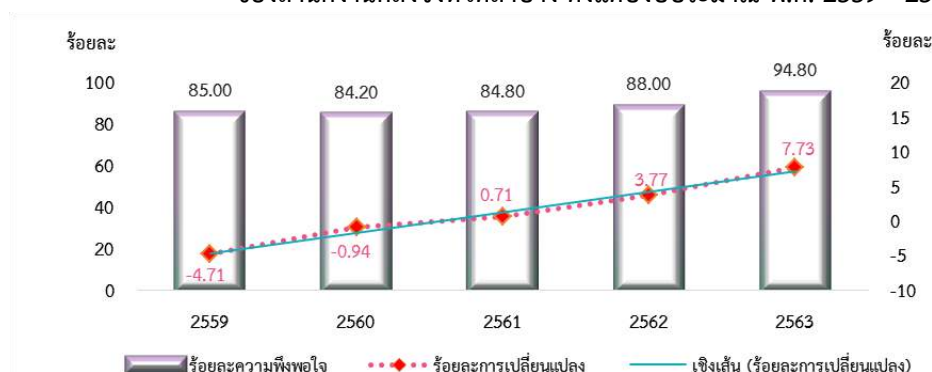
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 227 และตารางที่ 48

ภาพที่ 227 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 7.73 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 228

ภาพที่ 228 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 48 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                     | ระดับความพึงพอใจ |        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|
|                                                                                                                                                             | คะแนน            | ร้อยละ |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                           | 4.74             | 94.80  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                   | 4.78             | 95.60  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                  | 4.70             | 94.00  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                                                                                                               | 4.77             | 95.40  |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับผิดชอบ                                                                                                   | 4.76             | 95.20  |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ                                                                                                       | 4.77             | 95.40  |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                    | 4.76             | 95.20  |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                      | 4.79             | 95.80  |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                                                                                                             | 4.67             | 93.40  |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                    | 4.66             | 93.20  |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                      | 4.67             | 93.40  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                                                                                                                    | 4.67             | 93.40  |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                       | 4.70             | 94.00  |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                       | 4.62             | 92.40  |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                        | 4.68             | 93.60  |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                            | 4.69             | 93.80  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                                                                                                      | 4.71             | 94.20  |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ บ้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                       | 4.73             | 94.60  |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                | 4.68             | 93.60  |
| ด้านการให้บริการ                                                                                                                                            | 4.68             | 93.60  |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                      | 4.74             | 94.80  |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                      | 4.78             | 95.60  |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                              | 4.73             | 94.60  |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                                | 4.66             | 93.20  |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                       | 4.58             | 91.60  |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                            | 4.56             | 91.20  |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                | 4.70             | 94.00  |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซอปปี้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น | 4.60             | 92.00  |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                       | 4.69             | 93.80  |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                 | 4.73             | 94.60  |

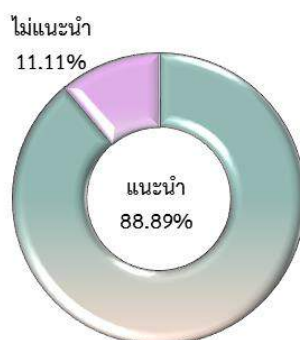
3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง แสดงตามภาพที่ 229

ภาพที่ 229 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง



4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง แสดงตามภาพที่ 230

ภาพที่ 230 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง แสดงตามภาพที่ 231

ภาพที่ 231 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

-

## 2.6 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 6

### 2.6.1 สำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก

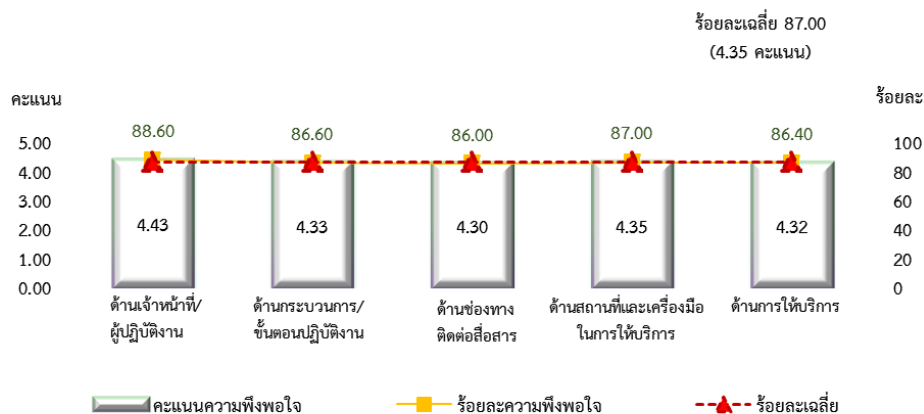
#### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.37 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.40 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.39 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.80

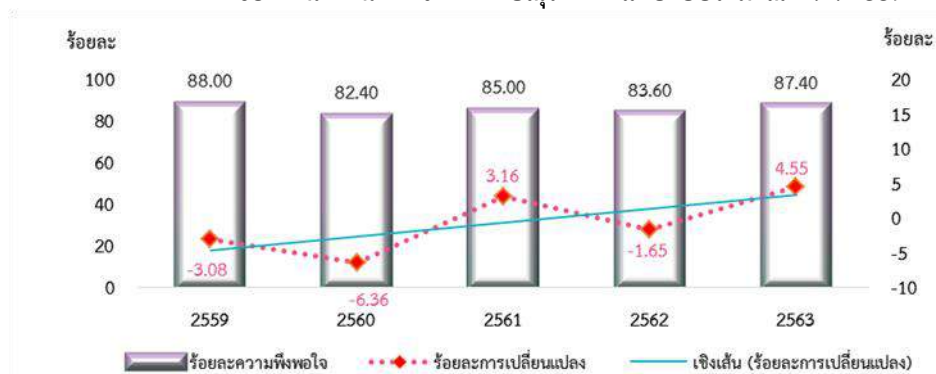
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.35 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.00 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 232 และตารางที่ 49

ภาพที่ 232 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก  
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 4.55 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 233

ภาพที่ 233 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ  
ของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 49 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ  
ของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                              | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                            | 4.37             | 87.40        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                    | 4.39             | 87.80        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                   | 4.35             | 87.00        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                         | <b>4.43</b>      | <b>88.60</b> |
| 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ                                                                                                    | 4.37             | 87.40        |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงตามต้องการ                                                                                                         | 4.43             | 88.60        |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                     | 4.44             | 88.80        |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                       | 4.46             | 89.20        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                       | <b>4.33</b>      | <b>86.60</b> |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                     | 4.30             | 86.00        |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                       | 4.36             | 87.20        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                              | <b>4.30</b>      | <b>86.00</b> |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                        | 4.32             | 86.40        |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                        | 4.22             | 84.40        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                         | 4.29             | 85.80        |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                             | 4.35             | 87.00        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                                | <b>4.35</b>      | <b>87.00</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุโปร่ง ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                       | 4.37             | 87.40        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                 | 4.33             | 86.60        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                                      | <b>4.32</b>      | <b>86.40</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                       | 4.38             | 87.60        |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                       | 4.45             | 89.00        |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                               | 4.34             | 86.80        |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                                 | 4.31             | 86.20        |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                        | 4.27             | 85.40        |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                             | 4.23             | 84.60        |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                 | 4.35             | 87.00        |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซ้อปใช้ และการกักเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น | 4.23             | 84.60        |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                        | 4.27             | 85.40        |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                  | 4.34             | 86.80        |

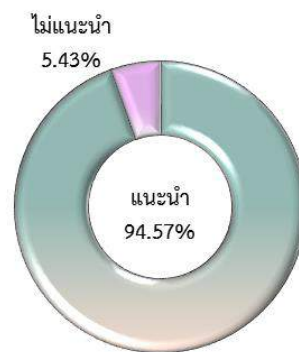
3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก แสดงตามภาพที่ 234

ภาพที่ 234 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก



4) การแนะนำให้นำมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก แสดงตามภาพที่ 235

ภาพที่ 235 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้นำมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก แสดงตามภาพที่ 236

ภาพที่ 236 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบตอบข้อหารือหรือเรื่องพัสดุ และข้อมูลหลักผู้ขายควรมีจิตบริการ (Service Mind) การให้บริการด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ

## 2.6.2 สำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร

### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

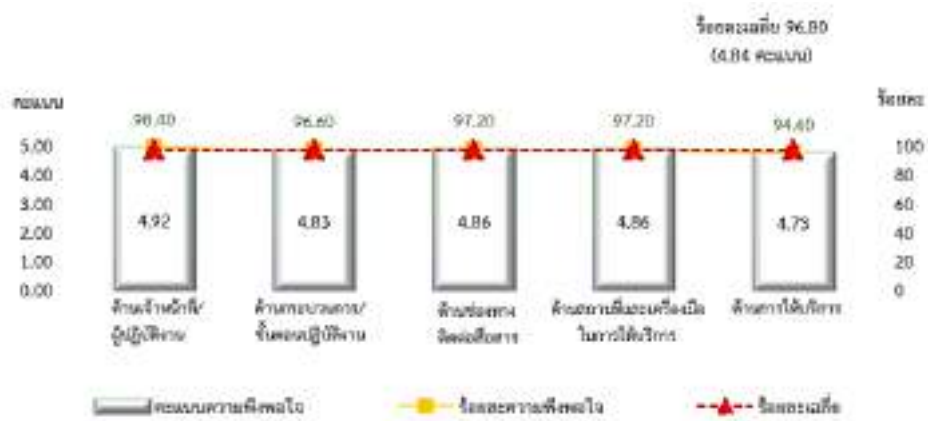
ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.88 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.60 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.91 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.20

1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.84 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.80 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 237 และตารางที่ 50

ภาพที่ 237 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการ

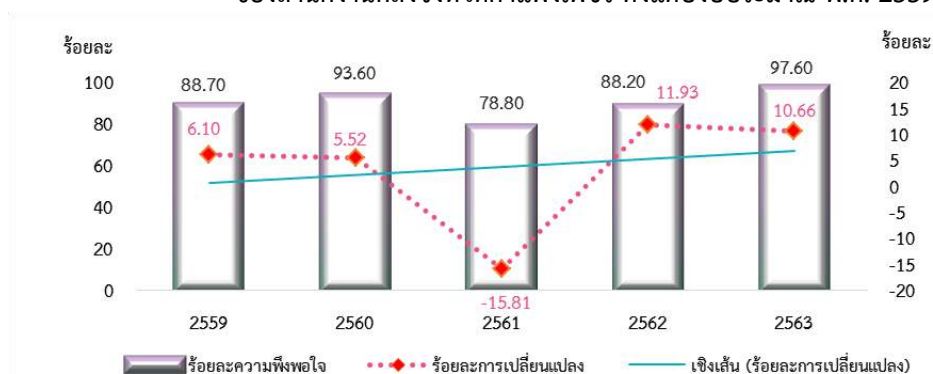
ของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 10.66 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 238

ภาพที่ 238 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ

ของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 50 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ  
ของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                              | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                            | 4.88             | 97.60        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                    | 4.91             | 98.20        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                   | 4.84             | 96.80        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                         | <b>4.92</b>      | <b>98.40</b> |
| 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ                                                                                                    | 4.92             | 98.40        |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงตามต้องการ                                                                                                         | 4.93             | 98.60        |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                     | 4.91             | 98.20        |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                       | 4.90             | 98.00        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                       | <b>4.83</b>      | <b>96.60</b> |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                     | 4.82             | 96.40        |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                       | 4.84             | 96.80        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                              | <b>4.86</b>      | <b>97.20</b> |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                        | 4.89             | 97.80        |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                        | 4.85             | 97.00        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                         | 4.87             | 97.40        |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                             | 4.82             | 96.40        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                                | <b>4.86</b>      | <b>97.20</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุโปร่ง ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                       | 4.87             | 97.40        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                 | 4.85             | 97.00        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                                      | <b>4.73</b>      | <b>94.60</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                       | 4.88             | 97.60        |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                       | 4.76             | 95.20        |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                               | 4.82             | 96.40        |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                                 | 4.71             | 94.20        |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                        | 4.72             | 94.40        |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                             | 4.77             | 95.40        |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                 | 4.69             | 93.80        |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซ้อปใช้ และการกักเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น | 4.77             | 95.40        |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                        | 4.58             | 91.60        |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                  | 4.56             | 91.20        |

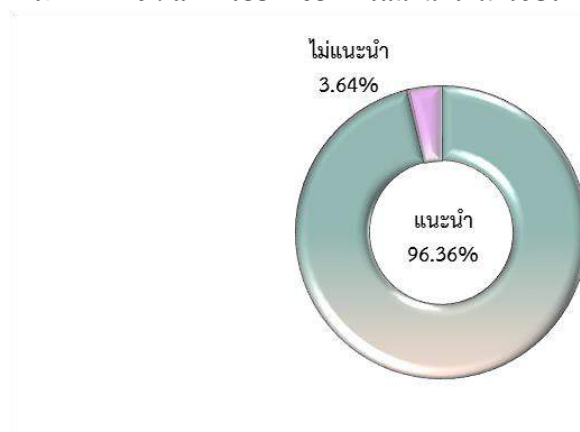
3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร แสดงตามภาพที่ 239

ภาพที่ 239 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร



4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร แสดงตามภาพที่ 240

ภาพที่ 240 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร แสดงตาม

ภาพที่ 241

ภาพที่ 241 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

-

## 2.6.3 สำนักงานคลังจังหวัดตาก

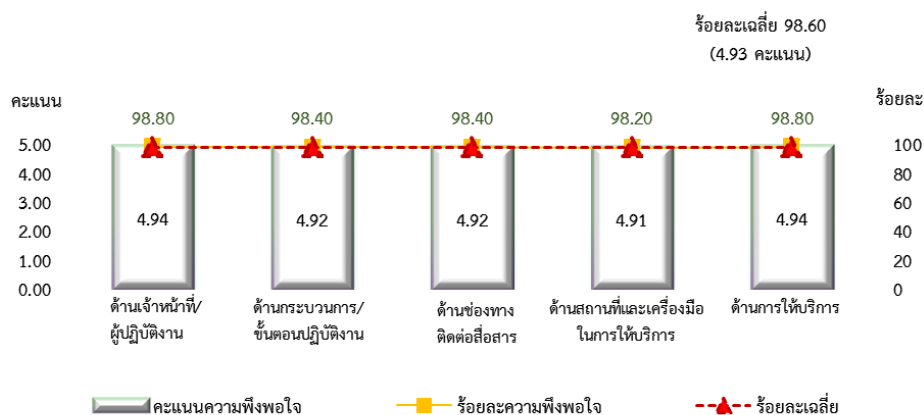
### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.97 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.40 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 5.00 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 100.00

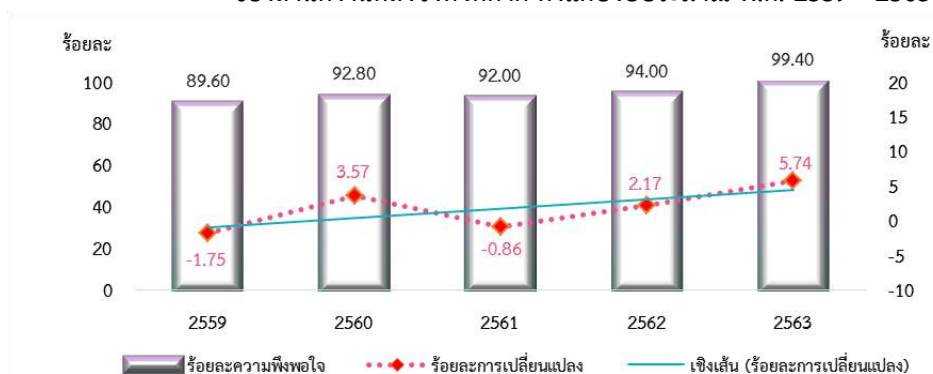
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.93 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.60 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 242 และตารางที่ 51

ภาพที่ 242 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 5.74 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 243

ภาพที่ 243 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 51 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                       | ระดับความพึงพอใจ |              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                               | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                             | 4.97             | 99.40        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                     | 5.00             | 100.00       |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                    | 4.93             | 98.60        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                          | <b>4.94</b>      | <b>98.80</b> |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับผิดชอบ                                                                                                     | 4.93             | 98.60        |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงตามต้องการ                                                                                                          | 4.93             | 98.60        |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                      | 4.93             | 98.60        |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                        | 4.95             | 99.00        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                        | <b>4.92</b>      | <b>98.40</b> |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                      | 4.90             | 98.00        |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                        | 4.93             | 98.60        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                               | <b>4.92</b>      | <b>98.40</b> |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                         | 4.98             | 99.60        |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                         | 4.90             | 98.00        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                          | 4.83             | 96.60        |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                              | 4.95             | 99.00        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                                 | <b>4.91</b>      | <b>98.20</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                         | 4.88             | 97.60        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                  | 4.93             | 98.60        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                                       | <b>4.94</b>      | <b>98.80</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                        | 4.95             | 99.00        |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                        | 4.95             | 99.00        |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                                | 4.93             | 98.60        |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                                  | 4.92             | 98.40        |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                         | 4.86             | 97.20        |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                              | 4.92             | 98.40        |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                  | 4.95             | 99.00        |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซ้อปใช้ และการกักเงินเยี่ยวยา 5,000 บาท เป็นต้น | 4.92             | 98.40        |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                         | 4.98             | 99.60        |
| 10) วิทยาการมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                  | 4.98             | 99.60        |

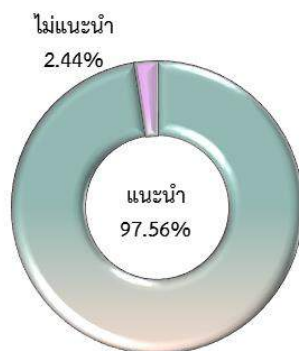
3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก แสดงตามภาพที่ 244

ภาพที่ 244 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก



4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก แสดงตามภาพที่ 245

ภาพที่ 245 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก แสดงตามภาพที่ 246

ภาพที่ 246 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

-

## 2.6.4 สำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์

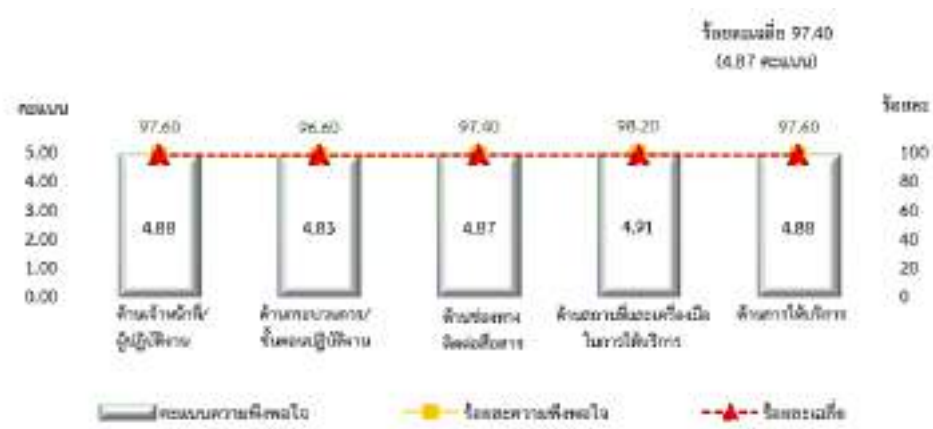
### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.89 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.90 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.00

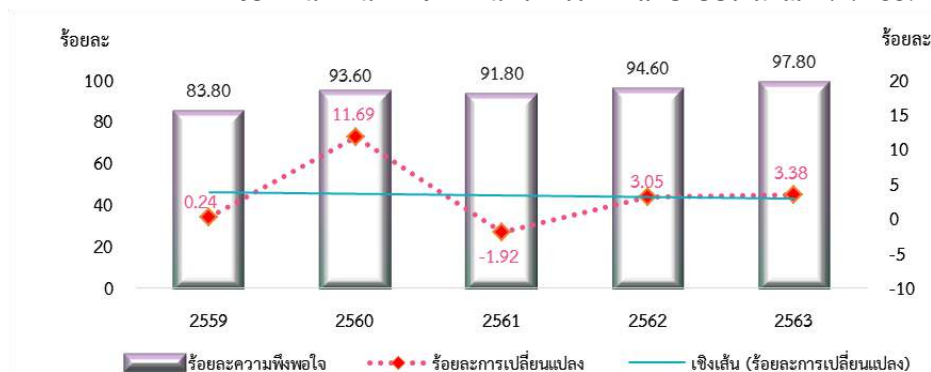
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.87 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.40 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 247 และตารางที่ 52

ภาพที่ 247 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 3.38 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 248

ภาพที่ 248 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 52 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ  
ของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                              | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                            | 4.89             | 97.80        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                    | 4.90             | 98.00        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                   | 4.87             | 97.40        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                         | <b>4.88</b>      | <b>97.60</b> |
| 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ                                                                                                    | 4.87             | 97.40        |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงตามต้องการ                                                                                                         | 4.87             | 97.40        |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                     | 4.91             | 98.20        |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                       | 4.87             | 97.40        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                       | <b>4.83</b>      | <b>96.60</b> |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                     | 4.82             | 96.40        |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                       | 4.83             | 96.60        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                              | <b>4.87</b>      | <b>97.40</b> |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                        | 4.84             | 96.80        |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                        | 4.90             | 98.00        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                         | 4.87             | 97.40        |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                             | 4.85             | 97.00        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                                | <b>4.91</b>      | <b>98.20</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                        | 4.92             | 98.40        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                 | 4.89             | 97.80        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                                      | <b>4.88</b>      | <b>97.60</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                       | 4.89             | 97.80        |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                       | 4.87             | 97.40        |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                               | 4.82             | 96.40        |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                                 | 4.89             | 97.80        |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                        | 4.84             | 96.80        |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                             | 4.86             | 97.20        |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                 | 4.90             | 98.00        |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซ้อปใช้ และการกักเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น | 4.93             | 98.60        |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                        | 4.90             | 98.00        |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                  | 4.90             | 98.00        |

3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ แสดงตามภาพที่ 249

ภาพที่ 249 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์



4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ แสดงตามภาพที่ 250

ภาพที่ 250 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ แสดงตาม

ภาพที่ 251

ภาพที่ 251 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

-

## 2.6.5 สำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร

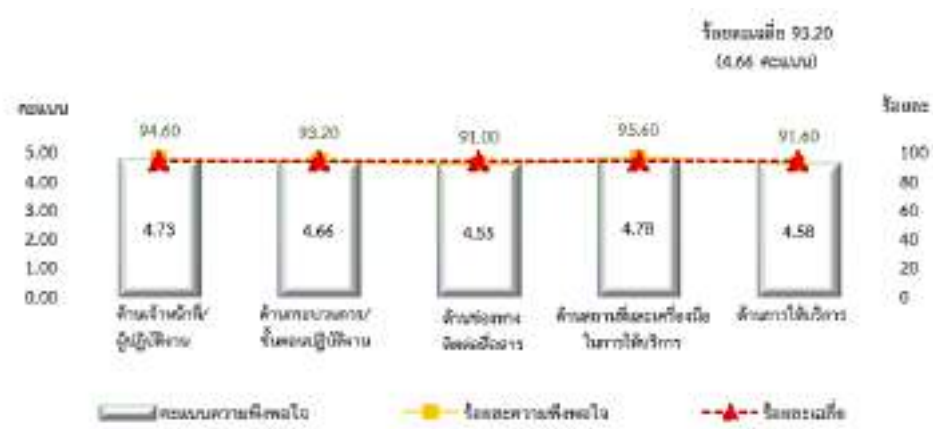
### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.60

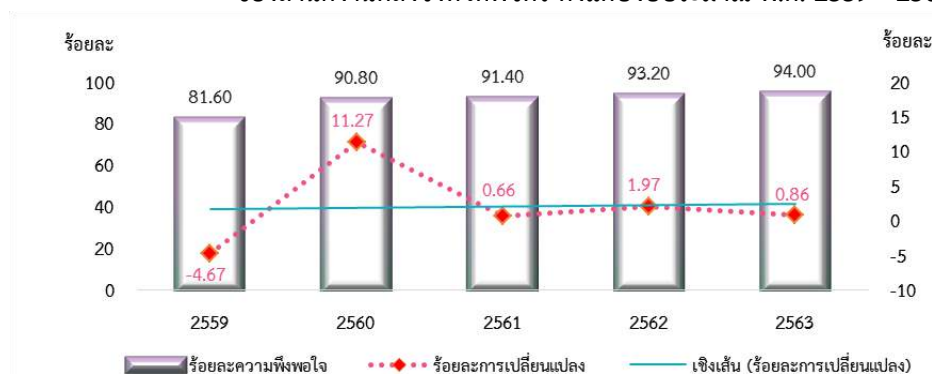
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.66 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.20 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 252 และตารางที่ 53

ภาพที่ 252 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 0.86 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 253

ภาพที่ 253 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 53 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                              | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                            | 4.70             | 94.00        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                    | 4.73             | 94.60        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                   | 4.66             | 93.20        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                         | <b>4.73</b>      | <b>94.60</b> |
| 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ                                                                                                    | 4.75             | 95.00        |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงตามต้องการ                                                                                                         | 4.71             | 94.20        |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                     | 4.68             | 93.60        |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                       | 4.76             | 95.20        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                       | <b>4.66</b>      | <b>93.20</b> |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                     | 4.71             | 94.20        |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                       | 4.60             | 92.00        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                              | <b>4.55</b>      | <b>91.00</b> |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                        | 4.71             | 94.20        |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                        | 4.43             | 88.60        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                         | 4.49             | 89.80        |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                             | 4.57             | 91.40        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                                | <b>4.78</b>      | <b>95.60</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุโปร่ง ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                       | 4.81             | 96.20        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                 | 4.75             | 95.00        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                                      | <b>4.58</b>      | <b>91.60</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                       | 4.71             | 94.20        |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                       | 4.61             | 92.20        |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                               | 4.64             | 92.80        |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                                 | 4.53             | 90.60        |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                        | 4.46             | 89.20        |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                             | 4.48             | 89.60        |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                 | 4.49             | 89.80        |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซ้อปใช้ และการกักเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น | 4.61             | 92.20        |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                        | 4.67             | 93.40        |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                  | 4.59             | 91.80        |

3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร แสดงตามภาพที่ 254

ภาพที่ 254 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร



4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร แสดงตามภาพที่ 255

ภาพที่ 255 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร แสดงตามภาพที่ 256

ภาพที่ 256 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

## 2.6.6 สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์

### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

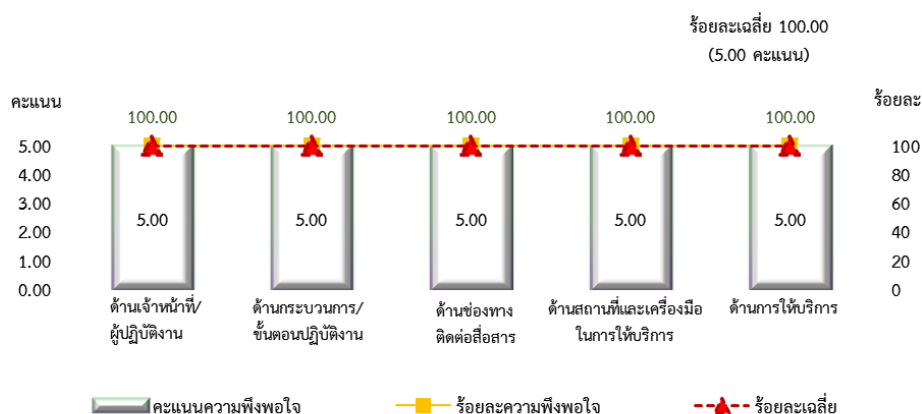
ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 5.00 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 100.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 5.00 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 100.00

1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 5.00 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 257 และตารางที่ 54

ภาพที่ 257 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการ

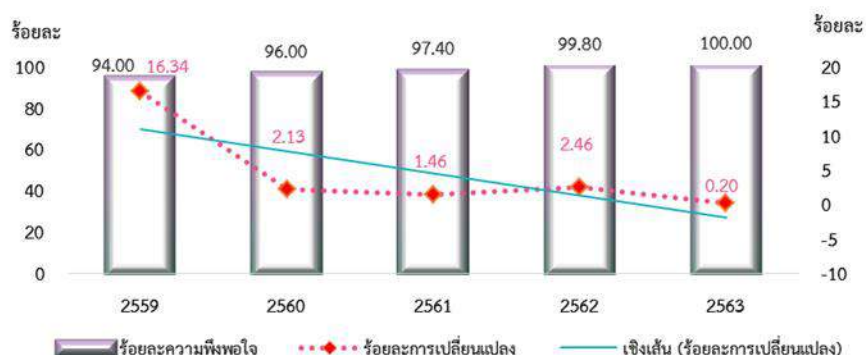
ของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 0.20 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 258

ภาพที่ 258 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ

ของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 54 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ  
ของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------|
|                                                                                                                                                              | คะแนน            | ร้อยละ        |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                            | 5.00             | 100.00        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                    | 5.00             | 100.00        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                   | 5.00             | 100.00        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                         | <b>5.00</b>      | <b>100.00</b> |
| 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ                                                                                                    | 5.00             | 100.00        |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงตามต้องการ                                                                                                         | 5.00             | 100.00        |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                     | 5.00             | 100.00        |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                       | 5.00             | 100.00        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                       | <b>5.00</b>      | <b>100.00</b> |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                     | 5.00             | 100.00        |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                       | 5.00             | 100.00        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                              | <b>5.00</b>      | <b>100.00</b> |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                        | 5.00             | 100.00        |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                        | 5.00             | 100.00        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                         | 5.00             | 100.00        |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                             | 5.00             | 100.00        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                                | <b>5.00</b>      | <b>100.00</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุโปร่ง ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                       | 5.00             | 100.00        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                 | 5.00             | 100.00        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                                      | <b>5.00</b>      | <b>100.00</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                       | 5.00             | 100.00        |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                       | 5.00             | 100.00        |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                               | 5.00             | 100.00        |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                                 | 5.00             | 100.00        |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                        | 5.00             | 100.00        |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                             | 5.00             | 100.00        |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                 | 5.00             | 100.00        |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซ้อปใช้ และการกักเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น | 5.00             | 100.00        |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                        | 5.00             | 100.00        |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                  | 5.00             | 100.00        |

3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ แสดงตามภาพที่ 259

ภาพที่ 259 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์



4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ แสดงตามภาพที่ 260

ภาพที่ 260 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ แสดงตามภาพที่ 261

ภาพที่ 261 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

-

## 2.6.7 สำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย

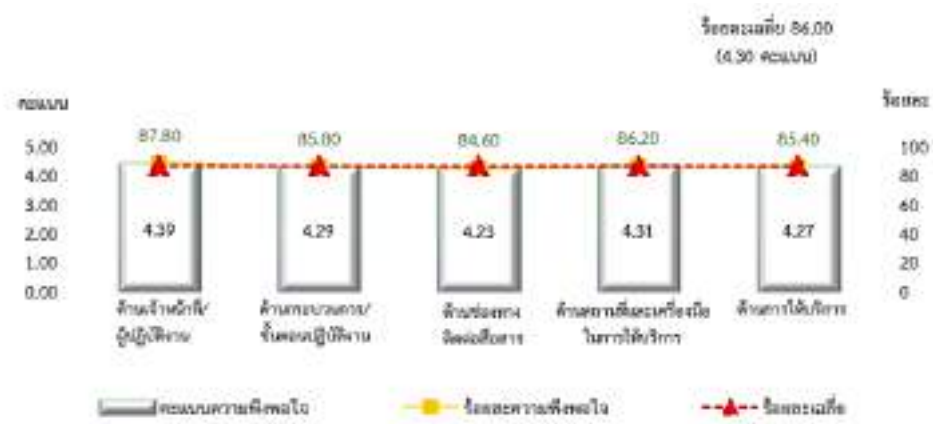
### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.32 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.40 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.33 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.60

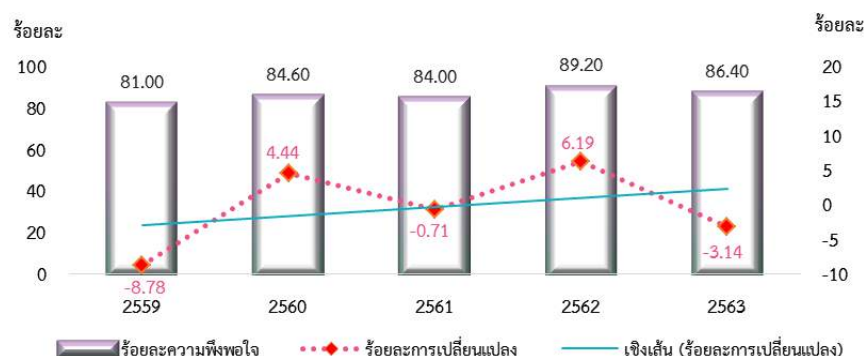
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.30 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.00 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 262 และตารางที่ 55

ภาพที่ 262 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 3.14 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 263

ภาพที่ 263 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 55 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                              | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                            | 4.32             | 86.40        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                    | 4.33             | 86.60        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                   | 4.30             | 86.00        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                         | <b>4.39</b>      | <b>87.80</b> |
| 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ                                                                                                    | 4.38             | 87.60        |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงตามต้องการ                                                                                                         | 4.37             | 87.40        |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                     | 4.39             | 87.80        |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                       | 4.41             | 88.20        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                       | <b>4.29</b>      | <b>85.80</b> |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                     | 4.27             | 85.40        |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                       | 4.30             | 86.00        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                              | <b>4.23</b>      | <b>84.60</b> |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                        | 4.22             | 84.40        |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                        | 4.18             | 83.60        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                         | 4.21             | 84.20        |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                             | 4.30             | 86.00        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                                | <b>4.31</b>      | <b>86.20</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุโปร่ง ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                       | 4.35             | 87.00        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                 | 4.27             | 85.40        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                                      | <b>4.27</b>      | <b>85.40</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                       | 4.31             | 86.20        |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                       | 4.42             | 88.40        |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                               | 4.36             | 87.20        |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                                 | 4.19             | 83.80        |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                        | 4.23             | 84.60        |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                             | 4.20             | 84.00        |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                 | 4.29             | 85.80        |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซ้อปใช้ และการกักเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น | 4.17             | 83.40        |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                        | 4.23             | 84.60        |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                  | 4.32             | 86.40        |

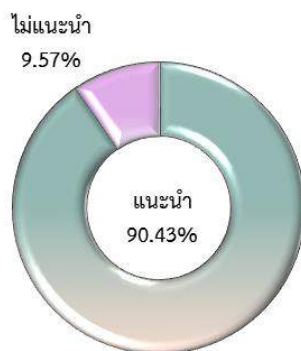
3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย แสดงตามภาพที่ 264

ภาพที่ 264 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย



4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย แสดงตามภาพที่ 265

ภาพที่ 265 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย แสดงตาม

ภาพที่ 266

ภาพที่ 266 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

## 2.6.8 สำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี

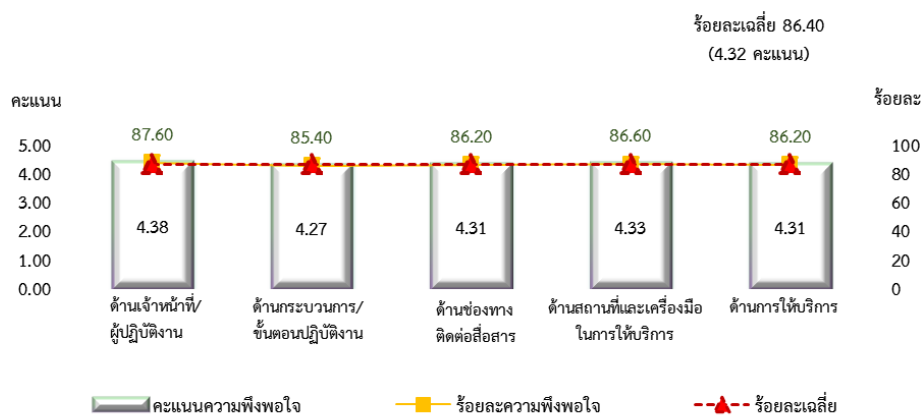
### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.33 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.60 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.33 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.60

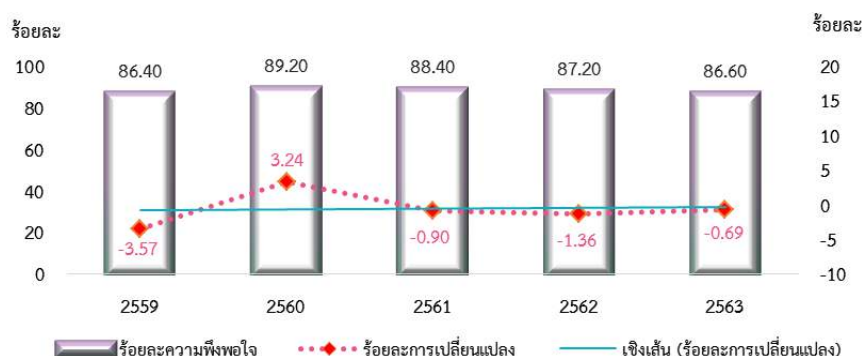
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.32 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.40 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 267 และตารางที่ 56

ภาพที่ 267 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 0.69 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 268

ภาพที่ 268 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 56 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                              | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                            | 4.33             | 86.60        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                    | 4.33             | 86.60        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                   | 4.32             | 86.40        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                         | <b>4.38</b>      | <b>87.60</b> |
| 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ                                                                                                    | 4.32             | 86.40        |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงตามต้องการ                                                                                                         | 4.35             | 87.00        |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                     | 4.44             | 88.80        |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                       | 4.42             | 88.40        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                       | <b>4.27</b>      | <b>85.40</b> |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                     | 4.26             | 85.20        |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                       | 4.28             | 85.60        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                              | <b>4.31</b>      | <b>86.20</b> |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                        | 4.32             | 86.40        |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                        | 4.24             | 84.80        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                         | 4.36             | 87.20        |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                             | 4.30             | 86.00        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                                | <b>4.33</b>      | <b>86.60</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุโปร่ง ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                       | 4.36             | 87.20        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                 | 4.29             | 85.80        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                                      | <b>4.31</b>      | <b>86.20</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                       | 4.32             | 86.40        |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                       | 4.40             | 88.00        |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                               | 4.36             | 87.20        |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                                 | 4.29             | 85.80        |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                        | 4.23             | 84.60        |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                             | 4.26             | 85.20        |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                 | 4.33             | 86.60        |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซ้อปใช้ และการกักเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น | 4.25             | 85.00        |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                        | 4.31             | 86.20        |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                  | 4.39             | 87.80        |

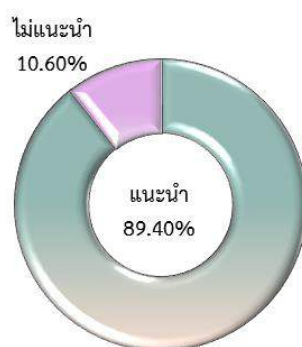
3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี แสดงตามภาพที่ 269

ภาพที่ 269 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี



4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี แสดงตามภาพที่ 270

ภาพที่ 270 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี แสดงตาม

ภาพที่ 271

ภาพที่ 271 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

-

## 2.6.9 สำนักงานคลังจังหวัดอุดรดิตถ์

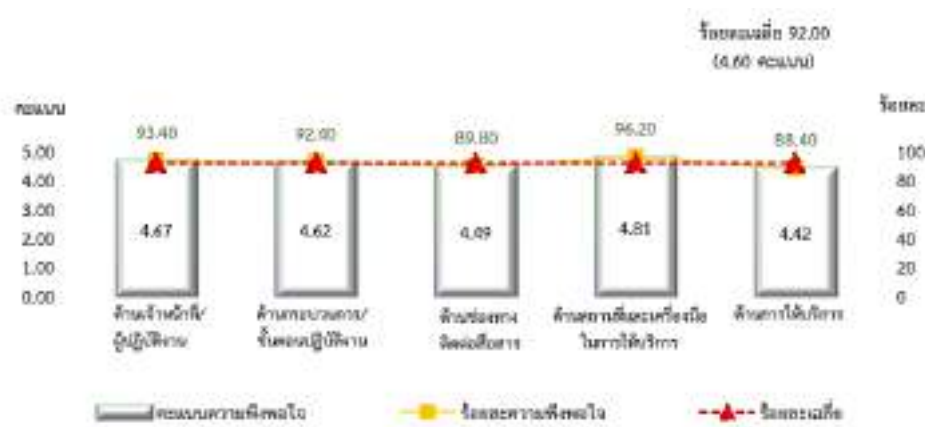
### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรดิตถ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.59 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.80

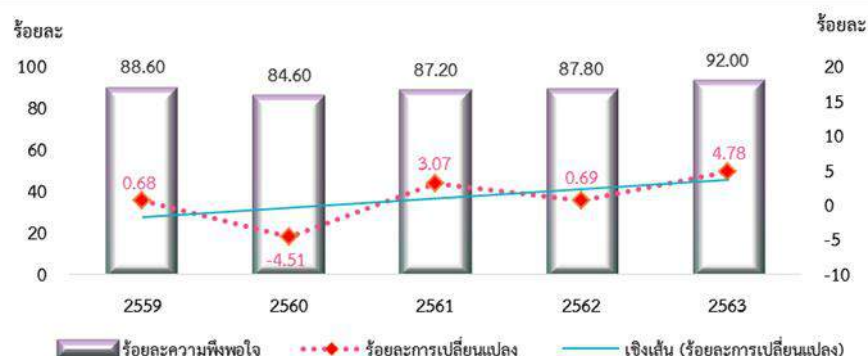
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.00 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 272 และตารางที่ 57

ภาพที่ 272 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรดิตถ์ จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรดิตถ์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 4.78 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 273

ภาพที่ 273 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรดิตถ์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 57 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                              | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                            | 4.60             | 92.00        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                    | 4.59             | 91.80        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                   | 4.60             | 92.00        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                         | <b>4.67</b>      | <b>93.40</b> |
| 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ                                                                                                    | 4.64             | 92.80        |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงตามต้องการ                                                                                                         | 4.65             | 93.00        |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                     | 4.68             | 93.60        |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                       | 4.69             | 93.80        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                       | <b>4.62</b>      | <b>92.40</b> |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                     | 4.63             | 92.60        |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                       | 4.61             | 92.20        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                              | <b>4.49</b>      | <b>89.80</b> |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                        | 4.68             | 93.60        |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                        | 4.36             | 87.20        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                         | 4.40             | 88.00        |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                             | 4.50             | 90.00        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                                | <b>4.81</b>      | <b>96.20</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุโปร่ง ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                       | 4.82             | 96.40        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                 | 4.80             | 96.00        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                                      | <b>4.42</b>      | <b>88.40</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                       | 4.62             | 92.40        |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                       | 4.50             | 90.00        |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                               | 4.65             | 93.00        |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                                 | 4.70             | 94.00        |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                        | 4.25             | 85.00        |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                             | 4.27             | 85.40        |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                 | 4.53             | 90.60        |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซ้อปใช้ และการกักเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น | 4.15             | 83.00        |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                        | 4.25             | 85.00        |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                  | 4.25             | 85.00        |

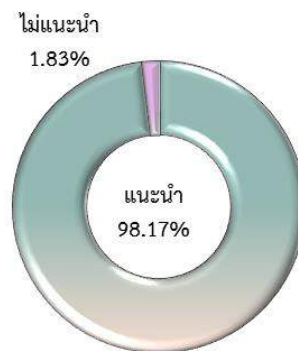
3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรดิตถ์ แสดงตามภาพที่ 274

ภาพที่ 274 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรดิตถ์



4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรดิตถ์ แสดงตามภาพที่ 275

ภาพที่ 275 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรดิตถ์



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรดิตถ์ แสดงตาม

ภาพที่ 276

ภาพที่ 276 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรดิตถ์



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

-

## 2.7 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 7

### 2.7.1 สำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม

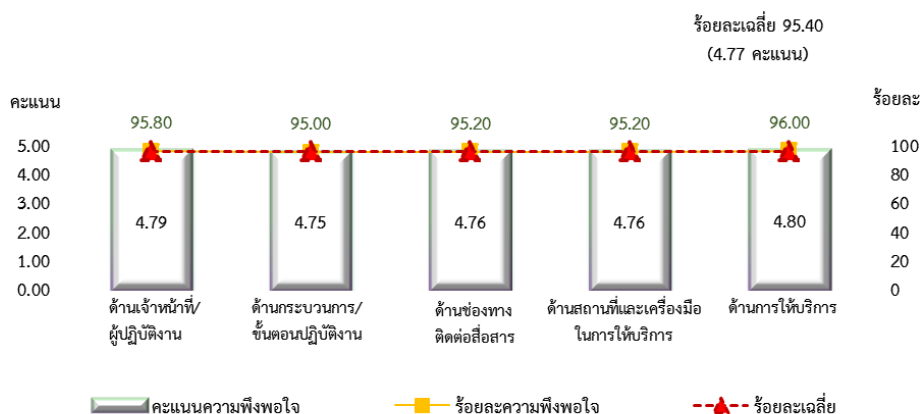
#### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60

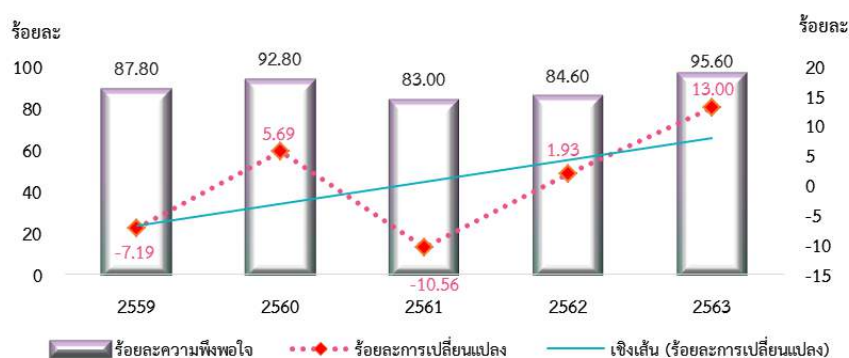
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.40 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 277 และตารางที่ 58

ภาพที่ 277 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 13.00 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 278

ภาพที่ 278 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563

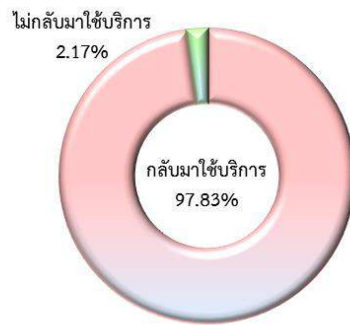


ตารางที่ 58 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                              | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                            | 4.78             | 95.60        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                    | 4.78             | 95.60        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                   | 4.77             | 95.40        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                         | <b>4.79</b>      | <b>95.80</b> |
| 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ                                                                                                    | 4.82             | 96.40        |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงตามต้องการ                                                                                                         | 4.82             | 96.40        |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                     | 4.76             | 95.20        |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                       | 4.77             | 95.40        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                       | <b>4.75</b>      | <b>95.00</b> |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                     | 4.75             | 95.00        |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                       | 4.74             | 94.80        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                              | <b>4.76</b>      | <b>95.20</b> |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                        | 4.76             | 95.20        |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                        | 4.75             | 95.00        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                         | 4.77             | 95.40        |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                             | 4.75             | 95.00        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                                | <b>4.76</b>      | <b>95.20</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุโปร่ง ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                       | 4.76             | 95.20        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                 | 4.75             | 95.00        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                                      | <b>4.80</b>      | <b>96.00</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                       | 4.82             | 96.40        |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                       | 4.83             | 96.60        |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                               | 4.80             | 96.00        |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                                 | 4.79             | 95.80        |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                        | 4.77             | 95.40        |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                             | 4.77             | 95.40        |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                 | 4.82             | 96.40        |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซ้อปใช้ และการกักเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น | 4.75             | 95.00        |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                        | 4.78             | 95.60        |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                  | 4.82             | 96.40        |

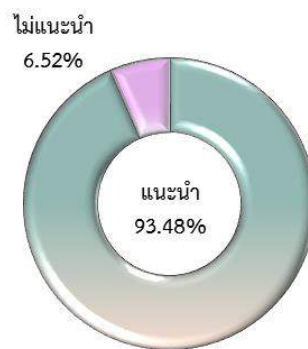
3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม แสดงตามภาพที่ 279

ภาพที่ 279 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม



4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม แสดงตามภาพที่ 280

ภาพที่ 280 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม แสดงตาม

ภาพที่ 281

ภาพที่ 281 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ควรมีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับงานพัสดุ สำหรับข้าราชการที่เข้าปฏิบัติงานใหม่

## 2.7.2 สำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี

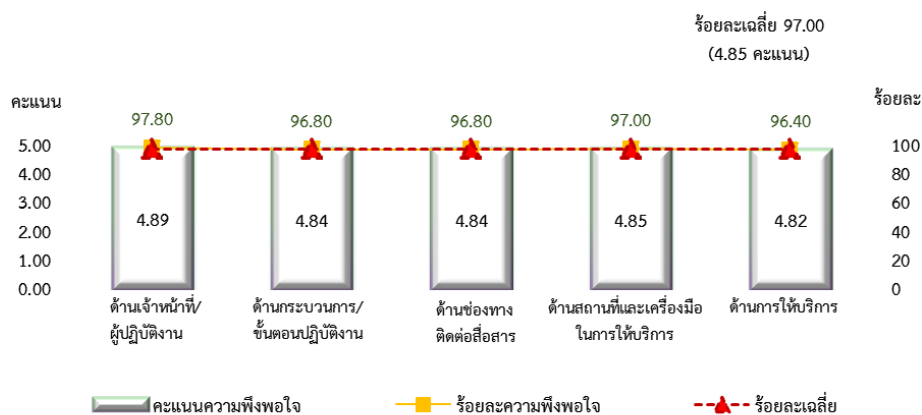
### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.86 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.87 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.40

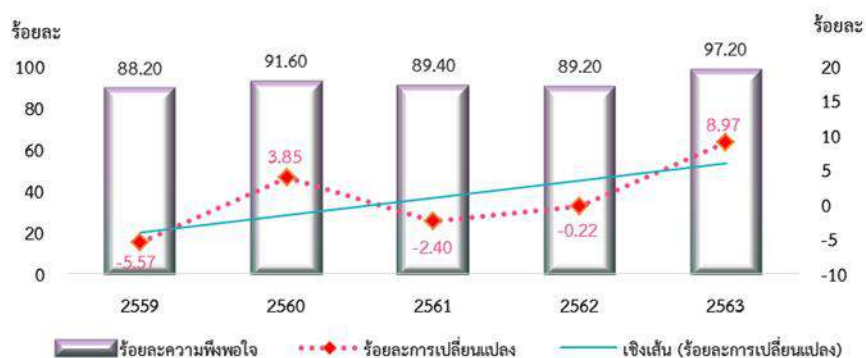
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.85 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.00 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 282 และตารางที่ 59

ภาพที่ 282 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 8.97 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 283

ภาพที่ 283 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 59 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                              | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                            | 4.86             | 97.20        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                    | 4.87             | 97.40        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                   | 4.85             | 97.00        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                         | <b>4.89</b>      | <b>97.80</b> |
| 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ                                                                                                    | 4.86             | 97.20        |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงตามต้องการ                                                                                                         | 4.88             | 97.60        |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                     | 4.91             | 98.20        |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                       | 4.89             | 97.80        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                       | <b>4.84</b>      | <b>96.80</b> |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                     | 4.84             | 96.80        |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                       | 4.83             | 96.60        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                              | <b>4.84</b>      | <b>96.80</b> |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                        | 4.86             | 97.20        |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                        | 4.82             | 96.40        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                         | 4.83             | 96.60        |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                             | 4.85             | 97.00        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                                | <b>4.85</b>      | <b>97.00</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุโปร่ง ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                       | 4.86             | 97.20        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                 | 4.83             | 96.60        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                                      | <b>4.82</b>      | <b>96.40</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                       | 4.86             | 97.20        |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                       | 4.87             | 97.40        |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                               | 4.84             | 96.80        |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                                 | 4.80             | 96.00        |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                        | 4.76             | 95.20        |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                             | 4.75             | 95.00        |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                 | 4.85             | 97.00        |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซ้อปใช้ และการกักเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น | 4.82             | 96.40        |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                        | 4.84             | 96.80        |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                  | 4.85             | 97.00        |

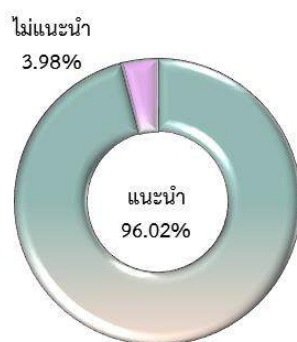
3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี แสดงตามภาพที่ 284

ภาพที่ 284 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี



4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี แสดงตามภาพที่ 285

ภาพที่ 285 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี แสดงตาม

ภาพที่ 286

ภาพที่ 286 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย เช่น Application (Line) Line Group เนื่องจากเป็นช่องทางที่สามารถสื่อสารระหว่างบุคคลถึงบุคคลได้อย่างรวดเร็ว

- อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เช่น เครื่อง scanner มีความล้าสมัย และทำงานค่อนข้างช้า ทำให้การลงทะเบียนผู้ค้ากับภาครัฐ ต้องใช้เวลานาน ประกอบกับเครื่องคอมพิวเตอร์มีจำนวนจำกัด ไม่เพียงพอในการให้บริการเนื่องจากเครื่องมีจำนวนไม่เพียงพอ

## 2.7.3 สำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

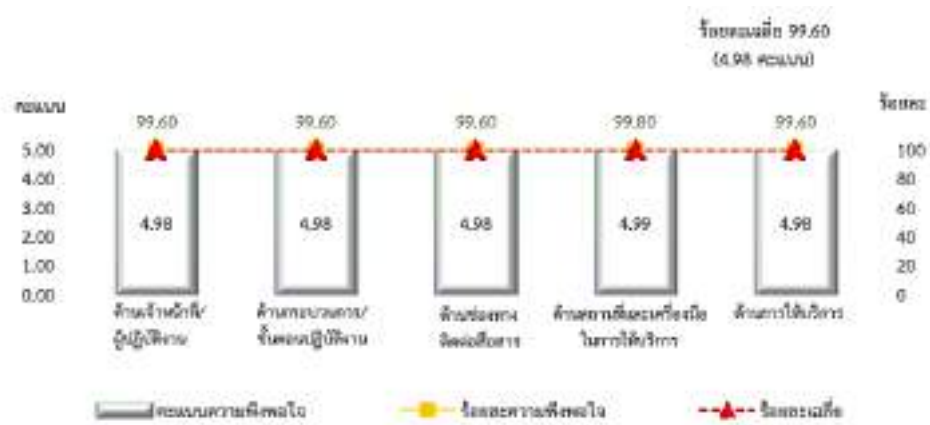
ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.98 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.60 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.97 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.40

1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.98 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.60 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 287 และตารางที่ 60

ภาพที่ 287 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการ

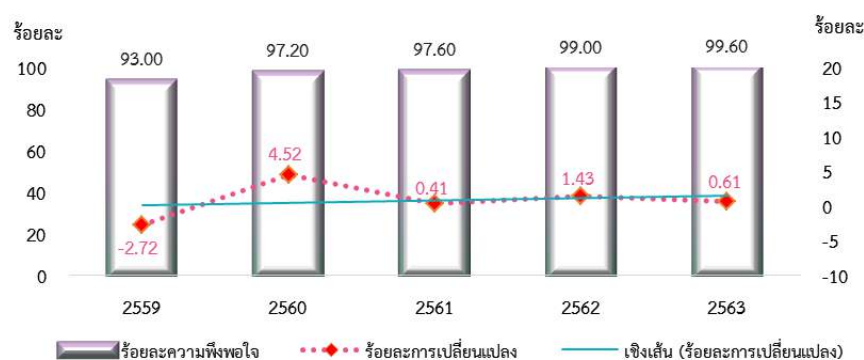
ของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 0.61 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 288

ภาพที่ 288 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ

ของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 60 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ  
ของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                              | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                            | 4.98             | 99.60        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                    | 4.97             | 99.40        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                   | 4.98             | 99.60        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                         | <b>4.98</b>      | <b>99.60</b> |
| 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ                                                                                                    | 4.98             | 99.60        |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงตามต้องการ                                                                                                         | 4.98             | 99.60        |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                     | 4.98             | 99.60        |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                       | 4.99             | 99.80        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                       | <b>4.98</b>      | <b>99.60</b> |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                     | 4.98             | 99.60        |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                       | 4.98             | 99.60        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                              | <b>4.98</b>      | <b>99.60</b> |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                        | 4.98             | 99.60        |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                        | 4.97             | 99.40        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                         | 4.98             | 99.60        |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                             | 4.98             | 99.60        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                                | <b>4.99</b>      | <b>99.80</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุจรรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                        | 4.99             | 99.80        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                 | 4.98             | 99.60        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                                      | <b>4.98</b>      | <b>99.60</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                       | 4.98             | 99.60        |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                       | 4.98             | 99.60        |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                               | 4.98             | 99.60        |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                                 | 4.98             | 99.60        |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                        | 4.98             | 99.60        |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                             | 4.98             | 99.60        |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                 | 4.98             | 99.60        |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซ้อปใช้ และการกักเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น | 4.97             | 99.40        |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                        | 4.98             | 99.60        |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                  | 4.98             | 99.60        |

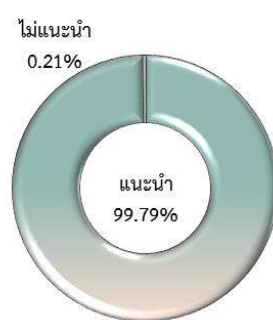
3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แสดงตามภาพที่ 289

ภาพที่ 289 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์



4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แสดงตามภาพที่ 290

ภาพที่ 290 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แสดงตาม

ภาพที่ 291

ภาพที่ 291 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

-

## 2.7.4 สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี

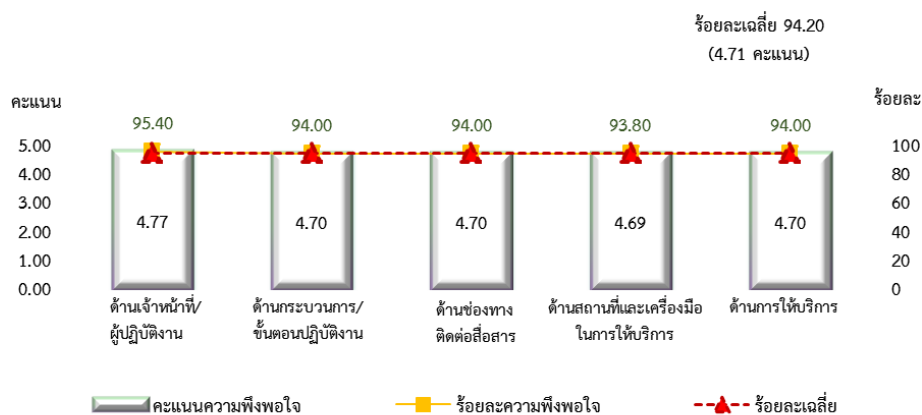
### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.75 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.79 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.80

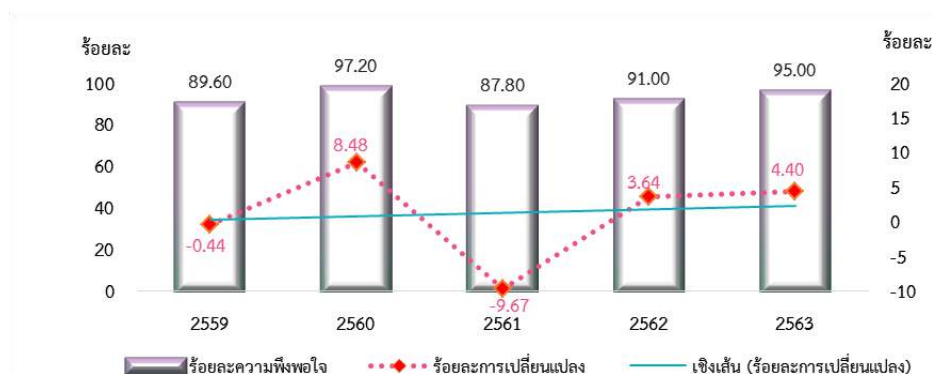
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.71 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.20 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 292 และตารางที่ 61

ภาพที่ 292 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 4.40 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 293

ภาพที่ 293 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 61 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                              | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                            | 4.75             | 95.00        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                    | 4.79             | 95.80        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                   | 4.71             | 94.20        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                         | <b>4.77</b>      | <b>95.40</b> |
| 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ                                                                                                    | 4.73             | 94.60        |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ                                                                                                        | 4.76             | 95.20        |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                     | 4.79             | 95.80        |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                       | 4.79             | 95.80        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                       | <b>4.70</b>      | <b>94.00</b> |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                     | 4.67             | 93.40        |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                       | 4.73             | 94.60        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                              | <b>4.70</b>      | <b>94.00</b> |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                        | 4.67             | 93.40        |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                        | 4.67             | 93.40        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                         | 4.76             | 95.20        |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                             | 4.70             | 94.00        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                                | <b>4.69</b>      | <b>93.80</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุโปร่ง ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                       | 4.73             | 94.60        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                 | 4.64             | 92.80        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                                      | <b>4.70</b>      | <b>94.00</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                       | 4.76             | 95.20        |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                       | 4.67             | 93.40        |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                               | 4.73             | 94.60        |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                                 | 4.79             | 95.80        |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                        | 4.61             | 92.20        |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                             | 4.67             | 93.40        |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                 | 4.70             | 94.00        |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซ้อปใช้ และการกักเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น | 4.64             | 92.80        |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                        | 4.70             | 94.00        |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                  | 4.70             | 94.00        |

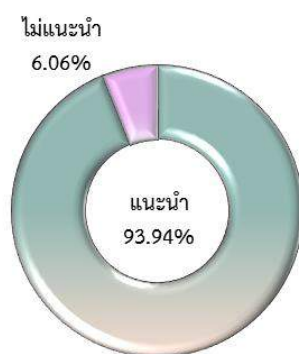
3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี แสดงตามภาพที่ 294

ภาพที่ 294 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี



4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี แสดงตามภาพที่ 295

ภาพที่ 295 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี แสดงตาม

ภาพที่ 296

ภาพที่ 296 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

-

## 2.7.5 สำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี

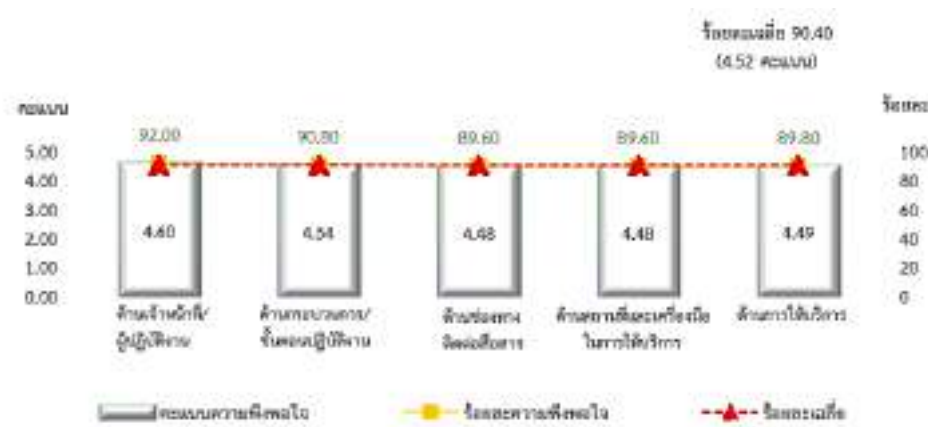
### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40

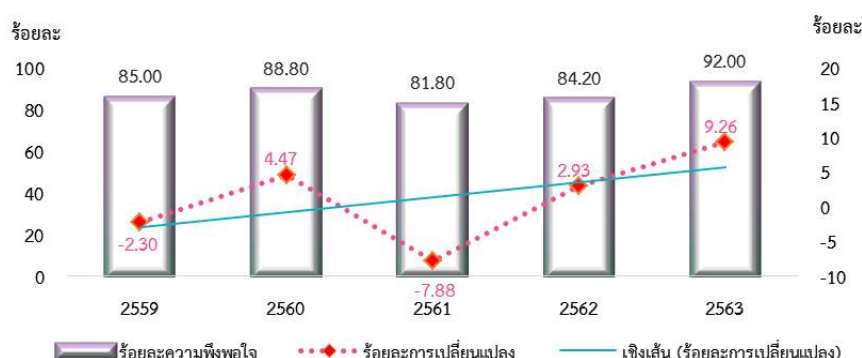
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 297 และตารางที่ 62

ภาพที่ 297 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 9.26 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 298

ภาพที่ 298 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563

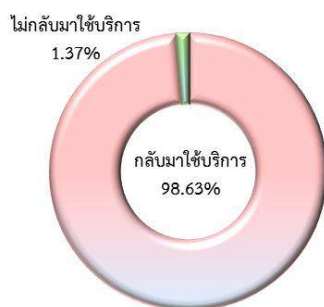


ตารางที่ 62 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                              | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                            | 4.60             | 92.00        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                    | 4.67             | 93.40        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                   | 4.52             | 90.40        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                         | <b>4.60</b>      | <b>92.00</b> |
| 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ                                                                                                    | 4.51             | 90.20        |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงตามต้องการ                                                                                                         | 4.56             | 91.20        |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                     | 4.62             | 92.40        |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                       | 4.70             | 94.00        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                       | <b>4.54</b>      | <b>90.80</b> |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                     | 4.52             | 90.40        |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                       | 4.55             | 91.00        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                              | <b>4.48</b>      | <b>89.60</b> |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                        | 4.59             | 91.80        |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                        | 4.45             | 89.00        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                         | 4.45             | 89.00        |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                             | 4.44             | 88.80        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                                | <b>4.48</b>      | <b>89.60</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุโปร่ง ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                       | 4.52             | 90.40        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                 | 4.44             | 88.80        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                                      | <b>4.49</b>      | <b>89.80</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                       | 4.62             | 92.40        |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                       | 4.69             | 93.80        |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                               | 4.57             | 91.40        |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                                 | 4.33             | 86.60        |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                        | 4.38             | 87.60        |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                             | 4.39             | 87.80        |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                 | 4.53             | 90.60        |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซ้อปใช้ และการกักเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น | 4.33             | 86.60        |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                        | 4.50             | 90.00        |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                  | 4.53             | 90.60        |

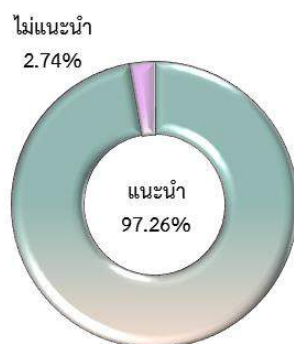
3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี แสดงตามภาพที่ 299

ภาพที่ 299 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี



4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี แสดงตามภาพที่ 300

ภาพที่ 300 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี แสดงตาม

ภาพที่ 301

ภาพที่ 301 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย เพื่อให้ผู้รับบริการมีความเข้าใจ และสามารถเลือกใช้ช่องทาง รูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสมกับผู้รับบริการ เช่น Application (Line) Line Group Facebook โทรศัพท์ และ e-mail เนื่องจากเป็นช่องทางที่สามารถสื่อสารระหว่างบุคคลถึงบุคคลได้อย่างรวดเร็ว เพราะผู้รับบริการแต่ละรายมีการเข้าถึงข้อมูลในช่องทางที่แตกต่างกัน

## 2.7.6 สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม

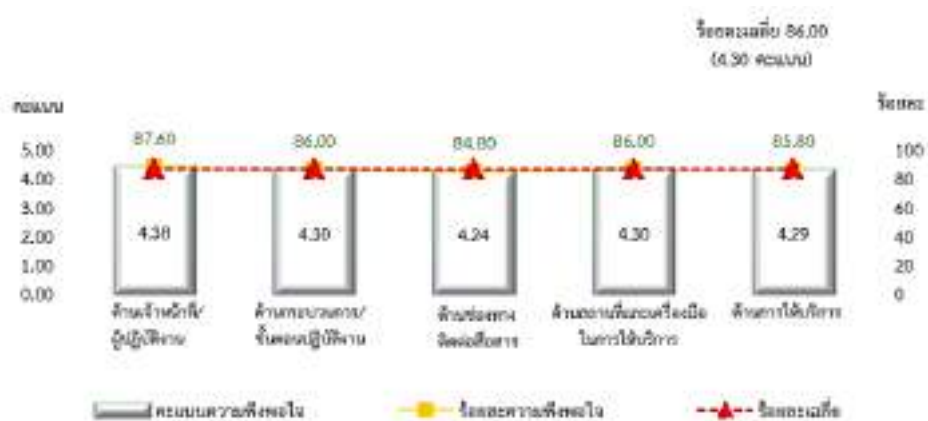
### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.33 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.60 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.36 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.20

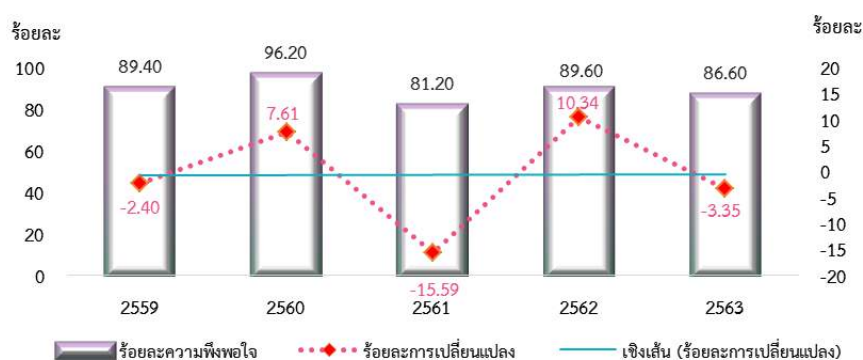
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.30 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.00 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 302 และตารางที่ 63

ภาพที่ 302 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกแยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 3.35 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 303

ภาพที่ 303 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 63 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ  
ของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                              | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                            | 4.33             | 86.60        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                    | 4.36             | 87.20        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                   | 4.30             | 86.00        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                         | <b>4.38</b>      | <b>87.60</b> |
| 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ                                                                                                    | 4.38             | 87.60        |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ                                                                                                        | 4.33             | 86.60        |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                     | 4.38             | 87.60        |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                       | 4.43             | 88.60        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                       | <b>4.30</b>      | <b>86.00</b> |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                     | 4.30             | 86.00        |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                       | 4.30             | 86.00        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                              | <b>4.24</b>      | <b>84.80</b> |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                        | 4.25             | 85.00        |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                        | 4.18             | 83.60        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                         | 4.24             | 84.80        |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                             | 4.27             | 85.40        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                                | <b>4.30</b>      | <b>86.00</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุโปร่ง ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                       | 4.28             | 85.60        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                 | 4.31             | 86.20        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                                      | <b>4.29</b>      | <b>85.80</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                       | 4.38             | 87.60        |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                       | 4.38             | 87.60        |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                               | 4.33             | 86.60        |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                                 | 4.22             | 84.40        |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                        | 4.23             | 84.60        |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                             | 4.22             | 84.40        |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                 | 4.30             | 86.00        |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซ้อปใช้ และการกักเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น | 4.21             | 84.20        |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                        | 4.27             | 85.40        |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                  | 4.35             | 87.00        |

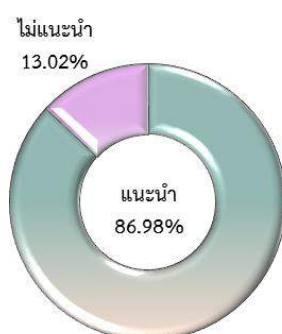
3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม แสดงตามภาพที่ 304

ภาพที่ 304 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม



4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม แสดงตามภาพที่ 305

ภาพที่ 305 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม แสดงตาม

ภาพที่ 306

ภาพที่ 306 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

-

## 2.7.7 สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร

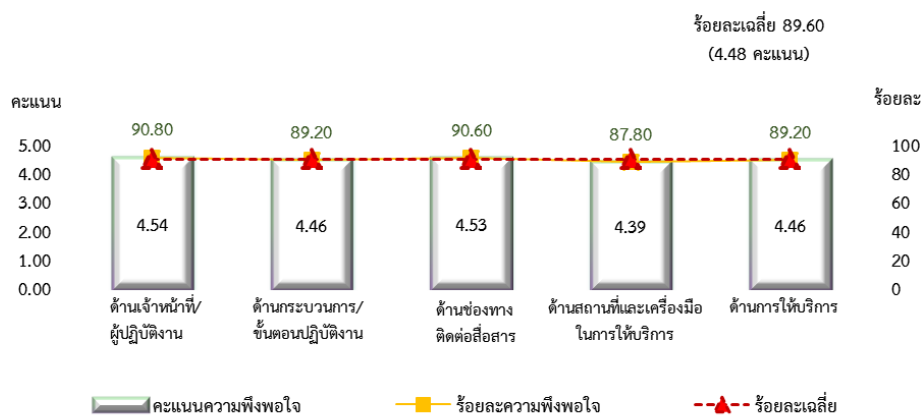
### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.20

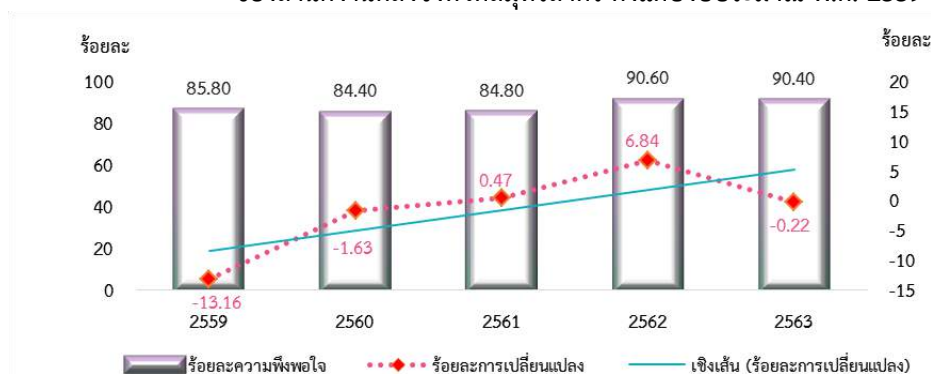
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.48 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.60 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 307 และตารางที่ 64

ภาพที่ 307 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 0.22 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 308

ภาพที่ 308 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563

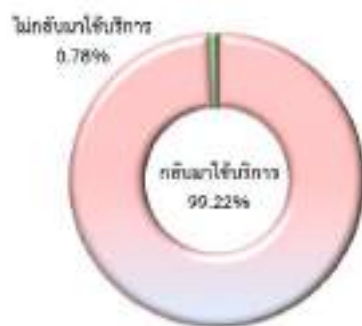


ตารางที่ 64 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ  
ของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                              | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                            | 4.52             | 90.40        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                    | 4.56             | 91.20        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                   | 4.48             | 89.60        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                         | <b>4.54</b>      | <b>90.80</b> |
| 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ                                                                                                    | 4.57             | 91.40        |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงตามต้องการ                                                                                                      | 4.49             | 89.80        |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                     | 4.52             | 90.40        |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                       | 4.56             | 91.20        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                       | <b>4.46</b>      | <b>89.20</b> |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                     | 4.43             | 88.60        |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                       | 4.48             | 89.60        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                              | <b>4.53</b>      | <b>90.60</b> |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                        | 4.50             | 90.00        |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                        | 4.50             | 90.00        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                         | 4.54             | 90.80        |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                             | 4.56             | 91.20        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                                | <b>4.39</b>      | <b>87.80</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                        | 4.44             | 88.80        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                 | 4.33             | 86.60        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                                      | <b>4.46</b>      | <b>89.20</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                       | 4.52             | 90.40        |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                       | 4.57             | 91.40        |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                               | 4.56             | 91.20        |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                                 | 4.43             | 88.60        |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                        | 4.40             | 88.00        |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                             | 4.37             | 87.40        |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                 | 4.42             | 88.40        |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซ้อปใช้ และการกักเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น | 4.35             | 87.00        |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                        | 4.46             | 89.20        |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                  | 4.48             | 89.60        |

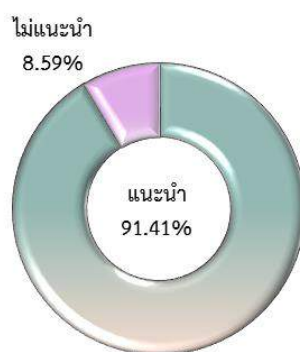
3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร แสดงตามภาพที่ 309

ภาพที่ 309 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร



4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร แสดงตามภาพที่ 310

ภาพที่ 310 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร แสดงตาม

ภาพที่ 311

ภาพที่ 311 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

-

## 2.7.8 สำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี

### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

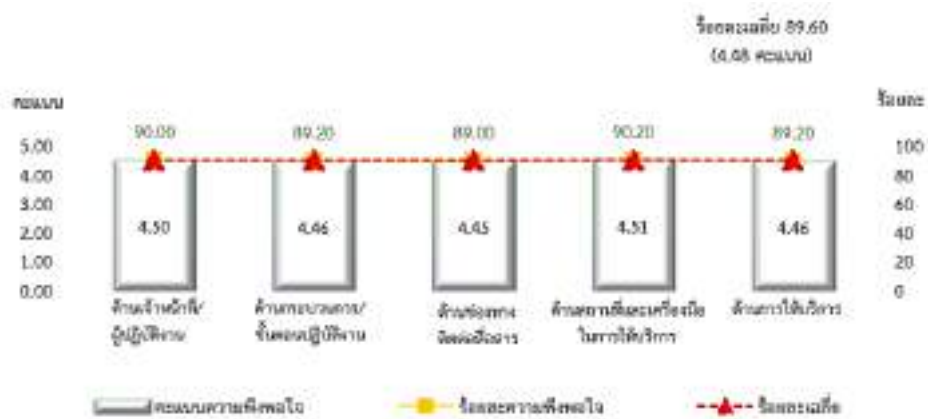
ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.51 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.60

1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.48 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.60 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 312 และตารางที่ 65

ภาพที่ 312 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการ

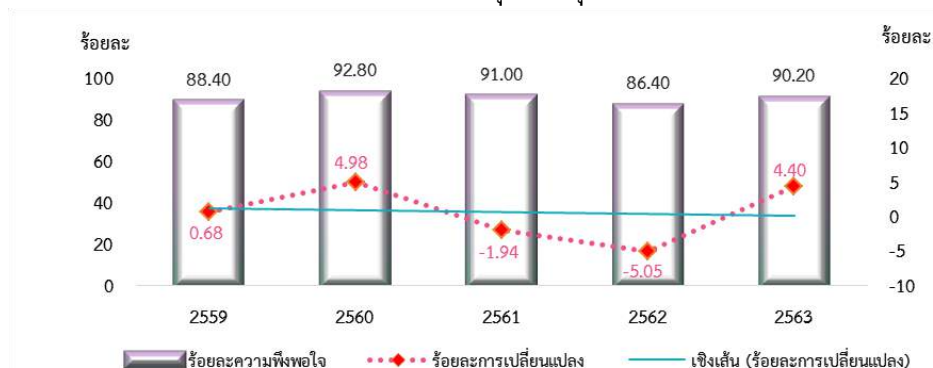
ของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 4.40 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 313

ภาพที่ 313 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ

ของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 65 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                              | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                            | 4.51             | 90.20        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                    | 4.53             | 90.60        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                   | 4.48             | 89.60        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                         | <b>4.50</b>      | <b>90.00</b> |
| 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ                                                                                                    | 4.46             | 89.20        |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงตามต้องการ                                                                                                         | 4.48             | 89.60        |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                     | 4.53             | 90.60        |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                       | 4.52             | 90.40        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                       | <b>4.46</b>      | <b>89.20</b> |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                     | 4.44             | 88.80        |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                       | 4.48             | 89.60        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                              | <b>4.45</b>      | <b>89.00</b> |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                        | 4.47             | 89.40        |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                        | 4.40             | 88.00        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                         | 4.47             | 89.40        |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                             | 4.46             | 89.20        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                                | <b>4.51</b>      | <b>90.20</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุโปร่ง ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                       | 4.52             | 90.40        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                 | 4.50             | 90.00        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                                      | <b>4.46</b>      | <b>89.20</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                       | 4.50             | 90.00        |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                       | 4.49             | 89.80        |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                               | 4.46             | 89.20        |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                                 | 4.40             | 88.00        |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                        | 4.45             | 89.00        |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                             | 4.41             | 88.20        |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                 | 4.52             | 90.40        |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซ้อปใช้ และการกักเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น | 4.50             | 90.00        |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                        | 4.43             | 88.60        |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                  | 4.47             | 89.40        |

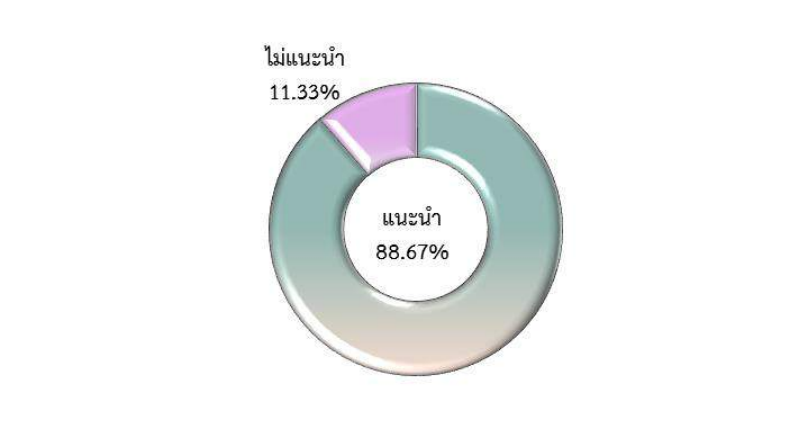
3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี แสดงตามภาพที่ 314

ภาพที่ 314 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี



4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี แสดงตามภาพที่ 315

ภาพที่ 315 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี แสดงตาม

ภาพที่ 316

ภาพที่ 316 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

-

## 2.8 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 8

### 2.8.1 สำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี

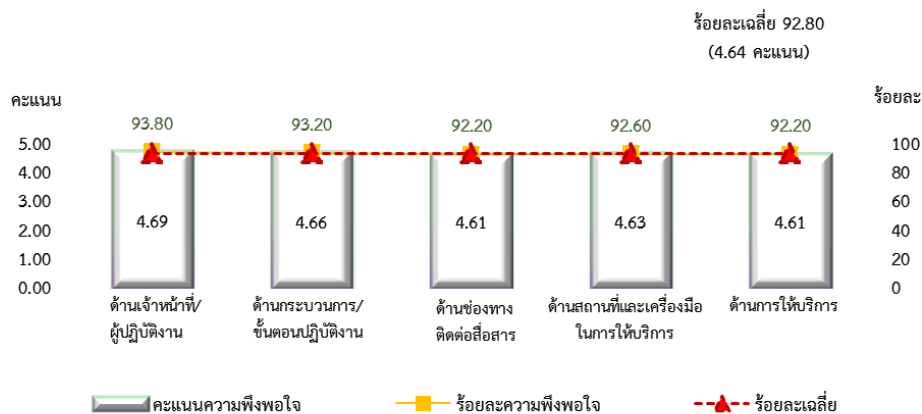
#### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.71 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.20

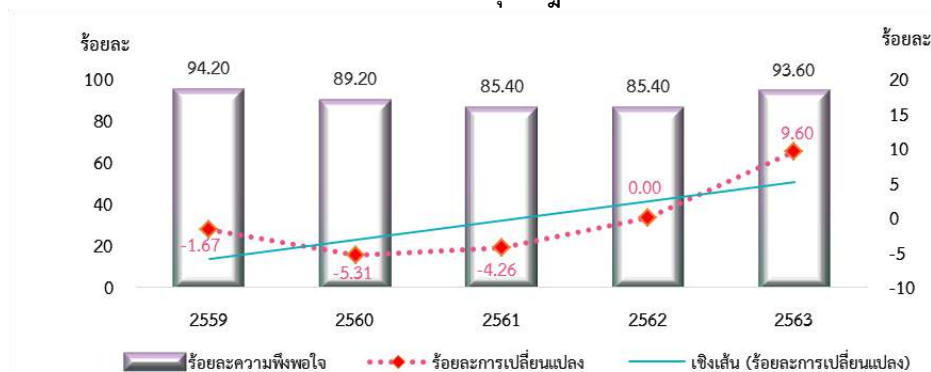
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.64 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.80 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 317 และตารางที่ 66

ภาพที่ 317 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 9.60 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 318

ภาพที่ 318 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 66 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ  
ของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                              | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                            | 4.68             | 93.60        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                    | 4.71             | 94.20        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                   | 4.64             | 92.80        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                         | <b>4.69</b>      | <b>93.80</b> |
| 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ                                                                                                    | 4.63             | 92.60        |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงตามต้องการ                                                                                                         | 4.69             | 93.80        |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                     | 4.73             | 94.60        |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                       | 4.71             | 94.20        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                       | <b>4.66</b>      | <b>93.20</b> |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                     | 4.66             | 93.20        |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                       | 4.65             | 93.00        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                              | <b>4.61</b>      | <b>92.20</b> |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                        | 4.69             | 93.80        |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                        | 4.56             | 91.20        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                         | 4.60             | 92.00        |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                             | 4.60             | 92.00        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                                | <b>4.63</b>      | <b>92.60</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุโปร่ง ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                       | 4.65             | 93.00        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                 | 4.61             | 92.20        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                                      | <b>4.61</b>      | <b>92.20</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                       | 4.66             | 93.20        |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                       | 4.67             | 93.40        |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                               | 4.60             | 92.00        |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                                 | 4.64             | 92.80        |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                        | 4.57             | 91.40        |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                             | 4.55             | 91.00        |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                 | 4.62             | 92.40        |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซ้อปใช้ และการกักเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น | 4.56             | 91.20        |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                        | 4.61             | 92.20        |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                  | 4.64             | 92.80        |

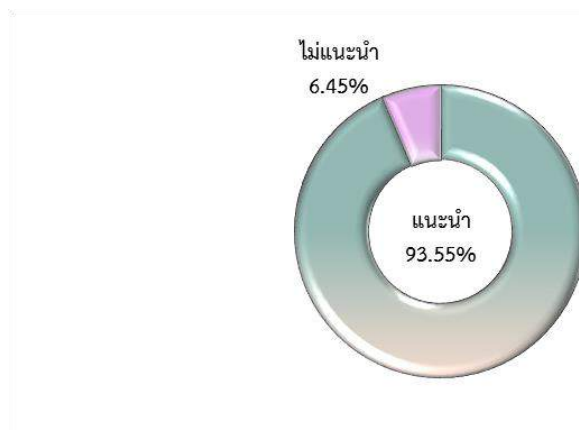
3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี แสดงตามภาพที่ 319

ภาพที่ 319 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี



4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี แสดงตามภาพที่ 320

ภาพที่ 320 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี แสดงตาม

ภาพที่ 321

ภาพที่ 321 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

-

## 2.8.2 สำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช

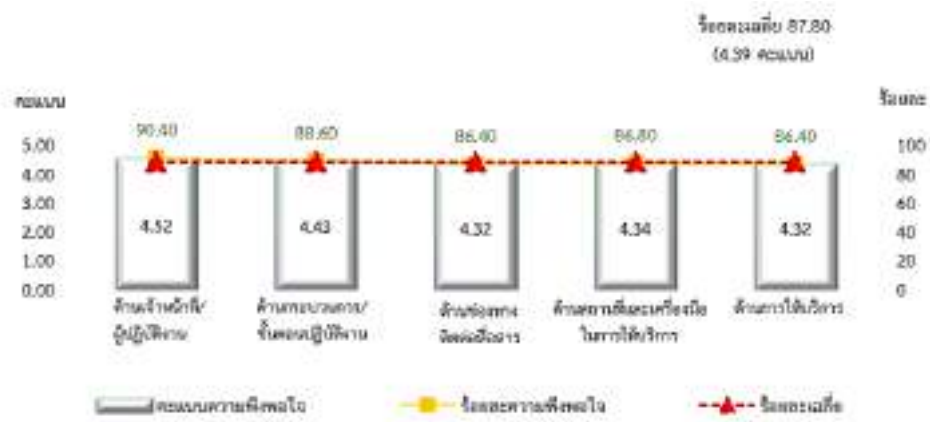
### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.43 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.60 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.46 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.20

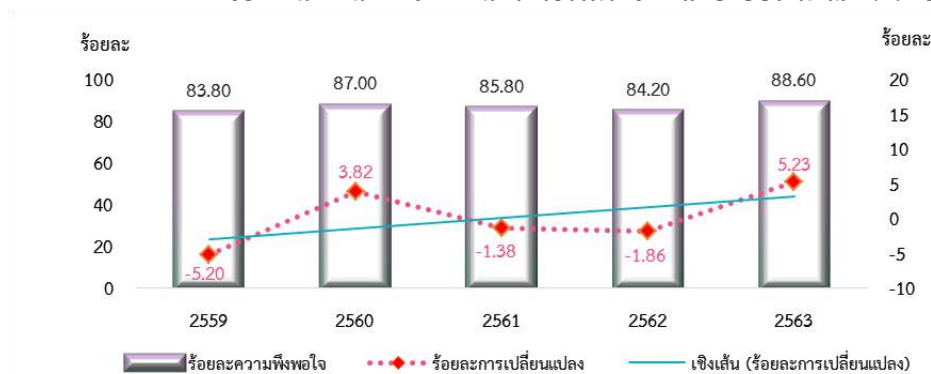
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.39 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.80 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 322 และตารางที่ 67

ภาพที่ 322 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 5.23 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 323

ภาพที่ 323 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 67 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ  
ของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                              | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                            | 4.43             | 88.60        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                    | 4.46             | 89.20        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                   | 4.39             | 87.80        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                         | <b>4.52</b>      | <b>90.40</b> |
| 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ                                                                                                    | 4.42             | 88.40        |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ                                                                                                        | 4.51             | 90.20        |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                     | 4.61             | 92.20        |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                       | 4.55             | 91.00        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                       | <b>4.43</b>      | <b>88.60</b> |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                     | 4.41             | 88.20        |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                       | 4.45             | 89.00        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                              | <b>4.32</b>      | <b>86.40</b> |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                        | 4.38             | 87.60        |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                        | 4.21             | 84.20        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                         | 4.25             | 85.00        |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                             | 4.42             | 88.40        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                                | <b>4.34</b>      | <b>86.80</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                        | 4.39             | 87.80        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                 | 4.29             | 85.80        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                                      | <b>4.32</b>      | <b>86.40</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                       | 4.50             | 90.00        |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                       | 4.51             | 90.20        |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                               | 4.48             | 89.60        |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                                 | 4.29             | 85.80        |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                        | 4.26             | 85.20        |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                             | 4.15             | 83.00        |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                 | 4.28             | 85.60        |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซ้อปใช้ และการกักเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น | 4.17             | 83.40        |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                        | 4.22             | 84.40        |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                  | 4.36             | 87.20        |

3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช แสดงตามภาพที่ 324

ภาพที่ 324 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช



4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช แสดงตามภาพที่ 325

ภาพที่ 325 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช แสดงตาม

ภาพที่ 326

ภาพที่ 326 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ  
ของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

-

## 2.8.3 สำนักงานคลังจังหวัดกระบี่

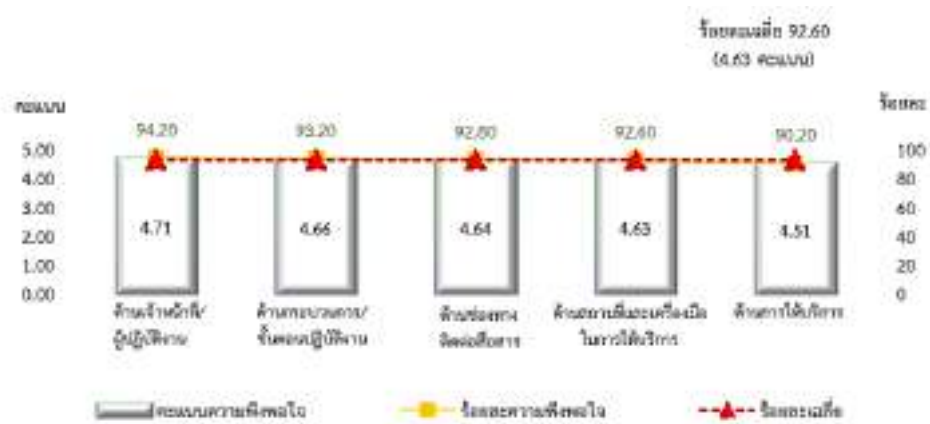
### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน 4.69 ได้คะแนนเฉลี่ย 93.80 คะแนน คิดเป็นร้อยละ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.75 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.00

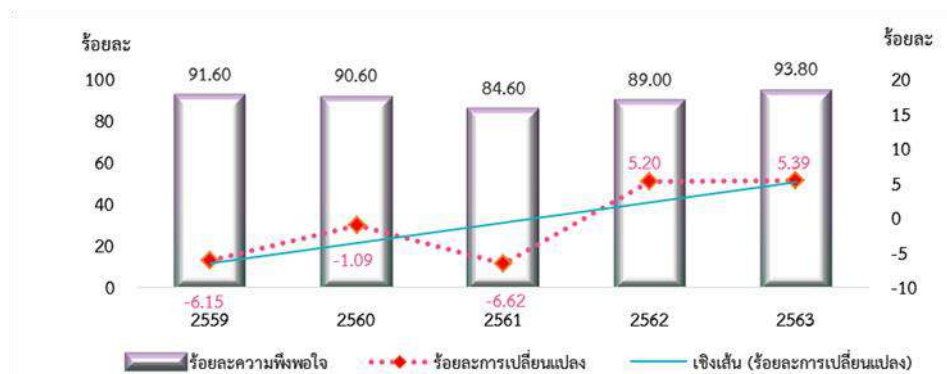
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.60 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 327 และตารางที่ 68

ภาพที่ 327 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 5.39 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 328

ภาพที่ 328 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 68 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                              | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                            | 4.69             | 93.80        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                    | 4.75             | 95.00        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                   | 4.63             | 92.60        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                         | <b>4.71</b>      | <b>94.20</b> |
| 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ                                                                                                    | 4.69             | 93.80        |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงตามต้องการ                                                                                                         | 4.65             | 93.00        |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                     | 4.75             | 95.00        |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                       | 4.73             | 94.60        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                       | <b>4.66</b>      | <b>93.20</b> |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                     | 4.67             | 93.40        |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                       | 4.64             | 92.80        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                              | <b>4.64</b>      | <b>92.80</b> |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                        | 4.63             | 92.60        |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                        | 4.64             | 92.80        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                         | 4.61             | 92.20        |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                             | 4.68             | 93.60        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                                | <b>4.63</b>      | <b>92.60</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุโปร่ง ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                       | 4.67             | 93.40        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                 | 4.59             | 91.80        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                                      | <b>4.51</b>      | <b>90.20</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                       | 4.67             | 93.40        |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                       | 4.63             | 92.60        |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                               | 4.62             | 92.40        |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                                 | 4.39             | 87.80        |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                        | 4.37             | 87.40        |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                             | 4.38             | 87.60        |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                 | 4.47             | 89.40        |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซ้อปใช้ และการกักเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น | 4.53             | 90.60        |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                        | 4.46             | 89.20        |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                  | 4.53             | 90.60        |

3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ แสดงตามภาพที่ 329

ภาพที่ 329 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่



4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ แสดงตามภาพที่ 330

ภาพที่ 330 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ แสดงตามภาพที่ 331

ภาพที่ 331 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

-

## 2.8.4 สำนักงานคลังจังหวัดชุมพร

### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.83 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.60 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.91 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.20

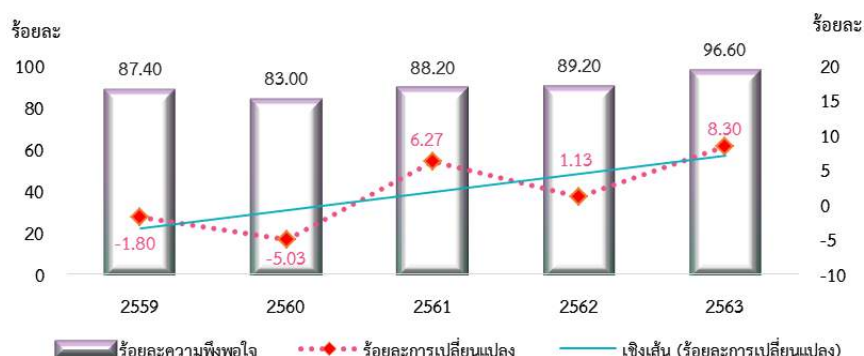
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.74 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.80 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 332 และตารางที่ 69

ภาพที่ 332 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 8.30 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 333

ภาพที่ 333 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 69 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                              | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                            | 4.83             | 96.60        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                    | 4.91             | 98.20        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                   | 4.74             | 94.80        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                         | <b>4.81</b>      | <b>96.20</b> |
| 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ                                                                                                    | 4.66             | 93.20        |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงตามต้องการ                                                                                                         | 4.80             | 96.00        |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                     | 4.88             | 97.60        |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                       | 4.89             | 97.80        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                       | <b>4.77</b>      | <b>95.40</b> |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                     | 4.70             | 94.00        |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                       | 4.84             | 96.80        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                              | <b>4.69</b>      | <b>93.80</b> |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                        | 4.71             | 94.20        |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                        | 4.64             | 92.80        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                         | 4.70             | 94.00        |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                             | 4.71             | 94.20        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                                | <b>4.69</b>      | <b>93.80</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุโปร่ง ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                       | 4.70             | 94.00        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                 | 4.68             | 93.60        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                                      | <b>4.75</b>      | <b>95.00</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                       | 4.86             | 97.20        |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                       | 4.91             | 98.20        |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                               | 4.73             | 94.60        |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                                 | 4.81             | 96.20        |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                        | 4.71             | 94.20        |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                             | 4.73             | 94.60        |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                 | 4.80             | 96.00        |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซ้อปใช้ และการกักเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น | 4.61             | 92.20        |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                        | 4.63             | 92.60        |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                  | 4.71             | 94.20        |

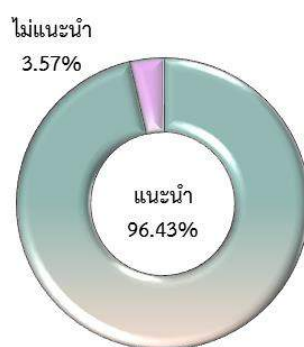
3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร แสดงตามภาพที่ 334

ภาพที่ 334 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร



4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร แสดงตามภาพที่ 335

ภาพที่ 335 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร แสดงตามภาพที่ 336

ภาพที่ 336 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

-

## 2.8.5 สำนักงานคลังจังหวัดพังงา

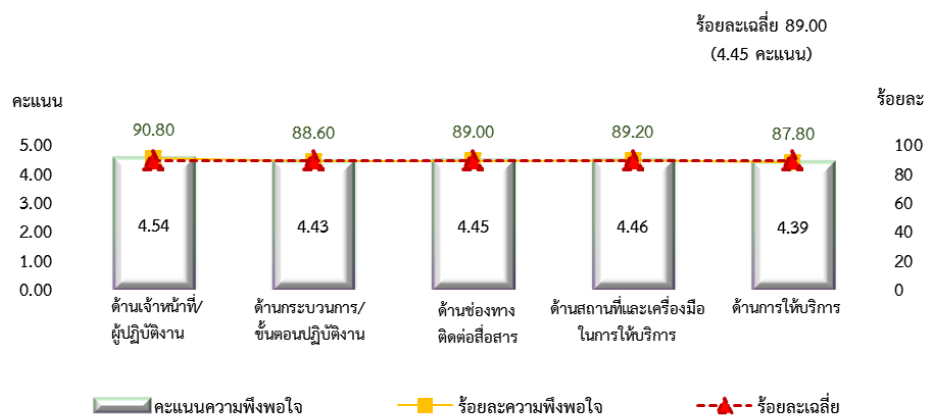
### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.51 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.57 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.40

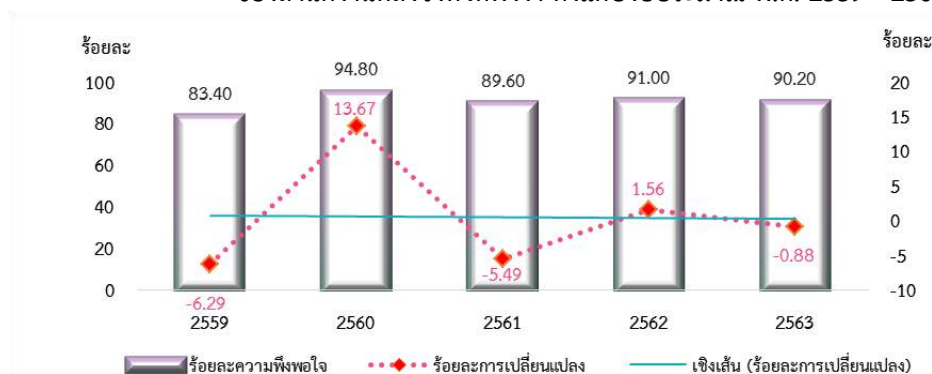
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.45 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.00 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 337 และตารางที่ 70

ภาพที่ 337 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 0.88 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 338

ภาพที่ 338 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 70 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                              | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                            | 4.51             | 90.20        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                    | 4.57             | 91.40        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                   | 4.45             | 89.00        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                         | <b>4.54</b>      | <b>90.80</b> |
| 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ                                                                                                    | 4.49             | 89.80        |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงตามต้องการ                                                                                                         | 4.51             | 90.20        |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                     | 4.60             | 92.00        |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                       | 4.55             | 91.00        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                       | <b>4.43</b>      | <b>88.60</b> |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                     | 4.37             | 87.40        |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                       | 4.48             | 89.60        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                              | <b>4.45</b>      | <b>89.00</b> |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                        | 4.53             | 90.60        |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                        | 4.33             | 86.60        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                         | 4.44             | 88.80        |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                             | 4.48             | 89.60        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                                | <b>4.46</b>      | <b>89.20</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุโปร่ง ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                       | 4.52             | 90.40        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                 | 4.40             | 88.00        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                                      | <b>4.39</b>      | <b>87.80</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                       | 4.54             | 90.80        |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                       | 4.51             | 90.20        |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                               | 4.46             | 89.20        |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                                 | 4.41             | 88.20        |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                        | 4.27             | 85.40        |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                             | 4.26             | 85.20        |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                 | 4.33             | 86.60        |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซ้อปใช้ และการกักเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น | 4.19             | 83.80        |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                        | 4.43             | 88.60        |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                  | 4.49             | 89.80        |

3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา แสดงตามภาพที่ 339

ภาพที่ 339 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา



4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา แสดงตามภาพที่ 340

ภาพที่ 340 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา แสดงตามภาพที่ 341

ภาพที่ 341 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

-

## 2.8.6 สำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต

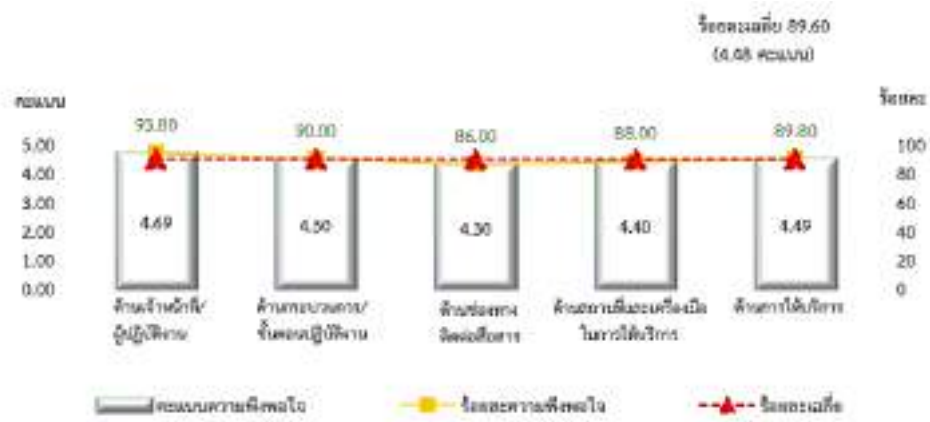
### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.57 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.40 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.00

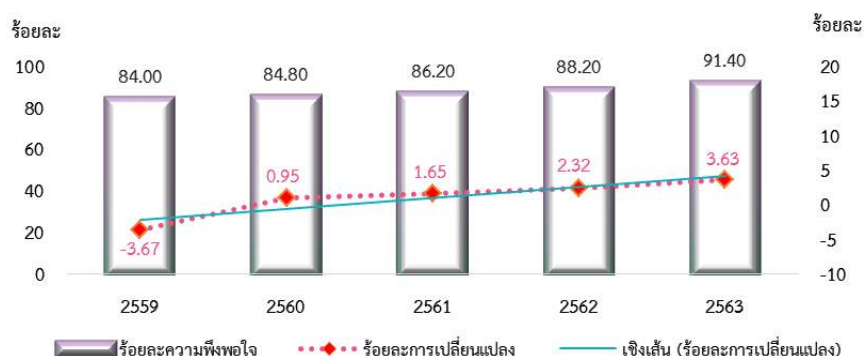
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.48 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.60 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 342 และตารางที่ 71

ภาพที่ 342 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 3.63 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 343

ภาพที่ 343 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 71 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                              | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                            | 4.57             | 91.40        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                    | 4.65             | 46.50        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                   | 4.48             | 89.60        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                         | <b>4.69</b>      | <b>93.80</b> |
| 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ                                                                                                    | 4.62             | 92.40        |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงตามต้องการ                                                                                                      | 4.71             | 94.20        |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                     | 4.73             | 94.60        |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                       | 4.69             | 93.80        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                       | <b>4.50</b>      | <b>90.00</b> |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                     | 4.48             | 89.60        |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                       | 4.52             | 90.40        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                              | <b>4.30</b>      | <b>86.00</b> |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                        | 4.61             | 92.20        |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                        | 4.11             | 82.20        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                         | 4.25             | 85.00        |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                             | 4.22             | 84.40        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                                | <b>4.40</b>      | <b>88.00</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                        | 4.44             | 88.80        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                 | 4.35             | 87.00        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                                      | <b>4.49</b>      | <b>89.80</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                       | 4.65             | 93.00        |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                       | 4.60             | 92.00        |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                               | 4.68             | 93.60        |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                                 | 4.54             | 90.80        |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                        | 4.31             | 86.20        |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                             | 4.33             | 86.60        |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                 | 4.40             | 88.00        |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซ้อปใช้ และการกักเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น | 4.45             | 89.00        |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                        | 4.45             | 89.00        |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                  | 4.53             | 90.60        |

3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต แสดงตามภาพที่ 344

ภาพที่ 344 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต



4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต แสดงตามภาพที่ 345

ภาพที่ 345 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต แสดงตามภาพที่ 346

ภาพที่ 346 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

-

## 2.8.7 สำนักงานคลังจังหวัดระนอง

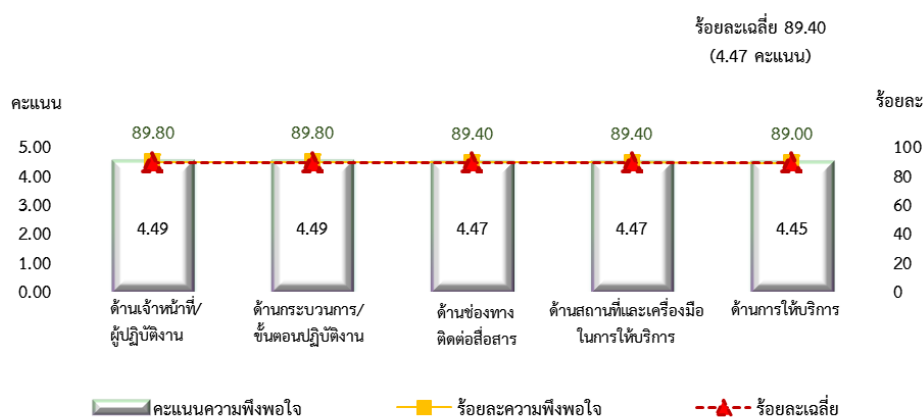
### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.51 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.00

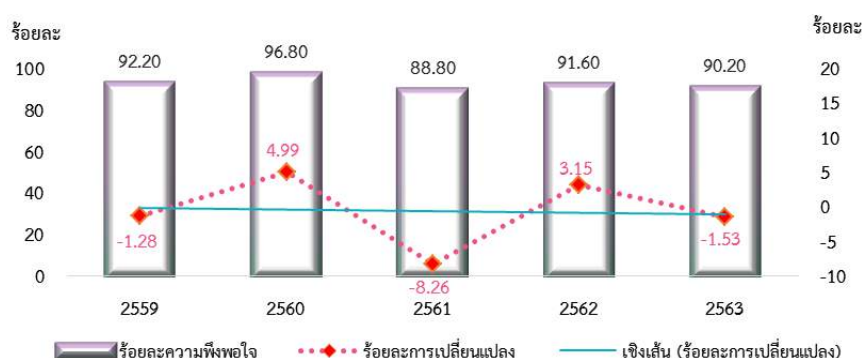
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.47 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.40 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 347 และตารางที่ 72

ภาพที่ 347 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 – 2563 พบว่า ปีงบประมาณพ.ศ. 2563 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 1.53 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 348

ภาพที่ 348 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 72 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                              | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                            | 4.51             | 90.20        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                    | 4.55             | 91.00        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                   | 4.47             | 89.40        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                         | <b>4.49</b>      | <b>89.80</b> |
| 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ                                                                                                    | 4.46             | 89.20        |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงตามต้องการ                                                                                                         | 4.48             | 89.60        |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                     | 4.52             | 90.40        |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                       | 4.48             | 89.60        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                       | <b>4.49</b>      | <b>89.80</b> |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                     | 4.49             | 89.80        |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                       | 4.49             | 89.80        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                              | <b>4.47</b>      | <b>89.40</b> |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                        | 4.46             | 89.20        |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                        | 4.42             | 88.40        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                         | 4.46             | 89.20        |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                             | 4.55             | 91.00        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                                | <b>4.47</b>      | <b>89.40</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุโปร่ง ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                       | 4.48             | 89.60        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                 | 4.46             | 89.20        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                                      | <b>4.45</b>      | <b>89.00</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                       | 4.46             | 89.20        |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                       | 4.58             | 91.60        |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                               | 4.48             | 89.60        |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                                 | 4.42             | 88.40        |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                        | 4.39             | 87.80        |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                             | 4.39             | 87.80        |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                 | 4.46             | 89.20        |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซ้อปใช้ และการกักเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น | 4.31             | 86.20        |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                        | 4.48             | 89.60        |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                  | 4.52             | 90.40        |

3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง แสดงตามภาพที่ 349

ภาพที่ 349 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง



4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง แสดงตามภาพที่ 350

ภาพที่ 350 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง แสดงตาม

ภาพที่ 351

ภาพที่ 351 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

-

## 2.9 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 9

### 2.9.1 สำนักงานคลังจังหวัดสงขลา

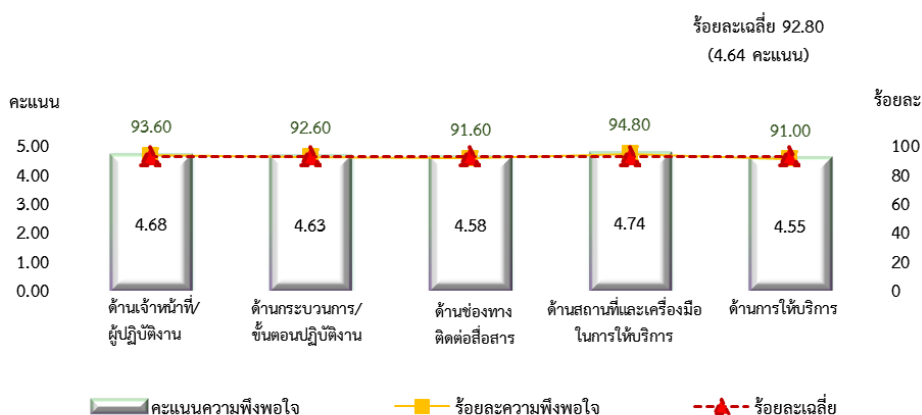
#### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.60 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.62 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.40

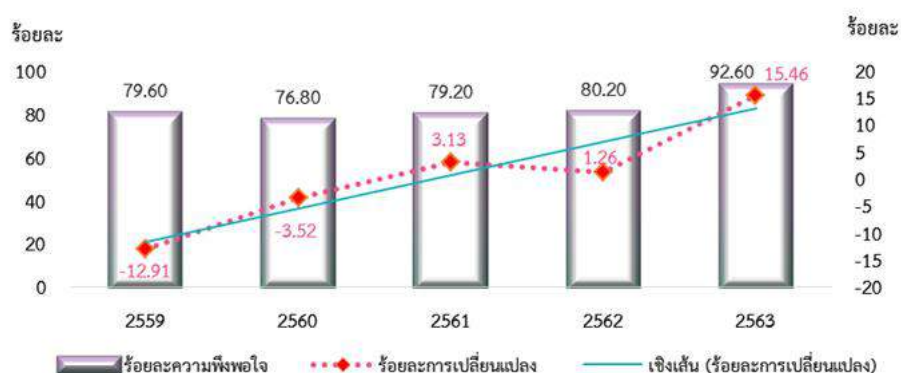
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.64 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.80 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 352 และตารางที่ 73

ภาพที่ 352 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 15.46 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 353

ภาพที่ 353 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 73 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                     | ระดับความพึงพอใจ |        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|
|                                                                                                                                                             | คะแนน            | ร้อยละ |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                           | 4.63             | 92.60  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                   | 4.62             | 92.40  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                  | 4.64             | 92.80  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                                                                                                               | 4.68             | 93.60  |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับผิดชอบ                                                                                                   | 4.67             | 93.40  |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ                                                                                                       | 4.68             | 93.60  |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                    | 4.70             | 94.00  |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                      | 4.67             | 93.40  |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                                                                                                             | 4.63             | 92.60  |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                    | 4.64             | 92.80  |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                      | 4.62             | 92.40  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                                                                                                                    | 4.58             | 91.60  |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                       | 4.63             | 92.60  |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                       | 4.50             | 90.00  |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                        | 4.56             | 92.20  |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                            | 4.63             | 92.60  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                                                                                                      | 4.74             | 94.80  |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ บ้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                       | 4.76             | 95.20  |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                | 4.71             | 94.20  |
| ด้านการให้บริการ                                                                                                                                            | 4.55             | 91.00  |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                      | 4.55             | 91.00  |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                      | 4.49             | 89.80  |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                              | 4.49             | 89.80  |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                                | 4.67             | 93.40  |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                       | 4.46             | 89.20  |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                            | 4.50             | 90.00  |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                | 4.49             | 89.80  |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซอปปี้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น | 4.52             | 90.40  |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                       | 4.75             | 95.00  |
| 10) วิทยาการมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                | 4.56             | 91.20  |

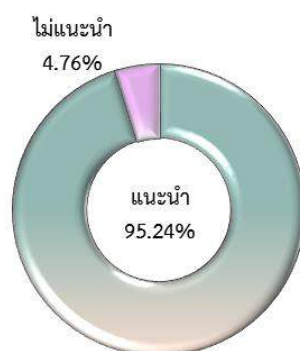
3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา แสดงตามภาพที่ 354

ภาพที่ 354 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา



4) การแนะนำให้นำมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา แสดงตามภาพที่ 355

ภาพที่ 355 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้นำมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา แสดงตามภาพที่ 356

ภาพที่ 356 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

-

## 2.9.2 สำนักงานคลังจังหวัดตรัง

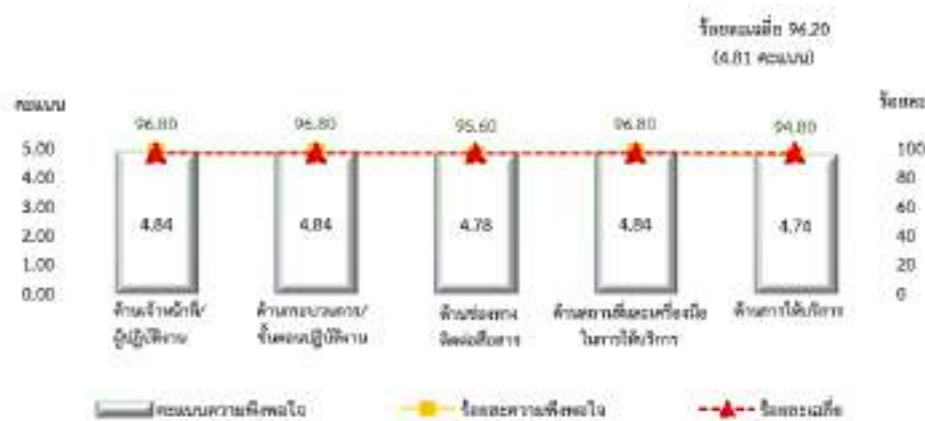
### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.80 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.79 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.80

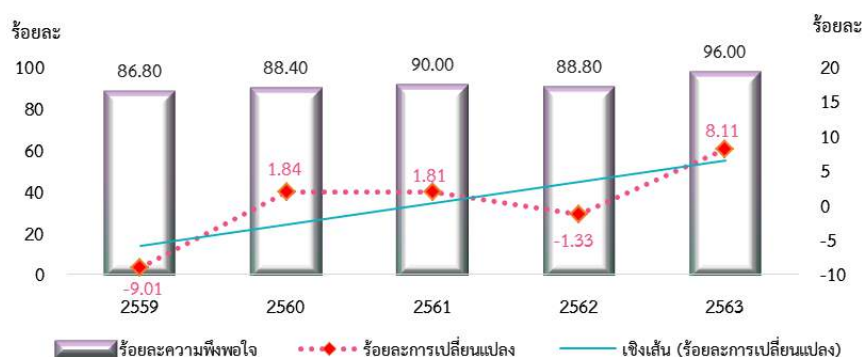
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.81 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.20 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 357 และตารางที่ 74

ภาพที่ 357 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 8.11 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 358

ภาพที่ 358 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 74 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                     | ระดับความพึงพอใจ |        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|
|                                                                                                                                                             | คะแนน            | ร้อยละ |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                           | 4.80             | 96.00  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                   | 4.79             | 95.80  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                  | 4.81             | 96.20  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                                                                                                               | 4.84             | 96.80  |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับผิดชอบ                                                                                                   | 4.81             | 96.20  |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ                                                                                                       | 4.81             | 96.20  |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                    | 4.89             | 97.80  |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                      | 4.84             | 96.80  |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                                                                                                             | 4.84             | 96.80  |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                    | 4.83             | 96.60  |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                      | 4.84             | 96.80  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                                                                                                                    | 4.78             | 95.60  |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                       | 4.83             | 96.60  |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                       | 4.72             | 94.40  |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                        | 4.79             | 95.80  |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                            | 4.77             | 95.40  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                                                                                                      | 4.84             | 96.80  |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ บ้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                       | 4.86             | 97.20  |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                | 4.81             | 96.20  |
| ด้านการให้บริการ                                                                                                                                            | 4.74             | 94.80  |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                      | 4.87             | 97.40  |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                      | 4.78             | 95.60  |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                              | 4.81             | 96.20  |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                                | 4.72             | 94.40  |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                       | 4.69             | 93.80  |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                            | 4.68             | 93.60  |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                | 4.68             | 93.60  |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซอปปี้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น | 4.70             | 94.00  |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                       | 4.74             | 94.80  |
| 10) วิทยาการมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                | 4.77             | 95.40  |

3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง แสดงตามภาพที่ 359

ภาพที่ 359 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง



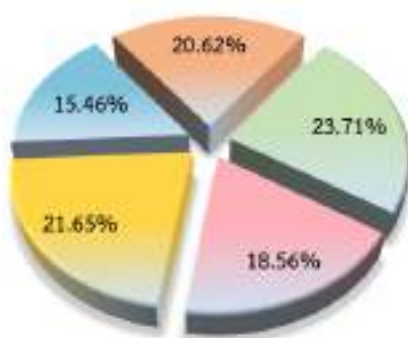
4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง แสดงตามภาพที่ 360

ภาพที่ 360 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง แสดงตามภาพที่ 361

ภาพที่ 361 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง



- การให้คำปรึกษาให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการให้ดียิ่งขึ้น
- การปฏิบัติงานรวดเร็ว และมีมาตรฐาน
- การเพิ่มช่องทางการสื่อสารที่สะดวก และรวดเร็ว
- การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับปรุงการทำงาน
- การเผยแพร่ความรู้ให้กับประชาชน มีประโยชน์ และสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

-

## 2.8.3 สำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง

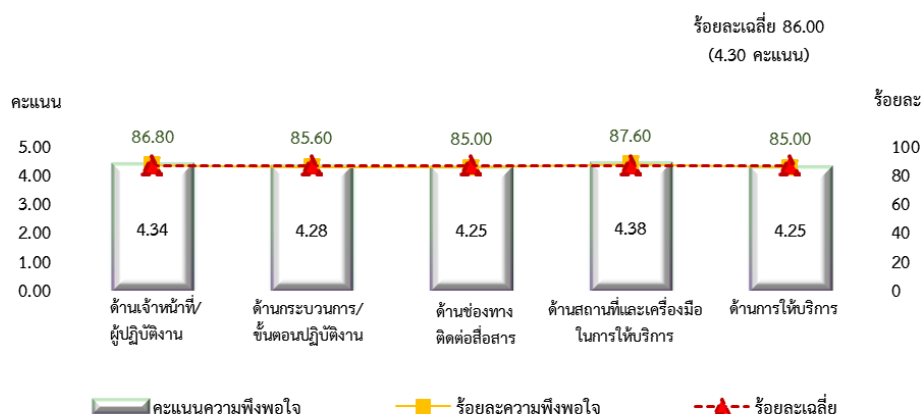
### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.32 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.40 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.33 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.60

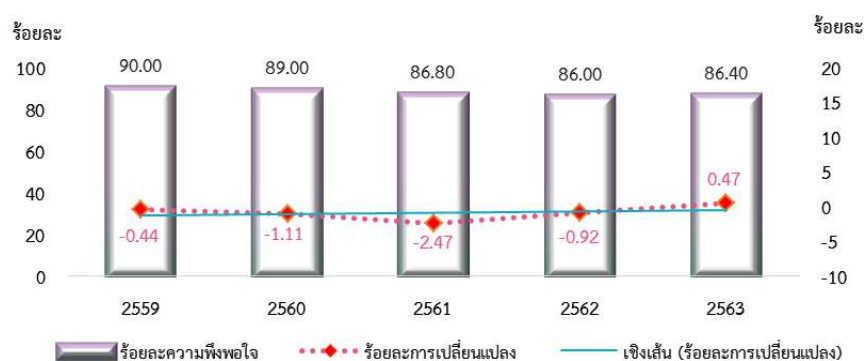
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.30 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.00 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 362 และตารางที่ 75

ภาพที่ 362 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณพ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 0.47 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 363

ภาพที่ 363 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 75 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                    | ระดับความพึงพอใจ |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|
|                                                                                                                                                            | คะแนน            | ร้อยละ |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                          | 4.32             | 86.40  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                  | 4.33             | 86.60  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                 | 4.30             | 86.00  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                                                                                                              | 4.34             | 86.80  |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ                                                                                                     | 4.30             | 86.00  |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ                                                                                                      | 4.34             | 86.80  |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                   | 4.37             | 87.40  |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                     | 4.36             | 87.20  |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                                                                                                            | 4.28             | 85.60  |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                   | 4.27             | 85.40  |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                     | 4.29             | 85.80  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                                                                                                                   | 4.25             | 85.00  |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                      | 4.24             | 84.80  |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                      | 4.20             | 84.00  |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                       | 4.28             | 85.60  |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                           | 4.29             | 85.80  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                                                                                                     | 4.38             | 87.60  |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ บ้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                      | 4.43             | 88.60  |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                               | 4.32             | 86.40  |
| ด้านการให้บริการ                                                                                                                                           | 4.25             | 85.00  |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                     | 4.34             | 86.80  |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                     | 4.37             | 87.40  |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                             | 4.35             | 87.00  |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อยื่นขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                           | 4.18             | 83.60  |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                      | 4.14             | 82.80  |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                           | 4.14             | 82.80  |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน               | 4.27             | 85.40  |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซอปปี้ และภารกิจเงินเยียวฯ 5,000 บาท เป็นต้น | 4.16             | 83.20  |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                      | 4.25             | 85.00  |
| 10) วิทยาการมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                               | 4.31             | 86.20  |

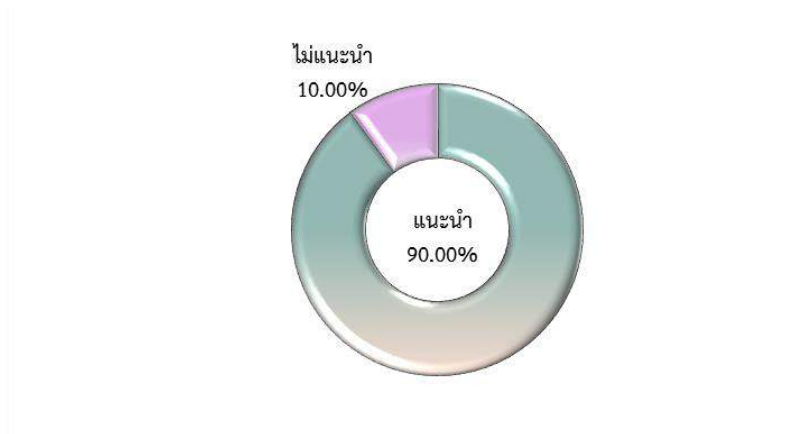
3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง แสดงตามภาพที่ 364

ภาพที่ 364 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง



4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง แสดงตามภาพที่ 365

ภาพที่ 365 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง แสดงตามภาพที่ 366

ภาพที่ 366 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

-

## 2.9.4 สำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส

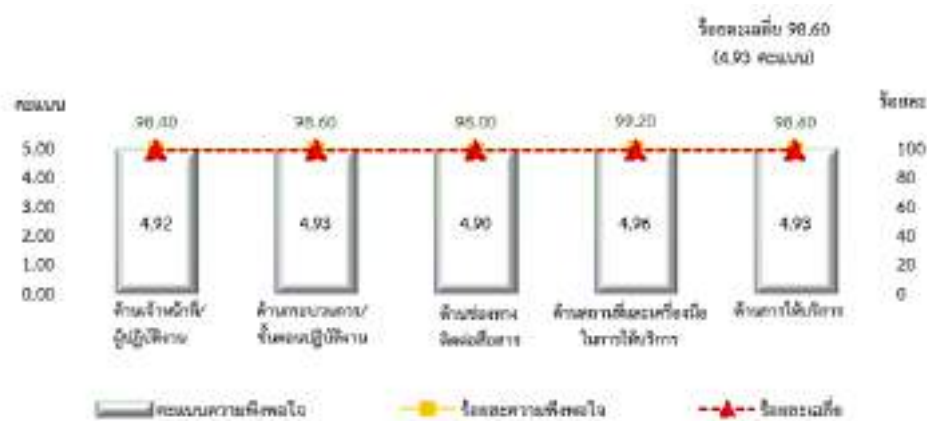
### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.94 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.95 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.00

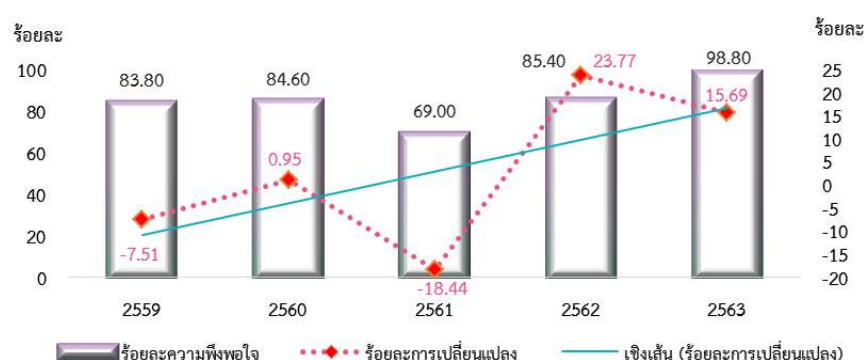
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.93 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.60 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 367 และตารางที่ 76

ภาพที่ 367 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส จำแนกแยกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 15.69 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 368

ภาพที่ 368 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 76 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                     | ระดับความพึงพอใจ |              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                             | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                           | 4.94             | 98.80        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                   | 4.95             | 99.00        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                  | 4.93             | 98.60        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                        | <b>4.92</b>      | <b>98.40</b> |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับผิดชอบ                                                                                                   | 4.89             | 97.80        |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ                                                                                                       | 4.91             | 98.20        |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                    | 4.96             | 99.20        |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                      | 4.92             | 98.40        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                      | <b>4.93</b>      | <b>98.60</b> |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                    | 4.92             | 98.40        |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                      | 4.94             | 98.80        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                             | <b>4.90</b>      | <b>98.00</b> |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                       | 4.91             | 98.20        |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                       | 4.90             | 98.00        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                        | 4.91             | 98.20        |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                            | 4.89             | 97.80        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                               | <b>4.96</b>      | <b>99.20</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ บ้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                       | 4.96             | 99.20        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                | 4.95             | 99.00        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                                     | <b>4.93</b>      | <b>98.60</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                      | 4.95             | 99.00        |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                      | 4.93             | 98.60        |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                              | 4.94             | 98.80        |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                                | 4.93             | 98.60        |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                       | 4.90             | 98.00        |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                            | 4.92             | 98.40        |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                | 4.92             | 98.40        |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซอปปี้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น | 4.93             | 98.60        |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                       | 4.92             | 98.40        |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                 | 4.95             | 99.00        |

3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส แสดงตามภาพที่ 369

ภาพที่ 369 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส



4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส แสดงตามภาพที่ 370

ภาพที่ 370 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส แสดงตาม

ภาพที่ 371

ภาพที่ 371 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

-

## 2.9.5 สำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี

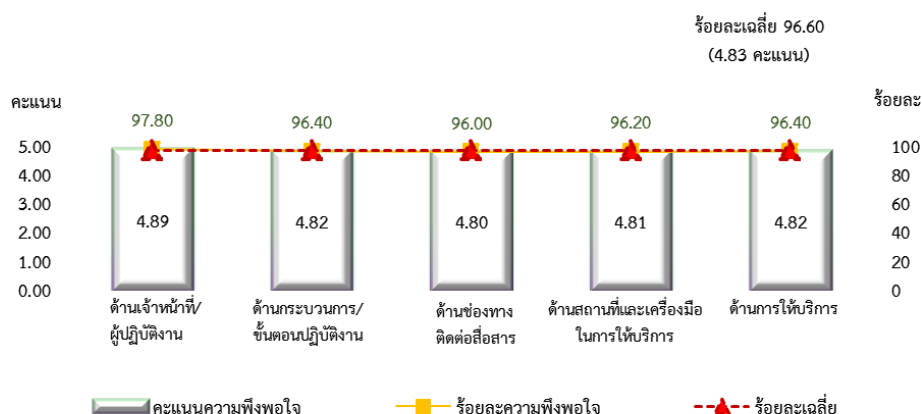
### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.84 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.85 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.00

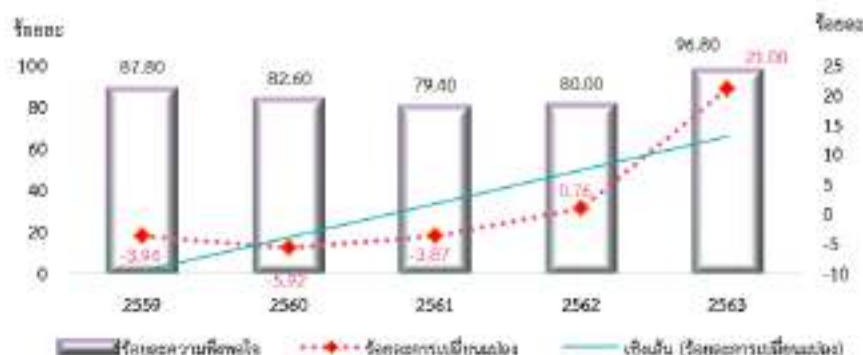
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.83 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.60 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 372 และตารางที่ 77

ภาพที่ 372 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 21.00 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 373

ภาพที่ 373 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 77 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                    | ระดับความพึงพอใจ |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|
|                                                                                                                                                            | คะแนน            | ร้อยละ |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                          | 4.84             | 96.80  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                  | 4.85             | 97.00  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                 | 4.83             | 96.60  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                                                                                                              | 4.89             | 97.80  |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับผิดชอบ                                                                                                  | 4.85             | 97.00  |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ                                                                                                      | 4.89             | 97.80  |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                   | 4.90             | 98.00  |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                     | 4.91             | 98.20  |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                                                                                                            | 4.82             | 96.40  |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                   | 4.82             | 96.40  |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                     | 4.82             | 96.40  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                                                                                                                   | 4.80             | 96.00  |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                      | 4.83             | 96.60  |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                      | 4.78             | 95.60  |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                       | 4.80             | 96.00  |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                           | 4.80             | 96.00  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                                                                                                     | 4.81             | 96.20  |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ บ้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                      | 4.84             | 96.80  |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                               | 4.77             | 95.40  |
| ด้านการให้บริการ                                                                                                                                           | 4.82             | 96.40  |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                     | 4.89             | 97.80  |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                     | 4.84             | 96.80  |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                             | 4.89             | 97.80  |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                               | 4.80             | 96.00  |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                      | 4.77             | 95.40  |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                           | 4.77             | 95.40  |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน               | 4.83             | 96.60  |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซอปปี้ และภารกิจเงินเยียวฯ 5,000 บาท เป็นต้น | 4.76             | 95.20  |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                      | 4.81             | 96.20  |
| 10) วิทยาการมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                               | 4.84             | 96.80  |

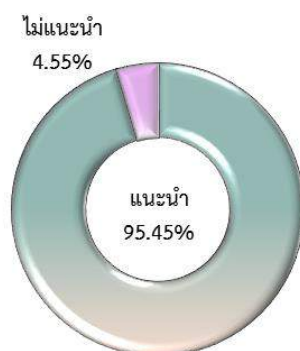
3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี แสดงตามภาพที่ 374

ภาพที่ 374 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี



4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี แสดงตามภาพที่ 375

ภาพที่ 375 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี แสดงตาม

ภาพที่ 376

ภาพที่ 376 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

-

## 2.9.6 สำนักงานคลังจังหวัดยะลา

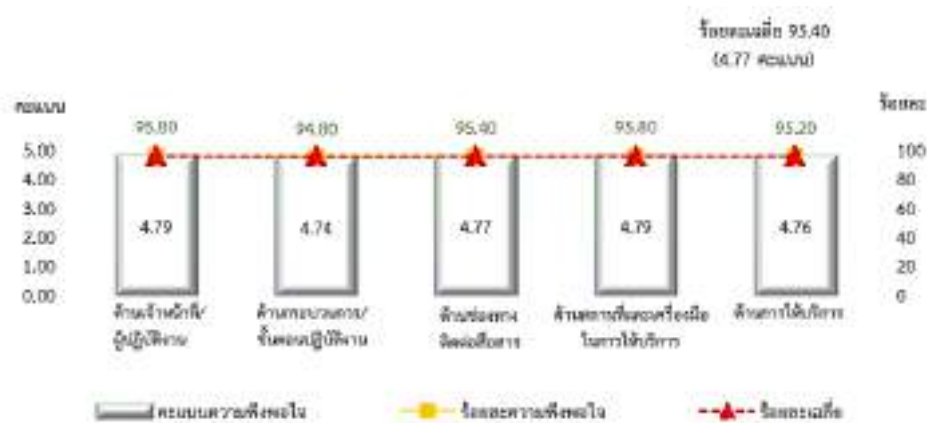
### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.79 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.80

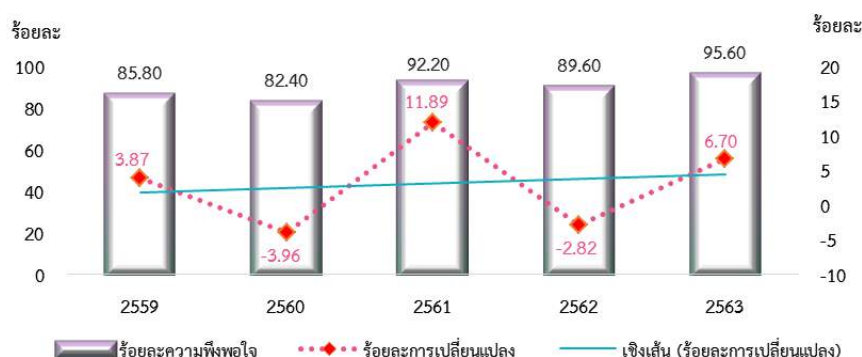
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.40 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 377 และตารางที่ 78

ภาพที่ 377 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 6.70 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 378

ภาพที่ 378 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 78 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                     | ระดับความพึงพอใจ |        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|
|                                                                                                                                                             | คะแนน            | ร้อยละ |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                           | 4.78             | 95.60  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                   | 4.79             | 95.80  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                  | 4.77             | 95.40  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                                                                                                               | 4.79             | 95.80  |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับผิดชอบ                                                                                                   | 4.78             | 95.60  |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ                                                                                                       | 4.82             | 96.40  |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                    | 4.73             | 94.60  |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                      | 4.82             | 96.40  |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                                                                                                             | 4.74             | 94.80  |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                    | 4.75             | 95.00  |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                      | 4.73             | 94.60  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                                                                                                                    | 4.77             | 95.40  |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                       | 4.77             | 95.40  |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                       | 4.73             | 94.60  |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                        | 4.75             | 95.00  |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                            | 4.82             | 96.40  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                                                                                                      | 4.79             | 95.80  |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ บ้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                       | 4.79             | 95.80  |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                | 4.78             | 95.60  |
| ด้านการให้บริการ                                                                                                                                            | 4.76             | 95.20  |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                      | 4.78             | 95.60  |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                      | 4.86             | 97.20  |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                              | 4.84             | 96.80  |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                                | 4.73             | 94.60  |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                       | 4.75             | 95.00  |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                            | 4.68             | 93.60  |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                | 4.78             | 95.60  |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซอปปี้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น | 4.64             | 92.80  |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                       | 4.77             | 95.40  |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                 | 4.77             | 95.40  |

3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา แสดงตามภาพที่ 379

ภาพที่ 379 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา



4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา แสดงตามภาพที่ 380

ภาพที่ 380 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา แสดงตามภาพที่ 381

ภาพที่ 381 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

-

## 2.9.7 สำนักงานคลังจังหวัดสตูล

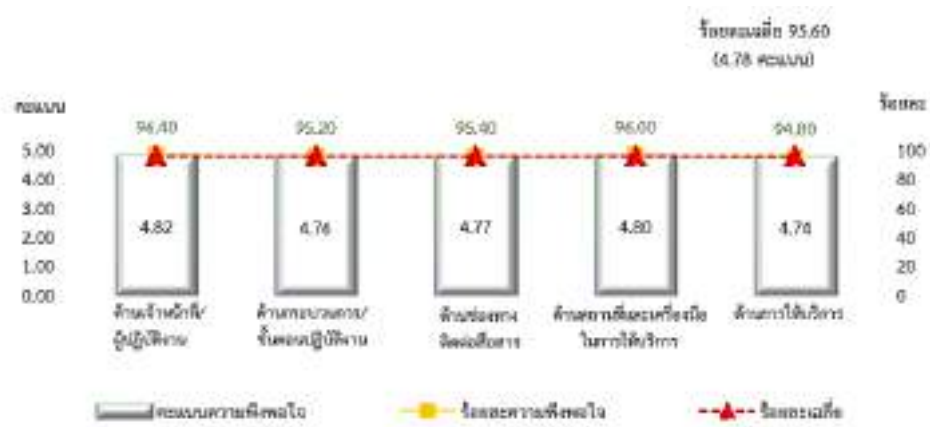
### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60

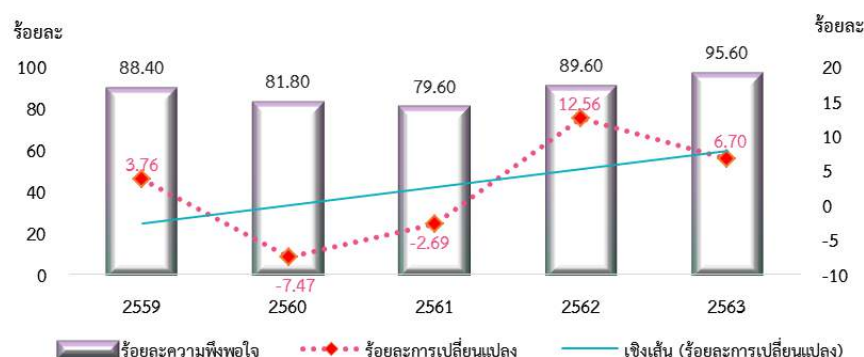
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 382 และตารางที่ 79

ภาพที่ 382 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 6.70 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 383

ภาพที่ 383 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563

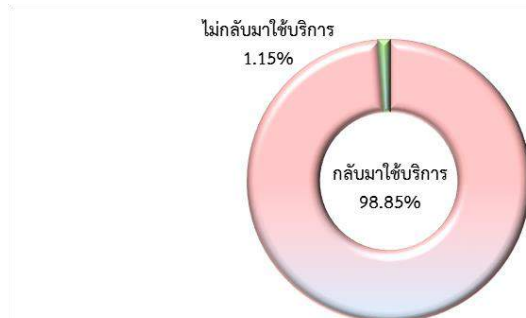


ตารางที่ 79 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|
|                                                                                                                                                              | คะแนน            | ร้อยละ |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                            | 4.78             | 95.60  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                    | 4.78             | 95.60  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                   | 4.78             | 95.60  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                                                                                                                | 4.82             | 96.40  |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับผิดชอบ                                                                                                    | 4.77             | 95.40  |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ                                                                                                        | 4.80             | 96.00  |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                     | 4.82             | 96.40  |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                       | 4.87             | 97.40  |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                                                                                                              | 4.76             | 95.20  |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                     | 4.74             | 94.80  |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                       | 4.78             | 95.60  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                                                                                                                     | 4.77             | 95.40  |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                        | 4.82             | 96.40  |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                        | 4.69             | 93.80  |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                         | 4.75             | 95.00  |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                             | 4.83             | 96.60  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                                                                                                       | 4.80             | 96.00  |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ บ้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                        | 4.83             | 96.60  |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                 | 4.76             | 95.20  |
| ด้านการให้บริการ                                                                                                                                             | 4.74             | 94.80  |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                       | 4.78             | 95.60  |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                       | 4.80             | 96.00  |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                               | 4.76             | 95.20  |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                                 | 4.75             | 95.00  |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                        | 4.71             | 94.20  |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                             | 4.71             | 94.20  |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                 | 4.72             | 94.40  |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซ้อปใช้ และการกักเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น | 4.71             | 94.20  |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                        | 4.75             | 95.00  |
| 10) วิทยาการมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                 | 4.70             | 94.00  |

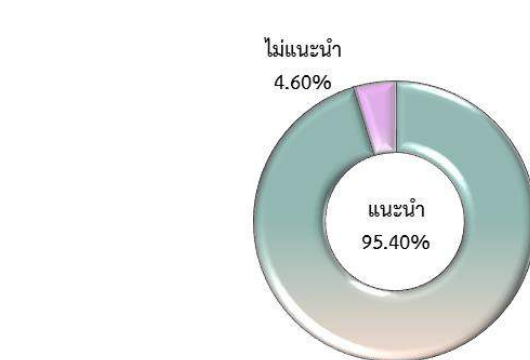
3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล แสดงตามภาพที่ 384

ภาพที่ 384 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล



4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล แสดงตามภาพที่ 385

ภาพที่ 385 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล แสดงตามภาพที่ 386

ภาพที่ 386 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- สถานที่ให้บริการค่อนข้างคับแคบ
- ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับระเบียบต่าง ๆ แก่ส่วนราชการ เพื่อพัฒนาทักษะความรู้ต่าง ๆ ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้เกิดความรู้ความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง



กลุ่มงานประเมินผล กองยุทธศาสตร์และแผนงาน กรมบัญชีกลาง  
ถนนพระรามที่ ๖ แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400  
โทร. 02-127-7218 [www.cgd.go.th](http://www.cgd.go.th)