



# รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ

ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



กรมบัญชีกลาง

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565  
pdf



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

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565  
e-book



<https://shorturl.asia/k1syS>

# สารบัญ

หน้า

|                                                                                                                                                                         |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| บทสรุปผู้บริหาร                                                                                                                                                         | ก         |
| บทนำ                                                                                                                                                                    | 1         |
| ผลสำรวจ                                                                                                                                                                 | 6         |
| <b>1. ภาพรวมการให้บริการ</b>                                                                                                                                            |           |
| 1.1 ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด                                                                                                   | 6         |
| 1.2 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565) | 12        |
| 1.3 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)                         | 12        |
| 1.4 จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจให้กับสำนักงานคลังจังหวัด<br>จำแนกตามประเภทหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565                                                                    | 13        |
| 1.5 การติดต่อขอรับบริการกับสำนักงานคลังจังหวัด<br>จำแนกตามประเภทช่องทางการติดต่อขอรับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565                                                   | 16        |
| 1.6 ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด                                                                                                                    | 18        |
| 1.7 การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด                                                                                                                        | 18        |
| 1.8 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด                                                                                                           | 19        |
| <b>2. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด</b>                                                            | <b>21</b> |
| 2.1 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 1                                                                                                                                          |           |
| 2.1.1 สำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา                                                                                                                                | 21        |
| 2.1.2 สำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี                                                                                                                                        | 27        |
| 2.1.3 สำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี                                                                                                                                       | 35        |
| 2.1.4 สำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี                                                                                                                                         | 42        |
| 2.1.5 สำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี                                                                                                                                        | 49        |
| 2.1.6 สำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี                                                                                                                                      | 58        |
| 2.1.7 สำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท                                                                                                                                         | 65        |
| 2.1.8 สำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง                                                                                                                                        | 74        |
| 2.2 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 2                                                                                                                                          |           |
| 2.2.1 สำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา                                                                                                                                     | 81        |
| 2.2.2 สำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี                                                                                                                                       | 89        |
| 2.2.3 สำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี                                                                                                                                         | 95        |
| 2.2.4 สำนักงานคลังจังหวัดตราด                                                                                                                                           | 102       |
| 2.2.5 สำนักงานคลังจังหวัดนครนายก                                                                                                                                        | 108       |
| 2.2.6 สำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี                                                                                                                                     | 114       |
| 2.2.7 สำนักงานคลังจังหวัดระยอง                                                                                                                                          | 120       |
| 2.2.8 สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ                                                                                                                                    | 128       |
| 2.2.9 สำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว                                                                                                                                        | 137       |

|        |                                |     |
|--------|--------------------------------|-----|
| 2.3    | สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 3     |     |
| 2.3.1  | สำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา  | 144 |
| 2.3.2  | สำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ     | 152 |
| 2.3.3  | สำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์   | 159 |
| 2.3.4  | สำนักงานคลังจังหวัดยโสธร       | 167 |
| 2.3.5  | สำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ    | 174 |
| 2.3.6  | สำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์    | 181 |
| 2.3.7  | สำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี | 189 |
| 2.3.8  | สำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ  | 197 |
| 2.4    | สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 4     |     |
| 2.4.1  | สำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี    | 203 |
| 2.4.2  | สำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์   | 212 |
| 2.4.3  | สำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น     | 220 |
| 2.4.4  | สำนักงานคลังจังหวัดนครพนม      | 228 |
| 2.4.5  | สำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม   | 234 |
| 2.4.6  | สำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร    | 243 |
| 2.4.7  | สำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด    | 250 |
| 2.4.8  | สำนักงานคลังจังหวัดเลย         | 257 |
| 2.4.9  | สำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร      | 266 |
| 2.4.10 | สำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย     | 272 |
| 2.4.11 | สำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู | 278 |
| 2.4.12 | สำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ      | 286 |
| 2.5    | สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 5     |     |
| 2.5.1  | สำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่   | 293 |
| 2.5.2  | สำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย    | 302 |
| 2.5.3  | สำนักงานคลังจังหวัดน่าน        | 311 |
| 2.5.4  | สำนักงานคลังจังหวัดพะเยา       | 318 |
| 2.5.5  | สำนักงานคลังจังหวัดแพร่        | 327 |
| 2.5.6  | สำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน  | 335 |
| 2.5.7  | สำนักงานคลังจังหวัดลำพูน       | 344 |
| 2.5.8  | สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง       | 352 |

|       |                                    |     |
|-------|------------------------------------|-----|
| 2.6   | สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 6         |     |
| 2.6.1 | สำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก        | 361 |
| 2.6.2 | สำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร       | 369 |
| 2.6.3 | สำนักงานคลังจังหวัดตาก             | 377 |
| 2.6.4 | สำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์       | 385 |
| 2.6.5 | สำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร          | 392 |
| 2.6.6 | สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์       | 400 |
| 2.6.7 | สำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย         | 409 |
| 2.6.8 | สำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี       | 418 |
| 2.6.9 | สำนักงานคลังจังหวัดอุตรดิตถ์       | 426 |
| 2.7   | สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 7         |     |
| 2.7.1 | สำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม          | 433 |
| 2.7.2 | สำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี       | 442 |
| 2.7.3 | สำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ | 451 |
| 2.7.4 | สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี        | 459 |
| 2.7.5 | สำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี         | 468 |
| 2.7.6 | สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม     | 476 |
| 2.7.7 | สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร       | 484 |
| 2.7.8 | สำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี      | 491 |
| 2.8   | สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 8         |     |
| 2.8.1 | สำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี    | 500 |
| 2.8.2 | สำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช   | 509 |
| 2.8.3 | สำนักงานคลังจังหวัดกระบี่          | 517 |
| 2.8.4 | สำนักงานคลังจังหวัดชุมพร           | 526 |
| 2.8.5 | สำนักงานคลังจังหวัดพังงา           | 534 |
| 2.8.6 | สำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต          | 543 |
| 2.8.7 | สำนักงานคลังจังหวัดระนอง           | 551 |
| 2.9   | สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 9         |     |
| 2.9.1 | สำนักงานคลังจังหวัดสงขลา           | 560 |
| 2.9.2 | สำนักงานคลังจังหวัดตรัง            | 568 |
| 2.9.3 | สำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง          | 577 |
| 2.9.4 | สำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส        | 586 |
| 2.9.5 | สำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี         | 595 |
| 2.9.6 | สำนักงานคลังจังหวัดยะลา            | 603 |
| 2.9.7 | สำนักงานคลังจังหวัดสตูล            | 612 |

## บทสรุปผู้บริหาร

กรมบัญชีกลางได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระหว่างวันที่ 1 - 31 กรกฎาคม 2565 มีกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ซึ่งเป็นผู้รับบริการกับสำนักงานคลังจังหวัด 76 จังหวัด มีแบบสำรวจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 5,066 ฉบับ แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจ ดังนี้

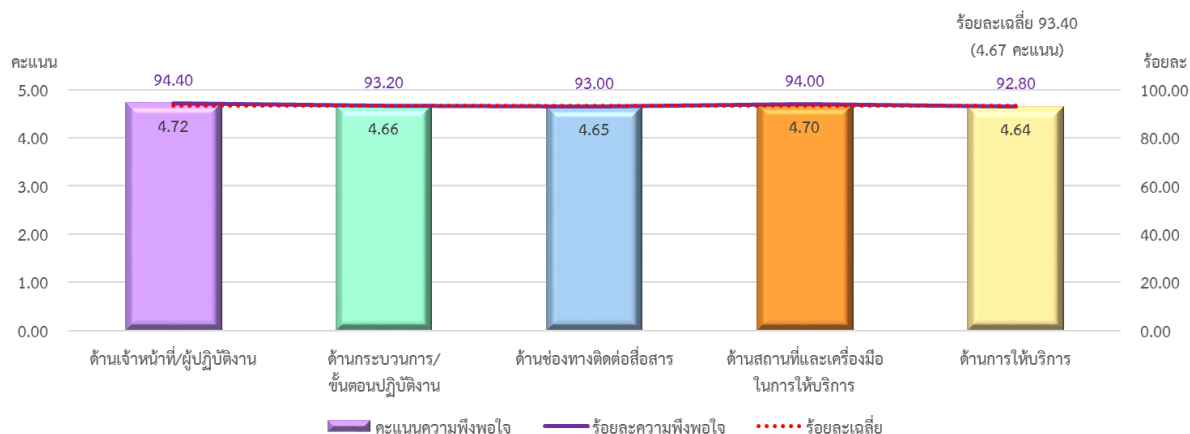
### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.72 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.40

2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้าน เรียงลำดับมากที่สุดไปน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.72 4.70 4.66 4.65 และ 4.64 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.40 94.00 93.20 93.00 และ 92.80 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ ก

ภาพที่ ก : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด  
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



## 2. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

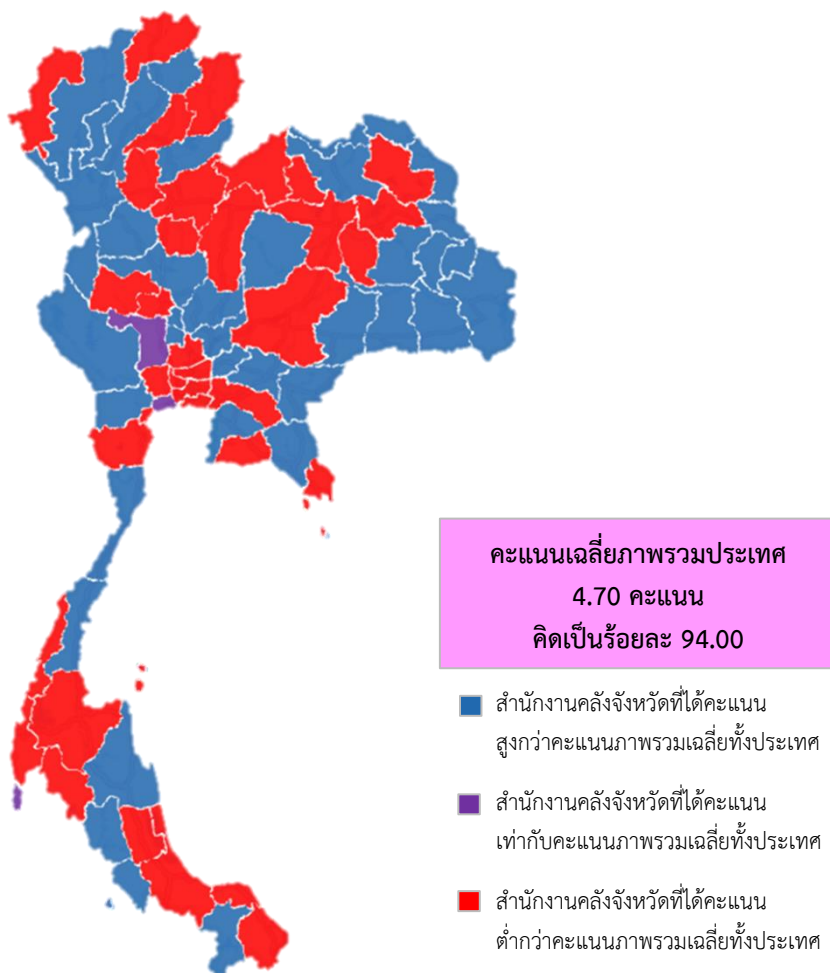
ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยภาพรวมประเทศ 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- สำนักงานคลังจังหวัดที่ได้คะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมประเทศ มีจำนวน 38 สำนักงานคลังจังหวัด โดยสำนักงานคลังจังหวัดที่ได้ความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม 4.98 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.60 ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด คือ ด้านการให้บริการ

- สำนักงานคลังจังหวัดที่ได้คะแนนเท่ากับคะแนนเฉลี่ยภาพรวมประเทศ มีจำนวน 3 สำนักงานคลังจังหวัด

- สำนักงานคลังจังหวัดที่ได้คะแนนต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมประเทศ มีจำนวน 35 สำนักงานคลังจังหวัด โดยสำนักงานคลังจังหวัดที่ได้ความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม 4.42 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.40 ประเด็นที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ แสดงตามภาพที่ ข และตารางที่ ก

ภาพที่ ข : สำนักงานคลังจังหวัดที่ได้คะแนนสูง - ต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมประเทศ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



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

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

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

| สำนักงานคลังจังหวัดที่ได้คะแนน<br>เท่ากับคะแนนเฉลี่ยภาพรวมประเทศ |                     |              |        |
|------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------|--------|
| ลำดับที่                                                         | สำนักงานคลังจังหวัด | ภาพรวมเฉลี่ย |        |
|                                                                  |                     | คะแนน        | ร้อยละ |
| 22                                                               | สมุทรสาคร           | 4.70         | 94.00  |
|                                                                  | สุพรรณบุรี          | 4.70         | 94.00  |
|                                                                  | ภูเก็ต              | 4.70         | 94.00  |

## 2) ความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

### • ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน

1) ความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี คะแนนเฉลี่ย 4.97 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.40 ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับมอบ

2) ความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดสงขลา คะแนนเฉลี่ย 4.40 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.00 ประเด็นที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

### • ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน

1) ความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี คะแนนเฉลี่ย 4.96 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.20 ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด คือ มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรฐานวันระยะห่างและลดการสัมผัส

2) ความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดพังงา คะแนนเฉลี่ย 4.33 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.60 ประเด็นที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ ความยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ

### • ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร

1) ความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี คะแนนเฉลี่ย 4.97 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.40 ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด คือ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์

2) ความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา คะแนนเฉลี่ย 4.33 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.60 ประเด็นที่ได้คะแนนต่ำสุดของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา คือ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ และประเด็นที่ได้คะแนนต่ำสุดของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา คือ ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงานคลังจังหวัด

### • ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ

1) ความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี คะแนนเฉลี่ย 4.97 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.40 ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด คือ มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการวันระยะห่าง

2) ความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา คะแนนเฉลี่ย 4.39 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.80 ประเด็นที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

### • ด้านการให้บริการ

1) ความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี คะแนนเฉลี่ย 4.98 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.60 ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด คือ การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ

2) ความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา คะแนนเฉลี่ย 4.24 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.80 ประเด็นที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด

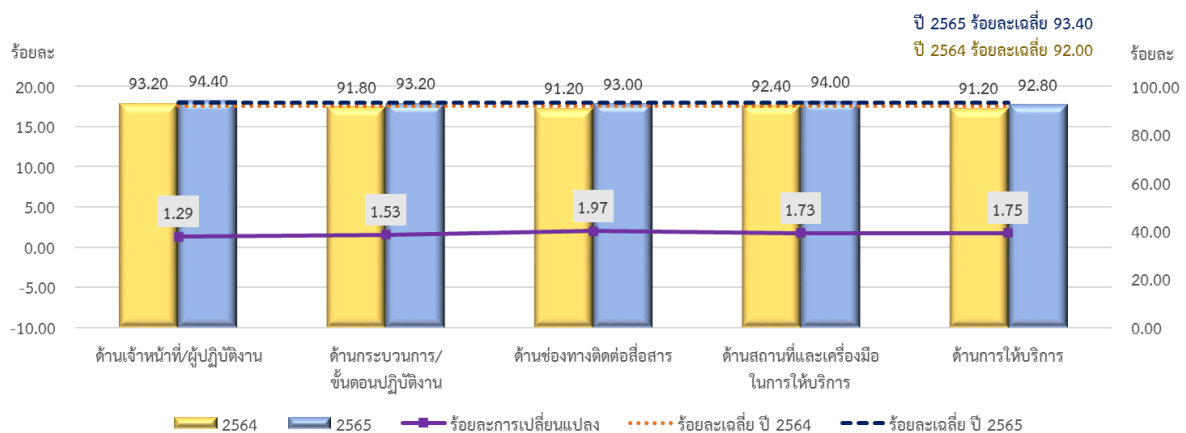
แสดงตามตารางที่ ข

ตารางที่ ข : ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน                 | ความพึงพอใจสูงสุด |       |        | ความพึงพอใจต่ำสุด      |       |        |
|----------------------------------------|-------------------|-------|--------|------------------------|-------|--------|
|                                        | หน่วยงาน          | คะแนน | ร้อยละ | หน่วยงาน               | คะแนน | ร้อยละ |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน          | สิงห์บุรี         | 4.97  | 99.40  | สงขลา                  | 4.40  | 88.00  |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน        | สิงห์บุรี         | 4.96  | 99.20  | พังงา                  | 4.33  | 86.60  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร               | สิงห์บุรี         | 4.97  | 99.40  | พระนครศรีอยุธยา, สงขลา | 4.33  | 86.60  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | สิงห์บุรี         | 4.97  | 99.40  | พระนครศรีอยุธยา        | 4.39  | 87.80  |
| ด้านการให้บริการ                       | สิงห์บุรี         | 4.98  | 99.60  | พระนครศรีอยุธยา        | 4.24  | 84.80  |

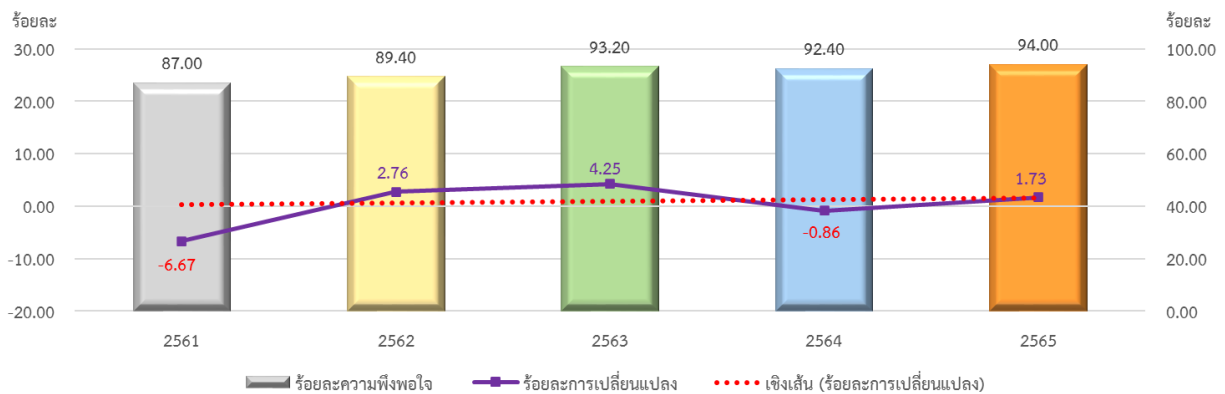
3. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านที่เพิ่มขึ้นมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 1.97 1.75 1.73 1.53 และ 1.29 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ ค

ภาพที่ ค : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565



4. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 6.67 และ 0.86 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 2.76 4.25 และ 1.73 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัด มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ ง

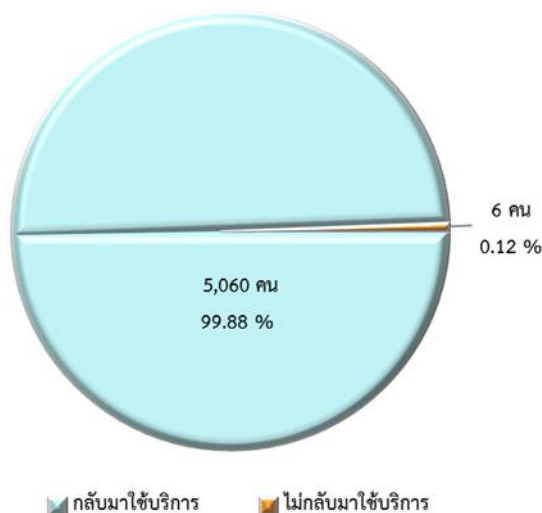
ภาพที่ ง : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565



## 5. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 5,066 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 5,060 คน คิดเป็นร้อยละ 99.88 และไม่ต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 0.12 แสดงตามภาพที่ จ

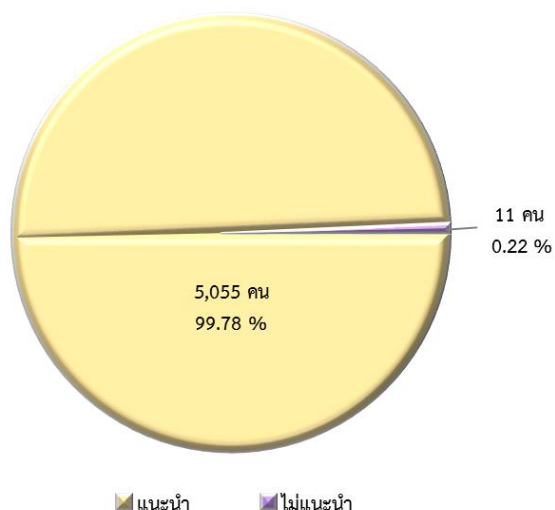
ภาพที่ จ : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด



## 6. การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 5,066 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 5,055 คน คิดเป็นร้อยละ 99.78 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 0.22 แสดงตามภาพที่ ฉ

ภาพที่ ฉ : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด



## 7. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 แสดงตามภาพที่ ข

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 5,066 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 193 ฉบับ สรุปประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน ได้ดังนี้

### 1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 74 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 38.34)

- เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรให้บริการด้วยความเป็นมิตร เต็มใจให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ใช้วาจาและน้ำเสียงที่สุภาพ

- ควรมีการอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานให้เกิดความรู้ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ และควรตอบคำถามแก่ผู้รับบริการให้อย่างชัดเจน และตรงความต้องการ

- ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อผู้รับบริการ

### 1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน (จำนวน 30 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 15.54)

- ควรลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้น้อยลง โดยเฉพาะด้านเอกสาร เพื่อความรวดเร็วในการเข้ารับบริการ

- ระยะเวลาในการให้บริการควรมีความเหมาะสม

### 1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 60 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 31.09)

- ควรเพิ่มช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย เช่น Application Line Facebook และ e-Mail และให้สามารถเข้าถึงเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว

- ควรเพิ่มคู่มือโทรศัพท์ให้มากขึ้น และจัดให้มีเจ้าหน้าที่รับเรื่องทางโทรศัพท์อยู่เป็นประจำตลอดการให้บริการในแต่ละวัน

- ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นประจำและสม่ำเสมอ

### 1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ (จำนวน 21 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 10.88)

- ควรปรับปรุงความสะอาดของสถานที่ในการให้บริการ เช่น จุดนั่งพักรอรับบริการ

- เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการควรมีประสิทธิภาพและมีจำนวนเพียงพอต่อผู้รับบริการ

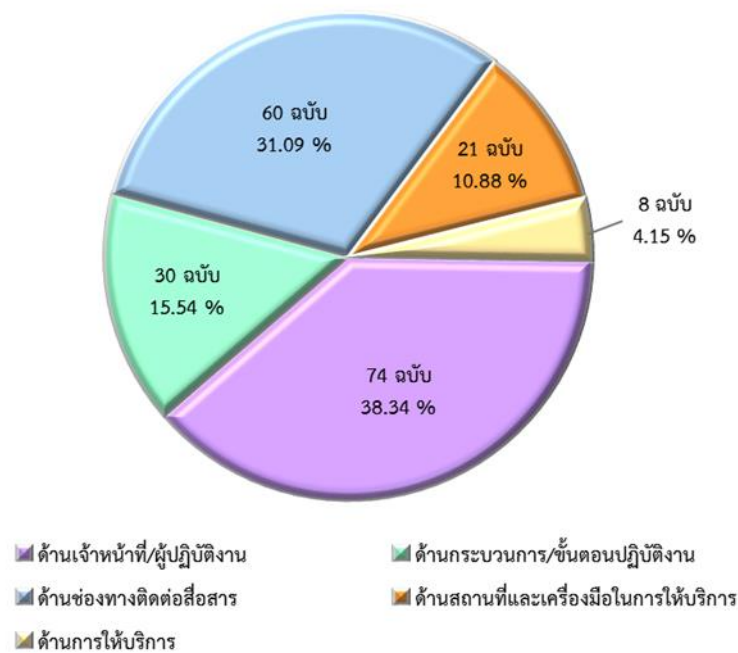
- ควรจัดให้มีที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอเหมาะสม

### 1.5) ด้านการให้บริการ (จำนวน 8 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 4.15)

- ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงานของส่วนราชการอย่างสม่ำเสมอ เช่น ขั้นตอนการปฏิบัติงานในระบบบำเหน็จบำนาญและสวัสดิการรักษายาบาล (Digital Pension) และระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP)

- ชาวประชาสัมพันธ์ที่หน้าเว็บไซต์ของสำนักงานคลังจังหวัด ควรอยู่ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย

ภาพที่ ข : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีจำนวนข้อเสนอแนะ 346 ฉบับต่อจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ 6,090 คน คิดเป็นร้อยละ 5.68 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีจำนวนข้อเสนอแนะ 193 ฉบับต่อจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ 5,066 คน คิดเป็นร้อยละ 3.81 เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ มีจำนวนลดลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ ค

ตารางที่ ค : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด  
ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565

| ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ             | จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ) |                      |
|----------------------------------------|------------------------|----------------------|
|                                        | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564   | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน          | 88                     | 74                   |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน        | 54                     | 30                   |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร               | 131                    | 60                   |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | 40                     | 21                   |
| ด้านการให้บริการ                       | 33                     | 8                    |
| รวมทั้งหมด                             | 346                    | 193                  |

# บทนำ

## 1. หลักการและเหตุผล

กรมบัญชีกลางได้จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการตามเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานภายในกรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 และกำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านที่ 2 : การประเมินคุณภาพ ตัวชี้วัด : ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน เป็นการประเมินผลการดำเนินงานด้านการให้บริการ พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงาน ตามกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการของแต่ละหน่วยงาน โดยมีกลุ่มงานประเมินผล กองยุทธศาสตร์และแผนงาน เป็นผู้ดำเนินการวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายและกระจายแบบสำรวจความพึงพอใจ เพื่อสำนักงานคลัง จังหวัดได้นำข้อคิดเห็นความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการไปปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้สำนักงานคลังจังหวัดนำผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดไปประกอบการพิจารณากำหนดมาตรการ และจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น
- 2) เพื่อสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการจากการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และการให้บริการ ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกรมบัญชีกลาง

## 3. ระยะเวลาดำเนินการ ระหว่างวันที่ 1 - 31 กรกฎาคม 2565

## 4. ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มากกว่าร้อยละ 80 อยู่ที่ระดับ 5.00 คะแนน

## 5. ผลผลิต

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

## 6. ผลลัพธ์

- 1) สำนักงานคลังจังหวัดนำผลสำรวจฯ ไปปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มากขึ้น
- 2) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ความประทับใจและทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

## 7. ขอบเขตการศึกษา

### 1) กลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วย

- 1.1) ผู้รับบริการ คือ หน่วยงานของรัฐ<sup>1</sup>/เจ้าหน้าที่ของรัฐ<sup>2</sup> และหน่วยงาน/บุคคลที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ
- 1.2) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ผู้กำกับหน่วยงานของรัฐ สภาอุตสาหกรรม สมาคมธนาคารไทย สถาบันการเงิน หอการค้าไทย สถานพยาบาล ผู้รับเบี้ยหวัดบำเหน็จบำนาญ ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ และประชาชนทั่วไปที่ติดต่อราชการกับสำนักงานคลังจังหวัด

### 2) ขอบเขตการสำรวจ โดยสำรวจการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด จำนวน 76 แห่ง

3) ช่องทางการสำรวจ คือ หนังสือราชการ เว็บไซต์ ผู้มาติดต่อราชการ และผู้เข้ารับการอบรมสัมมนา ในเขตพื้นที่จังหวัดนั้น ๆ

### 4) ประเด็นหลักที่ทำการสำรวจ ประกอบด้วย 5 ประเด็นหลัก ดังนี้

- 4.1) ความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)
  - 4.2) ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ
  - 4.3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด
  - 4.4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด
  - 4.5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด
- 5) กำหนดระยะเวลาของการสำรวจ : ระหว่างวันที่ 1 - 31 กรกฎาคม 2565

## 8. ระเบียบวิธีการสำรวจ

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

2) ประชากร ได้แก่ กลุ่มผู้รับบริการ คือ หน่วยงานของรัฐ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงาน/บุคคลที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ผู้กำกับหน่วยงานของรัฐ สภาอุตสาหกรรม สมาคมธนาคารไทย สถาบันการเงิน หอการค้าไทย สถานพยาบาล ผู้รับเบี้ยหวัดบำเหน็จบำนาญ ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ และประชาชนทั่วไปที่ติดต่อราชการกับสำนักงานคลังจังหวัด

3) การกำหนดขนาดตัวอย่าง : กลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 30 ราย

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

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

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

## 9. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

1) แบบสำรวจเป็นแบบปลายเปิดและปลายปิด แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน  
คลังจังหวัด

ส่วนที่ 3 : ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

2) วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยกระจายแบบสำรวจไปยังสำนักงานคลังจังหวัดทางหนังสือราชการ และการขอความร่วมมือจากส่วนราชการในการตอบแบบสำรวจออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์ [www.cgd.go.th](http://www.cgd.go.th) หัวข้อ “สำรวจความพึงพอใจ” หรือผ่านทาง QR Code



<https://shorturl.asia/AWo14>

## 10. การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล

1) ประมวลผลโดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel คำนวณสถิติต่าง ๆ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)

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

| ระดับคะแนน | ช่วงคะแนน   | ระดับความพึงพอใจ |
|------------|-------------|------------------|
| 5.00       | 4.21 - 5.00 | พอใจมากที่สุด    |
| 4.00       | 3.41 - 4.20 | พอใจมาก          |
| 3.00       | 2.61 - 3.40 | พอใจปานกลาง      |
| 2.00       | 1.81 - 2.60 | พอใจน้อย         |
| 1.00       | 0.00 - 1.80 | ควรปรับปรุง      |

หมายเหตุ : กรณีไม่เคยใช้บริการ จะไม่นำมาคิดค่าคะแนน

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

## 11. สูตรการคำนวณ

1) ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ 5 ด้าน ของแต่ละสำนักงานคลังจังหวัด =

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

2) ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ 5 ด้าน ของสำนักงานคลังจังหวัด =

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

3) ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการภาพรวม 5 คะแนน ของสำนักงานคลังจังหวัด =

$$\left( \frac{\text{ผลรวมคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภาพรวม 5 คะแนนเต็ม}}{76} \right) \times 20$$

4) ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของแต่ละสำนักงานคลังจังหวัด =

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

## 12. ข้อจำกัดของการสำรวจ

1) กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการภายนอกใช้วิธีการกระจายแบบสำรวจผ่านทางหน่วยงานเป็นหลักมากกว่าการกระจายให้แก่เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ

2) สำนักงานคลังจังหวัดมีโอกาสกระจายแบบสำรวจไม่ครบถ้วนและไม่ครอบคลุมทุกประเภทของกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด ทำให้การวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลไม่สะท้อนข้อเท็จจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) งานบริการของสำนักงานคลังจังหวัดมีความหลากหลาย มีผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวนมากหลายกลุ่ม ดังนั้นการตอบแบบสำรวจโดยใช้แบบสำรวจเพียงชุดเดียว อาจทำให้ผู้ที่ไม่ได้ใช้บริการในงานนั้น ๆ ให้ข้อมูลที่เบี่ยงเบนและคลาดเคลื่อนได้

### 13. คำนิยาม

การพิจารณาผลการสำรวจจะแบ่งประเด็นที่พิจารณาออกเป็น 5 ด้าน แต่ละด้านมีความหมาย ดังนี้

1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานคลังจังหวัด ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว

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

3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร หมายถึง วิธีการที่ผู้รับบริการติดต่อกับสำนักงานคลังจังหวัด เช่น ติดต่อด้วยตนเอง Call Center หนังสือราชการ โทรศัพท์ จดหมาย/โทรสาร ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (Website e-Mail Line และ Facebook) เป็นต้น

4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ หมายถึง การจัดสถานที่ ภูมิทัศน์ เครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

5) ด้านการให้บริการ หมายถึง สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส และมีความน่าเชื่อถือ โดยนิยามคำว่า “บริการ” หมายถึง การให้คำปรึกษา แนะนำการฝึกอบรม การเผยแพร่ความรู้หรือข้อมูลการให้บริการ

## ผลสำรวจ

กรมบัญชีกลางได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระหว่างวันที่ 1 - 31 กรกฎาคม 2565 มีกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ซึ่งเป็นผู้รับบริการกับสำนักงานคลังจังหวัด 76 จังหวัด มีแบบสำรวจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 5,066 ฉบับ แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจ ดังนี้

### 1. ภาพรวมการให้บริการ

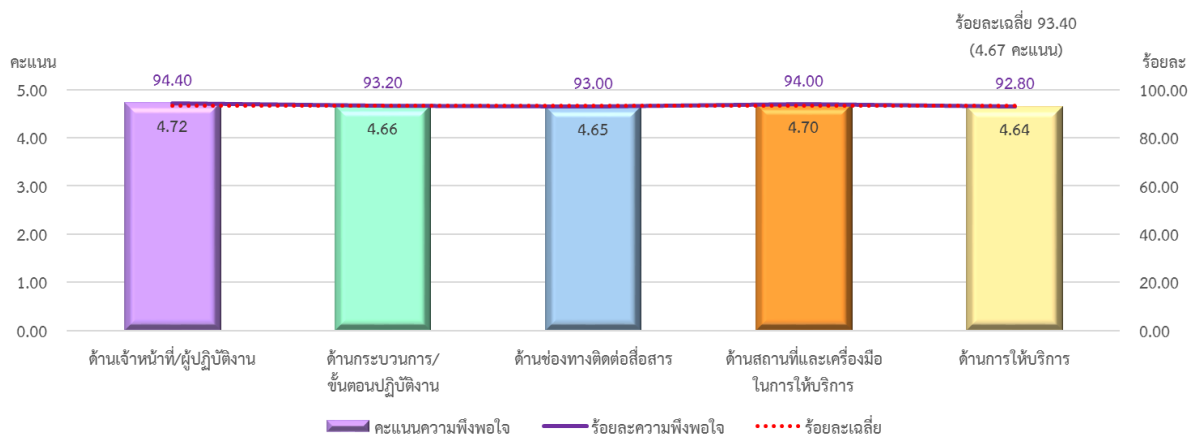
#### 1.1 ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.72 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.40

2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับมากที่สุดไปน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.72 4.70 4.66 4.65 และ 4.64 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.40 94.00 93.20 93.00 และ 92.80 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 1 และตารางที่ 2

ภาพที่ 1 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด  
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 1 : รายละเอียดระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น                                                                                                                                                                        | คะแนน       | ร้อยละ       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|
| <b>ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>                                                                                                                        | <b>4.70</b> | <b>94.00</b> |
| <b>ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>                                                                                                               | <b>4.72</b> | <b>94.40</b> |
| <b>ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>                                                                                                              | <b>4.67</b> | <b>93.40</b> |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                                           | <b>4.72</b> | <b>94.40</b> |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับมอบหมาย                                                                                                                     | 4.70        | 94.00        |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ                                                                                                                        | 4.70        | 94.00        |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                                        | 4.74        | 94.80        |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                                         | 4.75        | 95.00        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                                         | <b>4.66</b> | <b>93.20</b> |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน                                                                                                                                        | 4.63        | 92.60        |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                                         | 4.66        | 93.20        |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส<br>เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด                                  | 4.68        | 93.60        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                                                | <b>4.65</b> | <b>93.00</b> |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                                          | 4.68        | 93.60        |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                                          | 4.59        | 91.80        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                                           | 4.65        | 93.00        |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                                               | 4.68        | 93.60        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                                                  | <b>4.70</b> | <b>94.00</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                                          | 4.66        | 93.20        |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                                               | 4.67        | 93.40        |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย                                                                                                                                  | 4.74        | 94.80        |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง                                                                                                           | 4.70        | 94.00        |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ                                                                                                         | 4.71        | 94.20        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                                                        | <b>4.64</b> | <b>92.80</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย<br>และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                                      | 4.71        | 94.20        |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai)<br>สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                          | 4.68        | 93.60        |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                               | 4.66        | 93.20        |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิประโยชน์ค่าประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว                                                                                           | 4.60        | 92.00        |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                                                                    | 4.59        | 91.80        |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                                           | 4.58        | 91.60        |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการ<br>ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.66        | 93.20        |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค<br>เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น                                            | 4.62        | 92.40        |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง<br>และมีประสิทธิภาพ                                                                       | 4.64        | 92.80        |
| 10) วิทยาการมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้                                                                                                                                 | 4.67        | 93.40        |

## 2.5.8 สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง

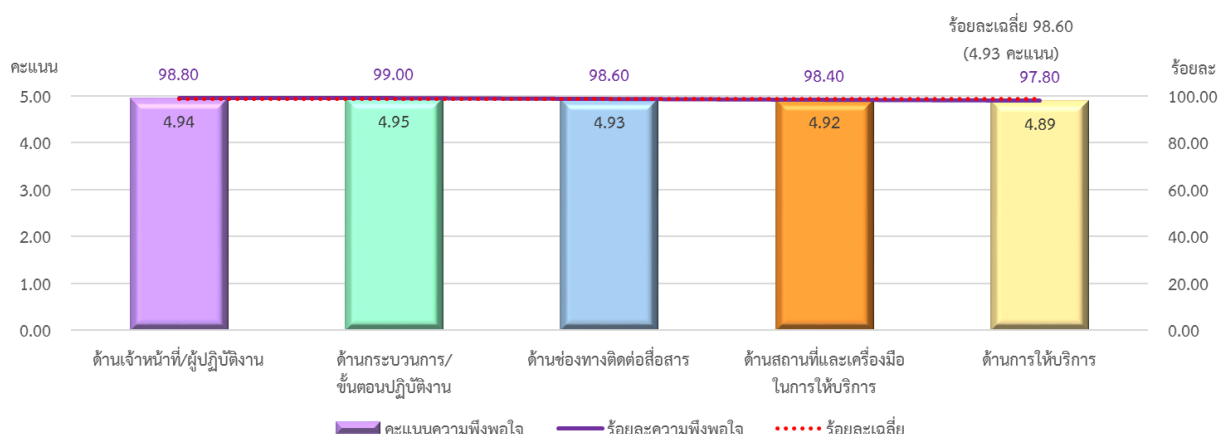
### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.93 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.60 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.93 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.60

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.93 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.60 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.95 4.94 4.93 4.92 และ 4.89 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.00 98.80 98.60 98.40 และ 97.80 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 337 และตารางที่ 90

ภาพที่ 337 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง  
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



**ตารางที่ 90 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ  
ของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

| ประเด็น                                                                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                | คะแนน            | ร้อยละ       |
| <b>ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>                                                                                                                  | <b>4.70</b>      | <b>94.00</b> |
| <b>ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>                                                                                             | <b>4.93</b>      | <b>98.60</b> |
| <b>ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>                                                                                                               | <b>4.93</b>      | <b>98.60</b> |
| <b>ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>                                                                                                              | <b>4.93</b>      | <b>98.60</b> |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                                           | <b>4.94</b>      | <b>98.80</b> |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับมอบหมาย                                                                                                                     | 4.93             | 98.60        |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงตามต้องการ                                                                                                                         | 4.90             | 98.00        |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                                        | 4.98             | 99.60        |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                                         | 4.93             | 98.60        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                                         | <b>4.95</b>      | <b>99.00</b> |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน                                                                                                                                        | 4.93             | 98.60        |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                                         | 4.95             | 99.00        |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส<br>เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด                                  | 4.98             | 99.60        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                                                | <b>4.93</b>      | <b>98.60</b> |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                                          | 4.95             | 99.00        |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                                          | 4.88             | 97.60        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                                           | 4.90             | 98.00        |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                                               | 4.98             | 99.60        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                                                  | <b>4.92</b>      | <b>98.40</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุโปร่ง บ้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                                        | 4.93             | 98.60        |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                                               | 4.93             | 98.60        |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย                                                                                                                                  | 4.93             | 98.60        |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง                                                                                                           | 4.95             | 99.00        |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ                                                                                                         | 4.88             | 97.60        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                                                        | <b>4.89</b>      | <b>97.80</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย<br>และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                                      | 4.90             | 98.00        |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai)<br>สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                          | 4.90             | 98.00        |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                               | 4.90             | 98.00        |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว                                                                                                | 4.90             | 98.00        |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                                                                    | 4.83             | 96.60        |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                                           | 4.86             | 97.20        |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการ<br>ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTb Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.86             | 97.20        |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค<br>เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น                                            | 4.88             | 97.60        |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้ทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง<br>และมีประสิทธิภาพ                                                                            | 4.93             | 98.60        |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้                                                                                                                                  | 4.95             | 99.00        |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจดังนี้

● ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการ ตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส และมีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย คะแนนเฉลี่ย 4.98 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.60

2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับ ภายในกำหนดเวลา มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง และวิทยาการ มีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ คะแนนเฉลี่ย 4.95 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.00

3) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ ไม่เลือกปฏิบัติ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และมีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.93 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.60

● ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

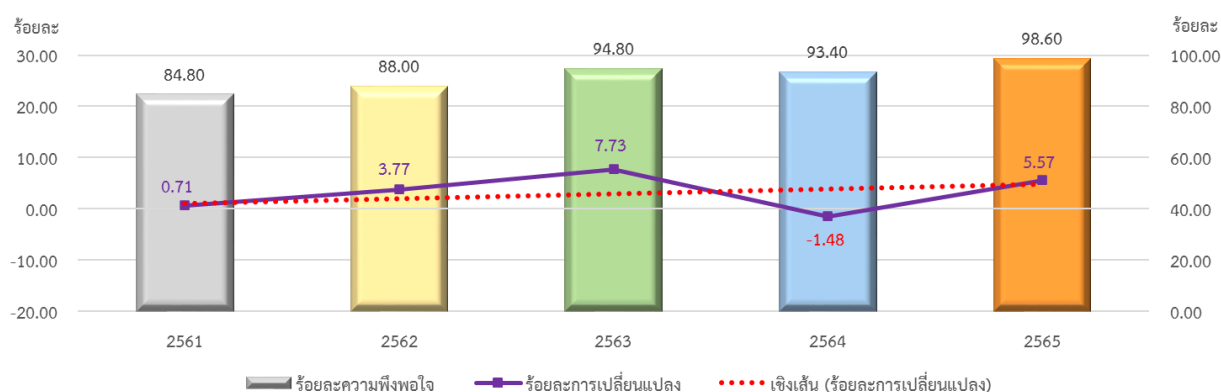
1) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.83 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.60

2) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด และความชัดเจน ถูกต้อง ความครบถ้วนในการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ เรื่องการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) คะแนนเฉลี่ย 4.86 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.20

3) ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ความเพียงพอของอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ในการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ และการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษานโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.88 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.60

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 0.71 3.77 7.73 และ 5.57 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 1.48 โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 338

ภาพที่ 338 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565

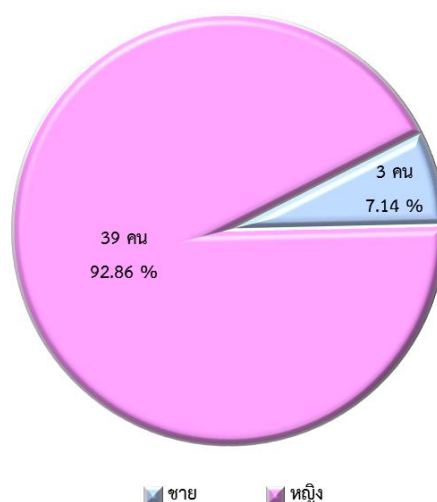


3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง แสดงตามภาพที่ 339 - 343 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 42 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

### 3.1) เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 42 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14 และเป็นเพศหญิง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 92.86 แสดงตามภาพที่ 339

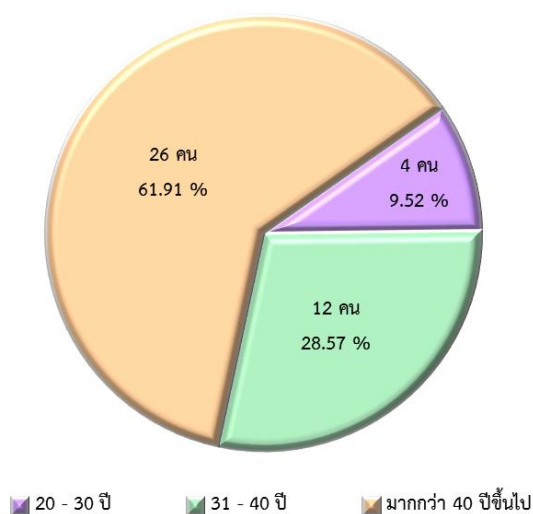
ภาพที่ 339 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง



### 3.2) อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 42 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 61.91 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 9.52 แสดงตามภาพที่ 340

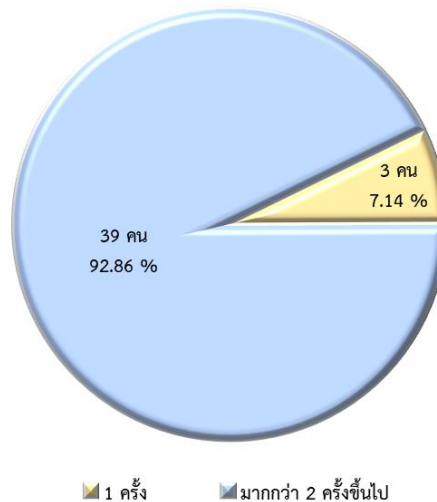
ภาพที่ 340 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง



### 3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 42 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไปมากที่สุด จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 92.86 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14 แสดงตามภาพที่ 341

ภาพที่ 341 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง



### 3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 42 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 342

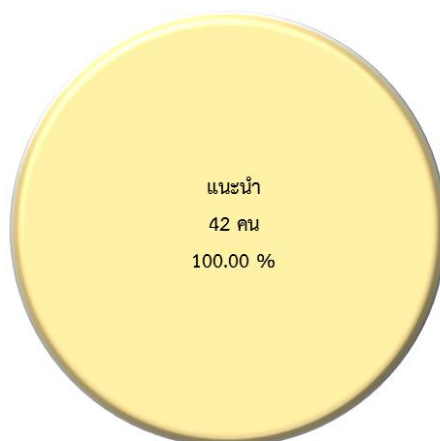
ภาพที่ 342 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง



### 3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 42 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 343

ภาพที่ 343 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง



#### 4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง

##### 4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 แสดงตามภาพที่ 344

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 42 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 5 ฉบับ โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

##### 4.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 40.00)

- ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานให้มากขึ้น
- การตอบคำถามของเจ้าหน้าที่ควรอธิบายให้ชัดเจนขึ้นกว่าเดิม

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

- ควรปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการให้รวดเร็วขึ้น

##### 4.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 20.00)

- ควรเพิ่มช่องทางติดต่อสื่อสารให้มากขึ้น

##### 4.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 20.00)

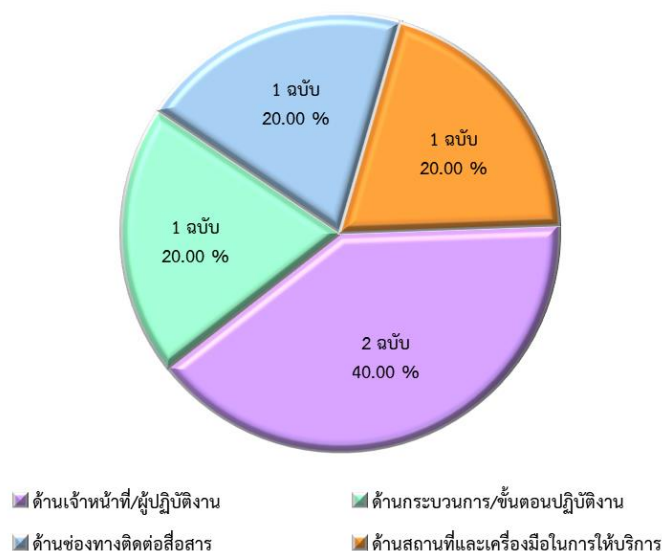
- ควรจัดให้มีห้องระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ขนาดเล็กไว้สำหรับการให้

คำปรึกษา/แนะนำแก่ผู้รับบริการ

##### 4.1.5) ด้านการให้บริการ

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

ภาพที่ 344 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงาน คลังจังหวัดลำปาง ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมเท่ากับปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 5 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ มีจำนวนเพิ่มขึ้น ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร มีจำนวนลดลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 91

ตารางที่ 91 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565

| ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ             | จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ) |                      |
|----------------------------------------|------------------------|----------------------|
|                                        | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564   | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน          | 2                      | 2                    |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน        | 0                      | 1                    |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร               | 3                      | 1                    |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | 0                      | 1                    |
| ด้านการให้บริการ                       | 0                      | 0                    |
| รวมทั้งหมด                             | 5                      | 5                    |