



# รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการ ของหน่วยงานสนับสนุน และสำนักงานคลังเขต

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

กรมบัญชีกลาง

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ  
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565  
pdf



<https://shorturl.asia/l6lw9>

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ  
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565  
e-book



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

## 4.5 สำนักงานคลังเขต 5

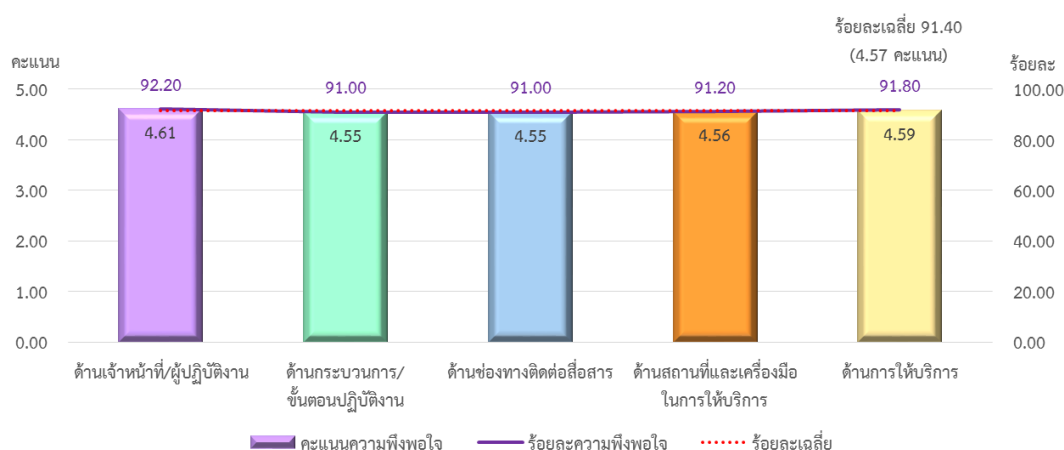
### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 5 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.57 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.40 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการภายนอก ได้คะแนนเฉลี่ย 4.51 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.20 และผลสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการภายใน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.60 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.20

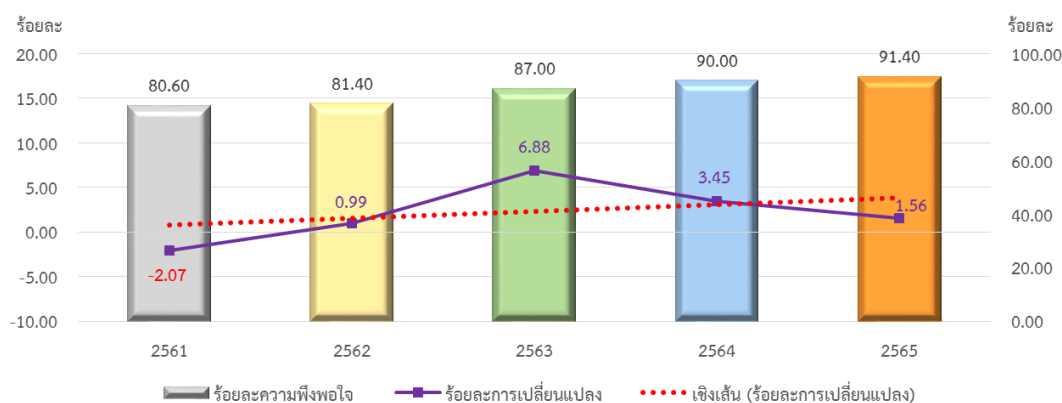
1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.57 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.40 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุด ไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.61 4.59 4.56 4.55 และ 4.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.20 91.80 91.20 91.00 และ 91.00 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 120

ภาพที่ 120 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 5  
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 5 ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 2.07 โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 0.99 6.88 3.45 และ 1.56 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 5 มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 121

ภาพที่ 121 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 5 ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565



#### 4.5.1 ผลสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการ (ภายนอก)

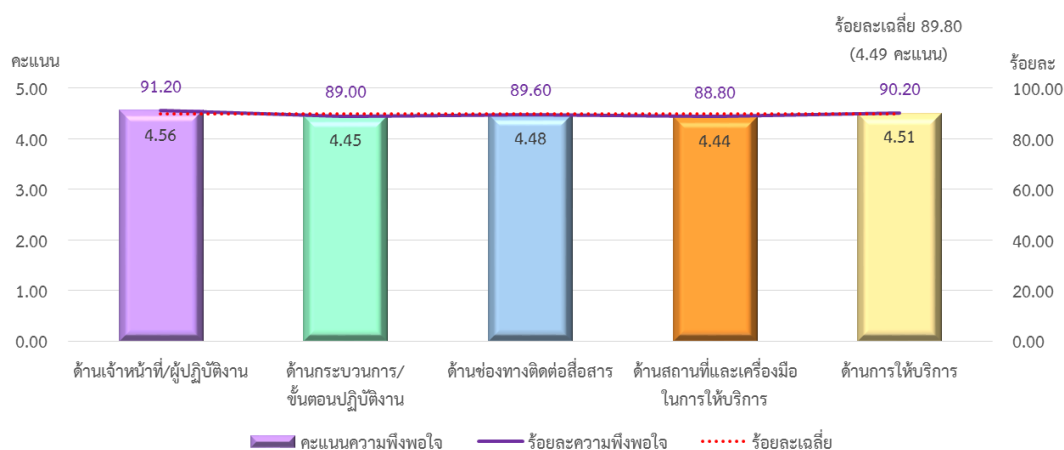
##### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 5 (ภายนอก) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.51 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.20 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.56 4.51 4.48 4.45 และ 4.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.20 90.20 89.60 89.00 และ 88.80 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 122 และตารางที่ 47

ภาพที่ 122 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 5 (ภายนอก)  
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 47 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ  
ของสำนักงานคลังเขต 5 (ภายนอก) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น                                                                                                                                       | ระดับความพึงพอใจ |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                               | คะแนน            | ร้อยละ       |
| <b>ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>                                                                                       | <b>4.51</b>      | <b>90.20</b> |
| <b>ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>                                                                              | <b>4.52</b>      | <b>90.40</b> |
| <b>ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>                                                                             | <b>4.49</b>      | <b>89.80</b> |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                          | <b>4.56</b>      | <b>91.20</b> |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับมอบ                                                                                        | 4.59             | 91.80        |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงตามความต้องการ                                                                                    | 4.55             | 91.00        |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ                                                                                                       | 4.54             | 90.80        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                        | <b>4.45</b>      | <b>89.00</b> |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน                                                                                                       | 4.43             | 88.60        |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                        | 4.46             | 89.20        |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส<br>เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.47             | 89.40        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                               | <b>4.48</b>      | <b>89.60</b> |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว                                                                                           | 4.47             | 89.40        |
| 2) Website ของสำนักงานคลังเขต ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                             | 4.43             | 88.60        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                          | 4.49             | 89.80        |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                              | 4.54             | 90.80        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                 | <b>4.44</b>      | <b>88.80</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                        | 4.38             | 87.60        |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                              | 4.41             | 88.20        |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย                                                                                                 | 4.46             | 89.20        |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง                                                                          | 4.46             | 89.20        |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ                                                                        | 4.47             | 89.40        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                       | <b>4.51</b>      | <b>90.20</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย<br>และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                     | 4.51             | 90.20        |
| 2) มีการจัดประชุม/อบรมให้ความรู้ทั่วถึง และเพียงพอต่อความต้องการ                                                                              | 4.43             | 88.60        |
| 3) การตรวจสอบข้อมูลผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญมีความรวดเร็ว และถูกต้อง                                                                               | 4.51             | 90.20        |
| 4) การอนุมัติสั่งจ่ายบำนาญมีความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง                                                                                      | 4.55             | 91.00        |
| 5) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้                                                                                                  | 4.54             | 90.80        |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 5 (ภายนอก) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ คะแนนเฉลี่ย 4.59 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.80

2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ และการอนุมัติส่งจ่ายบำเหน็จบำนาญมีความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง คะแนนเฉลี่ย 4.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.00

3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ และมีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย และวิทยาการมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ คะแนนเฉลี่ย 4.54 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.80

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

1) ความชัดเจนของจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จูทรอ ป้ายข้อความ คะแนนเฉลี่ย 4.38 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.60

2) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.41 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.20

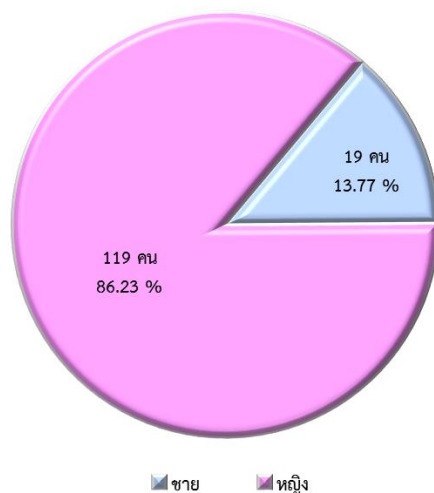
3) ความยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงานคลังเขต และความเพียงพอต่อความต้องการในการจัดประชุม/อบรมให้ความรู้อย่างทั่วถึง คะแนนเฉลี่ย 4.43 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.60

2) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังเขต 5 (ภายนอก) แสดงตามภาพที่ 123 - 125  
แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 138 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

#### 2.1) เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 138 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 13.77 และเป็นเพศหญิง จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 86.23 แสดงตามภาพที่ 123

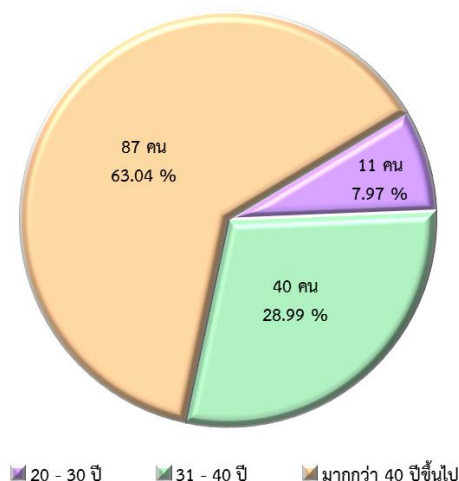
ภาพที่ 123 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังเขต 5 (ภายนอก)



#### 2.2) อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 138 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 63.04 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 28.99 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.97 แสดงตามภาพที่ 124

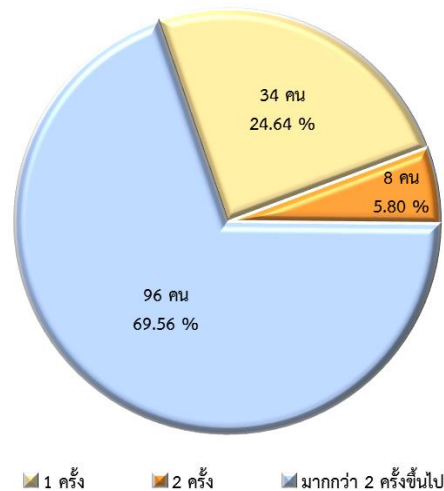
ภาพที่ 124 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังเขต 5 (ภายนอก)



### 2.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 138 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 69.56 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 24.64 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.80 แสดงตามภาพที่ 125

ภาพที่ 125 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังเขต 5 (ภายนอก)



### 2.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 138 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 126

ภาพที่ 126 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการสำนักงานคลังเขต 5 (ภายนอก)



## 2.5) การแนะนำให้มาใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 138 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 127

ภาพที่ 127 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการสำนักงานคลังเขต 5 (ภายนอก)



### 3) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 5 (ภายนอก)

#### 3.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 5 (ภายนอก) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 138 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 6 ฉบับ โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

##### 3.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 3 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 50.00)

- เจ้าหน้าที่ควรมีองค์ความรู้เชิงลึกทั้งเชิงวิชาการและภาคปฏิบัติ
- ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้นในการให้บริการ

##### 3.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

##### 3.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

##### 3.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 16.67)

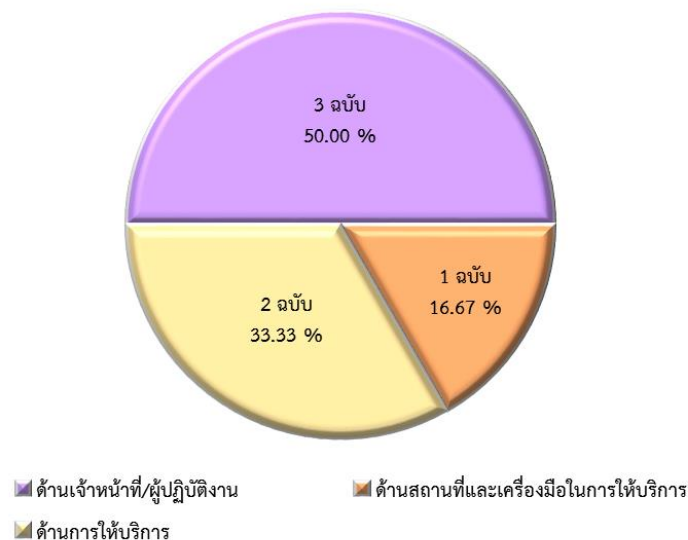
- ควรมีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอย่างเพียงพอ

##### 3.1.5) ด้านการให้บริการ (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 33.33)

- ควรมีการประชาสัมพันธ์เรื่องบำเหน็จบำนาญให้มากขึ้น

แสดงตามภาพที่ 128

ภาพที่ 128 : ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 5 (ภายนอก) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



3.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 5 (ภายนอก) ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 10 ฉบับ ลดลงเป็น 6 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง ข้อเสนอแนะด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร มีจำนวนลดลง ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ มีจำนวนเพิ่มขึ้น จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 48

ตารางที่ 48 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 5 (ภายนอก) ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565

| ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ             | จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ) |                      |
|----------------------------------------|------------------------|----------------------|
|                                        | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564   | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน          | 3                      | 3                    |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน        | 3                      | 0                    |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร               | 3                      | 0                    |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | 0                      | 1                    |
| ด้านการให้บริการ                       | 1                      | 2                    |
| รวมทั้งหมด                             | 10                     | 6                    |

#### 4.5.2 ผลสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการ (ภายใน)

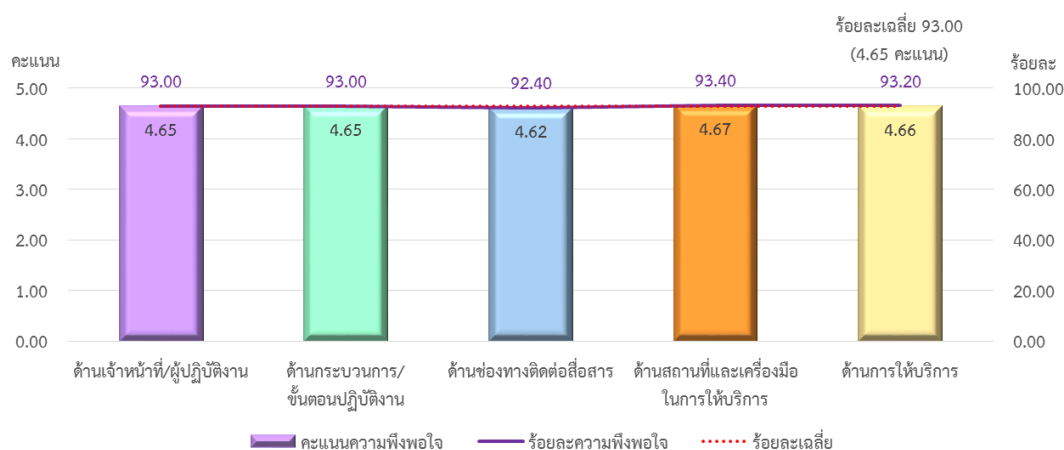
##### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 5 (ภายใน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.60 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.00

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.00 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.67 4.66 4.65 4.65 และ 4.62 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40 93.20 93.00 93.00 และ 92.40 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 129 และตารางที่ 49

ภาพที่ 129 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 5 (ภายใน)  
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



**ตารางที่ 49 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ  
ของสำนักงานคลังเขต 5 (ภายใน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

| ประเด็น                                                                                                                                       | ระดับความพึงพอใจ |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                               | คะแนน            | ร้อยละ       |
| <b>ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>                                                                                       | <b>4.63</b>      | <b>92.60</b> |
| <b>ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>                                                                              | <b>4.60</b>      | <b>92.00</b> |
| <b>ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>                                                                             | <b>4.65</b>      | <b>93.00</b> |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                          | <b>4.65</b>      | <b>93.00</b> |
| 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับมอบ                                                                                     | 4.63             | 92.60        |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงตามความต้องการ                                                                                    | 4.66             | 93.20        |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ                                                                                                       | 4.66             | 93.20        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                        | <b>4.65</b>      | <b>93.00</b> |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน                                                                                                       | 4.63             | 92.60        |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                        | 4.66             | 93.20        |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส<br>เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.67             | 93.40        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                               | <b>4.62</b>      | <b>92.40</b> |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว                                                                                           | 4.63             | 92.60        |
| 2) Website ของสำนักงานคลังเขต ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                             | 4.60             | 92.00        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                          | 4.64             | 92.80        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                 | <b>4.67</b>      | <b>93.40</b> |
| 1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                              | 4.66             | 93.20        |
| 2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย                                                                                                 | 4.67             | 93.40        |
| 3) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง                                                                          | 4.67             | 93.40        |
| 4) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ                                                                        | 4.69             | 93.80        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                       | <b>4.66</b>      | <b>93.20</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย<br>และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                     | 4.61             | 92.20        |
| 2) มีการจัดประชุม/อบรมให้ความรู้ทั่วถึง และเพียงพอต่อความต้องการ                                                                              | 4.67             | 93.40        |
| 3) การกำกับดูแล/ตรวจสอบ/ติดตามประเมินผลสำนักงานคลังจังหวัดในเขตพื้นที่<br>มีประสิทธิภาพ และน่าเชื่อถือ                                        | 4.67             | 93.40        |
| 4) กำกับดูแลและผลักดันการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาล กระทรวง กรม ได้อย่างเหมาะสมและชัดเจน                                                          | 4.69             | 93.80        |
| 5) การติดตามและเร่งรัดการใช้จ่ายเงินของสำนักงานคลังจังหวัดในเขตพื้นที่<br>มีความสม่ำเสมอ มีแนวทางที่ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ                   | 4.66             | 93.20        |
| 6) นโยบายการพัฒนางานของสำนักงานคลังจังหวัดในพื้นที่ที่มีทิศทางที่ชัดเจน                                                                       | 4.63             | 92.60        |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 5 (ภายใน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ มีการกำกับดูแล และผลักดันการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาล กระทรวง กรม ได้อย่างเหมาะสมและชัดเจน คะแนนเฉลี่ย 4.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.80

2) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการ เว้นระยะห่าง มีการจัดประชุม/อบรมให้ความรู้ทั่วถึง และเพียงพอต่อความต้องการ และการกำกับดูแล/ ตรวจสอบ/ติดตามประเมินผลสำนักงานคลังจังหวัดในเขตพื้นที่มีประสิทธิภาพ และน่าเชื่อถือ คะแนนเฉลี่ย 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40

3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ การติดตามและเร่งรัด การใช้จ่ายเงินของสำนักงานคลังจังหวัดในเขตพื้นที่มีความสม่ำเสมอ มีแนวทางที่ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.66 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.20

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

1) ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงาน คลังเขต คะแนนเฉลี่ย 4.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.00

2) ความมีมาตรฐานและความชัดเจนในการตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะ คะแนนเฉลี่ย 4.61 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.20

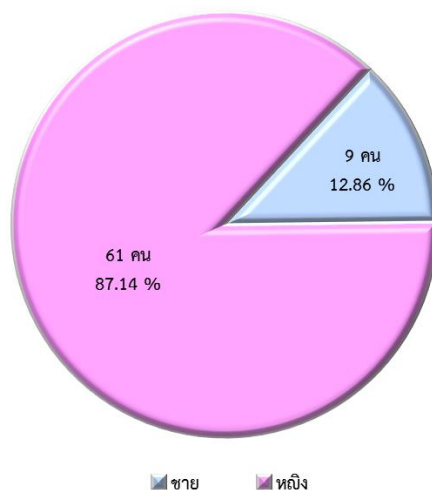
3) ความรู้/ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ในงานที่รับผิดชอบ ความยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอน การให้บริการ ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับ และความชัดเจนของนโยบาย การพัฒนางานของสำนักงานคลังจังหวัดในพื้นที่ คะแนนเฉลี่ย 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.60

2) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังเขต 5 (ภายใน) แสดงตามภาพที่ 130 - 132  
แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 70 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

### 2.1) เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 70 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 12.86 และเป็นเพศหญิง จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 87.14 แสดงตามภาพที่ 130

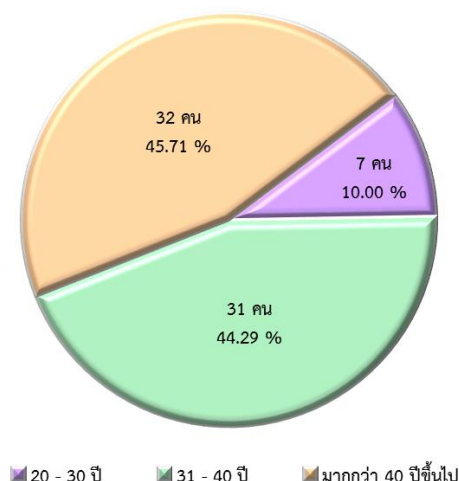
ภาพที่ 130 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังเขต 5 (ภายใน)



### 2.2) อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 70 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 45.71 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 44.29 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 แสดงตามภาพที่ 131

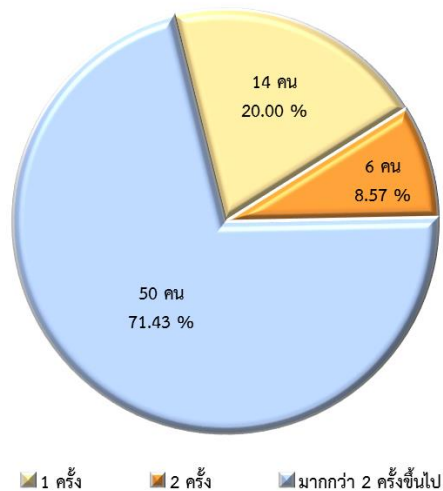
ภาพที่ 131 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังเขต 5 (ภายใน)



### 2.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 70 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 71.43 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 8.57 แสดงตามภาพที่ 132

ภาพที่ 132 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังเขต 5 (ภายใน)



### 3) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 5 (ภายใน)

#### 3.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 5 (ภายใน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 70 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 3 ฉบับ โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

##### 3.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

##### 3.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 66.67)

- ควรกำหนดกระบวนการ/ขั้นตอนการทำงานให้มีความชัดเจนและไม่ซ้ำซ้อน

##### 3.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

##### 3.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ

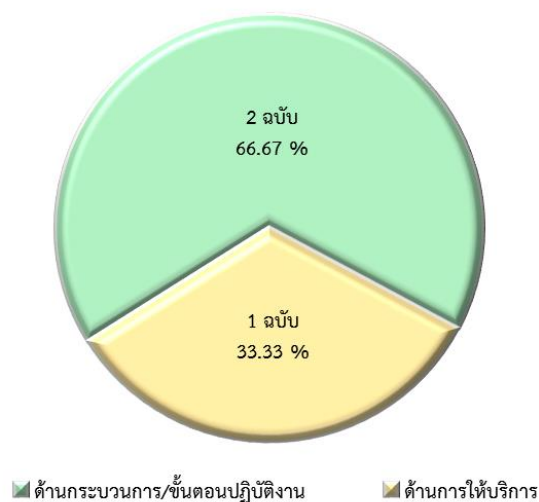
- ไม่มีข้อเสนอแนะ

##### 3.1.5) ด้านการให้บริการ (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 33.33)

- ควรมีการให้ความรู้หรือประชาสัมพันธ์เรื่องบำเหน็จบำนาญให้มากขึ้น

แสดงตามภาพที่ 133

ภาพที่ 133 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 5 (ภายใน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



3.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 5 (ภายใน) ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 1 ฉบับ เพิ่มขึ้นเป็น 3 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง ข้อเสนอแนะด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ มีจำนวนเพิ่มขึ้น ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร มีจำนวนลดลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 50

ตารางที่ 50 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 5 (ภายใน)  
ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565

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

กลุ่มงานประเมินผล กองยุทธศาสตร์และแผนงาน กรมบัญชีกลาง

 ถนนพระรามที่ 6 แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400

 02 - 127 - 7000 ต่อ 6310 , 6517

 [www.cgd.go.th](http://www.cgd.go.th)