



รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานคลังจังหวัด

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ
pdf



<https://shorturl.asia/juXQK>

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ
e - book



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

สารบัญ

บทนำ	หน้า
สรุปผลสำรวจ	ก
1. ภาพรวมการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด	1
1.1 ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม	1
1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	9
1.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	11
1.4 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 - 2566)	13
1.5 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566)	13
1.6 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	14
1.7 การกลับมาใช้บริการและการแนะนำบุคคลอื่นให้มาใช้บริการ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	30
1.8 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	33

	หน้า
2. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	34
2.1 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 1	
2.1.1 พระนครศรีอยุธยา	34
2.1.2 นนทบุรี	39
2.1.3 ปทุมธานี	44
2.1.4 ลพบุรี	50
2.1.5 สระบุรี	55
2.1.6 สิงห์บุรี	61
2.1.7 ชัยนาท	66
2.1.8 อ่างทอง	72
2.2 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 2	
2.2.1 ฉะเชิงเทรา	77
2.2.2 จันทบุรี	82
2.2.3 ชลบุรี	87
2.2.4 ตราด	92
2.2.5 นครนายก	97
2.2.6 ปราจีนบุรี	102
2.2.7 ระยอง	107
2.2.8 สมุทรปราการ	112
2.2.9 สระแก้ว	117
2.3 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 3	
2.3.1 นครราชสีมา	122
2.3.2 ชัยภูมิ	128
2.3.3 บุรีรัมย์	133
2.3.4 ยโสธร	138
2.3.5 ศรีสะเกษ	144
2.3.6 สุรินทร์	150
2.3.7 อุบลราชธานี	155
2.3.8 อำนาจเจริญ	160

	หน้า
2.4 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 4	
2.4.1 อุดรธานี	166
2.4.2 กาฬสินธุ์	171
2.4.3 ขอนแก่น	177
2.4.4 นครพนม	183
2.4.5 มหาสารคาม	188
2.4.6 มุกดาหาร	194
2.4.7 ร้อยเอ็ด	199
2.4.8 เลย	204
2.4.9 สกลนคร	210
2.4.10 หนองคาย	215
2.4.11 หนองบัวลำภู	221
2.4.12 บึงกาฬ	227
2.5 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 5	
2.5.1 เชียงใหม่	232
2.5.2 เชียงราย	238
2.5.3 น่าน	243
2.5.4 พะเยา	248
2.5.5 แพร่	253
2.5.6 แม่ฮ่องสอน	258
2.5.7 ลำพูน	263
2.5.8 ลำปาง	268
2.6 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 6	
2.6.1 พิษณุโลก	273
2.6.2 กำแพงเพชร	278
2.6.3 ตาก	283
2.6.4 นครสวรรค์	288
2.6.5 พิจิตร	293
2.6.6 เพชรบูรณ์	298
2.6.7 สุโขทัย	303
2.6.8 อุทัยธานี	309
2.6.9 อุตรดิตถ์	315

	หน้า
2.7 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 7	
2.7.1 นครปฐม	320
2.7.2 กาญจนบุรี	326
2.7.3 ประจวบคีรีขันธ์	331
2.7.4 เพชรบุรี	336
2.7.5 ราชบุรี	341
2.7.6 สมุทรสงคราม	346
2.7.7 สมุทรสาคร	351
2.7.8 สุพรรณบุรี	356
2.8 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 8	
2.8.1 สุราษฎร์ธานี	361
2.8.2 นครศรีธรรมราช	366
2.8.3 กระบี่	371
2.8.4 ชุมพร	376
2.8.5 พังงา	381
2.8.6 ภูเก็ต	386
2.8.7 ระนอง	391
2.9 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 9	
2.9.1 สงขลา	396
2.9.2 ตรัง	401
2.9.3 พัทลุง	406
2.9.4 นราธิวาส	411
2.9.5 ปัตตานี	416
2.9.6 ยะลา	422
2.9.7 สตูล	427

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

ตามเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานภายในกรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ได้กำหนดตัวชี้วัดด้านการประเมินคุณภาพ : ความสำเร็จของการพัฒนาประสิทธิภาพความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน เพื่อประโยชน์ในการนำผลการสำรวจมาใช้ประกอบการจัดทำนโยบาย แผนยุทธศาสตร์กรมบัญชีกลาง การกำหนดทิศทางและพัฒนากำหนดการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการนำมาปรับปรุงการดำเนินงาน การให้บริการมากที่สุด โดยกลุ่มงานประเมินผล กองยุทธศาสตร์และแผนงานเป็นผู้ดำเนินการวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายและกระจายแบบสำรวจความพึงพอใจ เพื่อเปิดโอกาสให้หน่วยงานได้นำข้อคิดเห็น ความต้องการ และข้อเสนอแนะไปปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อให้สำนักงานคลังจังหวัดนำผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดไปประกอบการพิจารณากำหนดมาตรการ และจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

2.2 เพื่อสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดจากการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการ ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกรมบัญชีกลาง

3. ระยะเวลาการสำรวจ

ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน - 14 กรกฎาคม 2566

4. ผลผลิต

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

5. ผลลัพธ์

5.1 กรมบัญชีกลางนำผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดไปปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดได้มากขึ้น

5.2 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมีความพึงพอใจ ความประทับใจ และทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานของกรมบัญชีกลาง

6. ขอบเขตการศึกษา

6.1 ขอบเขตการสำรวจ จะทำการสำรวจการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด 76 หน่วยงาน

6.2 กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ บุคคลภายนอกกรมบัญชีกลางที่ติดต่อประสานงานกับสำนักงานคลังจังหวัด เช่น ส่วนราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการ เป็นต้น

6.3 ช่องทางการสำรวจ ได้แก่ หนังสือราชการ เว็บไซต์ ผู้มาติดต่อราชการ และผู้เข้ารับการอบรมสัมมนา

6.4 ประเด็นหลักที่ทำการสำรวจ

1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ

2) การกลับมาใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

3) การแนะนำบุคคลอื่นให้มาใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

6.5 ระยะเวลาการสำรวจ ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน - 14 กรกฎาคม 2566

7. ระเบียบวิธีการสำรวจ

7.1 วิธีการสำรวจใช้การสำรวจเชิงปริมาณ (Quantitative Survey) โดยประมวลผลและวิเคราะห์ความคิดเห็นของตัวอย่าง ณ ช่วงเวลาหนึ่งโดยเน้นการวัดครั้งเดียว (One - Shot Descriptive Study)

7.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคคลภายนอกกรมบัญชีกลางที่ติดต่อประสานงานกับสำนักงานคลังจังหวัด เช่น ส่วนราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการ เป็นต้น

7.3 กลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 30 ราย

7.4 การสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด เพื่อให้ได้ตัวอย่างครอบคลุมงานบริการมากที่สุด

8. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

8.1 แบบสำรวจเป็นแบบปลายเปิดและปลายปิด แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

ส่วนที่ 3 : ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

8.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด โดยแจ้งผ่านทางหนังสือราชการและการขอความร่วมมือจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ตอบแบบสำรวจออนไลน์ผ่านทาง www.cgd.go.th → หัวข้อ “สำรวจความพึงพอใจ” หรือผ่านทาง QR Code



<https://shorturl.asia/dUMhy>

9. การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล

9.1 ประมวลผลโดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel คำนวณสถิติต่าง ๆ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

9.2 วิธีการประเมินผลความพึงพอใจ ได้กำหนดเกณฑ์การวัดตามระบบ Likert Scales¹ 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	1.00 - 1.80	ควรปรับปรุง

หมายเหตุ :

- ¹ เครื่องมือวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นที่กำหนดคะแนนของคำตอบในแบบสำรวจ ส่วนใหญ่นิยามกำหนดน้ำหนักความเห็นต่อคำถามแต่ละข้อเป็น 5 ระดับ ซึ่งคำตอบเกี่ยวกับทัศนคติหรือความคิดเห็นแต่ละชุด จะนำมาสร้างเป็นมาตรวัดระดับของทัศนคติหรือความคิดเห็นในเรื่องนั้น ๆ
- กรณีไม่เคยใช้บริการ จะไม่นำมาคิดค่าคะแนน

10. สูตรการคำนวณของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

10.1 ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ 5 ด้าน ของแต่ละสำนักงานคลังจังหวัด =

$$\left(\frac{\text{คะแนนเฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน} + \text{คะแนนเฉลี่ยด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน} + \text{คะแนนเฉลี่ยด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร} + \text{คะแนนเฉลี่ยด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ} + \text{คะแนนเฉลี่ยด้านการให้บริการ}}{5} \right) \times 20$$

10.2 ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ 5 ด้าน ของสำนักงานคลังจังหวัด =

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

10.3 ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการภาพรวม 5 คะแนน ของสำนักงานคลังจังหวัด =

$$\left(\frac{\text{ผลรวมคะแนนความพึงพอใจการให้บริการภาพรวม 5 คะแนน ของแต่ละสำนักงานคลังจังหวัด}}{76} \right) \times 20$$

10.4 ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัด =

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

11. ข้อจำกัดของการสำรวจ

แต่ละหน่วยงานมีภารกิจและกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน ดังนั้น การกระจายแบบสำรวจอาจไม่เป็นไปอย่างกว้างขวางและครอบคลุมผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดได้ทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมกัน

12. คำนินยาม

การพิจารณาผลการสำรวจจะแบ่งประเด็นที่พิจารณาออกเป็น 5 ด้าน แต่ละด้านมีความหมาย ดังนี้

12.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานของบุคลากรกรมบัญชีกลาง ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว

12.2 ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน หมายถึง รูปแบบ กระบวนการ ขั้นตอน หรือวิธีการดำเนินงานของกรมบัญชีกลาง เช่น การวางแผน การบริหารจัดการ การพัฒนาหรือปรับปรุงการทำงาน ความยืดหยุ่น การรับฟังความคิดเห็น เป็นต้น

12.3 ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร หมายถึง ช่องทางการติดต่อขอรับบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด เช่น ติดต่อด้วยตนเอง หนังสือราชการ โทรศัพท์ จดหมาย/โทรสาร ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (Website E-mail Line และ Facebook) เป็นต้น

12.4 ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ หมายถึง การจัดสถานที่ ภูมิทัศน์ เครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

12.5 ด้านการให้บริการ หมายถึง สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส และมีความน่าเชื่อถือ โดยนิยามคำว่า “บริการ” หมายถึง การให้คำปรึกษา การฝึกอบรม การเผยแพร่ความรู้หรือข้อมูลการให้บริการผ่านระบบเทคโนโลยี เป็นต้น

สรุปผลสำรวจ

กรมบัญชีกลางได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน - 14 กรกฎาคม 2566 โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 4,044 คน แสดงผลสำรวจความพึงพอใจ ดังนี้

1. ภาพรวมการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

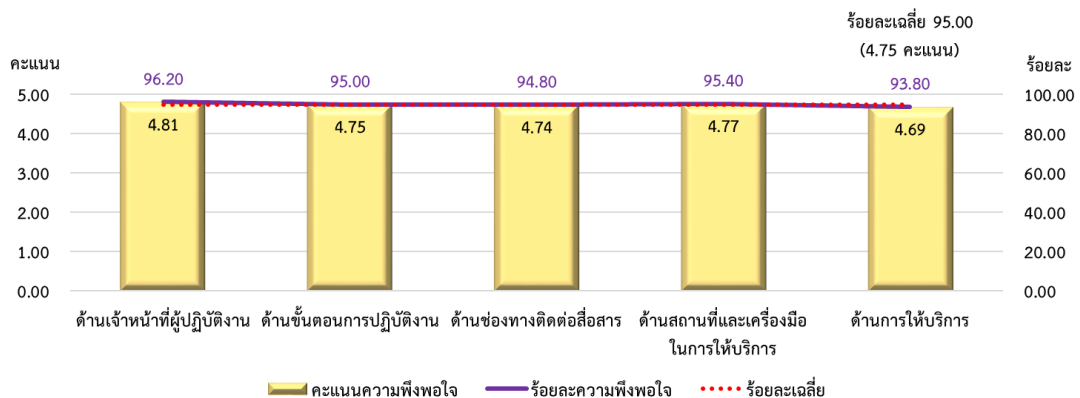
1.1 ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.40 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60

2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.75 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.00 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.81 4.77 4.74 4.75 และ 4.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.20 95.40 95.00 94.80 และ 93.80 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ ก และตารางที่ ก - ข

ภาพที่ ก : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ตารางที่ ก : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัด (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.77	95.40
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัด (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.78	95.60
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้านของสำนักงานคลังจังหวัด (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.75	95.00
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.81	96.20
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน ให้คำแนะนำและความรู้ที่เป็นประโยชน์	4.78	95.60
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	4.79	95.80
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.83	96.60
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.83	96.60
ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.75	95.00
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.73	94.60
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.75	95.00
3) มีวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรฐานการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด	4.76	95.20
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.74	94.80
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.76	95.20
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย	4.69	93.80
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.73	94.60
4) มีช่องทางในการให้บริการที่นอกเหนือจากช่องทางหลักของกรมบัญชีกลาง เช่น Facebook Line e-mail เป็นต้น	4.76	95.20
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.77	95.40
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.76	95.20
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.76	95.20
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.81	96.20
4) มีสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรฐานการเว้นระยะห่าง	4.78	95.60
5) มีแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.76	95.20

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ด้านการให้บริการ	4.69	93.80
งานให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับระบบ e-GP และการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญ	4.69	93.80
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.73	94.60
2) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.70	94.00
3) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.62	92.40
4) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้ทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.69	93.80
5) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.72	94.40
งานให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับระบบ New GFMS Thai และการจ่ายเงิน การรับเงิน การนำเงินส่งคลัง	4.72	94.40
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.72	94.40
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.72	94.40
3) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.70	94.00
4) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.72	94.40
งานขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลและให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูลการคลังและเศรษฐกิจ	4.65	93.00
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.67	93.40
2) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ และ กอช. เป็นต้น	4.65	93.00
3) การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดมีความน่าสนใจ	4.64	92.80
4) การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดมีความน่าสนใจ	4.64	92.80
5) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.67	93.40

ตารางที่ ข : สรุปคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจําปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

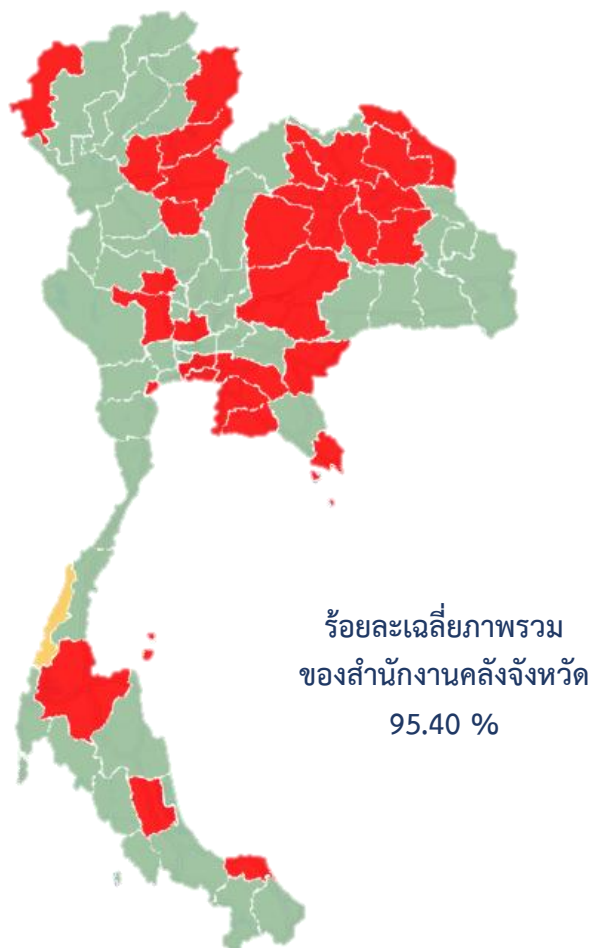
สำนักงานคลังจังหวัด	ประเด็นการสำรวจ															
	ภาพรวมเฉลี่ย		คะแนนเต็ม 5 คะแนน		รวม 5 ด้าน		ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน		ด้านขั้นตอน การปฏิบัติงาน		ด้านช่องทาง ติดต่อสื่อสาร		ด้านสถานที่ และเครื่องมือ ในการให้บริการ		ด้านการให้บริการ	
	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ
ภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัด	4.77	95.40	4.78	95.60	4.75	95.00	4.81	96.20	4.75	95.00	4.74	94.80	4.77	95.40	4.69	93.80
สำนักงานคลังจังหวัดโมเซต 1																
พระนครศรีอยุธยา	4.70	94.00	4.76	95.20	4.63	92.60	4.77	95.40	4.66	93.20	4.58	91.60	4.63	92.60	4.52	90.40
นนทบุรี	4.82	96.40	4.85	97.00	4.78	95.60	4.84	96.80	4.84	96.80	4.75	95.00	4.84	96.80	4.62	92.40
ปทุมธานี	4.81	96.20	4.83	96.60	4.78	95.60	4.81	96.20	4.78	95.60	4.76	95.20	4.76	95.20	4.78	95.60
ลพบุรี	4.92	98.40	4.93	98.60	4.90	98.00	4.97	99.40	4.95	99.00	4.86	97.20	4.91	98.20	4.81	96.20
สระบุรี	4.82	96.40	4.84	96.80	4.79	95.80	4.85	97.00	4.79	95.80	4.76	95.20	4.89	97.80	4.68	93.60
สิงห์บุรี	4.92	98.40	4.93	98.60	4.91	98.20	4.95	99.00	4.95	99.00	4.93	98.60	4.91	98.20	4.81	96.20
ชัยนาท	4.74	94.80	4.77	95.40	4.71	94.20	4.76	95.20	4.72	94.40	4.71	94.20	4.76	95.20	4.59	91.80
อ่างทอง	4.82	96.40	4.85	97.00	4.79	95.80	4.87	97.40	4.79	95.80	4.82	96.40	4.75	95.00	4.71	94.20
สำนักงานคลังจังหวัดโมเซต 2																
ฉะเชิงเทรา	4.73	94.60	4.78	95.60	4.67	93.40	4.79	95.80	4.68	93.60	4.67	93.40	4.66	93.20	4.57	91.40
จันทบุรี	4.86	97.20	4.88	97.60	4.83	96.60	4.85	97.00	4.85	97.00	4.85	97.00	4.88	97.60	4.70	94.00
ชลบุรี	4.62	92.40	4.57	91.40	4.66	93.20	4.70	94.00	4.67	93.40	4.64	92.80	4.68	93.60	4.63	92.60
ตราด	4.75	95.00	4.74	94.80	4.75	95.00	4.77	95.40	4.77	95.40	4.75	95.00	4.79	95.80	4.66	93.20
นครนายก	4.79	95.80	4.81	96.20	4.76	95.20	4.80	96.00	4.71	94.20	4.73	94.60	4.79	95.80	4.75	95.00
ปราจีนบุรี	4.88	97.60	4.91	98.20	4.85	97.00	4.91	98.20	4.86	97.20	4.85	97.00	4.91	98.20	4.70	94.00
ระยอง	4.75	95.00	4.76	95.20	4.73	94.60	4.82	96.40	4.79	95.80	4.73	94.60	4.76	95.20	4.55	91.00
สมุทรปราการ	4.45	89.00	4.47	89.40	4.42	88.40	4.56	91.20	4.47	89.40	4.41	88.20	4.39	87.80	4.27	85.40
สระแก้ว	4.66	93.20	4.65	93.00	4.66	93.20	4.74	94.80	4.61	92.20	4.62	92.40	4.67	93.40	4.64	92.80

1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัด
4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.40 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- สำนักงานคลังจังหวัดที่มีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัด
มีจำนวน 45 หน่วยงาน โดยสำนักงานคลังจังหวัดที่ได้ความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดสงขลา
คะแนนเฉลี่ย 4.95 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.00 ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
- สำนักงานคลังจังหวัดที่มีระดับคะแนนเท่ากับคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัด
มีจำนวน 1 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดระนอง คะแนนเฉลี่ย 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.40
- สำนักงานคลังจังหวัดที่มีระดับคะแนนต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัด
มีจำนวน 30 หน่วยงาน โดยหน่วยงานภารกิจหลักที่ได้ความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ
คะแนนเฉลี่ย 4.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.80 ประเด็นที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ ด้านการให้บริการ
แสดงตามภาพที่ ข และตารางที่ ค

ภาพที่ ข : สำนักงานคลังจังหวัดที่ได้ความพึงพอใจสูง - ต่ำกว่า
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



**ตารางที่ ค : สำนักงานคลังจังหวัดที่ได้ความพึงพอใจสูง - ต่ำกว่า
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566**

สำนักงานคลังจังหวัดที่มีระดับคะแนน สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัด			
ลำดับที่	สำนักงานคลังจังหวัด	ภาพรวมเฉลี่ย	
		คะแนน	ร้อยละ
1	สงขลา	4.95	99.00
2	นราธิวาส	4.93	98.60
	พะเยา	4.93	98.60
3	ราชบุรี	4.92	98.40
	ลพบุรี	4.92	98.40
	สิงห์บุรี	4.92	98.40
4	ยโสธร	4.91	98.20
	อุทัยธานี	4.91	98.20
5	กำแพงเพชร	4.90	98.00
	ประจวบคีรีขันธ์	4.90	98.00
	ลำปาง	4.90	98.00
6	กระบี่	4.89	97.80
	ตรัง	4.89	97.80
	สมุทรสาคร	4.89	97.80
7	เชียงใหม่	4.88	97.60
	ปราจีนบุรี	4.88	97.60
	อำนาจเจริญ	4.88	97.60
8	เพชรบุรี	4.87	97.40
	เลย	4.87	97.40
9	จันทบุรี	4.86	97.20
	ภูเก็ต	4.86	97.20
10	พังงา	4.85	97.00
	แพร่	4.85	97.00
	ยะลา	4.85	97.00
	ศรีสะเกษ	4.85	97.00
11	นครสวรรค์	4.84	96.80
	เพชรบูรณ์	4.84	96.80
	สตูล	4.84	96.80
	สุรินทร์	4.84	96.80
12	บุรีรัมย์	4.83	96.60
13	ตาก	4.82	96.40
	นนทบุรี	4.82	96.40
	สระบุรี	4.82	96.40
	อ่างทอง	4.82	96.40
14	กาญจนบุรี	4.81	96.20
	ปทุมธานี	4.81	96.20
	หนองคาย	4.81	96.20
15	นครปฐม	4.80	96.00
	นครศรีธรรมราช	4.80	96.00
16	ชุมพร	4.79	95.80
	เชียงราย	4.79	95.80
	นครนายก	4.79	95.80
	มุกดาหาร	4.79	95.80
17	ลำพูน	4.78	95.60
	อุบลราชธานี	4.78	95.60

สำนักงานคลังจังหวัดที่มีระดับคะแนน เท่ากับคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัด			
ลำดับที่	สำนักงานคลังจังหวัด	ภาพรวมเฉลี่ย	
		คะแนน	ร้อยละ
18	ระนอง	4.77	95.40

สำนักงานคลังจังหวัดที่มีระดับคะแนน ต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัด			
ลำดับที่	สำนักงานคลังจังหวัด	ภาพรวมเฉลี่ย	
		คะแนน	ร้อยละ
19	นครพนม	4.76	95.20
20	ตราด	4.75	95.00
	ปัตตานี	4.75	95.00
	ร้อยเอ็ด	4.75	95.00
	ระยอง	4.75	95.00
21	ชัยนาท	4.74	94.80
	ชัยภูมิ	4.74	94.80
22	ฉะเชิงเทรา	4.73	94.60
23	หนองบัวลำภู	4.71	94.20
24	พระนครศรีอยุธยา	4.70	94.00
25	นครราชสีมา	4.67	93.40
	สุราษฎร์ธานี	4.67	93.40
26	สระแก้ว	4.66	93.20
27	ขอนแก่น	4.65	93.00
	มหาสารคาม	4.65	93.00
	อุดรดิตถ์	4.65	93.00
28	อุดรธานี	4.63	92.60
29	ชลบุรี	4.62	92.40
	พิจิตร	4.62	92.40
	แม่ฮ่องสอน	4.62	92.40
	สุโขทัย	4.62	92.40
30	สุพรรณบุรี	4.61	92.20
31	สกลนคร	4.59	91.80
32	พิจิตร	4.57	91.40
	สมุทรสงคราม	4.57	91.40
33	กาฬสินธุ์	4.56	91.20
34	พิษณุโลก	4.50	90.00
35	น่าน	4.46	89.20
36	สมุทรปราการ	4.45	89.00
37	บึงกาฬ	4.44	88.80

1.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน**

1) ความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี สำนักงานคลังจังหวัดสงขลา และสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี คะแนนเฉลี่ย 4.97 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.40 ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน ให้คำแนะนำและความรู้ที่เป็นประโยชน์ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ และเจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ

2) ความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดน่าน คะแนนเฉลี่ย 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80 ประเด็นที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน ให้คำแนะนำและความรู้ที่เป็นประโยชน์ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ

- **ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

1) ความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี และสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี คะแนนเฉลี่ย 4.95 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.00 ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด คือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และมีวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรฐานการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด

2) ความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ คะแนนเฉลี่ย 4.42 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.40 ประเด็นที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน

- **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร**

1) ความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดพะเยา สำนักงานคลังจังหวัดสงขลา สำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี และสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ คะแนนเฉลี่ย 4.93 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.60 ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด คือ การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ และมีช่องทางในการให้บริการที่นอกเหนือจากช่องทางหลักของกรมบัญชีกลาง เช่น Facebook Line e-mail เป็นต้น

2) ความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ คะแนนเฉลี่ย 4.41 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.20 ประเด็นที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์

- **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**

1) ความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดพะเยา คะแนนเฉลี่ย 4.97 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.40 ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น

2) ความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ คะแนนเฉลี่ย 4.39 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.80 ประเด็นที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ มีสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรฐานการเว้นระยะห่าง

• ด้านการให้บริการ

1) ความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ คะแนนเฉลี่ย 4.93 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.60 ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด คือ การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่ายและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้องและครบถ้วน

2) ความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ คะแนนเฉลี่ย 4.27 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.40 ประเด็นที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว

แสดงตามตารางที่ ง

ตารางที่ ง : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน	ความพึงพอใจสูงสุด			ความพึงพอใจต่ำสุด		
	สำนักงานคลังจังหวัด	คะแนน	ร้อยละ	สำนักงานคลังจังหวัด	คะแนน	ร้อยละ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	ลพบุรี	4.97	99.40	น่าน	4.49	89.80
	สงขลา	4.97	99.40			
	อุทัยธานี	4.97	99.40			
ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ลพบุรี	4.95	99.00	บึงกาฬ	4.42	88.40
	สิงห์บุรี	4.95	99.00			
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	พะเยา	4.93	98.60	สมุทรปราการ	4.41	88.20
	สงขลา	4.93	98.60			
	สิงห์บุรี	4.93	98.60			
	อำนาจเจริญ	4.93	98.60			
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	พะเยา	4.97	99.40	สมุทรปราการ	4.39	87.80
ด้านการให้บริการ	อำนาจเจริญ	4.93	98.60	สมุทรปราการ	4.27	85.40

ตารางที่ จ : ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจําปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ข้อมูลทั่วไป (คน)													
สำนักงานคลังจังหวัด	เพศ		อายุ				จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ						
	ชาย	หญิง	รวม	ต่ำกว่า 20 ปี	20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	มากกว่า 40 ปีขึ้นไป	รวม	1 ครั้ง	2 ครั้ง	มากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป	รวม	
สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 1													
พระนครศรีอยุธยา	10	75	85	0	10	33	42	85	11	8	66	85	
นนทบุรี	3	30	33	0	3	8	22	33	3	0	30	33	
ปทุมธานี	6	34	40	1	9	14	16	40	9	7	24	40	
ลพบุรี	6	34	40	0	5	14	21	40	1	1	38	40	
สระบุรี	8	37	45	0	5	7	33	45	9	7	29	45	
สิงห์บุรี	8	33	41	0	2	15	24	41	6	6	29	41	
ชัยนาท	8	31	39	0	4	9	26	39	6	2	31	39	
อ่างทอง	5	42	47	0	5	14	28	47	1	1	45	47	
สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 2													
ฉะเชิงเทรา	22	69	91	0	11	25	55	91	9	1	81	91	
จันทบุรี	8	49	57	0	9	12	36	57	8	4	45	57	
ชลบุรี	4	31	35	0	4	16	15	35	12	4	19	35	
ตราด	18	36	54	0	15	11	28	54	14	6	34	54	
นครนายก	1	31	32	0	4	12	16	32	3	0	29	32	
ปราจีนบุรี	6	28	34	0	8	13	13	34	4	3	27	34	
ระยอง	8	38	46	0	6	18	22	46	1	0	45	46	
สมุทรปราการ	11	57	68	0	8	26	34	68	8	8	52	68	
สระแก้ว	11	44	55	0	7	26	22	55	5	7	43	55	

ตารางที่ ๘ : ประเภทหน่วยงาน/สถานะของผู้ให้ข้อมูลของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

สำนักงานคลังจังหวัด	ประเภทหน่วยงาน (คน)											รวม
	ส่วนราชการ (กระทรวง/ ทบวง/กรม)	รัฐวิสาหกิจ	องค์กรอิสระ	องค์การมหาชน	องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น	สถาบัน การศึกษา	สถานพยาบาล ของรัฐ	ภาคเอกชน	ผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญ/บำนาญ	ผู้สืบทอดเงิน จากทางราชการ	ประชาชนทั่วไป	
สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 1												
พระนครศรีอยุธยา	62	2	1	0	6	9	0	0	3	0	2	85
นนทบุรี	22	0	0	0	5	3	0	1	2	0	0	33
ปทุมธานี	23	0	0	0	10	1	2	0	3	0	1	40
ลพบุรี	27	0	1	0	7	1	0	0	3	0	1	40
สระบุรี	24	0	0	1	15	1	1	1	1	0	1	45
สิงห์บุรี	20	0	1	1	9	1	0	0	5	0	4	41
ชัยนาท	19	3	0	0	10	0	0	0	6	0	1	39
อ่างทอง	34	0	0	0	5	3	0	0	3	0	2	47
สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 2												
ฉะเชิงเทรา	62	1	1	0	17	3	1	0	2	1	3	91
จันทบุรี	39	0	0	0	7	2	1	0	5	0	3	57
ชลบุรี	19	0	0	0	8	1	0	2	2	0	3	35
ตราด	30	1	0	0	9	0	0	3	4	0	7	54
นครนายก	23	0	0	0	6	1	0	0	2	0	0	32
ปราจีนบุรี	19	1	0	0	6	0	0	3	4	0	1	34
ระยอง	33	0	0	0	5	2	0	0	6	0	0	46
สมุทรปราการ	26	1	0	0	35	1	1	0	4	0	0	68
สระแก้ว	31	0	0	0	18	0	1	1	2	0	2	55

ตารางที่ ข : ช่องทางการติดต่อขอรับบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการ
ของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

สำนักงานคลังจังหวัด	ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ (ครั้ง)				
	ติดต่อด้วยตนเอง	โทรศัพท์	จดหมาย/โทรสาร	ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ *	รวม
สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 1					
พระนครศรีอยุธยา	68	63	5	36	172
นนทบุรี	26	25	2	20	73
ปทุมธานี	23	26	4	15	68
ลพบุรี	34	33	1	24	92
สระบุรี	35	30	4	13	82
สิงห์บุรี	32	31	2	20	85
ชัยนาท	37	32	3	18	90
อ่างทอง	38	41	2	26	107
สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 2					
ฉะเชิงเทรา	57	75	4	60	196
จันทบุรี	45	39	2	24	110
ชลบุรี	30	18	2	12	62
ตราด	41	38	1	28	108
นครนายก	26	26	4	16	72
ปราจีนบุรี	30	24	2	13	69
ระยอง	31	41	7	33	112
สมุทรปราการ	38	49	9	40	136
สระแก้ว	41	39	2	21	103
สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 3					
นครราชสีมา	22	26	4	26	78
ชัยภูมิ	35	19	1	10	65
บุรีรัมย์	28	27	3	16	74
ยโสธร	44	37	0	24	105
ศรีสะเกษ	34	30	3	20	87
สุรินทร์	48	31	4	21	104
อุบลราชธานี	67	45	1	33	146
อำนาจเจริญ	35	30	0	16	81
สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 4					
อุดรธานี	37	33	0	26	96
กาฬสินธุ์	37	30	6	15	88
ขอนแก่น	46	45	10	35	136
นครพนม	56	50	4	47	157
มหาสารคาม	113	103	13	76	305
มุกดาหาร	54	51	0	38	143
ร้อยเอ็ด	72	68	6	43	189
เลย	43	22	2	16	83
สกลนคร	52	58	5	33	148
หนองคาย	36	42	6	35	119
หนองบัวลำภู	51	43	3	34	131
บึงกาฬ	32	28	1	18	79

ตารางที่ ข : การกลับมาใช้บริการและการแนะนำบุคคลอื่นให้มาใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

สำนักงานคลังจังหวัด	การกลับมาใช้บริการ (คน)			การแนะนำบุคคลอื่นให้มาใช้บริการ (คน)		
	กลับมาใช้บริการ	ไม่กลับมาใช้บริการ	รวม	แนะนำ	ไม่แนะนำ	รวม
สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 1						
พระนครศรีอยุธยา	85	0	85	85	0	85
นนทบุรี	33	0	33	33	0	33
ปทุมธานี	40	0	40	40	0	40
ลพบุรี	40	0	40	40	0	40
สระบุรี	45	0	45	45	0	45
สิงห์บุรี	41	0	41	41	0	41
ชัยนาท	39	0	39	39	0	39
อ่างทอง	47	0	47	47	0	47
สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 2						
ฉะเชิงเทรา	91	0	91	91	0	91
จันทบุรี	57	0	57	57	0	57
ชลบุรี	35	0	35	35	0	35
ตราด	54	0	54	54	0	54
นครนายก	32	0	32	32	0	32
ปราจีนบุรี	34	0	34	34	0	34
ระยอง	46	0	46	46	0	46
สมุทรปราการ	68	0	68	68	0	68
สระแก้ว	55	0	55	55	0	55
สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 3						
นครราชสีมา	40	0	40	40	0	40
ชัยภูมิ	35	0	35	35	0	35
บุรีรัมย์	37	0	37	37	0	37
ยโสธร	49	0	49	49	0	49
ศรีสะเกษ	39	0	39	39	0	39
สุรินทร์	52	0	52	52	0	52
อุบลราชธานี	78	0	78	78	0	78
อำนาจเจริญ	37	0	37	37	0	37
สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 4						
อุดรธานี	54	0	54	54	0	54
กาฬสินธุ์	43	0	43	43	0	43
ขอนแก่น	63	0	63	63	0	63
นครพนม	70	0	70	70	0	70
มหาสารคาม	161	0	161	161	0	161
มุกดาหาร	64	0	64	64	0	64
ร้อยเอ็ด	100	0	100	100	0	100
เลย	48	0	48	48	0	48
สกลนคร	76	0	76	76	0	76
หนองคาย	50	0	50	50	0	50
หนองบัวลำภู	62	0	62	62	0	62
บึงกาฬ	39	0	39	39	0	39

2.1.4 สำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี

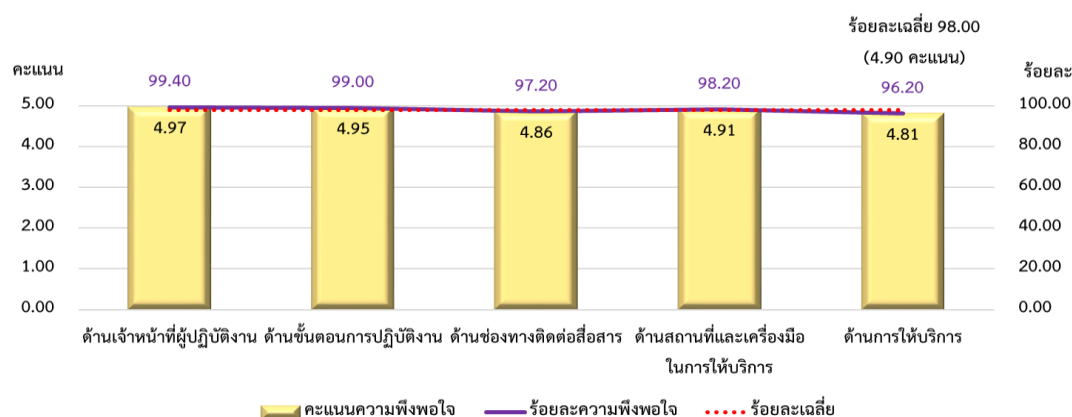
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.92 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.40 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัด ซึ่งอยู่ในระดับคะแนน 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.40 ประกอบด้วยผลคะแนน 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 4.90 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.00 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.97 4.95 4.91 4.86 และ 4.81 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.40 99.00 98.20 97.20 และ 96.20 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 9 และตารางที่ 4

ภาพที่ 9 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ตารางที่ 4 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัด (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.77	95.40
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.92	98.40
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.93	98.60
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้านของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.90	98.00
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.97	99.40
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน ให้คำแนะนำและความรู้ที่เป็นประโยชน์	4.98	99.60
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	4.98	99.60
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.98	99.60
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.95	99.00
ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.95	99.00
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.93	98.60
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.95	99.00
3) มีวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรฐานเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด	4.98	99.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.86	97.20
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.85	97.00
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย	4.85	97.00
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.85	97.00
4) มีช่องทางในการให้บริการที่นอกเหนือจากช่องทางหลักของกรมบัญชีกลาง เช่น Facebook Line e-mail เป็นต้น	4.90	98.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.91	98.20
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.93	98.60
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.90	98.00
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.95	99.00
4) มีสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรฐานเว้นระยะห่าง	4.98	99.60
5) มีแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.80	96.00

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ด้านการให้บริการ	4.81	96.20
งานให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับระบบ e-GP และการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญ	4.84	96.80
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.95	99.00
2) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.90	98.00
3) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.70	94.00
4) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.78	95.60
5) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.88	97.60
งานให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับระบบ New GFMS Thai และการจ่ายเงิน การรับเงิน การนำเงินส่งคลัง	4.80	96.00
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.80	96.00
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.83	96.60
3) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTb Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.78	95.60
4) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.80	96.00
งานขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลและให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูลการคลังและเศรษฐกิจ	4.78	95.60
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.78	95.60
2) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ และ กอช. เป็นต้น	4.80	96.00
3) การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดมีความน่าสนใจ	4.80	96.00
4) การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดมีความน่าสนใจ	4.73	94.60
5) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.78	95.60

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน ให้คำแนะนำและความรู้ที่เป็นประโยชน์ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ มีวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด และมีสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง คะแนนเฉลี่ย 4.98 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.60

2) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และการตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.95 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.00

3) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุโรป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน คะแนนเฉลี่ย 4.93 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.60

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

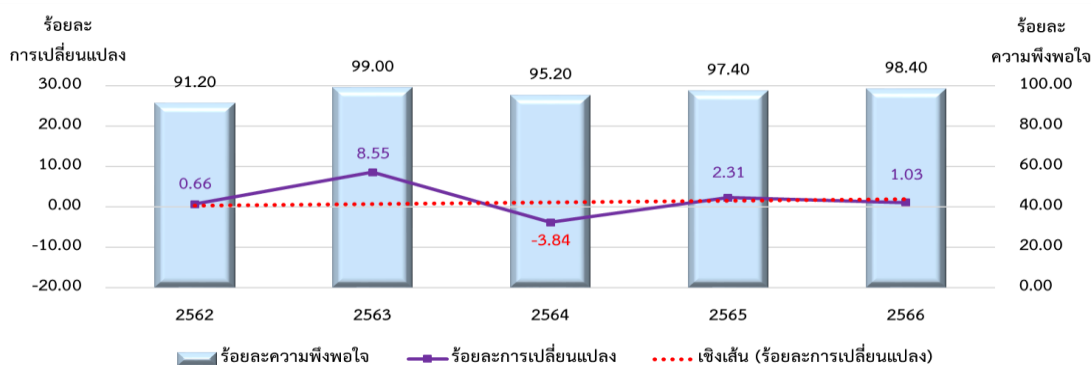
1) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำนาญค่าประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวกรวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00

2) การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดมีความน่าสนใจ คะแนนเฉลี่ย 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.60

3) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และวิทยาการมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน คะแนนเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 - 2566 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 0.66 8.55 2.31 และ 1.03 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 3.84 โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 10

ภาพที่ 10 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566



3) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 40 คน พบว่า ไม่มีข้อเสนอแนะ