รายงานความพึงพอใจฯ
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

สารบัญ

หน้า

บทสรุปผู้บริหาร ก

บทนำ 1

ผลสำรวจ

1. ภาพรวมการให้บริการ

1.1 ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด 6

1.2 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2564 10

1.3 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 10

1.4 ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด 11

1.5 การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด 11

1.6 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง 12

2. ผลการสำรวจความพึงพอใจ **13**

2.1 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 1

2.1.1 สำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13

2.1.2 สำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี 18

2.1.3 สำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี 24

2.1.4 สำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี 30

2.1.5 สำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี 36

2.1.6 สำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี 42

2.1.7 สำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท 48

2.1.8 สำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง 54

2.2 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 2

2.2.1 สำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา 60

2.2.2 สำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี 66

2.2.3 สำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี 72

2.2.4 สำนักงานคลังจังหวัดตราด 78

2.2.5 สำนักงานคลังจังหวัดนครนายก 84

2.2.6 สำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี 90

2.2.7 สำนักงานคลังจังหวัดระยอง 96

2.2.8 สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ 102

2.2.9 สำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว 108

หน้า

2.3 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 3

2.3.1 สำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา 114

2.3.2 สำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ 120

2.3.3 สำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ 127

2.3.4 สำนักงานคลังจังหวัดยโสธร 133

2.3.5 สำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ 139

2.3.6 สำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ 145

2.3.7 สำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี 151

2.3.8 สำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ 157

2.4 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 4

2.4.1 สำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี 163

2.4.2 สำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ 169

2.4.3 สำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น 175

2.4.4 สำนักงานคลังจังหวัดนครพนม 181

2.4.5 สำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม 187

2.4.6 สำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร 193

2.4.7 สำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด 199

2.4.8 สำนักงานคลังจังหวัดเลย 206

2.4.9 สำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร 212

2.4.10 สำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย 217

2.4.11 สำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู 223

2.4.12 สำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ 229

2.5 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 5

2.5.1 สำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ 234

2.5.2 สำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย 240

2.5.3 สำนักงานคลังจังหวัดน่าน 246

2.5.4 สำนักงานคลังจังหวัดพะเยา 252

2.5.5 สำนักงานคลังจังหวัดแพร่ 258

2.5.6 สำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน 264

2.5.7 สำนักงานคลังจังหวัดลำพูน 270

2.5.8 สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง 276

หน้า

2.6 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 6
2.6.1 สำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก 282
2.6.2 สำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร 288
2.6.3 สำนักงานคลังจังหวัดตาก 294
2.6.4 สำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ 299
2.6.5 สำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร 304
2.6.6 สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ 310
2.6.7 สำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย 315
2.6.8 สำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี 321
2.6.9 สำนักงานคลังจังหวัดอุตรดิตถ์ 326
2.7 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 7
2.7.1 สำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม 332
2.7.2 สำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี 338
2.7.3 สำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 344
2.7.4 สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี 350
2.7.5 สำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี 356
2.7.6 สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม 362
2.7.7 สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร 368
2.7.8 สำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี 374
2.8 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 8
2.8.1 สำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี 380
2.8.2 สำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช 386
2.8.3 สำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ 392
2.8.4 สำนักงานคลังจังหวัดชุมพร 397
2.8.5 สำนักงานคลังจังหวัดพังงา 403
2.8.6 สำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต 408
2.8.7 สำนักงานคลังจังหวัดระนอง 414
2.9 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 9
2.9.1 สำนักงานคลังจังหวัดสงขลา 419
2.9.2 สำนักงานคลังจังหวัดตรัง 425
2.9.3 สำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง 431
2.9.4 สำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส 436
2.9.5 สำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี 442
2.9.6 สำนักงานคลังจังหวัดยะลา 447
2.9.7 สำนักงานคลังจังหวัดสตูล 453

หน้า

ภาคผนวก

- ตารางการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 459
- ตารางลำดับสำนักงานคลังจังหวัดที่มีผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม ที่มีต่อการให้บริการ จากคะแนนมากที่สุดไปน้อยที่สุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 460
- ตารางประเภทหน่วยงาน/สถานะของผู้ให้ข้อมูล จำแนกรายสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 461
- ตารางช่องทางติดต่อสื่อสารของผู้ให้ข้อมูลของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 463
- ตารางความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 465
- ตารางการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 466

บทสรุปผู้บริหาร

กรมบัญชีกลางได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระหว่างวันที่ 1 - 30 กรกฎาคม 2564 มีกลุ่มเป้าหมายได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ซึ่งเป็นผู้รับบริการกับสำนักงานคลังจังหวัด 76 จังหวัด มีแบบสำรวจตอบกลับ จำนวน 6,090 ฉบับ แสดงผลการสำรวจได้ ดังนี้

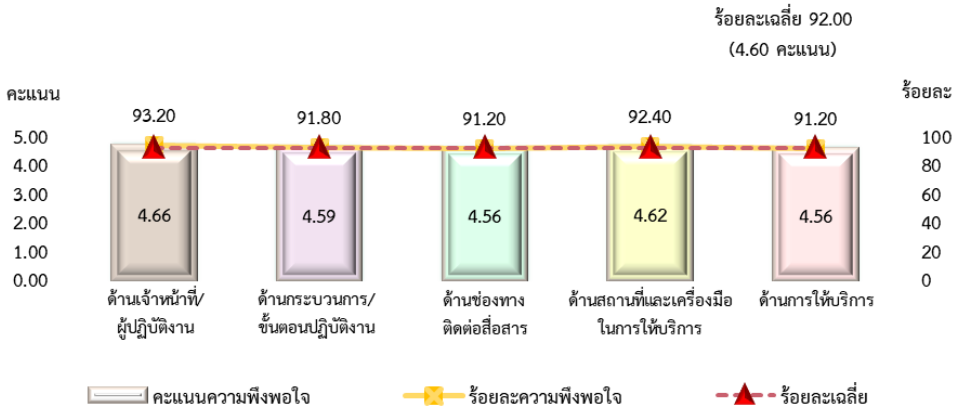
1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.62 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.40 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.60

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.00 แสดงตามภาพ ก

ภาพ ก : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลสำรวจความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตาราง ก

ตาราง ก : ผลสำรวจความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน	คะแนนความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	คะแนน	น้อยที่สุด	คะแนน
1. ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	จังหวัดสิงห์บุรี	4.94	จังหวัดพะเยา	4.32
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	จังหวัดสิงห์บุรี	4.90	จังหวัดพะเยา	4.22
3. ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	จังหวัดสิงห์บุรี	4.88	จังหวัดราชบุรี	4.18
4. ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	จังหวัดมหาสารคาม	4.90	จังหวัดราชบุรี	4.28
5. ด้านการให้บริการ	จังหวัดสิงห์บุรี	4.89	จังหวัดราชบุรี	4.22

- **หน่วยงานที่มีผลคะแนนความพึงพอใจระดับมากที่สุด**

1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี คะแนนเฉลี่ย 4.94 คะแนน ประเด็นที่ได้คะแนนมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ

2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี คะแนนเฉลี่ย 4.90 คะแนน ประเด็นที่ได้คะแนนมากที่สุด คือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม

3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี คะแนนเฉลี่ย 4.88 คะแนน ประเด็นที่ได้คะแนนมากที่สุด คือ มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย

4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม คะแนนเฉลี่ย 4.90 คะแนน ประเด็นที่ได้คะแนนมากที่สุด คือ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย

5) ด้านการให้บริการ ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี คะแนนเฉลี่ย 4.89 คะแนน ประเด็นที่ได้คะแนนมากที่สุด คือ การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ

- **หน่วยงานที่มีผลคะแนนความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด**

1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดพะเยา คะแนนเฉลี่ย 4.32 คะแนน ประเด็นที่ได้คะแนนน้อยที่สุด คือ ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดพะเยา คะแนนเฉลี่ย 4.22 คะแนน ประเด็นที่ได้คะแนนน้อยที่สุด คือ ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ

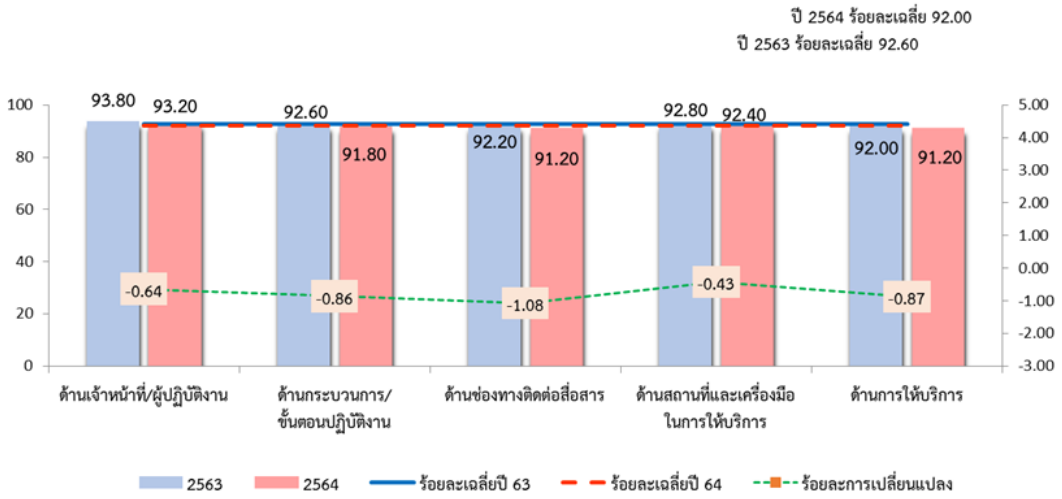
3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี คะแนนเฉลี่ย 4.18 คะแนน ประเด็นที่ได้คะแนนน้อยที่สุด คือ Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ยาก

4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี คะแนนเฉลี่ย 4.28 คะแนน ประเด็นที่ได้คะแนนน้อยที่สุด คือ สิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอต่อการให้บริการ

5) ด้านการให้บริการ ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี คะแนนเฉลี่ย 4.22 คะแนน ประเด็นที่ได้คะแนนน้อยที่สุด รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด ไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

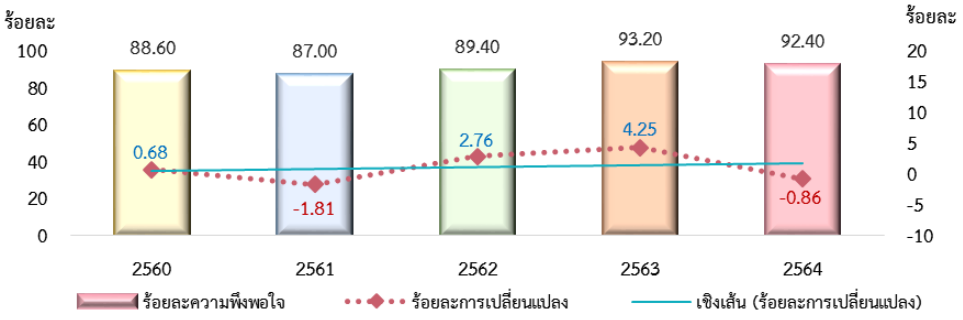
3. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2564 พบว่า ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ มีผลระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 0.64 0.86 1.08 0.43 และ 0.87 ตามลำดับ แสดงตามภาพ ข

ภาพ ข : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2564



4. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 0.68 2.76 และ 4.25 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 1.81 และ 0.86 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านการให้บริการ อย่างไรก็ดี เมื่อพิจารณาร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 คาดว่ามีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพ ค

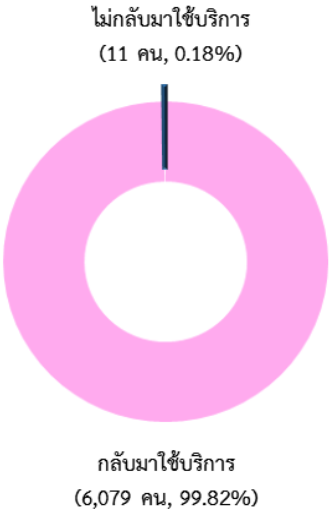
ภาพ ค : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



5. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 6,090 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 6,079 คน คิดเป็นร้อยละ 99.82 และไม่ต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 0.18 แสดงตามภาพ ง

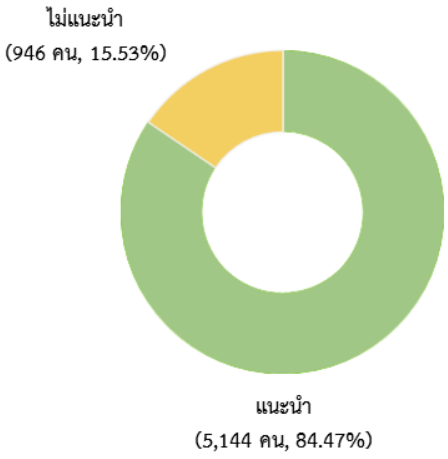
ภาพ ง : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด



6. การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 6,090 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 5,144 คน คิดเป็นร้อยละ 84.47 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 946 คน คิดเป็นร้อยละ 15.53 แสดงตามภาพ จ

ภาพ จ : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด



7. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 6,090 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 346 ฉบับ สรุปประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน ได้ดังนี้

7.1 ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 88 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 25.43)

7.1.1 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรมีจิตบริการ (Service Mind) ไม่ใส่อารมณ์ในการตอบคำถาม ตอบคำถามด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี มีความกระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ

7.1.2 เจ้าหน้าที่ควรมีความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ และควรตอบคำถามแก่ผู้รับบริการให้ชัดเจน รวดเร็ว และตรงความต้องการ

7.1.3 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ควรสามารถทำงานแทนกันได้ หรือมีเจ้าหน้าที่คอยรับเรื่องตลอดเวลา

7.1.4 ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรในการให้บริการให้เพียงพอ เนื่องจากมีผู้รับบริการพร้อมกันหลายคน ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการได้ในทันที

7.2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน (จำนวน 54 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 15.61)

7.2.1 ควรลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสม

7.2.2 ควรมีกระบวนการ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

7.2.3 ระยะเวลาในการให้บริการควรมีความเหมาะสม

7.2.4 ควรจัดทำคู่มือสรุปขั้นตอนปฏิบัติงาน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้ได้อย่างถูกต้อง

7.3 ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 132 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 38.15)

7.3.1 ควรเพิ่มช่องการติดต่อสื่อสารที่หลากหลายนอกจากการติดต่อทางโทรศัพท์ เช่น Application Line Facebook และ e-Mail

7.3.2 ควรเพิ่มคู่สายโทรศัพท์ในการแนะนำปรึกษาให้มากขึ้น

7.3.3 ควรปรับปรุงฐานข้อมูล Website ให้ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน เพื่อให้สืบค้นได้ง่าย

7.4 ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ (จำนวน 40 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 11.56)

7.4.1 ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ เนื่องจากคับแคบไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการ

7.4.2 ควรมีคอมพิวเตอร์ส่วนกลาง เพื่อความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อที่หน่วยงาน

7.4.3 ควรมีจุดที่นั่งพัก ป้าย หรือแผนผังแสดงจุดให้บริการที่ชัดเจน

7.5 ด้านการให้บริการ (จำนวน 32 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 9.25)

7.5.1 ควรจัดให้มีการฝึกอบรม ทบทวน ระเบียบ หนังสือสั่งการใหม่ ๆ หรือทบทวนการปฏิบัติงานในระบบ e-GP เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกิดความมั่นใจในการทำงาน และส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

7.5.2 ควรตอบคำถามหรือแนะนำผู้รับบริการด้วยความรวดเร็ว ชัดเจน และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

กรมบัญชีกลางได้จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการตามเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานภายในกรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 และกำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านที่ 2 : การประเมินคุณภาพ ตัวชี้วัด : ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน เป็นการประเมินผลการดำเนินงานด้านการให้บริการ พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงานตามกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการของแต่ละหน่วยงาน โดยมีกลุ่มงานประเมินผล กองยุทธศาสตร์และแผนงาน เป็นผู้ดำเนินการวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายและกระจายแบบสำรวจความพึงพอใจ เพื่อเปิดโอกาสให้สำนักงานคลังจังหวัดได้นำข้อคิดเห็นความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการไปปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อให้สำนักงานคลังจังหวัดนำผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ไปประกอบการพิจารณากำหนดมาตรการ และจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

2.2 เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการจากการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกรมบัญชีกลาง

3. ระยะเวลาดำเนินการ ระหว่างวันที่ 1 - 30 กรกฎาคม 2564

4. ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มากกว่าร้อยละ 80 อยู่ที่ระดับ 5.00 คะแนน (เป็นตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายในการดำเนินงานตามเกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานภายในกรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ด้านการให้บริการ โดยพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงานตามกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการของแต่ละหน่วยงาน)

5. ผลผลิต

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

6. ผลลัพธ์

6.1 สำนักงานคลังจังหวัดนำผลสำรวจฯ ไปปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มากขึ้น

6.2 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ความประทับใจและทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการของกรมบัญชีกลาง

7. ขอบเขตการศึกษา

7.1 กลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วย

7.1.1 ผู้รับบริการ คือ หน่วยงานของรัฐ[1]/เจ้าหน้าที่ของรัฐ[2] และหน่วยงาน/บุคคลที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

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

7.2 ขอบเขตการสำรวจ โดยสำรวจการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด จำนวน 76 แห่ง

7.3 ช่องทางการสำรวจ คือ หนังสือราชการ เว็บไซต์ ผู้มาติดต่อราชการ และผู้เข้ารับการอบรมสัมมนาในเขตพื้นที่จังหวัดนั้น ๆ

7.4 ประเด็นหลักที่ทำการสำรวจ ประกอบด้วย 5 ประเด็นหลัก ดังนี้

7.4.1 ความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)

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

7.4.3 ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

7.4.4 การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

7.4.5 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

7.5 กำหนดระยะเวลาของการสำรวจ : ระหว่างวันที่ 1 - 30 กรกฎาคม 2564

8. ระเบียบวิธีการสำรวจ

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

8.2 ประชากร ได้แก่ <u>กลุ่มผู้รับบริการ</u> คือ หน่วยงานของรัฐ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงาน/บุคคลที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ <u>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u> คือ ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ สภาอุตสาหกรรม สมาคมธนาคารไทย สถาบันการเงิน หอการค้าไทย สถานพยาบาลเอกชน ผู้รับเบี้ยหวัดบำเหน็จบำนาญ ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ และประชาชนทั่วไปที่ติดต่อราชการกับสำนักงานคลังจังหวัด

8.3 การกำหนดขนาดตัวอย่าง : กลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 30 ราย

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

[1] หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นและมีฐานะเป็นกรม ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น และรัฐวิสาหกิจที่ตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติหรือพระราชกฤษฎีกา และให้หมายความรวมถึงหน่วยงานอื่นของรัฐที่มีพระราชกฤษฎีกากำหนดให้เป็นหน่วยงานของรัฐตามพระราชบัญญัตินี้ด้วย

[2] เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว และผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

9. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

แบบสำรวจแบบปลายเปิดและปลายปิด จำนวน 1 ฉบับ คือ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

ส่วนที่ 3 : ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยกระจายแบบสำรวจไปยังสำนักงานคลังจังหวัดทางหนังสือราชการ และการขอความร่วมมือจากส่วนราชการในการตอบแบบสำรวจออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์ www.cgd.go.th หัวข้อ “สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ” (ด้านบนของเว็บไซต์) หรือผ่านทาง QR Code

10. การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล

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

10.2 วิธีการประเมินผลความพึงพอใจ ได้กำหนดเกณฑ์การวัดตามระบบ Likert Scales [3] แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

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

หมายเหตุ : กรณีไม่เคยใช้บริการ จะไม่นำมาคิดค่าคะแนน

[3] เครื่องมือวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นที่กำหนดคะแนนของคำตอบในแบบสำรวจ ส่วนใหญ่นิยมกำหนดน้ำหนักความเห็นต่อคำถามแต่ละข้อเป็น 5 ระดับ ซึ่งคำตอบเกี่ยวกับทัศนคติหรือความคิดเห็นแต่ละชุด จะนำมาสร้างเป็นมาตรวัดระดับของทัศนคติหรือความคิดเห็นในเรื่องนั้น

11. สูตรการคำนวณ

11.1 ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ 5 ด้าน ของแต่ละสำนักงานคลังจังหวัด =

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

11.2 ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ 5 ด้าน ของสำนักงานคลังจังหวัด =

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

11.3 ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของแต่ละสำนักงานคลังจังหวัด =

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

11.4 ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการภาพรวม 5 คะแนน ของสำนักงานคลังจังหวัด =

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

11.5 ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัด

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

12. ข้อจำกัดของการสำรวจ

12.1 วิธีการกระจายแบบสำรวจจะผ่านทางหน่วยงานเป็นหลักมากกว่าการกระจายให้แก่เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ

12.2 หน่วยงานภาครัฐมีโอกาสกระจายแบบสำรวจไม่ครบถ้วนหรือตรงตามกลุ่มเป้าหมายที่กรมบัญชีกลางกำหนด ทำให้การเก็บรวบรวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างในงานแต่ละด้านมีจำนวนแตกต่างกันมากและการกระจายกลุ่มตัวอย่างยังไม่ครอบคลุม

12.3 กลุ่มตัวอย่างในงานแต่ละด้านมีความแตกต่างกัน มีขนาดไม่เท่ากัน และเป็นผู้รับบริการเฉพาะกลุ่ม ดังนั้น งานแต่ละด้านจึงเป็นอิสระต่อกัน ส่งผลให้การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ให้ความสำคัญกับงานทุกด้านเท่ากัน

13. คำนิยาม

การพิจารณาผลการสำรวจแบ่งประเด็นที่พิจารณาออกเป็น 5 ด้าน แต่ละด้านมีความหมาย ดังนี้

13.1 ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัด ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว

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

13.3 ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร หมายถึง วิธีการที่ผู้รับบริการติดต่องานกับสำนักงานคลังจังหวัด เช่น ติดต่อด้วยตนเอง Call Center หนังสือราชการ โทรศัพท์ จดหมาย/โทรสาร Line e-Mail และ Facebook เป็นต้น

13.4 ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ หมายถึง การจัดสถานที่ ภูมิทัศน์ เครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

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

ผลสำรวจ

กรมบัญชีกลางได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระหว่างวันที่ 1 - 30 กรกฎาคม 2564 มีกลุ่มเป้าหมายได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ซึ่งเป็นผู้รับบริการกับสำนักงานคลังจังหวัด 76 จังหวัด มีแบบสำรวจตอบกลับ จำนวน 6,090 ฉบับ แสดงผลการสำรวจได้ ดังนี้

1. ภาพรวมการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

1.1 ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

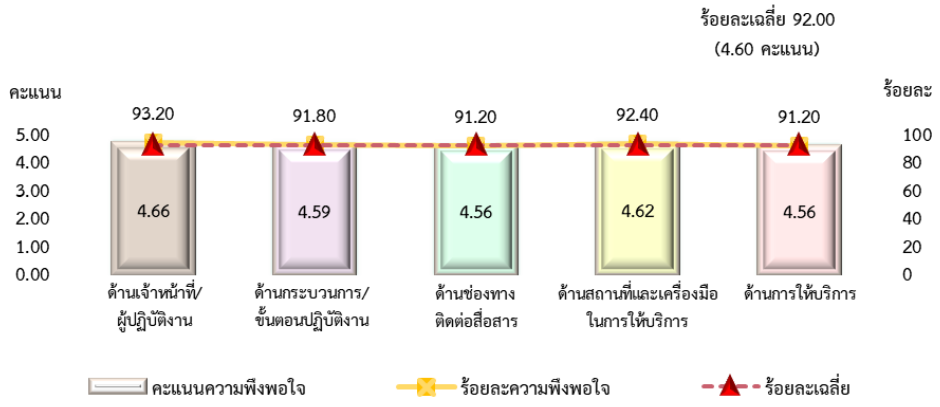
ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.62 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.40 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนนใน 2 ส่วน ดังนี้

1.1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.60

1.1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.00 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.66 4.62 4.59 4.56 และ 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.20 92.40 91.80 91.20 และ 91.20 ตามลำดับ

ผลคะแนนทั้ง 2 ส่วน แสดงตามภาพที่ 1 และตารางที่ 1 - 2

ภาพที่ 1 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 1 : สรุปคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.62**	**92.40**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.63**	**92.60**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.60**	**92.00**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.66**	**93.20**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.64	92.80
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.64	92.80
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.67	93.40
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.69	93.80
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.59**	**91.80**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.57	91.40
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.60	92.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.56**	**91.20**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.60	92.00
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.51	90.20
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.56	91.20
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.59	91.80
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.62**	**92.40**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.60	92.00
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.59	91.80
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.68	93.60
ด้านการให้บริการ	**4.56**	**91.20**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.63	92.60
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.64	92.80
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.60	92.00
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.53	90.60
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.50	90.00
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.49	89.80
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.58	91.60
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.51	90.20
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.53	90.60
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.59	91.80

ตารางที่ 2 : สรุปคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

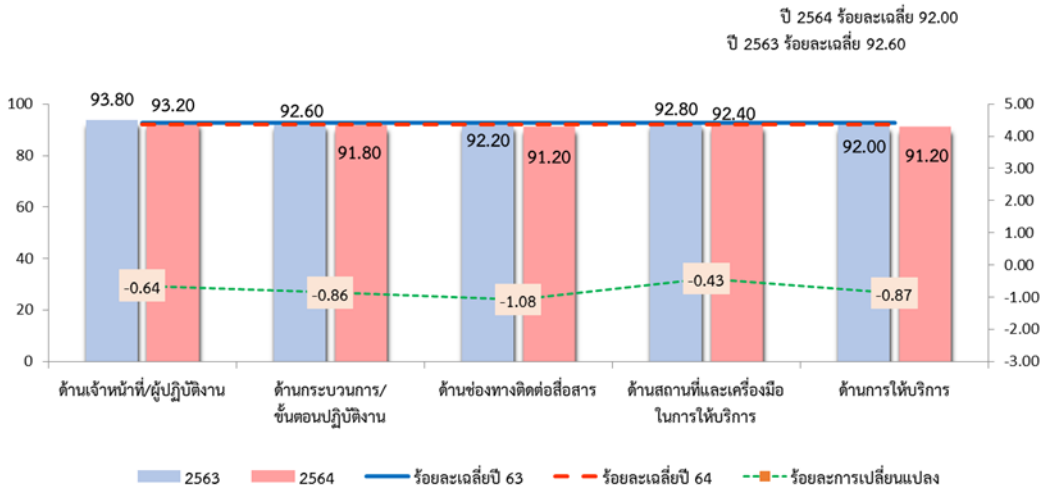
จังหวัด	ภาพรวมเฉลี่ย		ภาพรวมบริการ		ประเด็นสำรวจความพึงพอใจ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)											
					รวม 5 ด้าน		ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน		ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน		ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร		ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ		ด้านการให้บริการ	
	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ
ภาพรวมสำนักงานคลังจังหวัด	**4.62**	**92.40**	**4.63**	**92.60**	**4.60**	**92.00**	**4.66**	**93.20**	**4.59**	**91.80**	**4.56**	**91.20**	**4.62**	**92.40**	**4.56**	**91.20**
เขต 1																
1. อยุธยา	4.35	87.00	4.35	87.00	4.34	86.80	4.41	88.20	4.36	87.20	4.28	85.60	4.36	87.20	4.31	86.20
2. นนทบุรี	4.42	88.40	4.47	89.40	4.37	87.40	4.48	89.60	4.37	87.40	4.28	85.60	4.43	88.60	4.31	86.20
3. ปทุมธานี	4.38	87.60	4.39	87.80	4.36	87.20	4.44	88.80	4.34	86.80	4.32	86.40	4.34	86.80	4.35	87.00
4. ลพบุรี	4.76	95.20	4.82	96.40	4.70	94.00	4.75	95.00	4.77	95.40	4.64	92.80	4.69	93.80	4.67	93.40
5. สระบุรี	4.72	94.40	4.71	94.20	4.73	94.60	4.78	95.60	4.74	94.80	4.69	93.80	4.76	95.20	4.68	93.60
6. สิงห์บุรี	4.91	98.20	4.92	98.40	4.90	98.00	4.94	98.80	4.90	98.00	4.88	97.60	4.88	97.60	4.89	97.80
7. ชัยนาท	4.71	94.20	4.74	94.80	4.68	93.60	4.73	94.60	4.69	93.80	4.66	93.20	4.69	93.80	4.65	93.00
8. อ่างทอง	4.89	97.80	4.91	98.20	4.86	97.20	4.89	97.80	4.88	97.60	4.85	97.00	4.87	97.40	4.82	96.40
เขต 2																
9. ฉะเชิงเทรา	4.43	88.60	4.44	88.80	4.41	88.20	4.52	90.40	4.40	88.00	4.34	86.80	4.43	88.60	4.35	87.00
10. จันทบุรี	4.46	89.20	4.47	89.40	4.44	88.80	4.49	89.80	4.43	88.60	4.38	87.60	4.48	89.60	4.43	88.60
11. ชลบุรี	4.42	88.40	4.44	88.80	4.40	88.00	4.47	89.40	4.42	88.40	4.41	88.20	4.35	87.00	4.36	87.20
12. ตราด	4.79	95.80	4.80	96.00	4.77	95.40	4.78	95.60	4.79	95.80	4.76	95.20	4.78	95.60	4.74	94.80
13. นครนายก	4.70	94.00	4.72	94.40	4.68	93.60	4.83	96.60	4.69	93.80	4.60	92.00	4.68	93.60	4.60	92.00
14. ปราจีนบุรี	4.82	96.40	4.82	96.40	4.81	96.20	4.86	97.20	4.78	95.60	4.82	96.40	4.85	97.00	4.76	95.20
15. ระยอง	4.64	92.80	4.66	93.20	4.62	92.40	4.69	93.80	4.62	92.40	4.56	91.20	4.63	92.60	4.59	91.80
16. สมุทรปราการ	4.59	91.80	4.61	92.20	4.57	91.40	4.65	93.00	4.58	91.60	4.53	90.60	4.56	91.20	4.53	90.60
17. สระแก้ว	4.61	92.20	4.65	93.00	4.57	91.40	4.61	92.20	4.55	91.00	4.54	90.80	4.62	92.40	4.55	91.00
เขต 3																
18. นครราชสีมา	4.49	89.80	4.54	90.80	4.43	88.60	4.51	90.20	4.40	88.00	4.41	88.20	4.43	88.60	4.39	87.80
19. ชัยภูมิ	4.80	96.00	4.78	95.60	4.81	96.20	4.84	96.80	4.79	95.80	4.78	95.60	4.82	96.40	4.83	96.60
20. บุรีรัมย์	4.75	95.00	4.76	95.20	4.73	94.60	4.76	95.20	4.68	93.60	4.70	94.00	4.73	94.60	4.76	95.20
21. ยโสธร	4.79	95.80	4.81	96.20	4.76	95.20	4.81	96.20	4.71	94.20	4.72	94.40	4.80	96.00	4.75	95.00
22. ศรีสะเกษ	4.72	94.40	4.74	94.80	4.70	94.00	4.77	95.40	4.69	93.80	4.65	93.00	4.70	94.00	4.69	93.80
23. สุรินทร์	4.53	90.60	4.56	91.20	4.49	89.80	4.62	92.40	4.47	89.40	4.53	90.60	4.37	87.40	4.45	89.00
24. อุบลราชธานี	4.51	90.20	4.55	91.00	4.47	89.40	4.57	91.40	4.47	89.40	4.38	87.60	4.52	90.40	4.39	87.80
25. อำนาจเจริญ	4.79	95.80	4.78	95.60	4.80	96.00	4.80	96.00	4.78	95.60	4.78	95.60	4.85	97.00	4.81	96.20
เขต 4																
26. อุดรธานี	4.84	96.80	4.85	97.00	4.82	96.40	4.86	97.20	4.82	96.40	4.81	96.20	4.82	96.40	4.79	95.80
27. กาฬสินธุ์	4.51	90.20	4.54	90.80	4.48	89.60	4.57	91.40	4.39	87.80	4.39	87.80	4.57	91.40	4.47	89.40
28. ขอนแก่น	4.57	91.40	4.60	92.00	4.53	90.60	4.64	92.80	4.52	90.40	4.48	89.60	4.54	90.80	4.47	89.40
29. นครพนม	4.84	96.80	4.83	96.60	4.84	96.80	4.87	97.40	4.84	96.80	4.84	96.80	4.83	96.60	4.81	96.20
30. มหาสารคาม	4.87	97.40	4.86	97.20	4.87	97.40	4.90	98.00	4.86	97.20	4.86	97.20	4.90	98.00	4.83	96.60
31. มุกดาหาร	4.47	89.40	4.44	88.80	4.50	90.00	4.58	91.60	4.49	89.80	4.45	89.00	4.49	89.80	4.48	89.60
32. ร้อยเอ็ด	4.84	96.80	4.83	96.60	4.84	96.80	4.86	97.20	4.84	96.80	4.84	96.80	4.84	96.80	4.83	96.60
33. เลย	4.78	95.60	4.78	95.60	4.77	95.40	4.80	96.00	4.77	95.40	4.75	95.00	4.79	95.80	4.75	95.00
34. สกลนคร	4.68	93.60	4.69	93.80	4.67	93.40	4.73	94.60	4.63	92.60	4.63	92.60	4.72	94.40	4.66	93.20
35. หนองคาย	4.59	91.80	4.63	92.60	4.55	91.00	4.61	92.20	4.53	90.60	4.53	90.60	4.58	91.60	4.50	90.00
36. หนองบัวลำภู	4.62	92.40	4.66	93.20	4.57	91.40	4.59	91.80	4.56	91.20	4.55	91.00	4.62	92.40	4.52	90.40
37. บึงกาฬ	4.50	90.00	4.48	89.60	4.51	90.20	4.55	91.00	4.54	90.80	4.46	89.20	4.54	90.80	4.48	89.60

ตารางที่ 2 : สรุปคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (ต่อ)

จังหวัด	ภาพรวมเฉลี่ย		ภาพรวมบริการ		ประเด็นสำรวจความพึงพอใจ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)											
					รวม 5 ด้าน		ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน		ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน		ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร		ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ		ด้านการให้บริการ	
	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ
ภาพรวมสำนักงานคลังจังหวัด	**4.62**	**92.40**	**4.63**	**92.60**	**4.60**	**92.00**	**4.66**	**93.20**	**4.59**	**91.80**	**4.56**	**91.20**	**4.62**	**92.40**	**4.56**	**91.20**
เขต 5																
38. เชียงใหม่	4.70	94.00	4.72	94.40	4.67	93.40	4.72	94.40	4.63	92.60	4.64	92.80	4.69	93.80	4.69	93.80
39. เชียงราย	4.64	92.80	4.67	93.40	4.61	92.20	4.71	94.20	4.61	92.20	4.60	92.00	4.55	91.00	4.57	91.40
40. น่าน	4.60	92.00	4.62	92.40	4.58	91.60	4.61	92.20	4.60	92.00	4.56	91.20	4.58	91.60	4.55	91.00
41. พะเยา	4.28	85.60	4.28	85.60	4.27	85.40	4.32	86.40	4.22	84.40	4.25	85.00	4.29	85.80	4.25	85.00
42. แพร่	4.49	89.80	4.48	89.60	4.49	89.80	4.49	89.80	4.42	88.40	4.45	89.00	4.59	91.80	4.48	89.60
43. แม่ฮ่องสอน	4.55	91.00	4.55	91.00	4.55	91.00	4.57	91.40	4.52	90.40	4.55	91.00	4.55	91.00	4.54	90.80
44. ลำพูน	4.67	93.40	4.70	94.00	4.63	92.60	4.75	95.00	4.60	92.00	4.65	93.00	4.55	91.00	4.60	92.00
45. ลำปาง	4.67	93.40	4.69	93.80	4.65	93.00	4.68	93.60	4.63	92.60	4.63	92.60	4.67	93.40	4.63	92.60
เขต 6																
46. พิษณุโลก	4.49	89.80	4.50	90.00	4.47	89.40	4.57	91.40	4.49	89.80	4.43	88.60	4.46	89.20	4.39	87.80
47. กำแพงเพชร	4.65	93.00	4.69	93.80	4.61	92.20	4.65	93.00	4.54	90.80	4.53	90.60	4.67	93.40	4.64	92.80
48. ตาก	4.77	95.40	4.79	95.80	4.74	94.80	4.82	96.40	4.70	94.00	4.73	94.60	4.75	95.00	4.68	93.60
49. นครสวรรค์	4.74	94.80	4.76	95.20	4.71	94.20	4.76	95.20	4.72	94.40	4.67	93.40	4.73	94.60	4.69	93.80
50. พิจิตร	4.49	89.80	4.50	90.00	4.47	89.40	4.54	90.80	4.46	89.20	4.44	88.80	4.52	90.40	4.41	88.20
51. เพชรบูรณ์	4.66	93.20	4.68	93.60	4.64	92.80	4.76	95.20	4.64	92.80	4.57	91.40	4.66	93.20	4.58	91.60
52. สุโขทัย	4.75	95.00	4.77	95.40	4.73	94.60	4.83	96.60	4.66	93.20	4.72	94.40	4.76	95.20	4.69	93.80
53. อุทัยธานี	4.39	87.80	4.40	88.00	4.38	87.60	4.45	89.00	4.32	86.40	4.37	87.40	4.45	89.00	4.33	86.60
54. อุตรดิตถ์	4.49	89.80	4.52	90.40	4.46	89.20	4.54	90.80	4.42	88.40	4.41	88.20	4.51	90.20	4.42	88.40
เขต 7																
55. นครปฐม	4.86	97.20	4.88	97.60	4.83	96.60	4.88	97.60	4.86	97.20	4.79	95.80	4.80	96.00	4.83	96.60
56. กาญจนบุรี	4.42	88.40	4.38	87.60	4.45	89.00	4.51	90.20	4.46	89.20	4.40	88.00	4.52	90.40	4.36	87.20
57. ประจวบคีรีขันธ์	4.68	93.60	4.69	93.80	4.66	93.20	4.70	94.00	4.64	92.80	4.62	92.40	4.70	94.00	4.62	92.40
58. เพชรบุรี	4.72	94.40	4.73	94.60	4.70	94.00	4.74	94.80	4.71	94.20	4.68	93.60	4.72	94.40	4.67	93.40
59. ราชบุรี	4.30	86.00	4.33	86.60	4.26	85.20	4.33	86.60	4.29	85.80	4.18	83.60	4.28	85.60	4.22	84.40
60. สมุทรสงคราม	4.45	89.00	4.46	89.20	4.44	88.80	4.52	90.40	4.41	88.20	4.38	87.60	4.51	90.20	4.38	87.60
61. สมุทรสาคร	4.50	90.00	4.55	91.00	4.45	89.00	4.52	90.40	4.42	88.40	4.49	89.80	4.42	88.40	4.40	88.00
62. สุพรรณบุรี	4.61	92.20	4.63	92.60	4.58	91.60	4.65	93.00	4.59	91.80	4.53	90.60	4.59	91.80	4.52	90.40
เขต 8																
63. สุราษฎร์ธานี	4.77	95.40	4.79	95.80	4.75	95.00	4.87	97.40	4.75	95.00	4.70	94.00	4.77	95.40	4.66	93.20
64. นครศรีธรรมราช	4.44	88.80	4.47	89.40	4.40	88.00	4.49	89.80	4.39	87.80	4.34	86.80	4.43	88.60	4.37	87.40
65. กระบี่	4.86	97.20	4.86	97.20	4.85	97.00	4.89	97.80	4.84	96.80	4.84	96.80	4.85	97.00	4.85	97.00
66. ชุมพร	4.65	93.00	4.72	94.40	4.58	91.60	4.68	93.60	4.55	91.00	4.55	91.00	4.60	92.00	4.53	90.60
67. พังงา	4.56	91.20	4.57	91.40	4.54	90.80	4.64	92.80	4.50	90.00	4.51	90.20	4.60	92.00	4.46	89.20
68. ภูเก็ต	4.65	93.00	4.63	92.60	4.66	93.20	4.75	95.00	4.69	93.80	4.63	92.60	4.61	92.20	4.62	92.40
69. ระนอง	4.76	95.20	4.76	95.20	4.76	95.20	4.78	95.60	4.76	95.20	4.75	95.00	4.82	96.40	4.70	94.00
เขต 9																
70. สงขลา	4.53	90.60	4.54	90.80	4.52	90.40	4.58	91.60	4.50	90.00	4.48	89.60	4.57	91.40	4.45	89.00
71. ตรัง	4.48	89.60	4.51	90.20	4.45	89.00	4.53	90.60	4.47	89.40	4.40	88.00	4.48	89.60	4.37	87.40
72. พัทลุง	4.53	90.60	4.53	90.60	4.52	90.40	4.53	90.60	4.49	89.80	4.50	90.00	4.60	92.00	4.47	89.40
73. นราธิวาส	4.33	86.60	4.32	86.40	4.33	86.60	4.44	88.80	4.31	86.20	4.33	86.60	4.36	87.20	4.23	84.60
74. ปัตตานี	4.56	91.20	4.60	92.00	4.52	90.40	4.63	92.60	4.57	91.40	4.44	88.80	4.54	90.80	4.41	88.20
75. ยะลา	4.57	91.40	4.61	92.20	4.53	90.60	4.61	92.20	4.55	91.00	4.41	88.20	4.59	91.80	4.50	90.00
76. สตูล	4.69	93.80	4.70	94.00	4.68	93.60	4.72	94.40	4.67	93.40	4.66	93.20	4.71	94.20	4.65	93.00

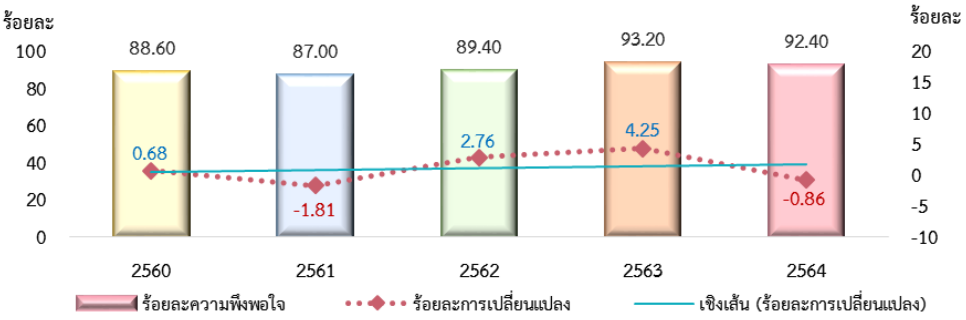
1.2 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2564 พบว่า ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ มีผลระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 0.64 0.86 1.08 0.43 และ 0.87 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 2

ภาพที่ 2 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2564



1.3 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 0.68 2.76 และ 4.25 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 1.81 และ 0.86 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านการให้บริการ อย่างไรก็ดี เมื่อพิจารณาร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 คาดว่ามีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 3

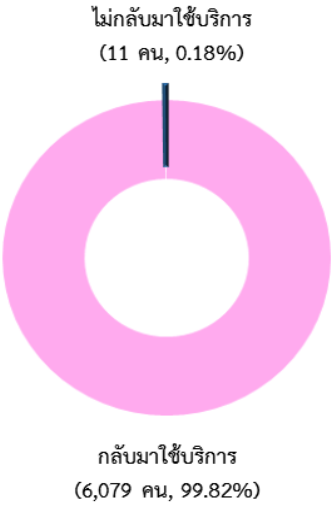
ภาพที่ 3 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



1.4 ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 6,090 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 6,079 คน คิดเป็นร้อยละ 99.82 และไม่ต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 0.18 แสดงตามภาพที่ 4

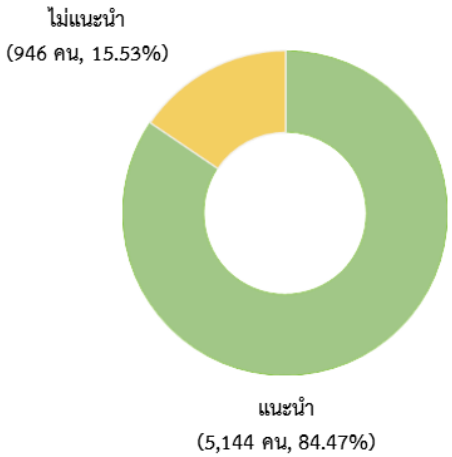
ภาพที่ 4 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด



1.5 การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 6,090 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 5,144 คน คิดเป็นร้อยละ 84.47 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 946 คน คิดเป็นร้อยละ 15.53 แสดงตามภาพที่ 5

ภาพที่ 5 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด



1.6 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 6,090 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 346 ฉบับ สรุปประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน ได้ดังนี้

1.6.1 ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 88 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 25.43)

1) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรมีจิตบริการ (Service Mind) ไม่ใส่อารมณ์ในการตอบคำถาม ตอบคำถามด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี มีความกระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ

2) เจ้าหน้าที่ควรมีความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ และควรตอบคำถามแก่ผู้รับบริการให้ชัดเจน รวดเร็ว และตรงความต้องการ

3) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ควรสามารถทำงานแทนกันได้ หรือมีเจ้าหน้าที่คอยรับเรื่องตลอดเวลา

4) ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรในการให้บริการให้เพียงพอ เนื่องจากมีผู้รับบริการพร้อมกันหลายคน ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการได้ในทันที

1.6.2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน (จำนวน 54 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 15.61)

1) ควรลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสม

2) ควรมีกระบวนการ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

3) ระยะเวลาในการให้บริการควรมีความเหมาะสม

4) ควรจัดทำคู่มือสรุปขั้นตอนปฏิบัติงาน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้ได้อย่างถูกต้อง

1.6.3 ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 132 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 38.15)

1) ควรเพิ่มช่องการติดต่อสื่อสารที่หลากหลายนอกจากการติดต่อทางโทรศัพท์ เช่น Application Line Facebook และ e-Mail

2) ควรเพิ่มคู่สายโทรศัพท์ในการแนะนำปรึกษาให้มากขึ้น

3) ควรปรับปรุงฐานข้อมูล Website ให้ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน เพื่อให้สืบค้นได้ง่าย

1.6.4 ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ (จำนวน 40 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 11.56)

1) ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ เนื่องจากคับแคบไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการ

2) ควรมีคอมพิวเตอร์ส่วนกลาง เพื่อความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อที่หน่วยงาน

3) ควรมีจุดที่นั่งพัก ป้าย หรือแผนผังแสดงจุดให้บริการที่ชัดเจน

1.6.5 ด้านการให้บริการ (จำนวน 32 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 9.25)

1) ควรจัดให้มีการฝึกอบรม ทบทวน ระเบียบ หนังสือสั่งการใหม่ ๆ หรือทบทวนการปฏิบัติงานในระบบ e-GP เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกิดความมั่นใจในการทำงาน และส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2) ควรตอบคำถามหรือแนะนำผู้รับบริการด้วยความรวดเร็ว ชัดเจน และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

2.1 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 1

2.1.1 สำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

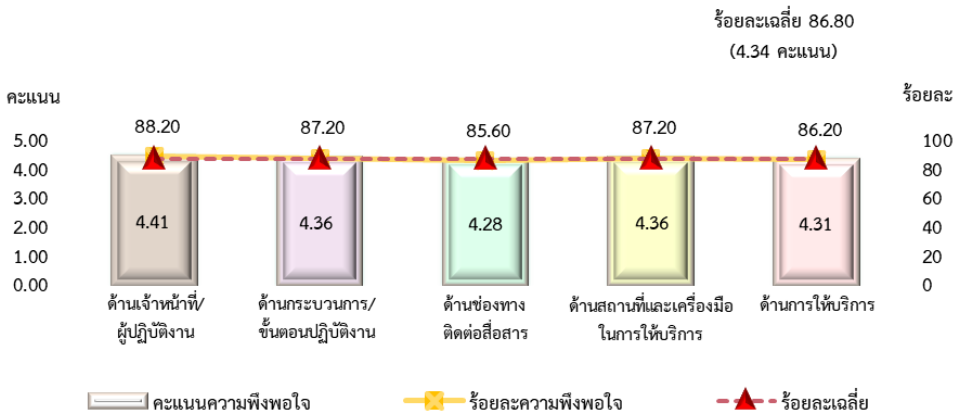
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.35 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.35 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.00

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.34 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.80 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านการให้บริการ และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.41 4.36 4.36 4.31 และ 4.28 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.20 87.20 87.20 86.20 และ 85.60 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 6 และตารางที่ 3

ภาพที่ 6 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 3 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.35**	**87.00**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.35**	**87.00**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.34**	**86.80**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.41**	**88.20**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.41	88.20
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.38	87.60
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.43	88.60
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.43	88.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.36**	**87.20**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.35	87.00
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.36	87.20
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.28**	**85.60**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.35	87.00
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.26	85.20
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.28	85.60
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.23	84.60
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.36**	**87.20**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.32	86.40
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.32	86.40
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.45	89.00
ด้านการให้บริการ	**4.31**	**86.20**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.39	87.80
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.38	87.60
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.39	87.80
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.30	86.00
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.22	84.40
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.27	85.40
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.30	86.00
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.22	84.40
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.30	86.00
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.35	87.00

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.45 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.00

2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.43 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.60

3) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ คะแนนเฉลี่ย 4.41 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.20

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

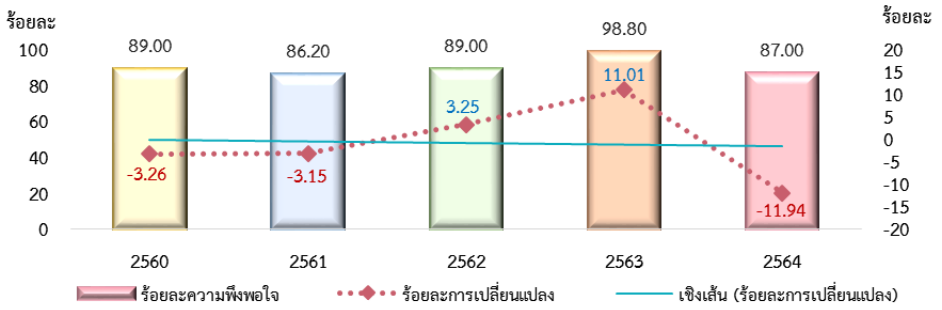
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.22 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.40

2) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย คะแนนเฉลี่ย 4.23 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.60

3) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย คะแนนเฉลี่ย 4.26 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.20

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 3.26 3.15 และ 11.94 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 3.25 และ 11.01 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยามีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 7

ภาพที่ 7 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



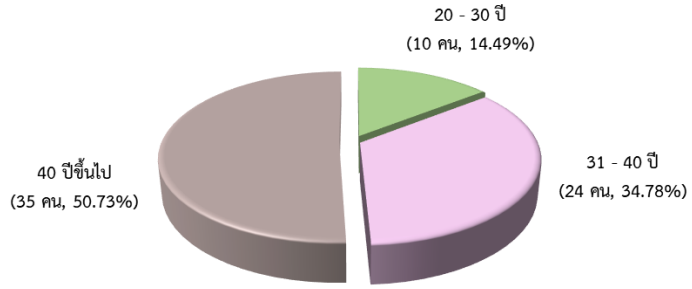
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 69 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 69 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 50.73 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 34.78 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 14.49 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 8

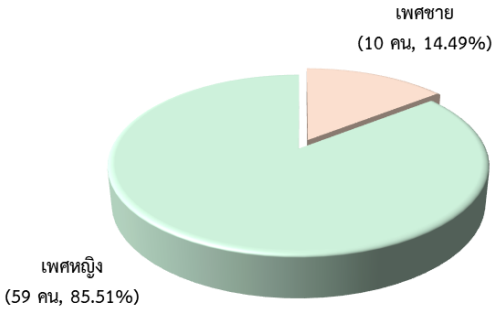
ภาพที่ 8 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 69 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 14.49 และเป็นเพศหญิง จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 85.51 แสดงตามภาพที่ 9

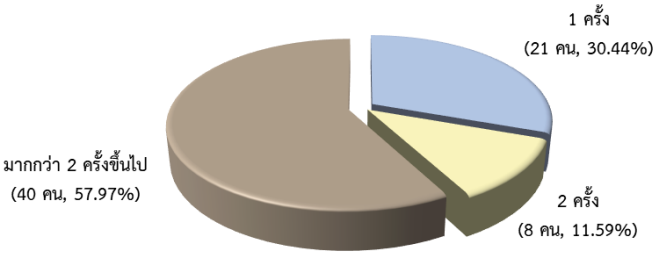
ภาพที่ 9 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 69 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 57.97 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 30.44 และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 11.59 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 10

ภาพที่ 10 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

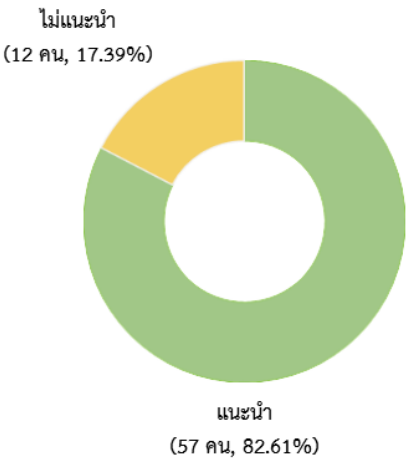
ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 69 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 11

ภาพที่ 11 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 69 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 82.61 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 17.39 แสดงตามภาพที่ 12

ภาพที่ 12 : การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 69 ฉบับ พบว่า ไม่มีข้อเสนอแนะ

2.1.2 สำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี

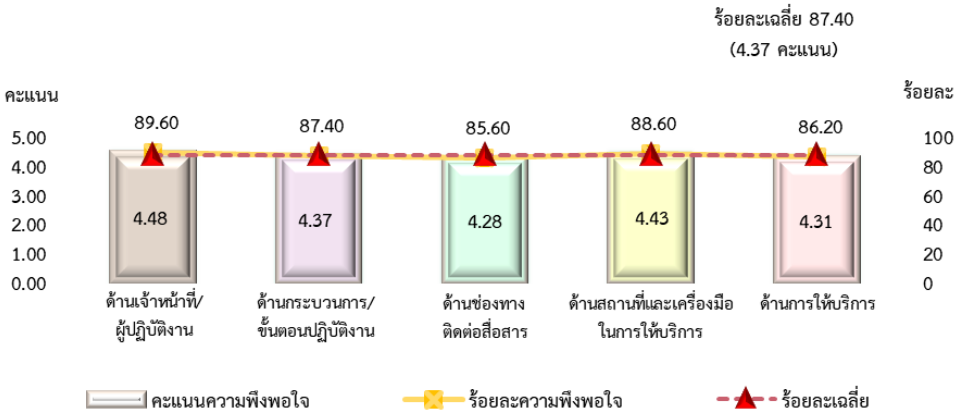
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.42 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.40 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.47 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.40

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.37 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.40 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.48 4.43 4.37 4.31 และ 4.28 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.60 88.60 87.40 86.20 และ 85.60 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 13 และตารางที่ 4

ภาพที่ 13 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 4 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.42**	**88.40**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.47**	**89.40**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.37**	**87.40**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.48**	**89.60**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.44	88.80
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.46	89.20
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.49	89.80
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.52	90.40
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.37**	**87.40**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.38	87.60
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.35	87.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.28**	**85.60**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.38	87.60
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.19	83.80
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.26	85.20
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.30	86.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.43**	**88.60**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.42	88.40
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.40	88.00
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.47	89.40
ด้านการให้บริการ	**4.31**	**86.20**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.44	88.80
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.44	88.80
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.41	88.20
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.29	85.80
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.23	84.60
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.20	84.00
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.28	85.60
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.18	83.60
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.29	85.80
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.29	85.80

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40

2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80

3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.47 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.40

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

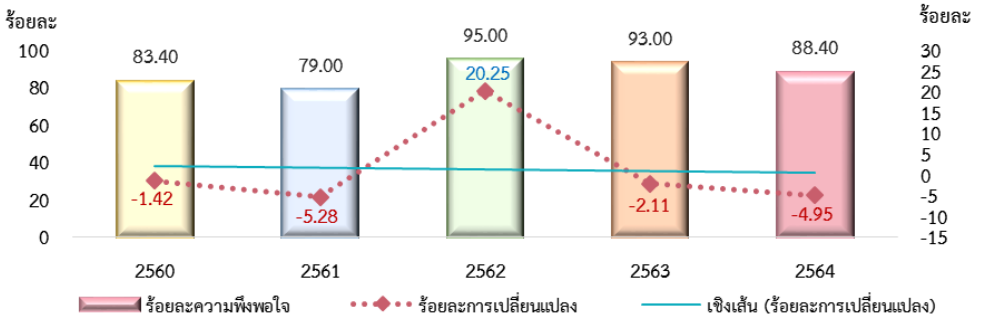
1) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.18 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.60

2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย คะแนนเฉลี่ย 4.19 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.80

3) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.20 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.00

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 1.42 5.28 2.11 และ 4.95 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสารด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 20.25 พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ กระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรีมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 14

ภาพที่ 14 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



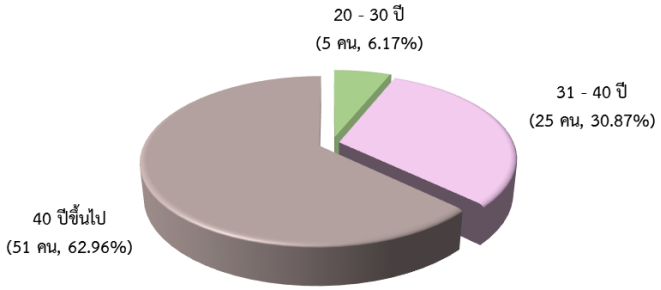
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 81 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 81 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 62.96 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 30.87 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 6.17 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 15

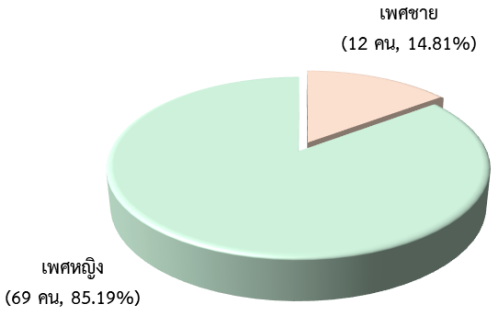
ภาพที่ 15 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 81 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 14.81 และเป็นเพศหญิง จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 85.19 แสดงตามภาพที่ 16

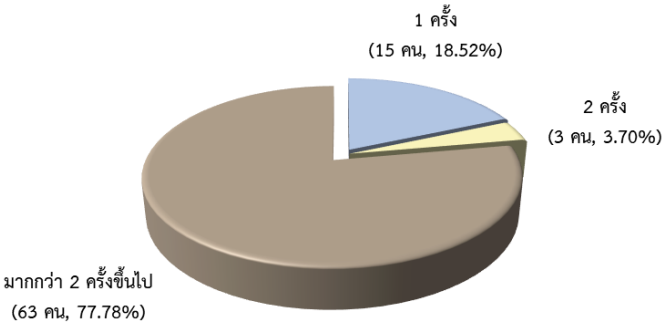
ภาพที่ 16 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 81 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 77.78 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 18.52 และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.70 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 17

ภาพที่ 17 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี

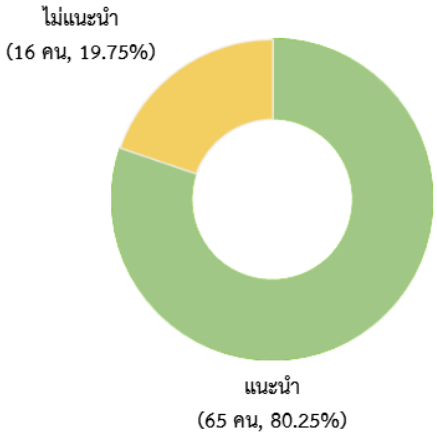
ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 81 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 18

ภาพที่ 18 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี

5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 81 คน พบว่า มีผู้แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 80.25 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 19.75 แสดงตามภาพที่ 19

ภาพที่ 19 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 81 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 5 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 40.00)

   1.1 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบางท่านควรมีจิตบริการ (Service Mind) ไม่ใส่อารมณ์ในการตอบคำถาม

   1.2 ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการตอบข้อหารือ/ให้คำปรึกษาให้มากขึ้น

2. **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 20.00)

   ควรมีการใช้นวัตกรรมในการติดตามความคืบหน้าในการเบิกจ่ายเงินงบประมาณผ่านระบบสารสนเทศ

3. **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 20.00)

   ควรพัฒนาระบบสื่อสารผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social network)

4. **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**

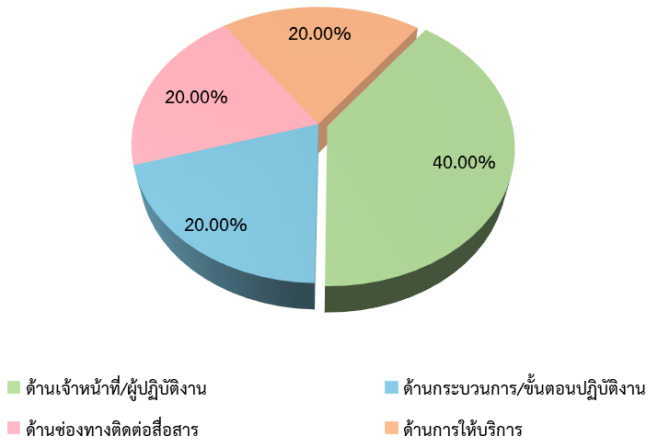
   ไม่มีข้อเสนอแนะ

5. **ด้านการให้บริการ** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 20.00)

   เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้าน GFMIS ควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

แสดงตามภาพที่ 20

ภาพที่ 20 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี



2.1.3 สำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี

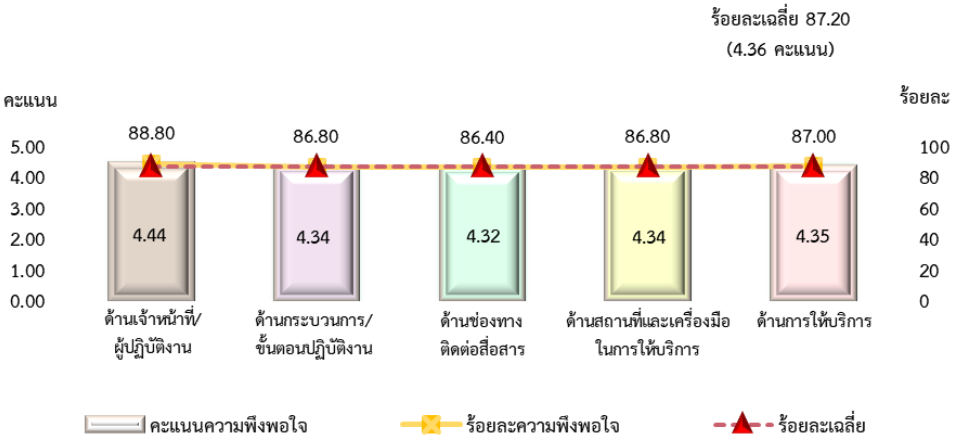
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.38 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.60 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.39 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.80

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.36 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.20 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.44 4.35 4.34 4.34 และ 4.32 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.80 87.00 86.80 86.80 และ 86.40 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 21 และตารางที่ 5

ภาพที่ 21 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 5 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.38**	**87.60**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.39**	**87.80**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.36**	**87.20**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.44**	**88.80**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.45	89.00
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.41	88.20
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.45	89.00
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.45	89.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.34**	**86.80**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.31	86.20
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.36	87.20
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.32**	**86.40**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.44	88.80
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.20	84.00
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.30	86.00
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.34	86.80
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.34**	**86.80**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.34	86.80
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.28	85.60
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.39	87.80
ด้านการให้บริการ	**4.35**	**87.00**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.48	89.60
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.52	90.40
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.50	90.00
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.30	86.00
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.23	84.60
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.28	85.60
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.27	85.40
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.22	84.40
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.27	85.40
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.42	88.40

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40

2) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.50 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.00

3) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.48 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.60

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

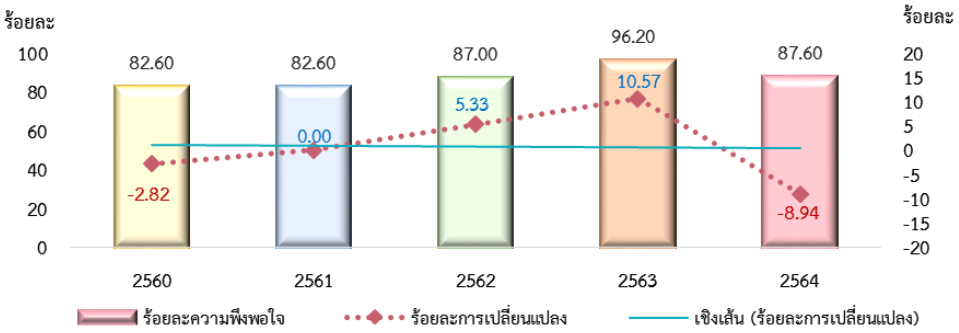
1) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย คะแนนเฉลี่ย 4.20 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.00

2) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.22 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.40

3) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.23 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.60

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 2.82 และ 8.94 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 5.33 และ 10.57 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานีมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 22

ภาพที่ 22 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



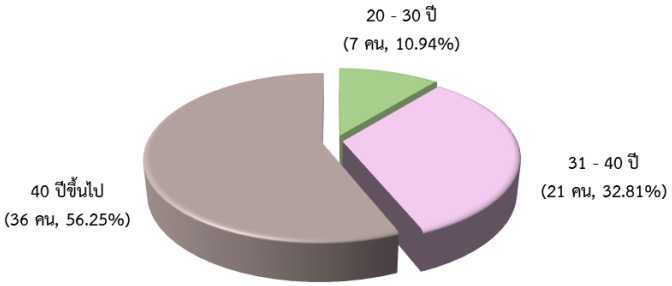
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 64 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 64 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 56.25 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 32.81 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 10.94 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 23

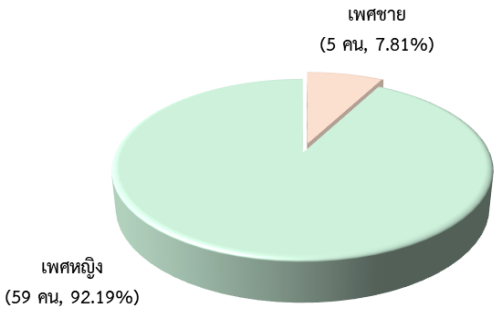
ภาพที่ 23 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 64 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 7.81 และเป็นเพศหญิง จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 92.19 แสดงตามภาพที่ 24

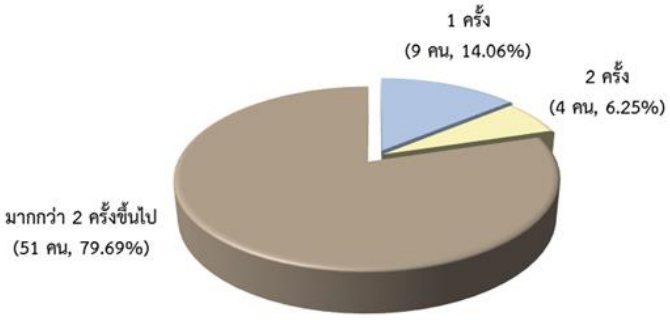
ภาพที่ 24 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 64 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 79.69 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 14.06 และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 25

ภาพที่ 25 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี

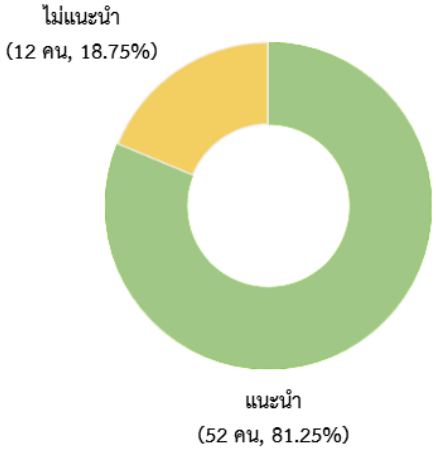
ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 64 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 26

ภาพที่ 26 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี

5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 64 คน พบว่า มีผู้แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 81.25 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 แสดงตามภาพที่ 27

ภาพที่ 27 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 64 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 8 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 25.00)

   1.1 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรมีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหา และปฏิบัติงานด้วยความละเอียดรอบคอบ

   1.2 เจ้าหน้าที่ควรตอบคำถามแก่ผู้รับบริการให้ชัดเจน

2. **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 25.00)

   ควรลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสม

3. **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** (จำนวน 4 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 50.00)

   ควรเพิ่มคู่สายโทรศัพท์ และเพิ่มช่องทางติดต่อสื่อสารผ่านทาง Application Line

4. **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**

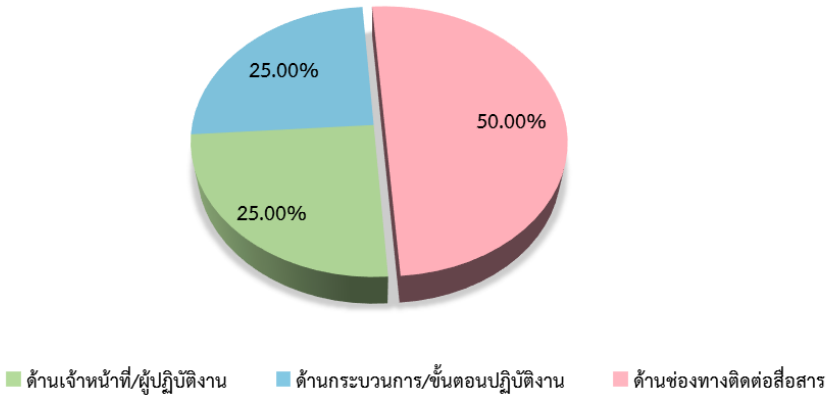
   ไม่มีข้อเสนอแนะ

5. **ด้านการให้บริการ**

   ไม่มีข้อเสนอแนะ

แสดงตามภาพที่ 28

ภาพที่ 28 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี



2.1.4 สำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี

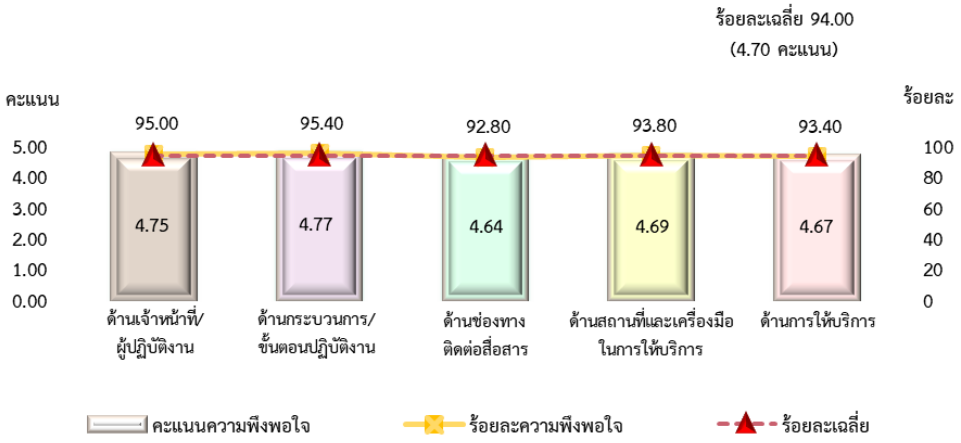
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.76 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.82 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.40

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านการให้บริการ และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.77 4.75 4.69 4.67 และ 4.64 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.40 95.00 93.80 93.40 และ 92.80 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 29 และตารางที่ 6

ภาพที่ 29 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 6 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.76**	**95.20**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.82**	**96.40**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.70**	**94.00**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.75**	**95.00**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.76	95.20
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.70	94.00
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.74	94.80
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.80	96.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.77**	**95.40**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.82	96.40
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.72	94.40
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.64**	**92.80**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.68	93.60
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.56	91.20
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.68	93.60
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.62	92.40
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.69**	**93.80**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.68	93.60
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.68	93.60
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.72	94.40
ด้านการให้บริการ	**4.67**	**93.40**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.80	96.00
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.82	96.40
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.78	95.60
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.65	93.00
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.60	92.00
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.56	91.20
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.64	92.80
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.56	91.20
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.60	92.00
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.64	92.80

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และการให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.82 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.40

2) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ และการตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.80 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.00

3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

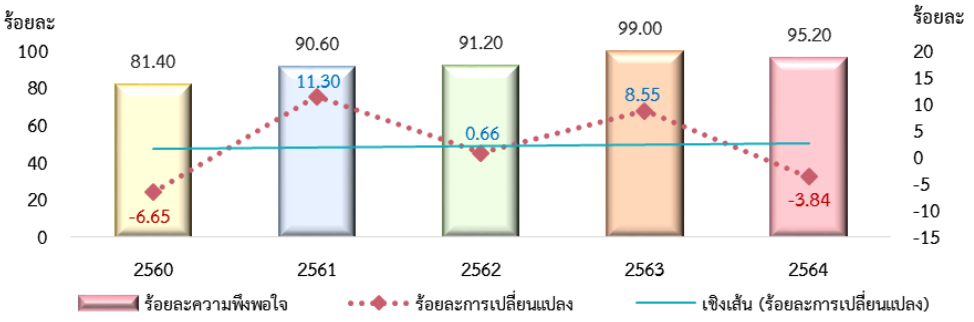
1) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.20

2) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และมีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.00

3) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย คะแนนเฉลี่ย 4.62 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.40

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 6.65 และ 3.84 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 11.30 0.66 และ 8.55 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรีมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 30

ภาพที่ 30 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



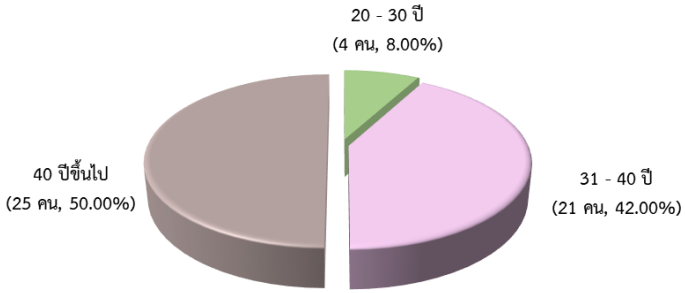
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 50 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 50 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 31

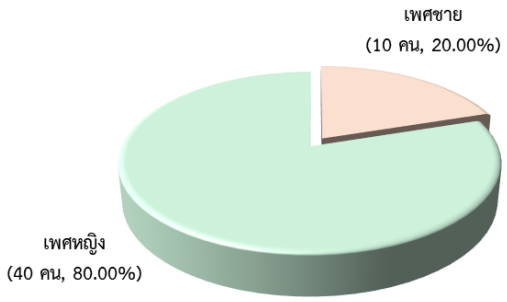
ภาพที่ 31 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 50 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และเป็นเพศหญิง จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 แสดงตามภาพที่ 32

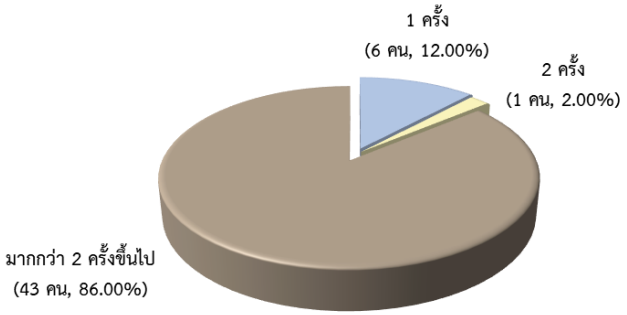
ภาพที่ 32 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 50 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 86.00 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 33

ภาพที่ 33 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี

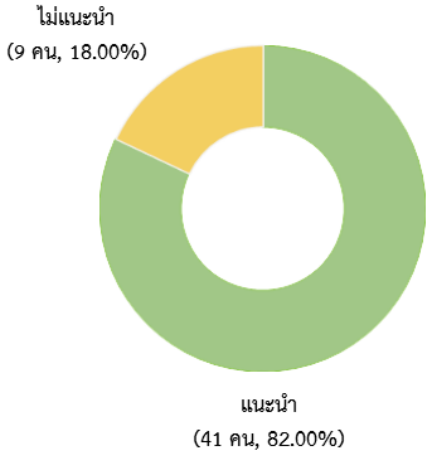
ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 50 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 34

ภาพที่ 34 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี

5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 50 คน พบว่า มีผู้แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 82.00 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 แสดงตามภาพที่ 35

ภาพที่ 35 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 50 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 2 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 50.00)

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรมีจิตบริการ ไม่ใส่อารมณ์ในการตอบคำถาม และตอบคำถามด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี

2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน

ไม่มีข้อเสนอแนะ

3. ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 50.00)

การติดต่อทางโทรศัพท์ค่อนข้างยาก ควรเพิ่มคู่สายโทรศัพท์ และมีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย เช่น Application Line Facebook และ e-Mail

4. ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ

ไม่มีข้อเสนอแนะ

5. ด้านการให้บริการ

ไม่มีข้อเสนอแนะ

แสดงตามภาพที่ 36

ภาพที่ 36 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี

2.1.5 สำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี

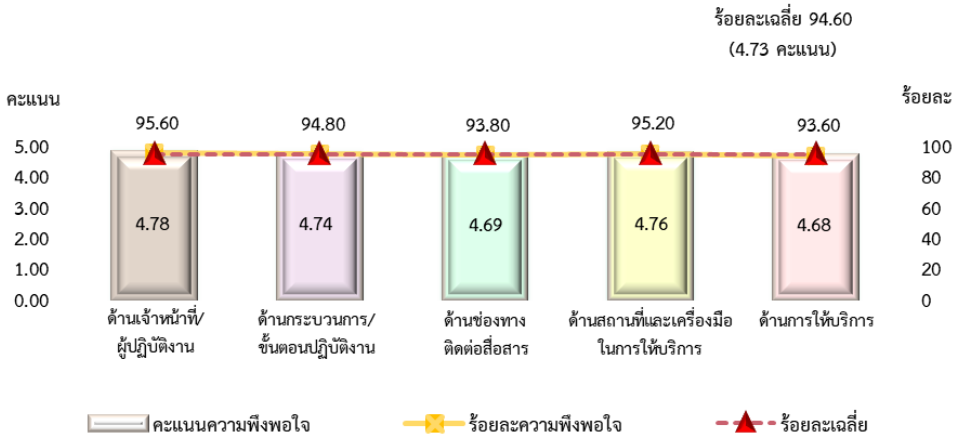
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.72 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.40 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.71 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.20

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.60 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.78 4.76 4.74 4.69 และ 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60 95.20 94.80 93.80 และ 93.60 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 37 และตารางที่ 7

ภาพที่ 37 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 7 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.72**	**94.40**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.71**	**94.20**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.73**	**94.60**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.78**	**95.60**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.79	95.80
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.76	95.20
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.76	95.20
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.80	96.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.74**	**94.80**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.74	94.80
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.74	94.80
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.69**	**93.80**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.73	94.60
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.65	93.00
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.67	93.40
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.70	94.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.76**	**95.20**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.74	94.80
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.77	95.40
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.76	95.20
ด้านการให้บริการ	**4.68**	**93.60**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.74	94.80
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.75	95.00
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.72	94.40
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.64	92.80
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.59	91.80
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.55	91.00
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.72	94.40
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.62	92.40
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.73	94.60
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.71	94.20

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.80 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.00

2) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ คะแนนเฉลี่ย 4.79 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.80

3) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.40

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

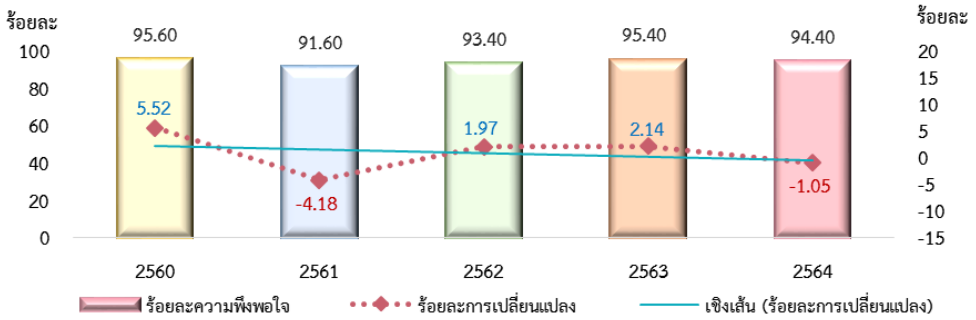
1) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.00

2) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.59 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.80

3) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.62 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.40

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 5.52 1.97 และ 2.14 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 4.18 และ 1.05 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรีมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 38

ภาพที่ 38 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



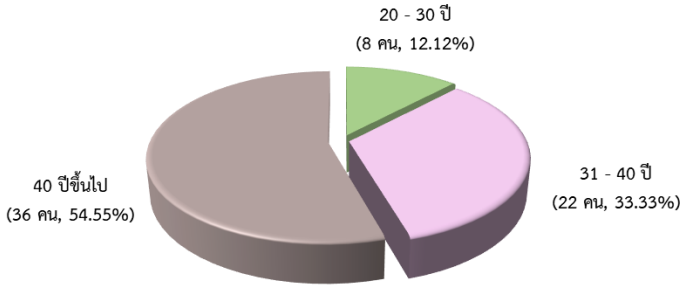
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 66 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 66 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 54.55 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 12.12 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 39

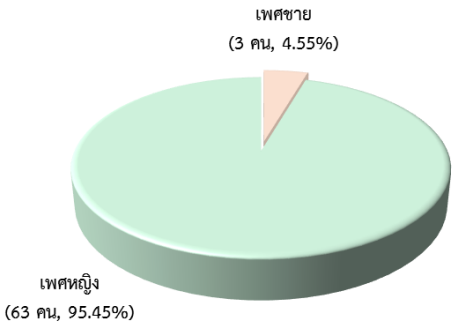
ภาพที่ 39 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 66 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.55 และเป็นเพศหญิง จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 95.45 แสดงตามภาพที่ 40

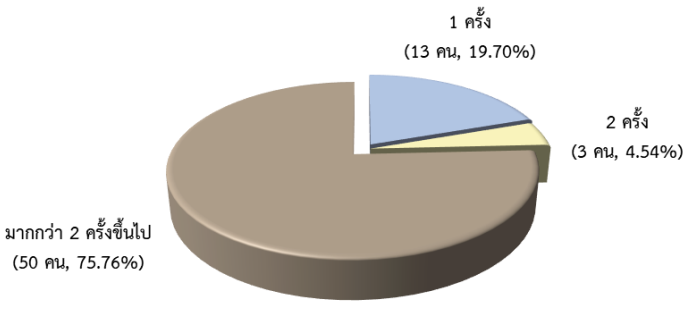
ภาพที่ 40 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 66 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 75.76 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 19.70 และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.54 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 41

ภาพที่ 41 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี

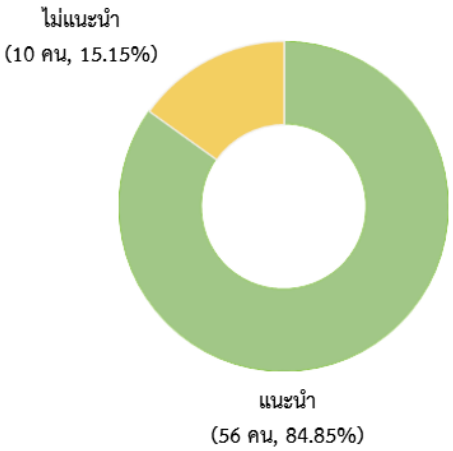
ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 66 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 42

ภาพที่ 42 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี

5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 66 คน พบว่า มีผู้แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 84.85 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 15.15 แสดงตามภาพที่ 43

ภาพที่ 43 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี



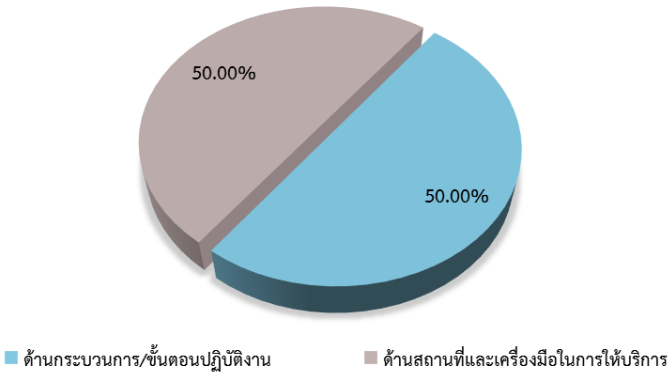
6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 66 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 2 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ
2. **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 50.00)
   ระยะเวลาในการให้บริการควรมีความเหมาะสม
3. **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ
4. **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 50.00)
   ควรมีวัสดุอุปกรณ์ที่มีความทันสมัย เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อที่หน่วยงาน
5. **ด้านการให้บริการ**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ

แสดงตามภาพที่ 44

ภาพที่ 44 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี



2.1.6 สำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี

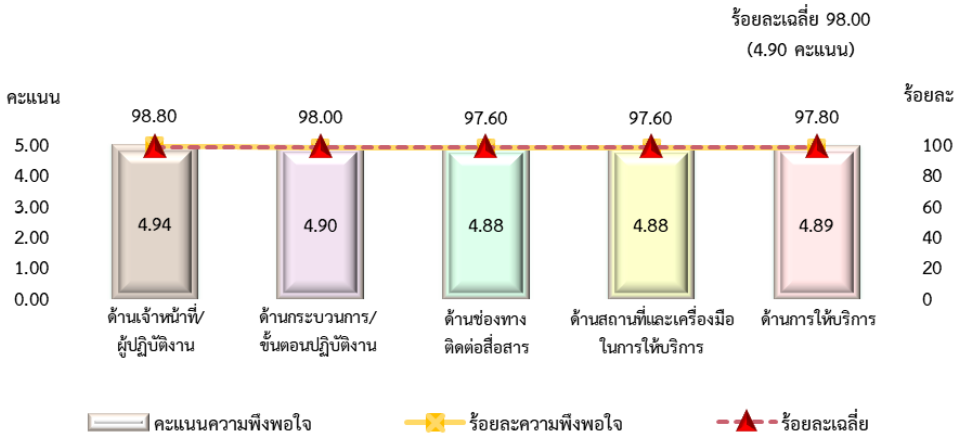
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.91 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.92 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.40

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.90 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.00 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.94 4.90 4.89 4.88 และ 4.88 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.80 98.00 97.80 97.60 และ 97.60 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 45 และตารางที่ 8

ภาพที่ 45 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 8 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.91**	**98.20**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.92**	**98.40**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.90**	**98.00**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.94**	**98.80**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.94	98.80
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.94	98.80
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.95	99.00
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.94	98.80
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.90**	**98.00**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.89	97.80
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.90	98.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.88**	**97.60**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.85	97.00
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.86	97.20
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.89	97.80
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.92	98.40
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.88**	**97.60**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.85	97.00
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.87	97.40
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.92	98.40
ด้านการให้บริการ	**4.89**	**97.80**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.92	98.40
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.92	98.40
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.93	98.60
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.89	97.80
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.91	98.20
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.86	97.20
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.88	97.60
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.88	97.60
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.86	97.20
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.89	97.80

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.95 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.00

2) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.94 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.80

3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.93 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.60

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

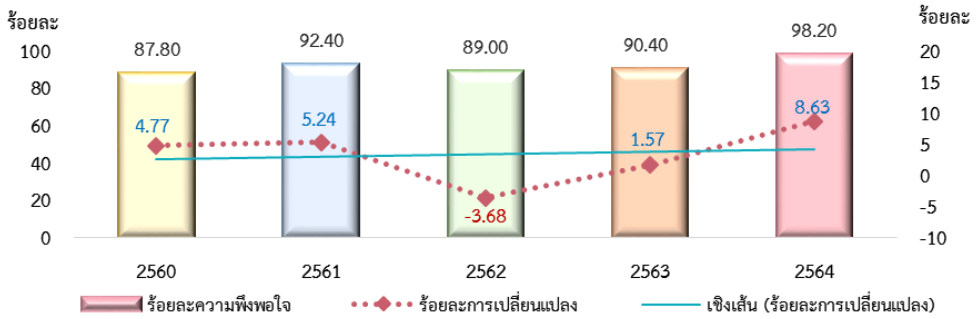
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา และมีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน คะแนนเฉลี่ย 4.85 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.00

2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และมีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.86 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.20

3) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.87 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.40

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 4.77 5.24 1.57 และ 8.63 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 3.68 พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรีมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 46

ภาพที่ 46 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



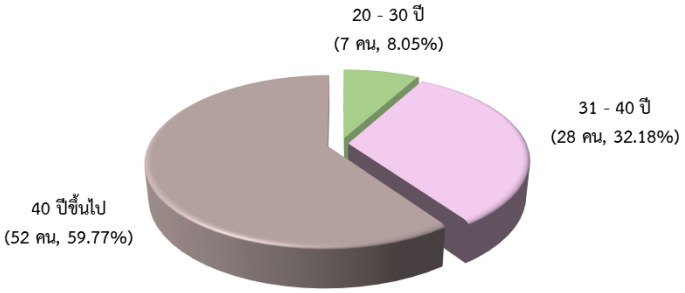
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 87 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 87 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 59.77 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 32.18 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 8.05 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 47

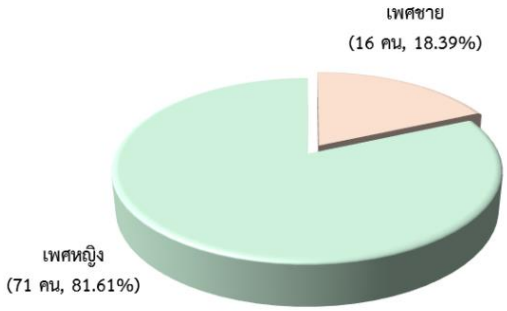
ภาพที่ 47 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 87 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 18.39 และเป็นเพศหญิง จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 81.61 แสดงตามภาพที่ 48

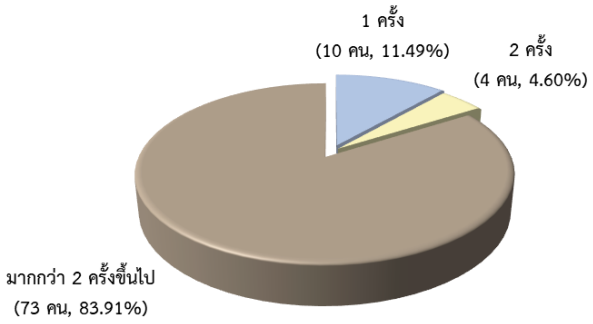
ภาพที่ 48 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 87 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 83.91 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 11.49 และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.60 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 49

ภาพที่ 49 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี

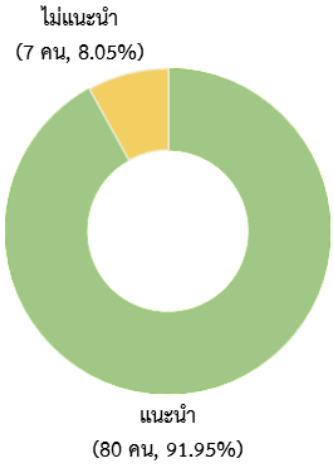
ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 87 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 50

ภาพที่ 50 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี

5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 87 คน พบว่า มีผู้แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 91.95 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 8.05 แสดงตามภาพที่ 51

ภาพที่ 51 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี



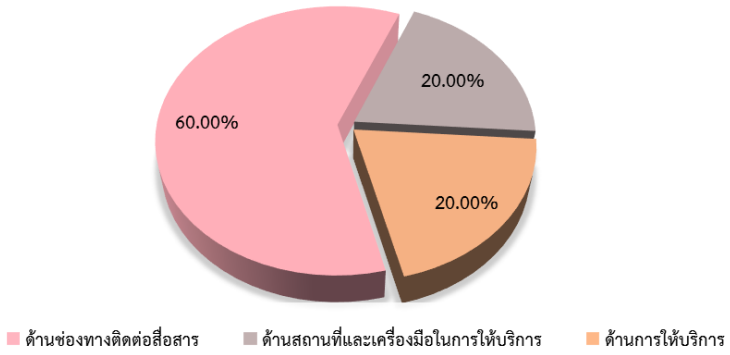
6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 87 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 5 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ
2. **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ
3. **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** (จำนวน 3 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 60.00)
   ควรเพิ่มช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลายมากขึ้น
4. **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 20.00)
   ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ เนื่องจากคับแคบไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการ
5. **ด้านการให้บริการ** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 20.00)
   ควรจัดให้มีการฝึกอบรม ทบทวนระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 อย่างสม่ำเสมอ

แสดงตามภาพที่ 52

ภาพที่ 52 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี



2.1.7 สำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท

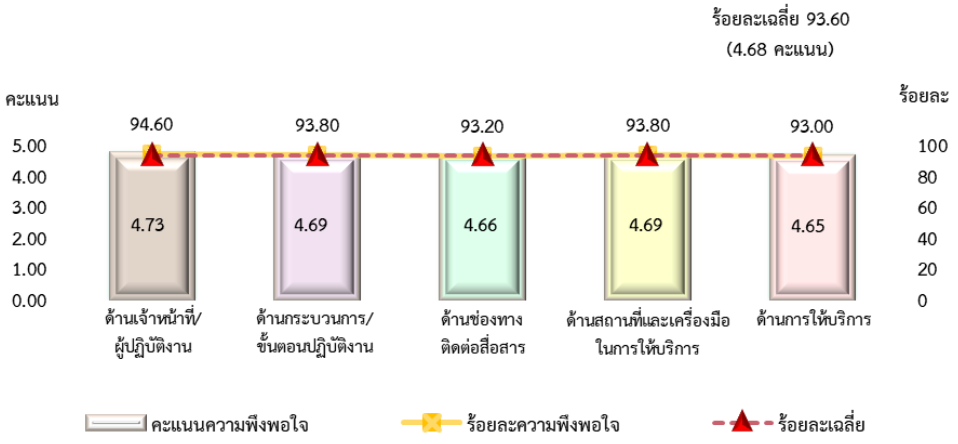
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.71 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.74 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.80

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.73 4.69 4.69 4.66 และ 4.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.60 93.80 93.80 93.20 และ 93.00 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 53 และตารางที่ 9

ภาพที่ 53 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 9 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.71**	**94.20**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.74**	**94.80**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.68**	**93.60**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.73**	**94.60**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.72	94.40
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.71	94.20
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.75	95.00
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.75	95.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.69**	**93.80**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.68	93.60
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.69	93.80
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.66**	**93.20**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.75	95.00
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.60	92.00
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.68	93.60
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.62	92.40
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.69**	**93.80**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.69	93.80
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.68	93.60
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.71	94.20
ด้านการให้บริการ	**4.65**	**93.00**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.75	95.00
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.71	94.20
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.66	93.20
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.58	91.60
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.57	91.40
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.58	91.60
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.69	93.80
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.61	92.20
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.66	93.20
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.69	93.80

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติการรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.75 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.00

2) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ คะแนนเฉลี่ย 4.72 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.40

3) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย และการให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.71 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.20

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

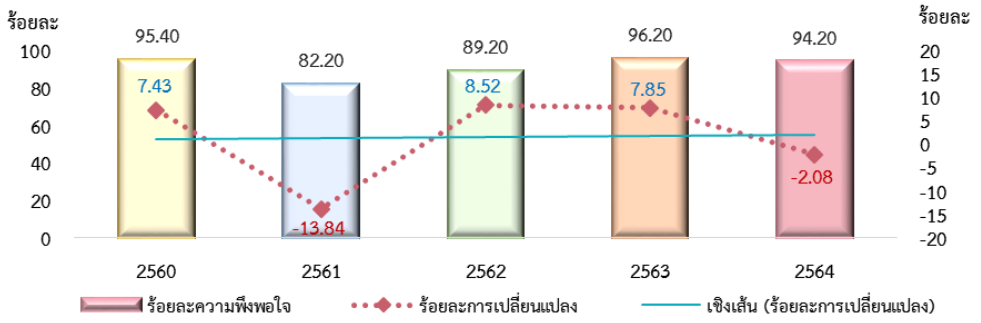
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.57 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.40

2) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว และรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.60

3) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย คะแนนเฉลี่ย 4.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.00

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 7.43 8.52 และ 7.85 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 13.84 และ 2.08 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาทมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 54

ภาพที่ 54 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



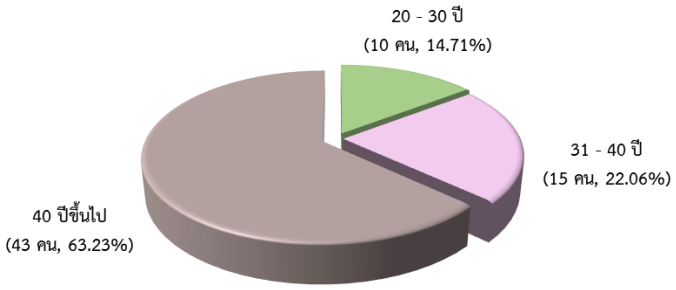
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 68 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 68 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 63.23 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 22.06 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 14.71 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 55

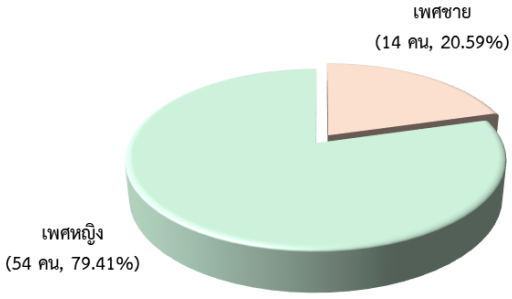
ภาพที่ 55 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 68 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 20.59 และเป็นเพศหญิง จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 79.41 แสดงตามภาพที่ 56

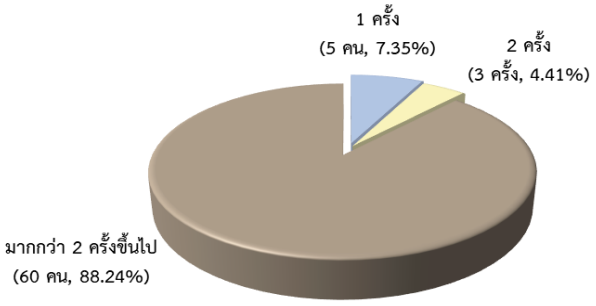
ภาพที่ 56 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 68 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 88.24 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 7.35 และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.41 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 57

ภาพที่ 57 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท

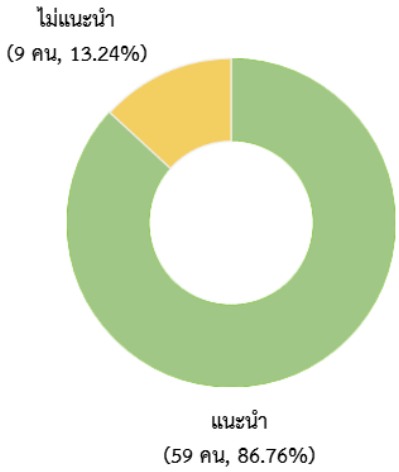
ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 68 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 58

ภาพที่ 58 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท

5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 68 คน พบว่า มีผู้แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 86.76 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 13.24 แสดงตามภาพที่ 59

ภาพที่ 59 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 68 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 8 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 12.50)

   เจ้าหน้าที่ควรมีความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ และควรตอบคำถามแก่ผู้รับบริการให้ชัดเจน และรวดเร็ว

2. **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 25.00)

   2.1 ควรลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสม

   2.2 ในแต่ละขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรมีความสนใจและใส่ใจในการให้บริการ

3. **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** (จำนวน 3 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 37.50)

   ควรเพิ่มช่องการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย เช่น Application Line

4. **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 25.00)

   4.1 ควรจัดให้มีคอมพิวเตอร์ส่วนกลาง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อที่หน่วยงาน

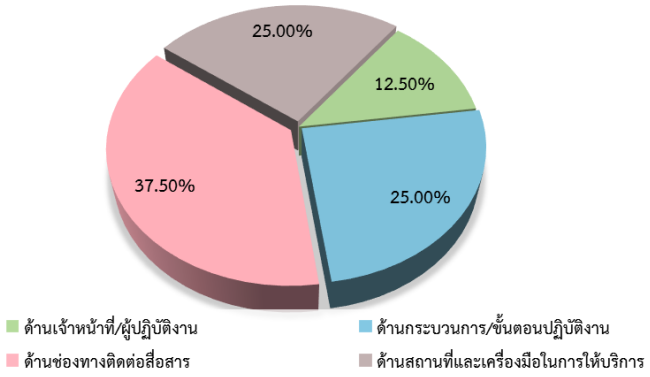
   4.2 ควรมีป้ายหรือแผนผังแสดงจุดให้บริการที่ชัดเจน

5. **ด้านการให้บริการ**

   ไม่มีข้อเสนอแนะ

แสดงตามภาพที่ 60

ภาพที่ 60 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท



2.1.8 สำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง

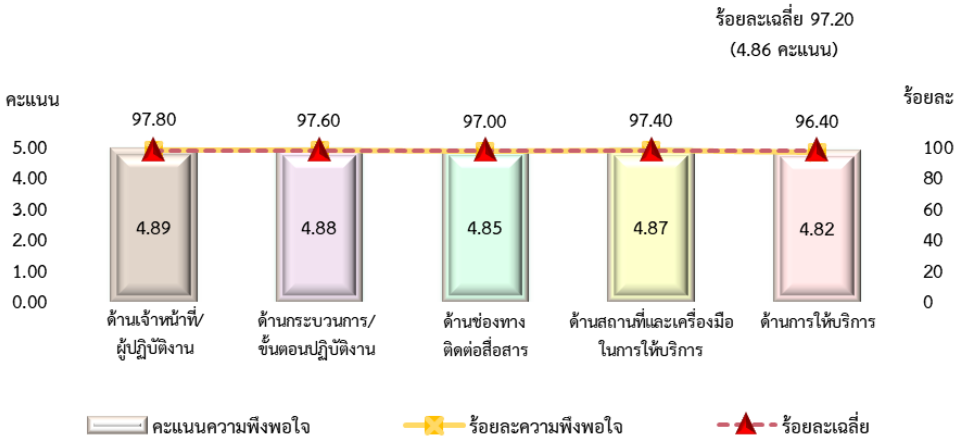
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.89 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.91 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.20

1.2 การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.86 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.20 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.89 4.88 4.87 4.85 และ 4.82 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.80 97.60 97.40 97.00 และ 96.40 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 61 และตารางที่ 10

ภาพที่ 61 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 10 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.89**	**97.80**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.91**	**98.20**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.86**	**97.20**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.89**	**97.80**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.87	97.40
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.87	97.40
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.91	98.20
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.89	97.80
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.88**	**97.60**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.87	97.40
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.89	97.80
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.85**	**97.00**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.85	97.00
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.83	96.60
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.83	96.60
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.87	97.40
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.87**	**97.40**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.85	97.00
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.87	97.40
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.89	97.80
ด้านการให้บริการ	**4.82**	**96.40**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.83	96.60
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.85	97.00
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.83	96.60
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.85	97.00
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.79	95.80
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.77	95.40
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.79	95.80
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.81	96.20
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ	4.81	96.20
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.85	97.00

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.91 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.20

2) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมและสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.89 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.80

3) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลายและมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.87 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.40

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

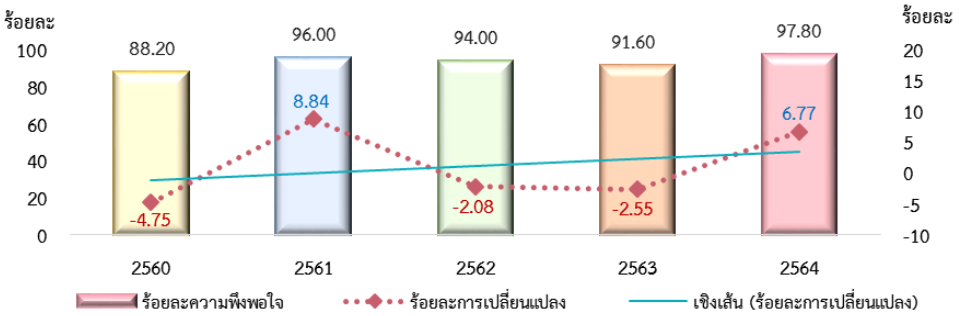
1) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.40

2) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วนคะแนนเฉลี่ย 4.79 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.80

3) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค และมีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.81 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.20

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 4.75 2.08 และ 2.55 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 8.84 และ 6.77 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทองมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 62

ภาพที่ 62 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



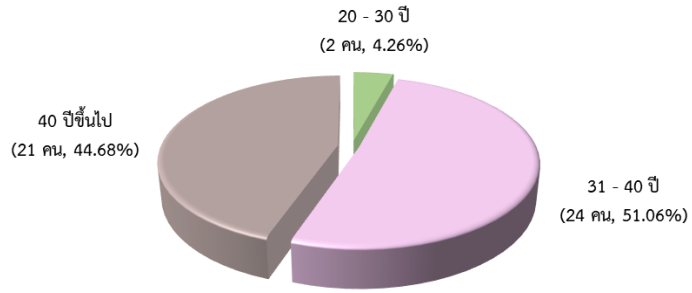
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 47 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 47 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี มากที่สุด จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 51.06 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 44.68 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.26 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 63

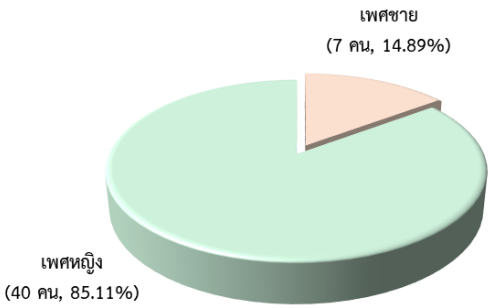
ภาพที่ 63 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 47 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 14.89 และเป็นเพศหญิง จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 85.11 แสดงตามภาพที่ 64

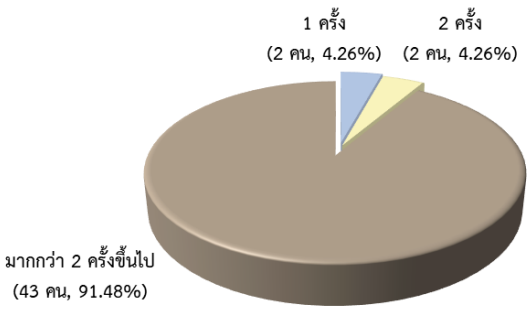
ภาพที่ 64 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 47 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 91.48 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.26 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 65

ภาพที่ 65 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง

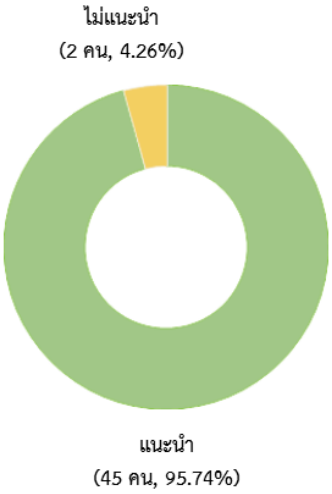
ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 47 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 66

ภาพที่ 66 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง

5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 47 คน พบว่า มีผู้แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 95.74 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.26 แสดงตามภาพที่ 67

ภาพที่ 67 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง



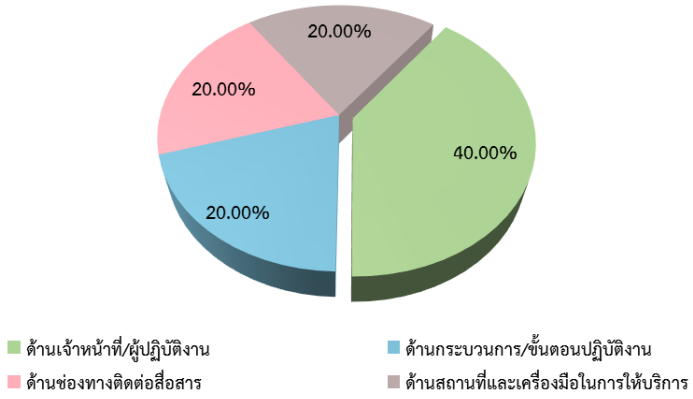
6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 47 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 5 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 40.00)
   เจ้าหน้าที่ควรมีความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ และควรตอบคำถามแก่ผู้รับบริการให้ชัดเจน และตรงความต้องการ
2. **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 20.00)
   ควรลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้สั้นลง
3. **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 20.00)
   ควรเพิ่มช่องทางในการให้บริการที่หลากหลายมากขึ้น
4. **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 20.00)
   ควรมีการติดป้ายหรือแจ้งข้อมูลที่ต้องติดต่อว่าควรติดต่อกับเจ้าหน้าที่ท่านใด
5. **ด้านการให้บริการ**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ

แสดงตามภาพที่ 68

ภาพที่ 68 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง



2.2 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 2

2.2.1 สำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา

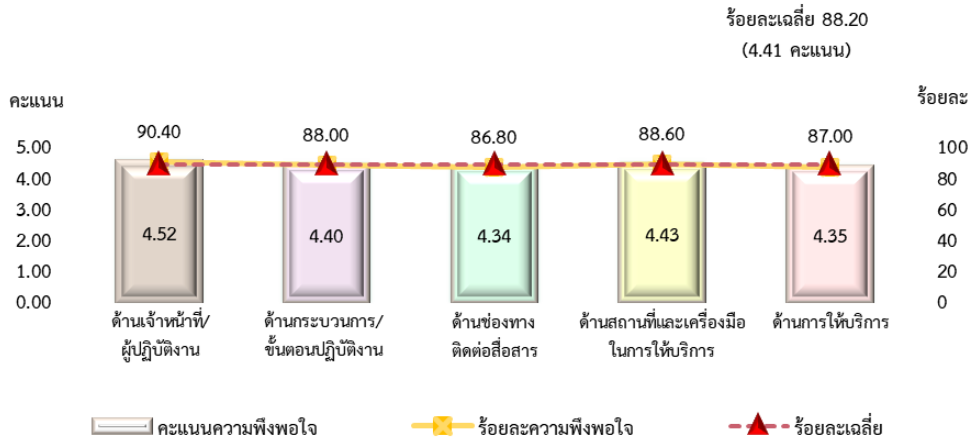
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.43 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.60 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.80

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.41 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.20 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.52 4.43 4.40 4.35 และ 4.34 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40 88.60 88.00 87.00 และ 86.80 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 69 และตารางที่ 11

ภาพที่ 69 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 11 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.43**	**88.60**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.44**	**88.80**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.41**	**88.20**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.52**	**90.40**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.51	90.20
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.49	89.80
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.54	90.80
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.53	90.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.40**	**88.00**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.38	87.60
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.41	88.20
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.34**	**86.80**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.39	87.80
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.26	85.20
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.31	86.20
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.41	88.20
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.43**	**88.60**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.45	89.00
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.38	87.60
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.47	89.40
ด้านการให้บริการ	**4.35**	**87.00**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.47	89.40
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.53	90.60
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.40	88.00
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.29	85.80
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.29	85.80
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.25	85.00
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.38	87.60
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.29	85.80
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ	4.26	85.20
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.32	86.40

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.54 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.80

2) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ และการให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.60

3) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ คะแนนเฉลี่ย 4.51 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.20

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

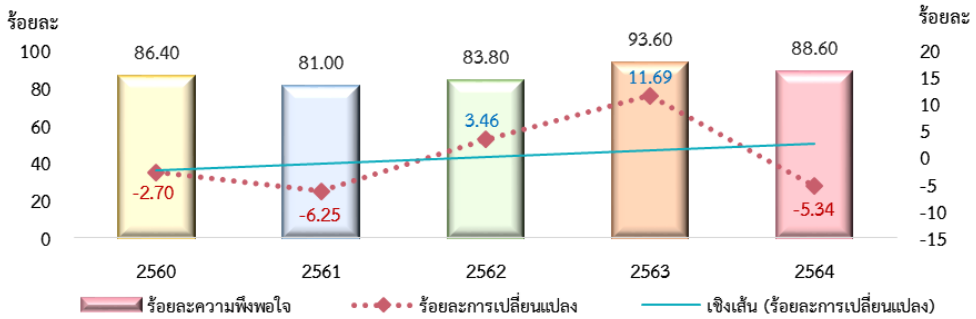
1) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.25 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.00

2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย และมีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.26 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.20

3) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.29 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.80

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 2.70 6.25 และ 5.34 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 3.46 และ 11.69 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรามีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 70

ภาพที่ 70 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



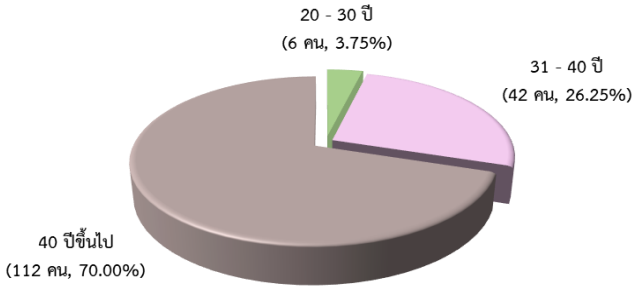
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 160 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 160 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 26.25 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 71

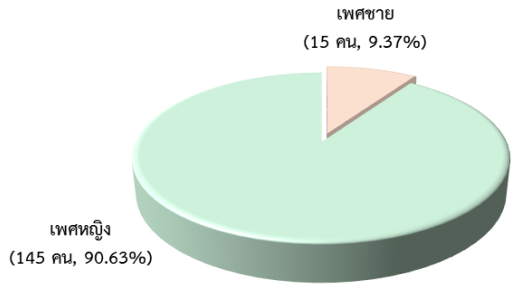
ภาพที่ 71 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 160 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 9.37 และเป็นเพศหญิง จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 90.63 แสดงตามภาพที่ 72

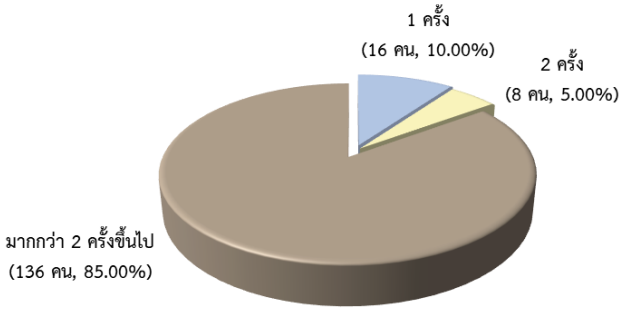
ภาพที่ 72 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 160 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 85.00 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 73

ภาพที่ 73 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา

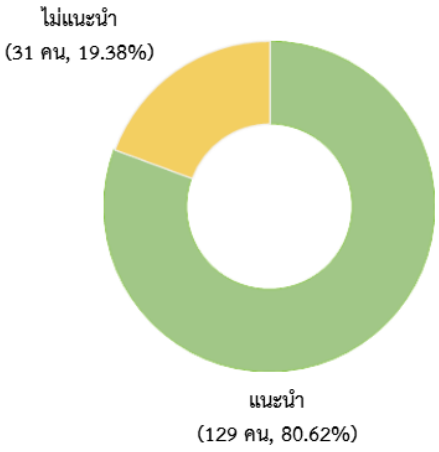
ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 160 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 74

ภาพที่ 74 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา

5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 160 คน พบว่า มีผู้แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 80.62 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 19.38 แสดงตามภาพที่ 75

ภาพที่ 75 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา



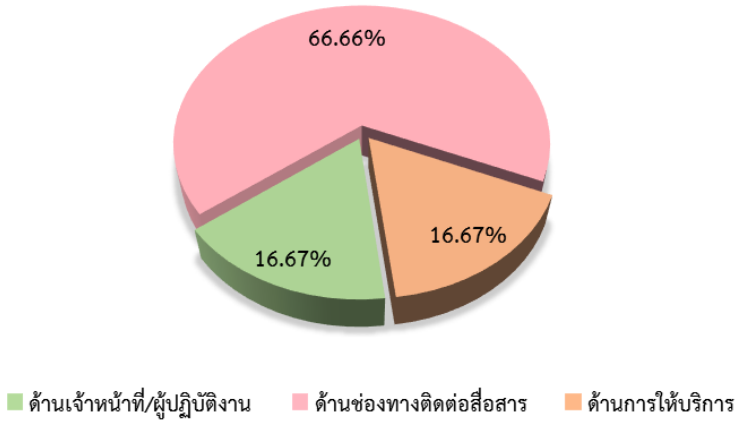
6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 160 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 6 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 16.67)
   เจ้าหน้าที่บางท่านควรรับฟังปัญหา และให้คำแนะนำแก้ไขแก่หน่วยงานผู้รับบริการ
2. **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ
3. **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** (จำนวน 4 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 66.66)
   ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการตอบข้อหารือทางด้านโทรศัพท์มากขึ้น
4. **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ
5. **ด้านการให้บริการ** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 16.67)
   ควรให้คำแนะนำ/อธิบายแก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน เนื่องจากบางหน่วยงานมีการปรับเปลี่ยนโยกย้ายเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

แสดงตามภาพที่ 76

ภาพที่ 76 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา



2.2.2 สำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี

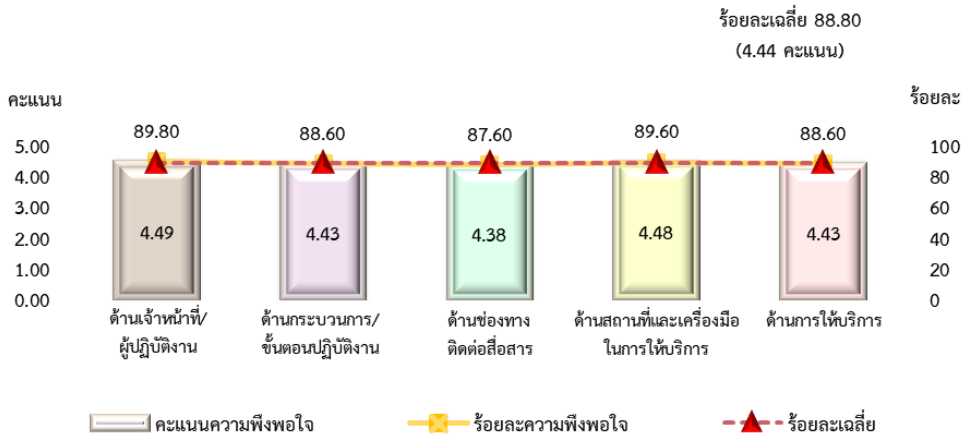
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.46 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.47 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.40

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.80 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.49 4.48 4.43 4.43 และ 4.38 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80 89.60 88.60 88.60 และ 87.60 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 77 และตารางที่ 12

ภาพที่ 77 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 12 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.46**	**89.20**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.47**	**89.40**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.44**	**88.80**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.49**	**89.80**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.50	90.00
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.48	89.60
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.48	89.60
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.50	90.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.43**	**88.60**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.43	88.60
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.42	88.40
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.38**	**87.60**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.40	88.00
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.32	86.40
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.41	88.20
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.38	87.60
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.48**	**89.60**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.43	88.60
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.43	88.60
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.58	91.60
ด้านการให้บริการ	**4.43**	**88.60**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.48	89.60
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.53	90.60
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.52	90.40
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.40	88.00
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.33	86.60
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.33	86.60
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.48	89.60
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.40	88.00
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ	4.39	87.80
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.46	89.20

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.60

2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.60

3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

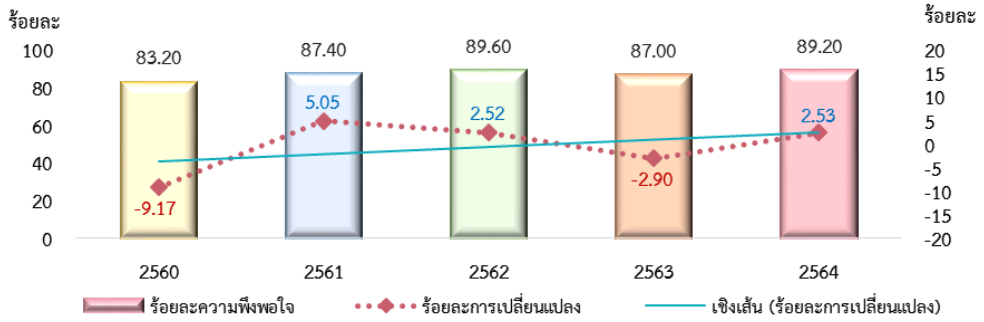
1) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย คะแนนเฉลี่ย 4.32 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.40

2) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.33 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.60

3) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย คะแนนเฉลี่ย 4.38 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.60

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 9.17 และ 2.90 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 5.05 2.52 และ 2.53 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรีมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 78

ภาพที่ 78 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



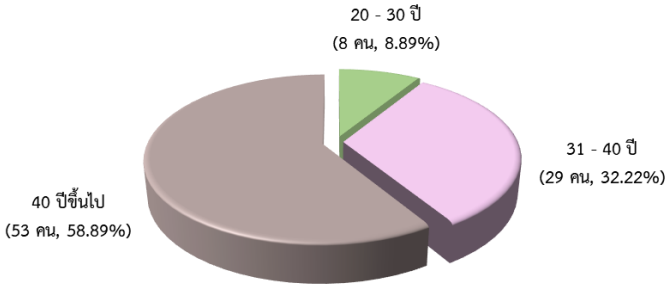
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 90 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 90 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 58.89 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 32.22 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.89 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 79

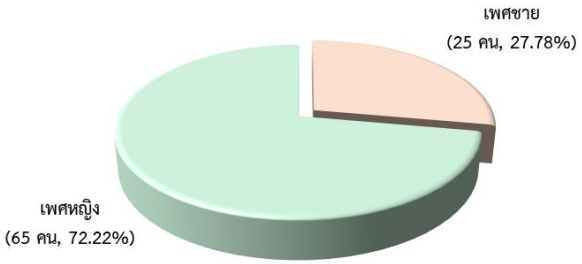
ภาพที่ 79 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 90 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 27.78 และเป็นเพศหญิง จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 72.22 แสดงตามภาพที่ 80

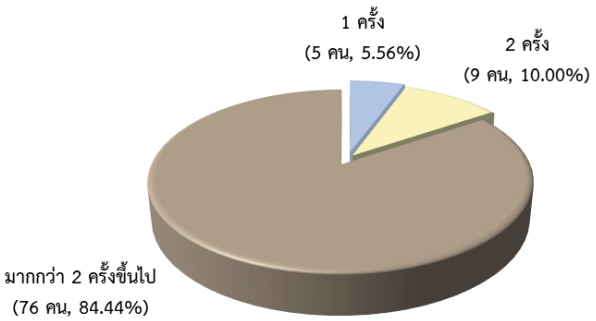
ภาพที่ 80 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 90 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 84.44 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และเข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.56 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 81

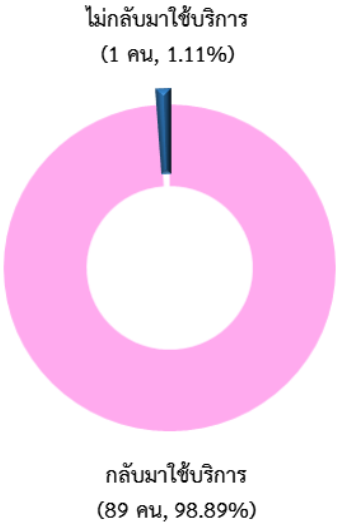
ภาพที่ 81 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 90 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 98.89 และไม่ต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.11 แสดงตามภาพที่ 82

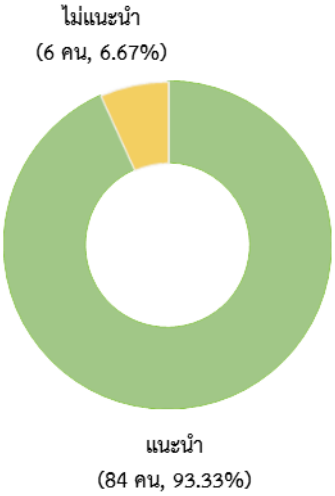
ภาพที่ 82 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี



5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 90 คน พบว่า มีผู้แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 93.33 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 แสดงตามภาพที่ 83

ภาพที่ 83 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี



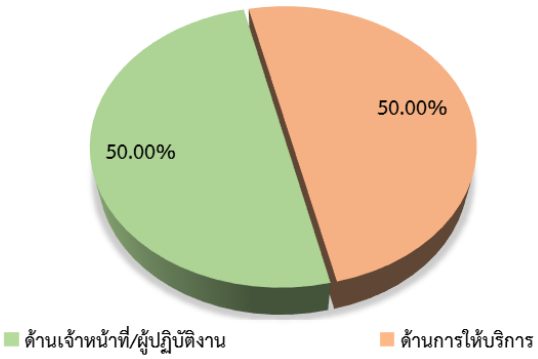
6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 90 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 2 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 50.00)
   เจ้าหน้าที่บางท่านควรมีจิตบริการ และตอบคำถามด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี
2. **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ
3. **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ
4. **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ
5. **ด้านการให้บริการ** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 50.00)
   ควรจัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานใหม่ในแต่ละหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ

แสดงตามภาพที่ 84

ภาพที่ 84 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี



2.2.3 สำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี

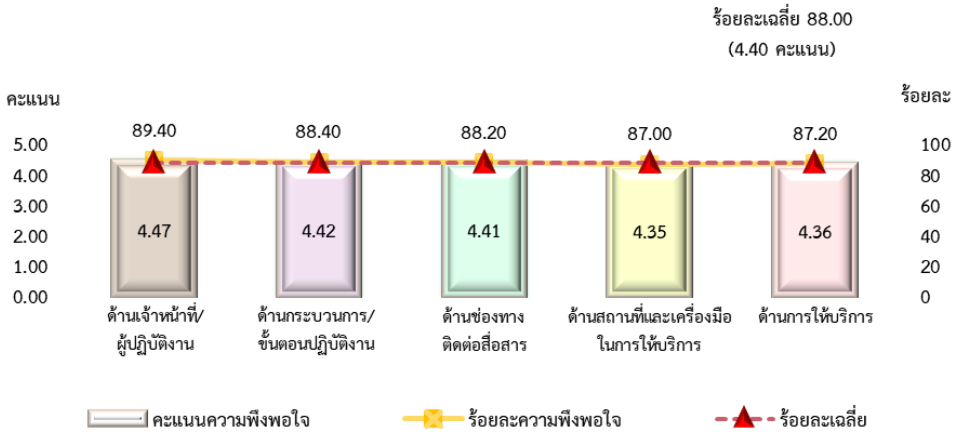
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.42 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.40 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.80

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.40 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.00 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านการให้บริการ และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.47 4.42 4.41 4.36 และ 4.35 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.40 88.40 88.20 87.20 และ 87.00 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 85 และตารางที่ 13

ภาพที่ 85 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 13 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.42**	**88.40**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.44**	**88.80**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.40**	**88.00**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.47**	**89.40**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.46	89.20
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.50	90.00
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.43	88.60
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.48	89.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.42**	**88.40**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.38	87.60
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.45	89.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.41**	**88.20**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.46	89.20
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.35	87.00
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.40	88.00
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.43	88.60
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.35**	**87.00**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.26	85.20
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.35	87.00
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.44	88.80
ด้านการให้บริการ	**4.36**	**87.20**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.39	87.80
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.49	89.80
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.45	89.00
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.31	86.20
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.27	85.40
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.21	84.20
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.43	88.60
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.27	85.40
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.36	87.20
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.40	88.00

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ คะแนนเฉลี่ย 4.50 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.00

2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80

3) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.48 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.60

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

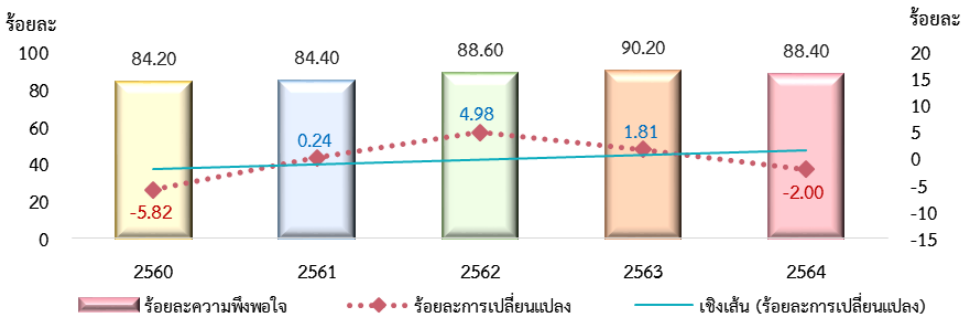
1) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.21 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.20

2) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจนได้ คะแนนเฉลี่ย 4.26 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.20

3) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.27 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.40

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 5.82 และ 2.00 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 0.24 4.98 และ 1.81 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรีมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 86

ภาพที่ 86 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



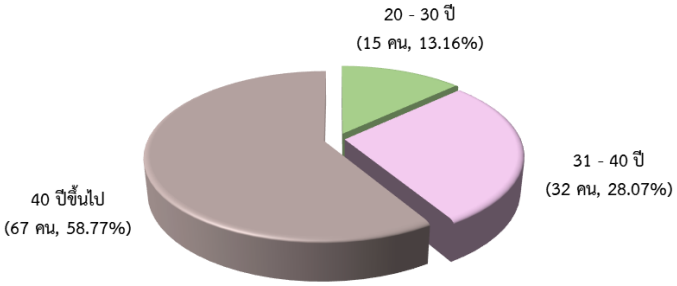
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 114 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 114 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 58.77 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 28.07 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 13.16 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 87

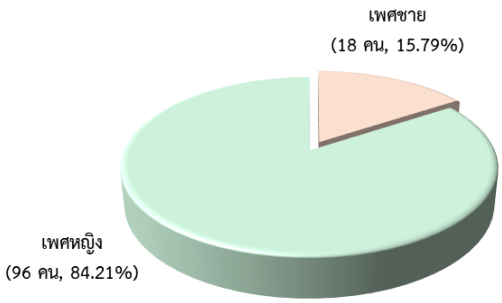
ภาพที่ 87 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 114 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 15.79 และเป็นเพศหญิง จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 84.21 แสดงตามภาพที่ 88

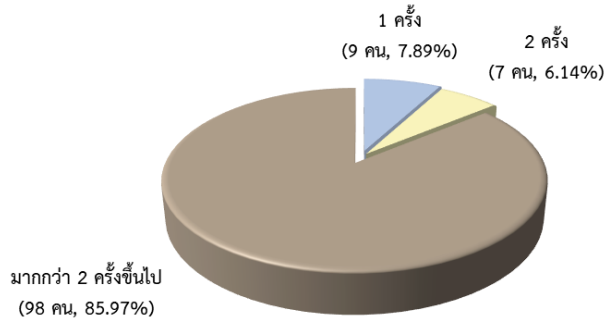
ภาพที่ 88 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 114 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 85.97 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 7.89 และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.14 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 89

ภาพที่ 89 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี

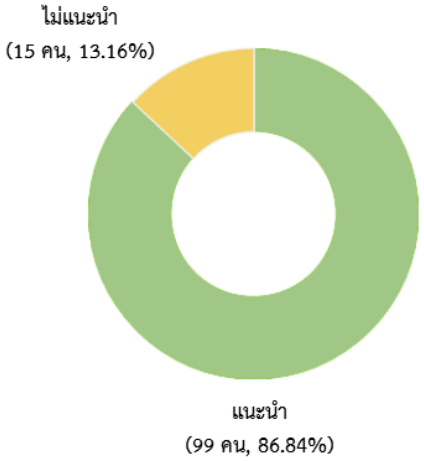
ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 114 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 90

ภาพที่ 90 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี

5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 114 คน พบว่า มีผู้แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 86.84 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 13.16 แสดงตามภาพที่ 91

ภาพที่ 91 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 114 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 10 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 3 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 30.00)

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบางท่านควรมีจิตบริการ ให้คำปรึกษา/แนะนำด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี และไม่ควรตำหนิผู้รับบริการเมื่อเกิดข้อผิดพลาด

2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 20.00)

2.1 ควรจัดทำคู่มือสรุปขั้นตอนปฏิบัติงานให้เป็นปัจจุบัน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้ได้อย่างถูกต้อง

2.2 ควรปรับปรุงขั้นตอนปฏิบัติงานที่ยุ่งยากซับซ้อน เพื่อให้ง่ายต่อการปฏิบัติงาน

3. ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 4 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 40.00)

3.1 ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย

3.2 ควรประชาสัมพันธ์หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแต่ละส่วนงานได้โดยตรง เพื่อความสะดวกรวดเร็ว และคล่องตัว

3.3 ควรเพิ่มช่องทางการรับ - ส่งหนังสือ/เอกสารผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ให้มากยิ่งขึ้น เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19)

4. ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ

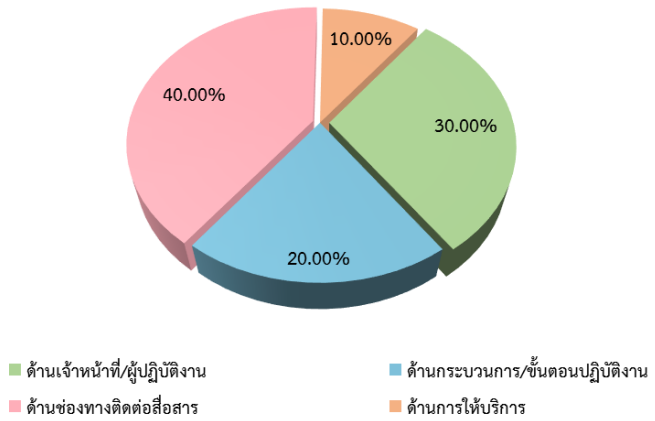
ไม่มีข้อเสนอแนะ

5. ด้านการให้บริการ (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 10.00)

การให้คำปรึกษาแนะนำด้าน KTB Corporate Online ควรตอบคำถามด้วยความใส่ใจ

แสดงตามภาพที่ 92

ภาพที่ 92 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี



2.2.4 สำนักงานคลังจังหวัดตราด

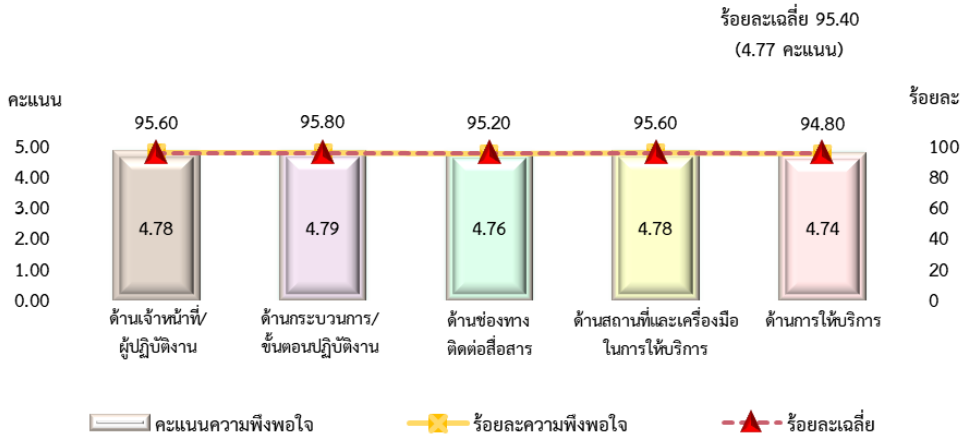
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตราด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.79 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.80 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.00

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.40 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.79 4.78 4.78 4.76 และ 4.74 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.80 95.60 95.60 95.20 และ 94.80 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 93 และตารางที่ 14

ภาพที่ 93 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตราด จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 14 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตราด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.79**	**95.80**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.80**	**96.00**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.77**	**95.40**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.78**	**95.60**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.77	95.40
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.71	94.20
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.83	96.60
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.80	96.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.79**	**95.80**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.80	96.00
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.78	95.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.76**	**95.20**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.80	96.00
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.74	94.80
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.72	94.40
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.78	95.60
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.78**	**95.60**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.80	96.00
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.74	94.80
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.81	96.20
ด้านการให้บริการ	**4.74**	**94.80**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.72	94.40
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.75	95.00
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.72	94.40
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.74	94.80
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.74	94.80
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.70	94.00
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.74	94.80
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.74	94.80
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.75	95.00
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.78	95.60

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตราด โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.83 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.60

2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.81 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.20

3) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา และมีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน คะแนนเฉลี่ย 4.80 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.00

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

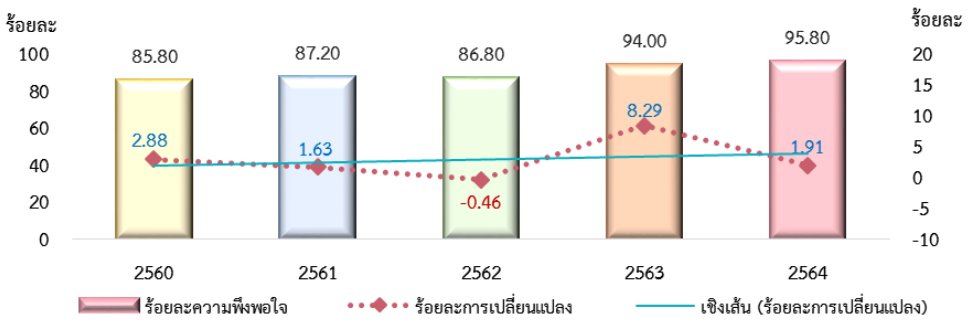
1) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00

2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ คะแนนเฉลี่ย 4.71 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.20

3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน และการให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.72 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.40

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตราด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 2.88 1.63 8.29 และ 1.91 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 0.46 พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตราดมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 94

ภาพที่ 94 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตราด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



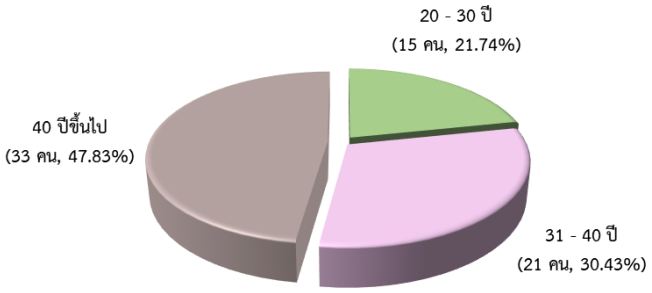
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดตราด

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 69 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 69 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 47.83 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 30.43 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 21.74 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 95

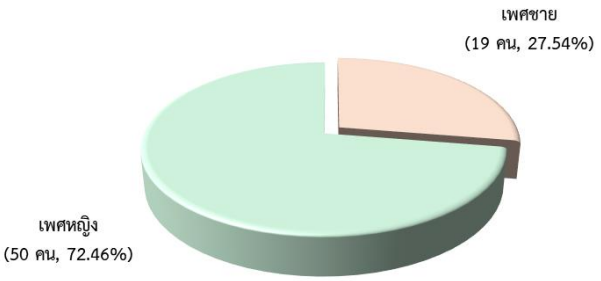
ภาพที่ 95 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดตราด



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 69 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 27.54 และเป็นเพศหญิง จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 72.46 แสดงตามภาพที่ 96

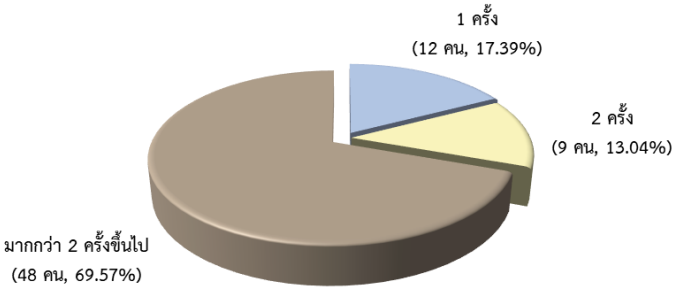
ภาพที่ 96 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดตราด



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 69 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 69.57 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 17.39 และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 13.04 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 97

ภาพที่ 97 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดตราด



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตราด

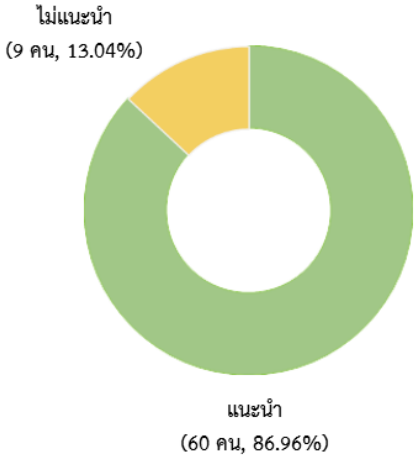
ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 69 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 98

ภาพที่ 98 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตราด

5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตราด

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 69 คน พบว่า มีผู้แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 86.96 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 13.04 แสดงตามภาพที่ 99

ภาพที่ 99 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตราด



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตราด

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 69 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 3 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน**

   ไม่มีข้อเสนอแนะ

2. **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน**

   ไม่มีข้อเสนอแนะ

3. **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** (จำนวน 3 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00)

   3.1 ควรเพิ่มช่องการติดต่อสื่อสารที่หลากหลายนอกจากการติดต่อทางโทรศัพท์ เช่น Application Line

   3.2 ควรเพิ่มคู่สายโทรศัพท์ในการแนะนำปรึกษาให้มากขึ้น เนื่องจากบางกรณีไม่สามารถติดต่อตามหมายเลขโทรศัพท์ที่แจ้งได้

4. **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**

   ไม่มีข้อเสนอแนะ

5. **ด้านการให้บริการ**

   ไม่มีข้อเสนอแนะ

แสดงตามภาพที่ 100

ภาพที่ 100 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตราด

2.2.5 สำนักงานคลังจังหวัดนครนายก

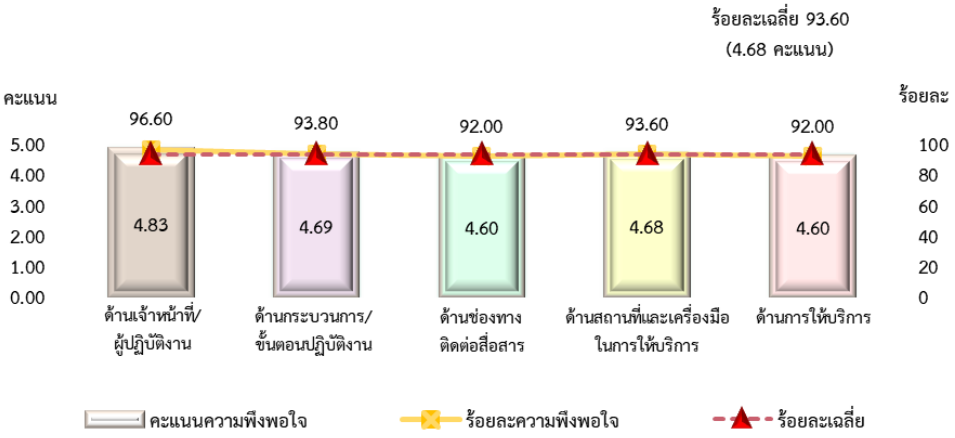
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.72 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.40

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.83 4.69 4.68 4.60 และ 4.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.60 93.80 93.60 92.00 และ 92.00 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 101 และตารางที่ 15

ภาพที่ 101 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 15 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.70**	**94.00**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.72**	**94.40**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.68**	**93.60**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.83**	**96.60**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.79	95.80
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.82	96.40
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.85	97.00
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.87	97.40
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.69**	**93.80**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.69	93.80
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.69	93.80
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.60**	**92.00**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.64	92.80
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.49	89.80
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.59	91.80
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.69	93.80
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.68**	**93.60**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.67	93.40
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.64	92.80
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.74	94.80
ด้านการให้บริการ	**4.60**	**92.00**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.77	95.40
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.77	95.40
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.61	92.20
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.63	92.60
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.39	87.80
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.39	87.80
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.74	94.80
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.53	90.60
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.55	91.00
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.66	93.20

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.87 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.40

2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.85 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.00

3) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ คะแนนเฉลี่ย 4.82 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.40

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

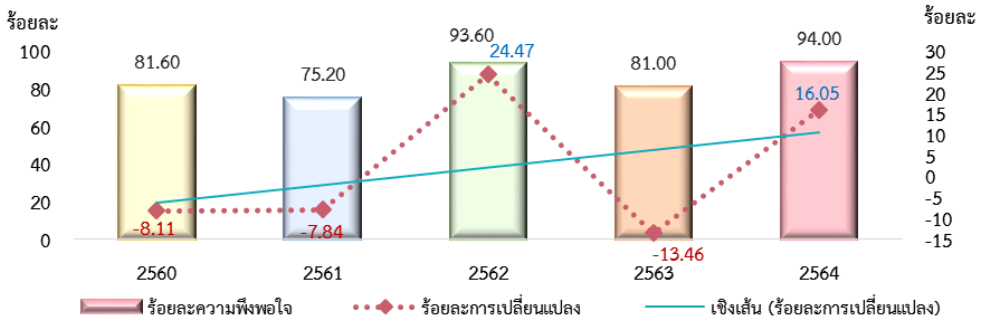
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.39 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.80

2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย คะแนนเฉลี่ย 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80

3) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.60

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 8.11 7.84 และ 13.46 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 24.47 และ 16.05 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายกมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 102

ภาพที่ 102 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



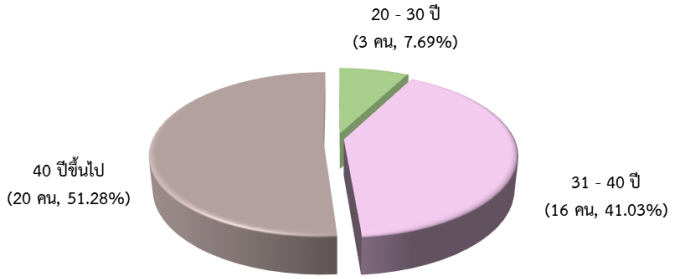
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 39 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 39 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 51.28 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 41.03 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.69 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 103

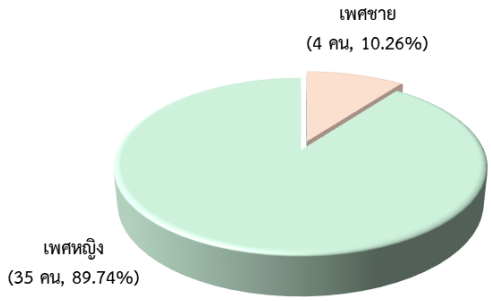
ภาพที่ 103 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 39 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 10.26 และเป็นเพศหญิง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 89.74 แสดงตามภาพที่ 104

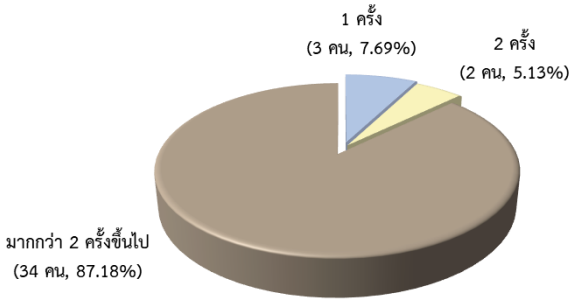
ภาพที่ 104 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 39 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 87.18 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.69 และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.13 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 105

ภาพที่ 105 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก

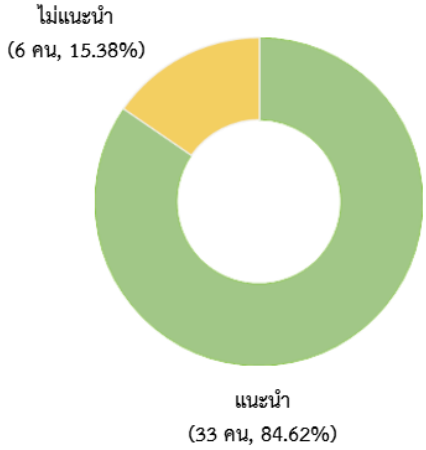
ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 39 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 106

ภาพที่ 106 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก

5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 39 คน พบว่า มีผู้แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 84.62 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 15.38 แสดงตามภาพที่ 107

ภาพที่ 107 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก



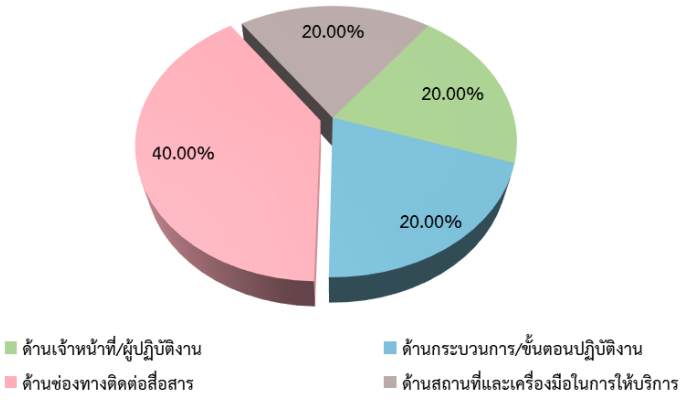
6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 39 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 5 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 20.00)
   ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการ
2. **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 20.00)
   ควรมีกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อให้ง่ายต่อการปฏิบัติงาน
3. **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 40.00)
   3.1 ควรมีการประชุมกลุ่มผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ความรู้แนวทางปฏิบัติตามระเบียบ และหนังสือสั่งการต่าง ๆ
   3.2 ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย เพื่อความสะดวกแก่ผู้รับบริการ เช่น Application Line Facebook และ e-Mail
4. **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 20.00)
   ควรมีคอมพิวเตอร์ส่วนกลาง เพื่อความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อที่หน่วยงาน
5. **ด้านการให้บริการ**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ

แสดงตามภาพที่ 108

ภาพที่ 108 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก



2.2.6 สำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี

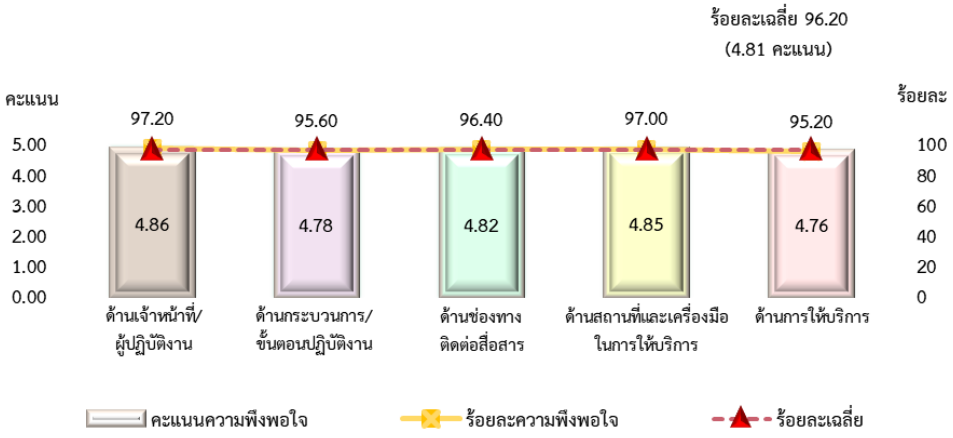
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.82 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.40 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.82 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.40

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.81 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.20 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.86 4.85 4.82 4.78 และ 4.76 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.20 97.00 96.40 95.60 และ 95.20 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 109 และตารางที่ 16

ภาพที่ 109 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 16 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.82**	**96.40**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.82**	**96.40**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.81**	**96.20**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.86**	**97.20**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.78	95.60
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.87	97.40
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.88	97.60
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.91	98.20
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.78**	**95.60**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.76	95.20
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.79	95.80
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.82**	**96.40**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.87	97.40
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.76	95.20
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.81	96.20
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.85	97.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.85**	**97.00**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.78	95.60
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.84	96.80
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.93	98.60
ด้านการให้บริการ	**4.76**	**95.20**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.82	96.40
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.79	95.80
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.77	95.40
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.77	95.40
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.72	94.40
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.75	95.00
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.79	95.80
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.77	95.40
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.72	94.40
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.71	94.20

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.93 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.60

2) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.91 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.20

3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.88 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.60

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

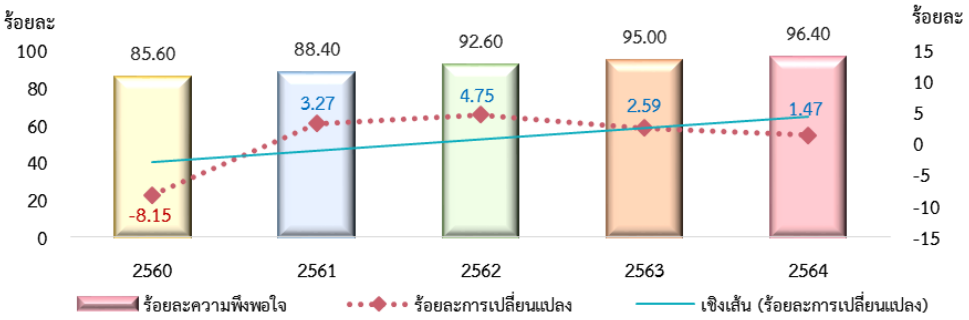
1) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน คะแนนเฉลี่ย 4.71 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.20

2) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และมีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.72 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.40

3) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.75 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.00

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 8.15 พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 3.27 4.75 2.59 และ 1.47 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรีมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 110

ภาพที่ 110 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



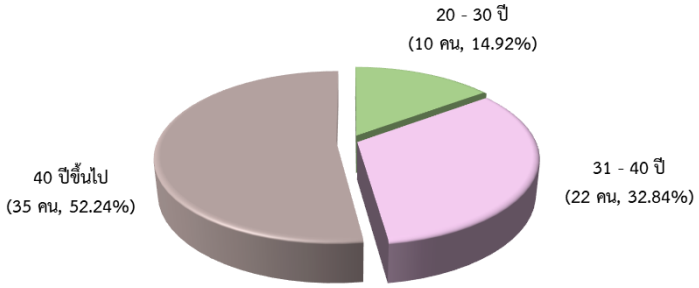
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 67 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 67 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 52.24 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 32.84 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 14.92 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 111

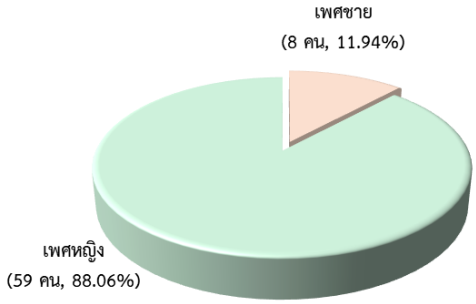
ภาพที่ 111 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 67 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 11.94 และเป็นเพศหญิง จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 88.06 แสดงตามภาพที่ 112

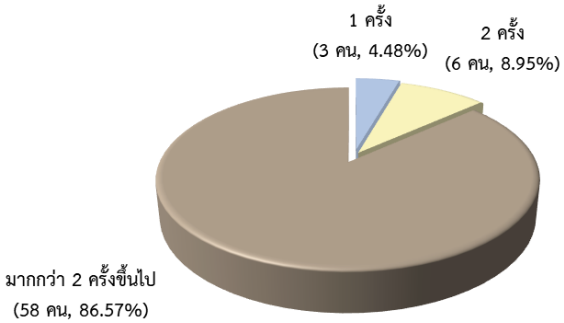
ภาพที่ 112 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 67 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 86.57 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 8.95 และเข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.48 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 113

ภาพที่ 113 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี

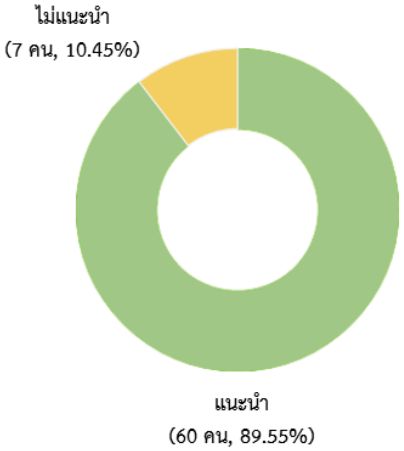
ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 67 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 114

ภาพที่ 114 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี

5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 67 คน พบว่า มีผู้แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 89.55 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 10.45 แสดงตามภาพที่ 115

ภาพที่ 115 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 67 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 3 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 33.33)

   เจ้าหน้าที่ควรศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ สามารถตอบคำถามแก่ผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน และตรงความต้องการ

2. **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน**

   ไม่มีข้อเสนอแนะ

3. **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 66.67)

   ควรเพิ่มช่องการติดต่อสื่อสารที่หลากหลายและสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้อย่างรวดเร็ว

4. **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**

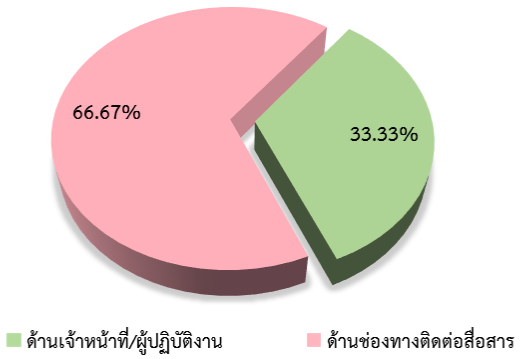
   ไม่มีข้อเสนอแนะ

5. **ด้านการให้บริการ**

   ไม่มีข้อเสนอแนะ

แสดงตามภาพที่ 116

ภาพที่ 116 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี



2.2.7 สำนักงานคลังจังหวัดระยอง

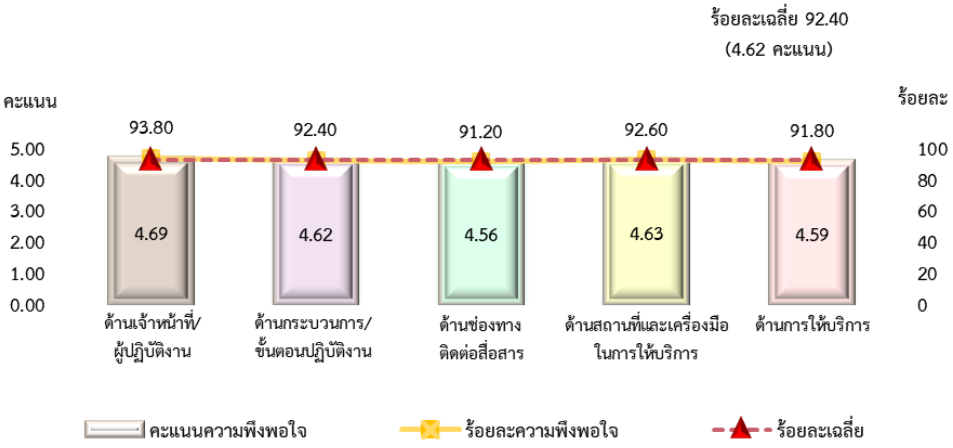
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.64 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.66 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.20

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.62 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.40 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.69 4.63 4.62 4.59 และ 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.80 92.60 92.40 91.80 และ 91.20 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 117 และตารางที่ 17

ภาพที่ 117 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 17 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.64**	**92.80**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.66**	**93.20**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.62**	**92.40**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.69**	**93.80**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.63	92.60
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.68	93.60
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.70	94.00
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.73	94.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.62**	**92.40**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.62	92.40
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.62	92.40
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.56**	**91.20**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.60	92.00
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.49	89.80
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.54	90.80
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.59	91.80
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.63**	**92.60**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.63	92.60
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.59	91.80
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.67	93.40
ด้านการให้บริการ	**4.59**	**91.80**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.63	92.60
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.71	94.20
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.62	92.40
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.51	90.20
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.52	90.40
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.52	90.40
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.58	91.60
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.52	90.40
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.59	91.80
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.66	93.20

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.60

2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.71 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.20

3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

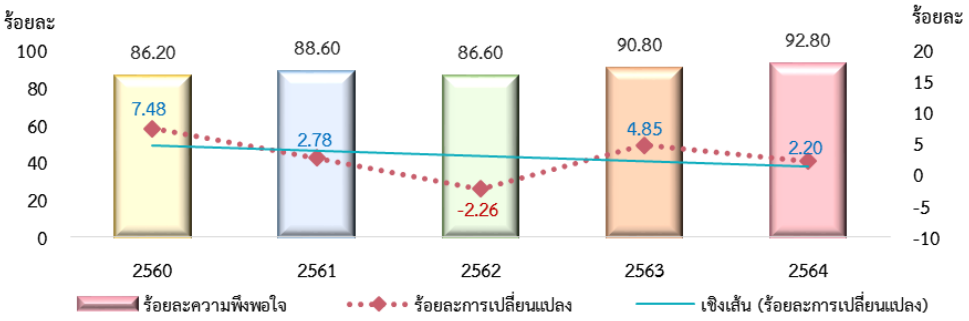
1) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย คะแนนเฉลี่ย 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80

2) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย 4.51 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.20

3) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด และการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 7.48 2.78 4.85 และ 2.20 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 2.26 พบว่า ด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระยองมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 118

ภาพที่ 118 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



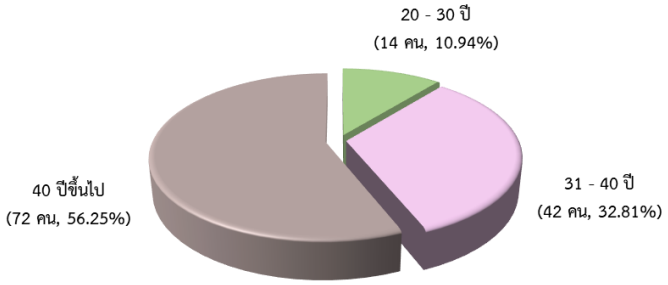
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 128 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 128 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 56.25 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 32.81 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 10.94 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 119

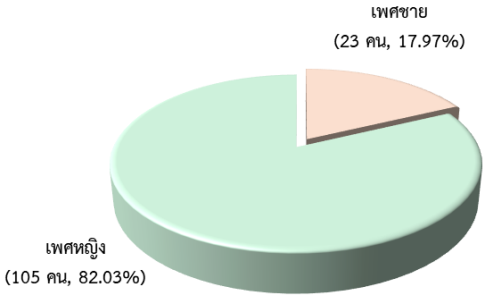
ภาพที่ 119 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 128 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 17.97 และเป็นเพศหญิง จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 82.03 แสดงตามภาพที่ 120

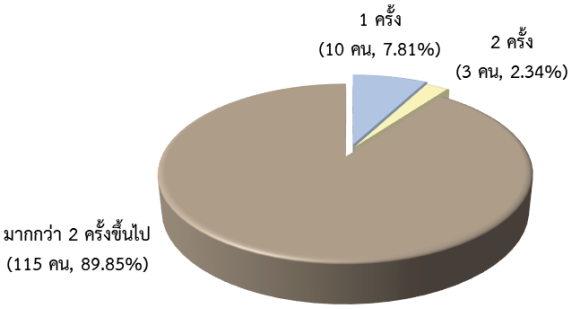
ภาพที่ 120 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 128 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 89.85 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 7.81 และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.34 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 121

ภาพที่ 121 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง

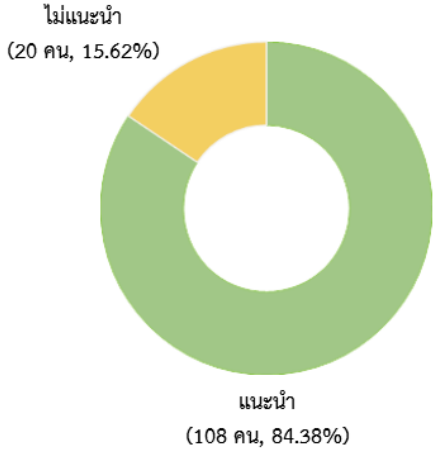
ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 128 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 122

ภาพที่ 122 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง

5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 128 คน พบว่า มีผู้แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 84.38 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 15.62 แสดงตามภาพที่ 123

ภาพที่ 123 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง



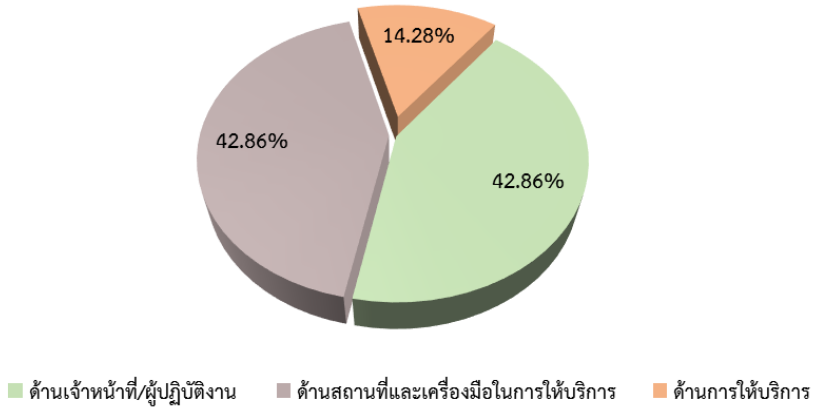
6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 128 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 7 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** (จำนวน 3 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 42.86)
   1.1 ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการ
   1.2 เจ้าหน้าที่ตอบคำถามล่าช้าเป็นบางครั้ง เนื่องจากต้องรับผิดชอบดูแลหลายหน่วยงาน
2. **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ
3. **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ
4. **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** (จำนวน 3 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 42.86)
   ควรเพิ่มจำนวนอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการเพื่อรองรับผู้รับบริการที่มาติดต่อ เช่น คอมพิวเตอร์
5. **ด้านการให้บริการ** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 14.28)
   การตอบคำถาม/ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ ควรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

แสดงตามภาพที่ 124

ภาพที่ 124 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง



2.2.8 สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ

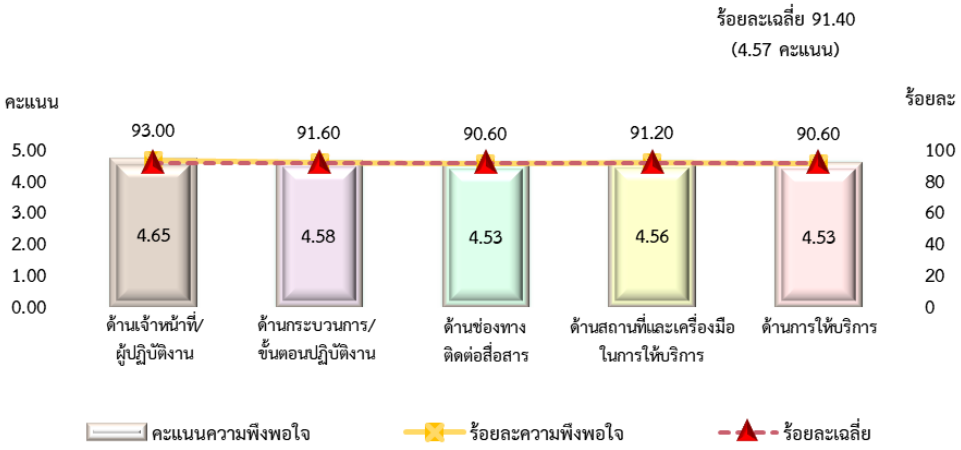
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.59 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.61 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.20

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.57 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.40 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.65 4.58 4.56 4.53 และ 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.00 91.60 91.20 90.60 และ 90.60 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 125 และตารางที่ 18

ภาพที่ 125 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 18 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.59**	**91.80**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.61**	**92.20**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.57**	**91.40**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.65**	**93.00**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.62	92.40
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.63	92.60
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.66	93.20
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.70	94.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.58**	**91.60**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.57	91.40
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.59	91.80
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.53**	**90.60**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.60	92.00
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.47	89.40
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.52	90.40
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.52	90.40
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.56**	**91.20**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.57	91.40
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.49	89.80
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.61	92.20
ด้านการให้บริการ	**4.53**	**90.60**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.65	93.00
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.66	93.20
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.60	92.00
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.51	90.20
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.43	88.60
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.38	87.60
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.54	90.80
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.48	89.60
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.54	90.80
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.55	91.00

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00

2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ และการให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.66 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.20

3) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.00

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

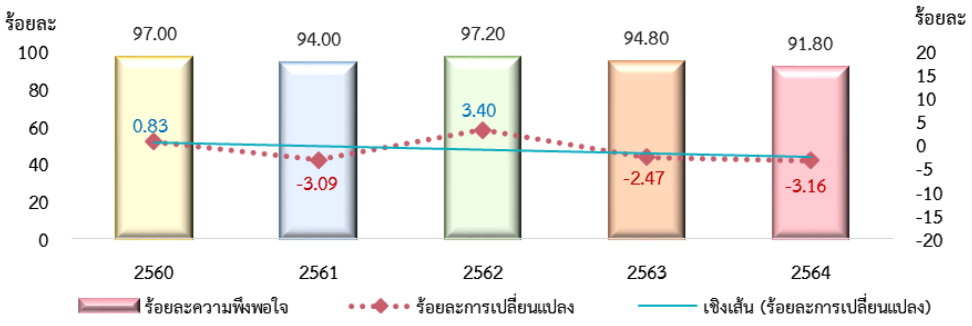
1) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.38 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.60

2) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.43 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.60

3) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย คะแนนเฉลี่ย 4.47 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.40

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 0.83 และ 3.40 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 3.09 2.47 และ 3.16 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 126

ภาพที่ 126 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



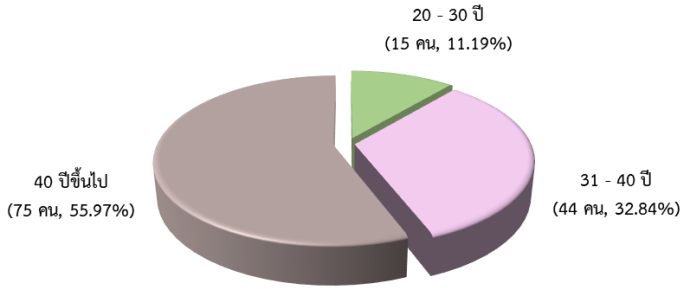
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 134 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 134 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 55.97 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 32.84 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 11.19 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 127

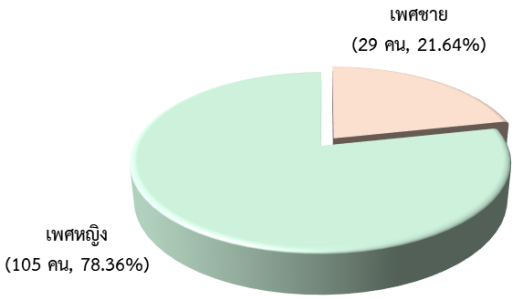
ภาพที่ 127 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 134 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 21.64 และเป็นเพศหญิง จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 78.36 แสดงตามภาพที่ 128

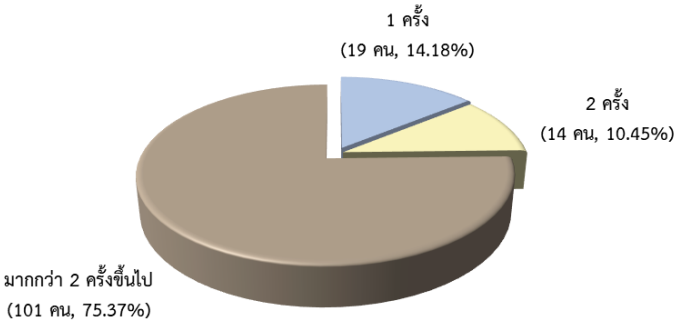
ภาพที่ 128 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 134 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 75.37 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 14.18 และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 10.45 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 129

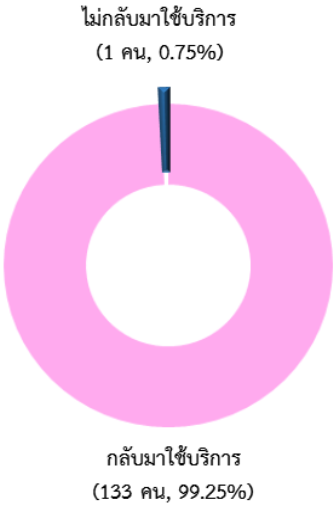
ภาพที่ 129 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 134 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 99.25 และไม่ต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 แสดงตามภาพที่ 130

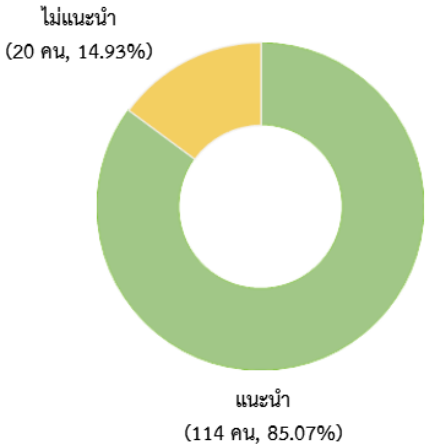
ภาพที่ 130 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ



5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 134 คน พบว่า มีผู้แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 85.07 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 14.93 แสดงตามภาพที่ 131

ภาพที่ 131 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ



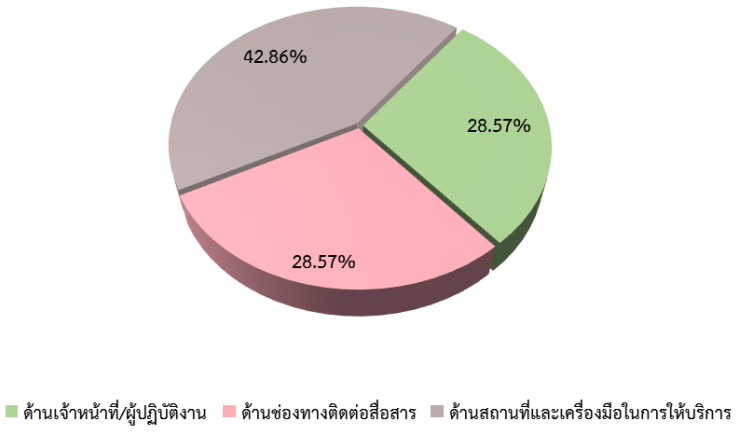
6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 134 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 7 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 28.57)
   1.1 ควรอธิบาย/ตอบคำถามแก่ผู้รับบริการให้มีความชัดเจน
   1.2 ควรเพิ่มจำนวนบุคลากร เพื่อให้การปฏิบัติงานรวดเร็วขึ้น
2. **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ
3. **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 28.57)
   3.1 ควรเพิ่ม Q&A ถามตอบปัญหาที่พบบ่อย และ Update ข้อมูลผ่าน Application Line เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถศึกษาได้ด้วยตนเอง
   3.2 ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่าน Application Line และเปิดให้ผู้รับบริการสามารถถามปัญหาผ่าน Application Line โดยมีเจ้าหน้าที่ให้บริการตอบคำถาม
4. **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** (จำนวน 3 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 42.86)
   4.1 ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ เนื่องจากคับแคบไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการ
   4.2 ควรจัดให้มีห้องให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการไว้เป็นการเฉพาะ
5. **ด้านการให้บริการ**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ

แสดงตามภาพที่ 132

ภาพที่ 132 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ



2.2.9 สำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว

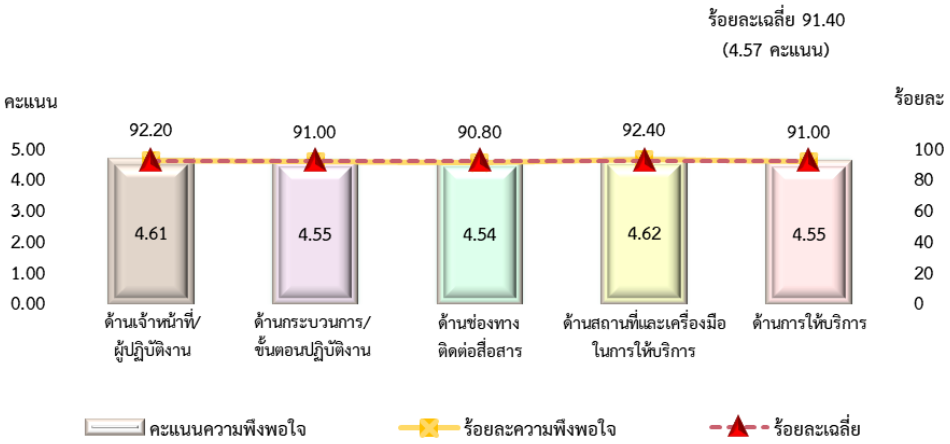
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.61 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.57 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.40 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.62 4.61 4.55 4.55 และ 4.54 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.40 92.20 91.00 91.00 และ 90.80 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 133 และตารางที่ 19

ภาพที่ 133 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 19 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.61**	**92.20**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.65**	**93.00**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.57**	**91.40**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.61**	**92.20**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.58	91.60
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.51	90.20
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.63	92.60
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.70	94.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.55**	**91.00**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.53	90.60
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.56	91.20
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.54**	**90.80**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.56	91.20
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.42	88.40
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.58	91.60
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.58	91.60
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.62**	**92.40**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.60	92.00
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.60	92.00
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.67	93.40
ด้านการให้บริการ	**4.55**	**91.00**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.67	93.40
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.63	92.60
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.63	92.60
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.52	90.40
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.53	90.60
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.44	88.80
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.58	91.60
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.45	89.00
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.51	90.20
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.58	91.60

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00

2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และการตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40

3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และการให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.60

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

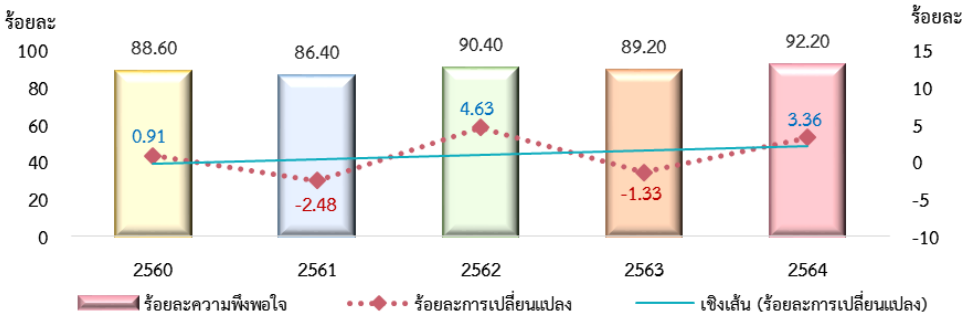
1) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย คะแนนเฉลี่ย 4.42 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.40

2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.80

3) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.45 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.00

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 0.91 4.63 และ 3.36 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 2.48 และ 1.33 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้วมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 134

ภาพที่ 134 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



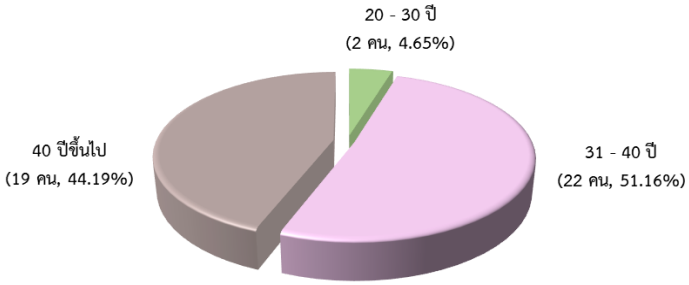
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 43 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 43 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 44.19 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 51.16 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.65 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 135

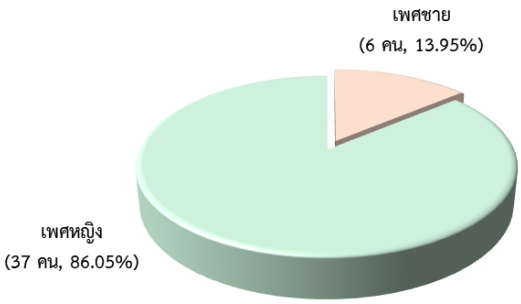
ภาพที่ 135 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 43 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 13.95 และเป็นเพศหญิง จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 86.05 แสดงตามภาพที่ 136

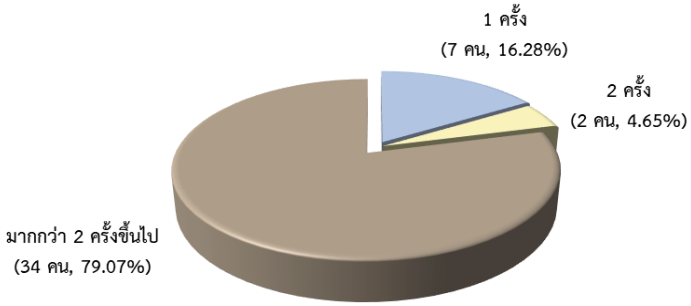
ภาพที่ 136 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 43 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 79.07 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 16.28 และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.65 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 137

ภาพที่ 137 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว

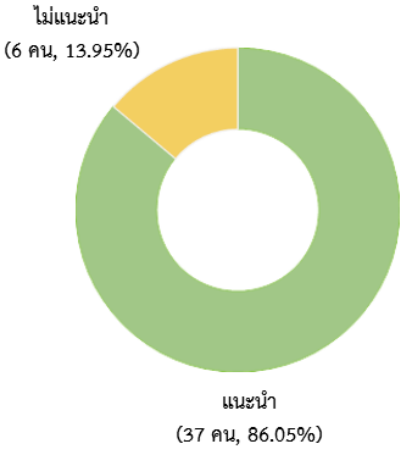
ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 43 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 138

ภาพที่ 138 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว

5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 43 คน พบว่า มีผู้แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 86.05 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 13.95 แสดงตามภาพที่ 139

ภาพที่ 139 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว



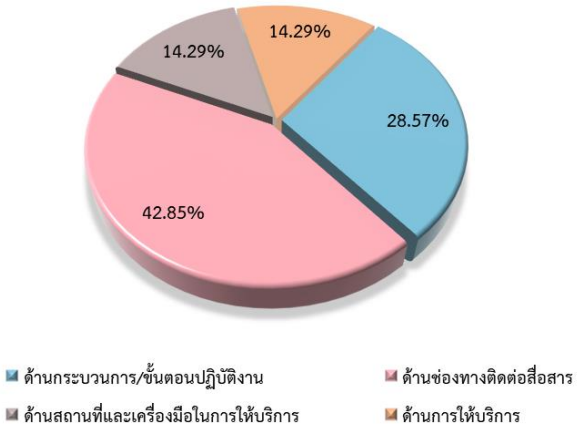
6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 43 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 7 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ
2. **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 28.57)
   ควรลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสม
3. **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** (จำนวน 3 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 42.85)
   ควรเพิ่มช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลายและรวดเร็ว
4. **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 14.29)
   ควรจัดที่นั่งรอรับบริการให้เพียงพอ
5. **ด้านการให้บริการ** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 14.29)
   ควรตอบคำถามหรือแนะนำผู้รับบริการด้วยความรวดเร็ว และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

แสดงตามภาพที่ 140

ภาพที่ 140 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว



2.3 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 3

2.3.1 สำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา

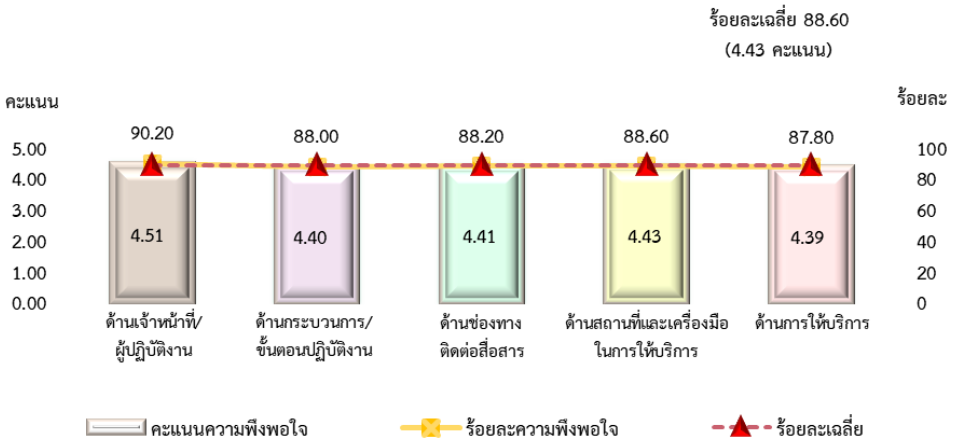
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.54 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.80

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.43 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.60 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.51 4.43 4.41 4.40 และ 4.39 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.20 88.60 88.20 88.00 และ 87.80 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 141 และตารางที่ 20

ภาพที่ 141 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 20 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.49**	**89.80**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.54**	**90.80**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.43**	**88.60**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.51**	**90.20**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.54	90.80
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.50	90.00
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.48	89.60
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.52	90.40
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.40**	**88.00**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.40	88.00
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.39	87.80
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.41**	**88.20**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.37	87.40
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.37	87.40
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.40	88.00
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.51	90.20
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.43**	**88.60**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.43	88.60
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.34	86.80
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.52	90.40
ด้านการให้บริการ	**4.39**	**87.80**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.41	88.20
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.48	89.60
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.46	89.20
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.32	86.40
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.33	86.60
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.36	87.20
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.40	88.00
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.34	86.80
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.33	86.60
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.45	89.00

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ คะแนนเฉลี่ย 4.54 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.80

2) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ และสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40

3) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย คะแนนเฉลี่ย 4.51 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.20

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

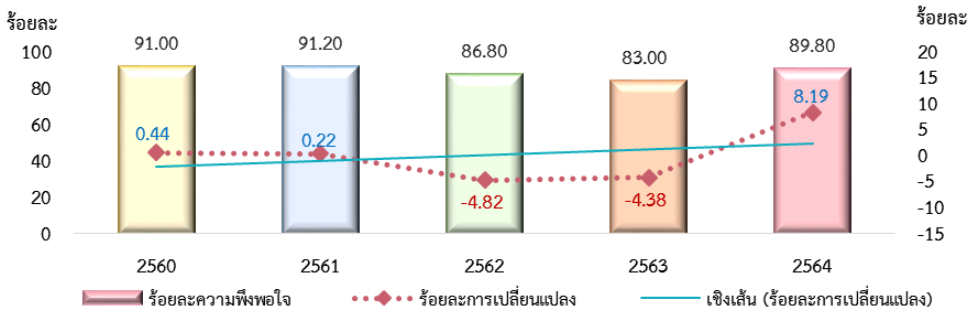
1) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย 4.32 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.40

2) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และมีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.33 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.60

3) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ และการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.34 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.80

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 0.44 0.22 และ 8.19 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 4.82 และ 4.38 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 142

ภาพที่ 142 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



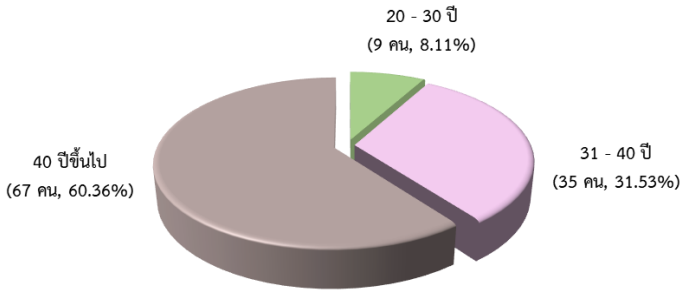
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 111 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 111 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 60.36 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 31.53 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 8.11 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 143

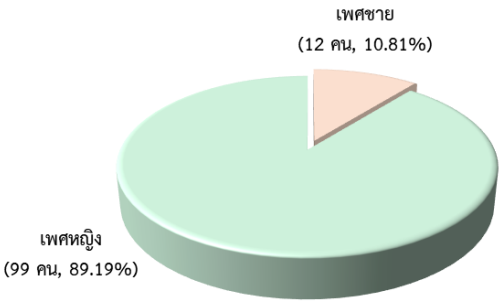
ภาพที่ 143 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 111 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10.81 และเป็นเพศหญิง จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 89.19 แสดงตามภาพที่ 144

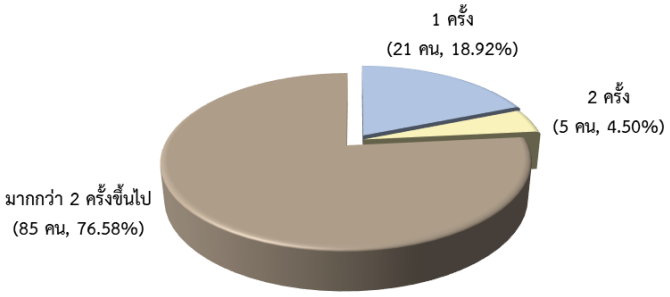
ภาพที่ 144 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 111 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 76.58 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 18.92 และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 145

ภาพที่ 145 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา

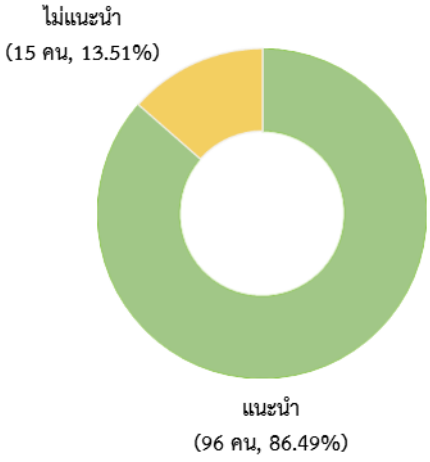
ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 111 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 146

ภาพที่ 146 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา

5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 111 คน พบว่า มีผู้แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 86.49 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 13.51 แสดงตามภาพที่ 147

ภาพที่ 147 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา



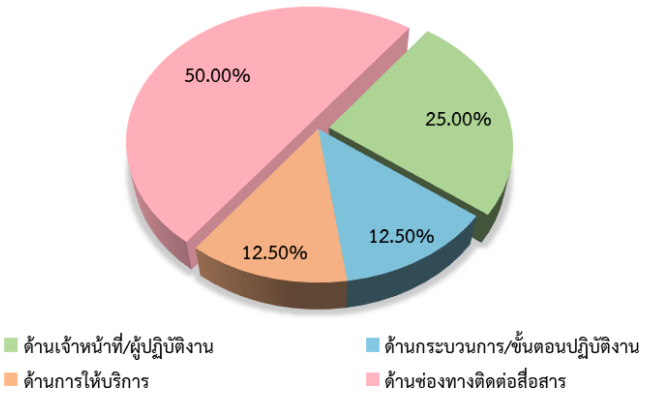
6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 111 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 8 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 25.00)
   1.1 เจ้าหน้าที่บางท่านไม่ควรใส่อารมณ์ในการตอบคำถาม
   1.2 ควรเพิ่มบุคลากรในการให้บริการด้านจัดซื้อจัดจ้าง
2. **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 12.50)
   ควรจัดทำคู่มือสรุปขั้นตอนปฏิบัติงาน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้ได้อย่างถูกต้อง
3. **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** (จำนวน 4 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 50.00)
   3.1 การติดต่อทางโทรศัพท์ค่อนข้างยาก ควรเพิ่มคู่สายโทรศัพท์
   3.2 ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย เช่น Application Line
4. **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ
5. **ด้านการให้บริการ** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 12.50)
   การตอบคำถาม/ให้คำปรึกษาควรมีความชัดเจน

แสดงตามภาพที่ 148

ภาพที่ 148 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา



2.3.2 สำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ

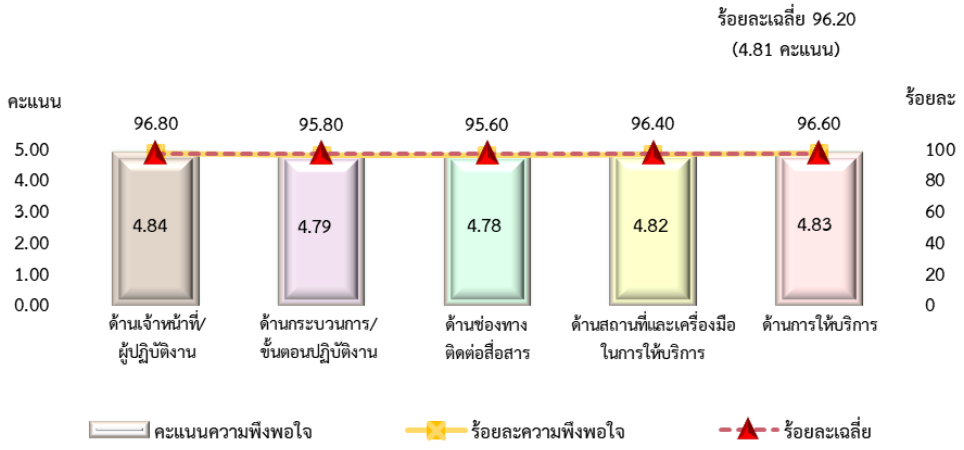
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.80 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.81 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.20 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.84 4.83 4.82 4.79 และ 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.80 96.60 96.40 95.80 และ 95.60 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 149 และตารางที่ 21

ภาพที่ 149 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 21 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.80**	**96.00**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.78**	**95.60**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.81**	**96.20**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.84**	**96.80**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.83	96.60
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.83	96.60
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.85	97.00
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.85	97.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.79**	**95.80**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.78	95.60
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.80	96.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.78**	**95.60**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.83	96.60
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.75	95.00
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.78	95.60
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.75	95.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.82**	**96.40**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.83	96.60
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.80	96.00
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.83	96.60
ด้านการให้บริการ	**4.83**	**96.60**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.83	96.60
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.85	97.00
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.88	97.60
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.80	96.00
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.83	96.60
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.80	96.00
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.83	96.60
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.83	96.60
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.83	96.60
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.78	95.60

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.88 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.60

2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ และการให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.85 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.00

3) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค และมีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.83 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.60

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

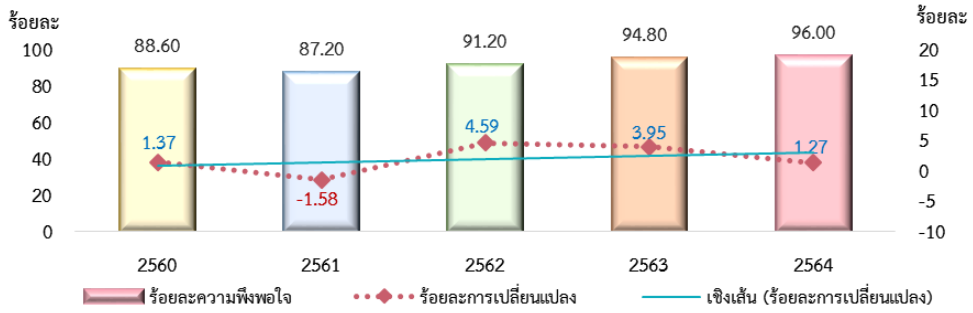
1) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย และมีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย คะแนนเฉลี่ย 4.75 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.00

2) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ และวิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน คะแนนเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60

3) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.80 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.00

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 1.37 4.59 3.95 และ 1.27 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 1.58 พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 150

ภาพที่ 150 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



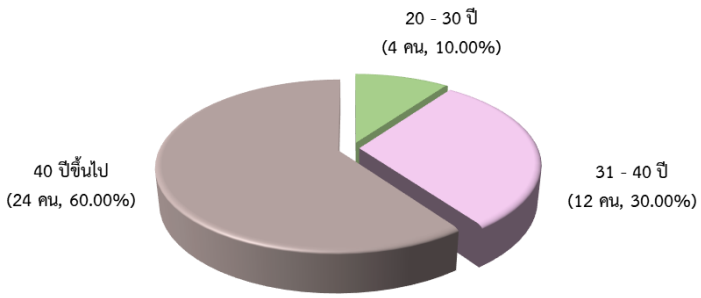
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 40 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 40 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 151

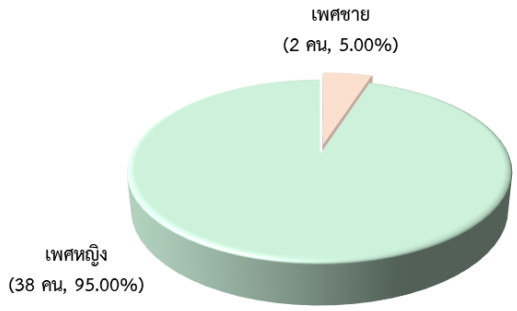
ภาพที่ 151 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 40 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 และเป็นเพศหญิง จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 95.00 แสดงตามภาพที่ 152

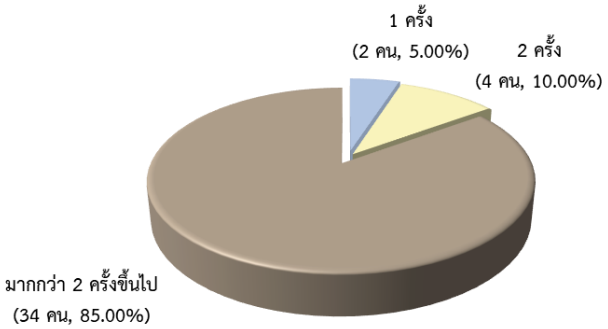
ภาพที่ 152 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 40 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 85.00 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และเข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 153

ภาพที่ 153 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ

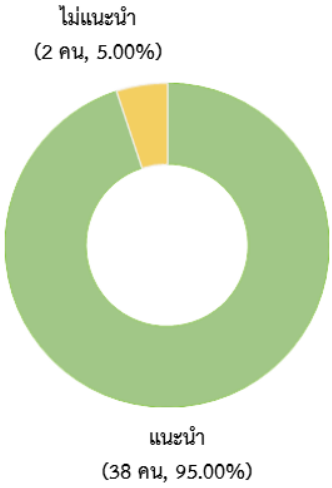
ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 40 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 154

ภาพที่ 154 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ

5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 40 คน พบว่า มีผู้แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 95.00 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 แสดงตามภาพที่ 155

ภาพที่ 155 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 40 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 8 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 12.50)

เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ และตอบคำถามแก่ผู้รับบริการให้ชัดเจน

2. **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 12.50)

ระยะเวลาในการให้บริการควรมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน

3. **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 12.50)

ควรมีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย เนื่องจากบางครั้งไม่สามารถติดต่อตามหมายเลขโทรศัพท์ที่แจ้งได้

4. **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** (จำนวน 3 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 37.50)

4.1 ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ เนื่องจากคับแคบไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการ

4.2 ควรจัดให้มีคอมพิวเตอร์ส่วนกลาง เพื่อรองรับการใช้งานกรณีหน่วยงานมีปัญหาการเข้าใช้ระบบ GFMIS

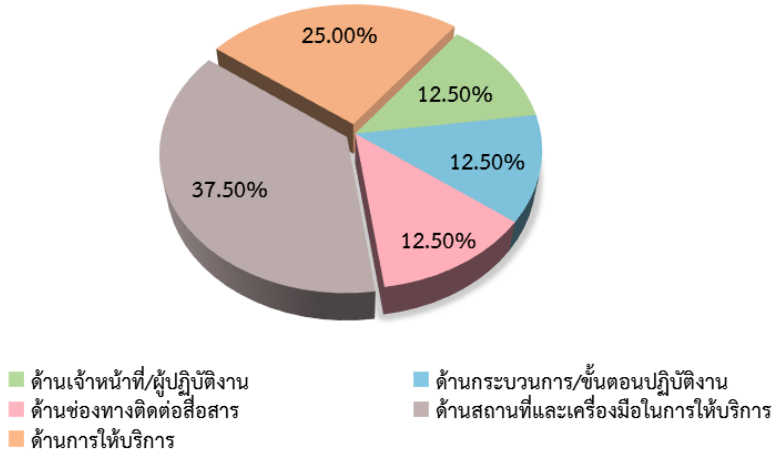
5. **ด้านการให้บริการ** (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 25.00)

1.1 ควรตอบคำถามหรือแนะนำผู้รับบริการด้วยความรวดเร็ว ชัดเจน และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

1.2 ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ออกหน่วยบริการนอกสถานที่ตั้งสำนักงาน เช่น ตรวจติดตามที่หน่วยราชการผู้เบิกอย่างสม่ำเสมอ เพื่อจะได้ให้คำแนะนำเพิ่มเติมกรณีพบข้อบกพร่อง/ผิดพลาด

แสดงตามภาพที่ 156

ภาพที่ 156 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ



2.3.3 สำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์

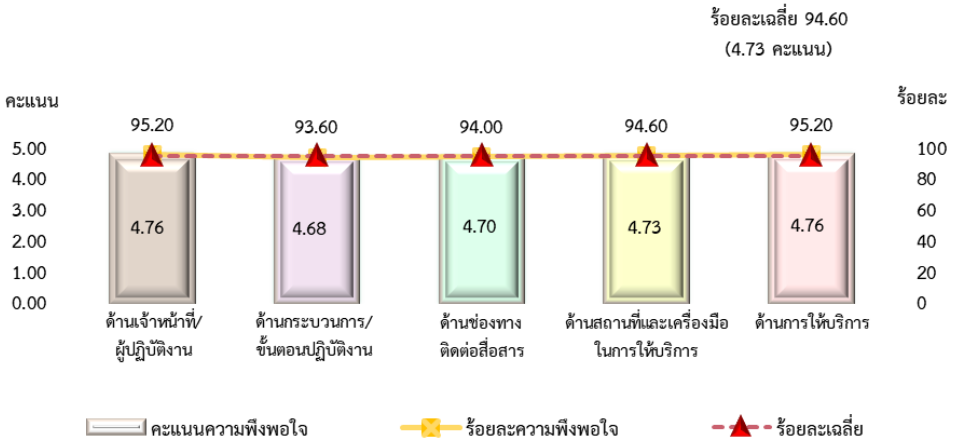
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.75 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.76 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.20

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.60 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.76 4.76 4.73 4.70 และ 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.20 95.20 94.60 94.00 และ 93.60 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 157 และตารางที่ 22

ภาพที่ 157 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 22 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.75**	**95.00**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.76**	**95.20**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.73**	**94.60**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.76**	**95.20**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.74	94.80
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.72	94.40
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.78	95.60
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.80	96.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.68**	**93.60**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.67	93.40
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.69	93.80
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.70**	**94.00**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.63	92.60
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.70	94.00
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.67	93.40
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.78	95.60
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.73**	**94.60**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.72	94.40
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.74	94.80
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.74	94.80
ด้านการให้บริการ	**4.76**	**95.20**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.76	95.20
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.79	95.80
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.72	94.40
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.78	95.60
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.75	95.00
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.75	95.00
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.75	95.00
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.77	95.40
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.75	95.00
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.79	95.80

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.80 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.00

2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และวิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน คะแนนเฉลี่ย 4.79 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.80

3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย และการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

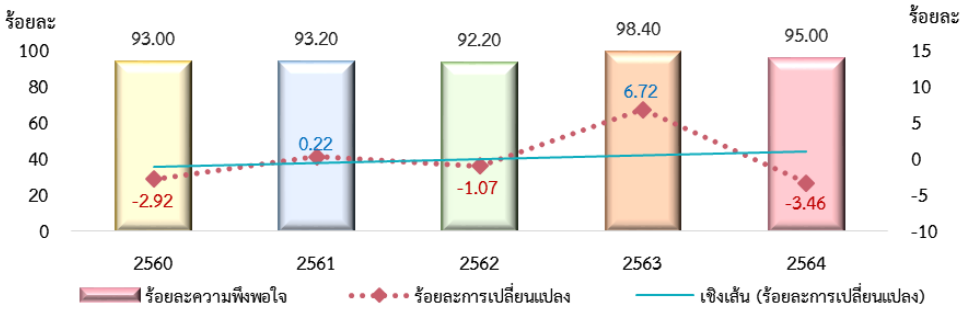
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา คะแนนเฉลี่ย 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.60

2) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ คะแนนเฉลี่ย 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40

3) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม คะแนนเฉลี่ย 4.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.80

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 2.92 1.07 และ 3.46 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 0.22 และ 6.72 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 158

ภาพที่ 158 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



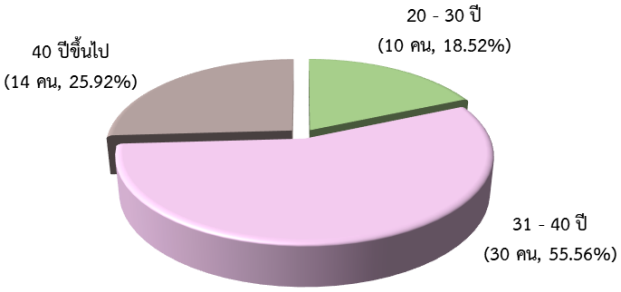
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 54 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 54 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี มากที่สุด จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 55.56 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 25.92 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 18.52 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 159

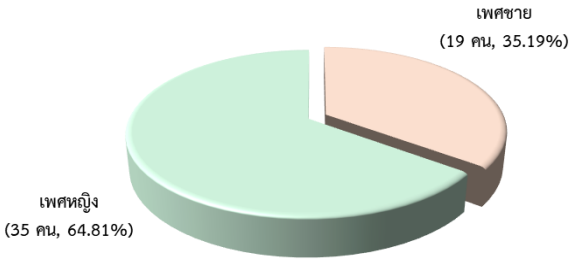
ภาพที่ 159 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 54 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 35.19 และเป็นเพศหญิง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 64.81 แสดงตามภาพที่ 160

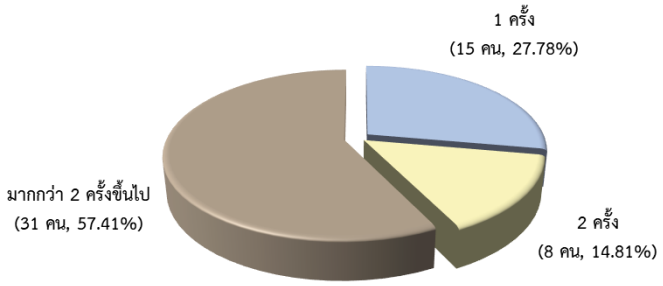
ภาพที่ 160 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 54 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 57.41 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 27.78 และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 14.81 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 161

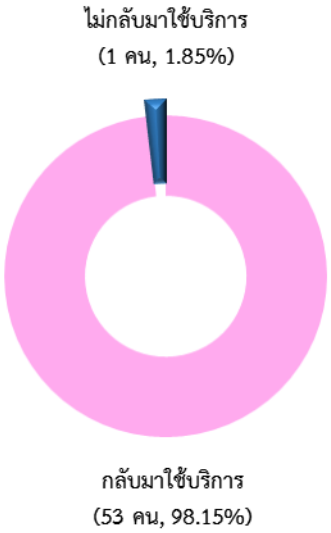
ภาพที่ 161 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 54 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 98.15 และไม่ต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.85 แสดงตามภาพที่ 162

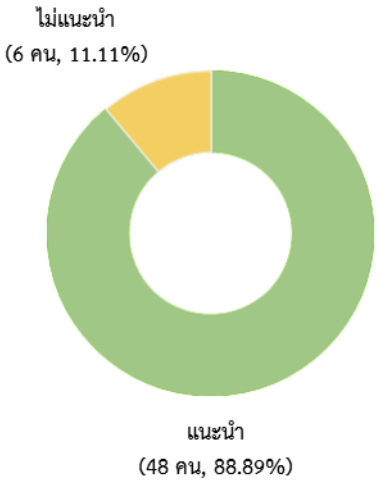
ภาพที่ 162 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์



5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 54 คน พบว่า มีผู้แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 88.89 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11 แสดงตามภาพที่ 163

ภาพที่ 163 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์



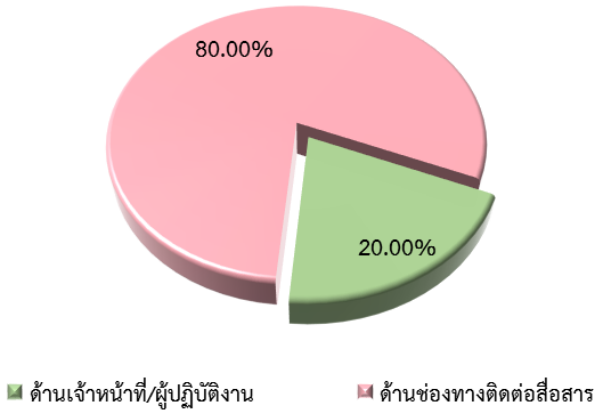
6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 54 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 5 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 20.00)
   ควรตอบคำถามแก่ผู้รับบริการให้ชัดเจน รวดเร็ว และตรงความต้องการ
2. **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ
3. **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** (จำนวน 4 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 80.00)
   3.1 การติดต่อทางโทรศัพท์ค่อนข้างยาก ควรเพิ่มคู่สายโทรศัพท์
   3.2 ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย เช่น Application Line Facebook และ e-Mail
4. **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ
5. **ด้านการให้บริการ**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ

แสดงตามภาพที่ 164

ภาพที่ 164 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์



2.3.4 สำนักงานคลังจังหวัดยโสธร

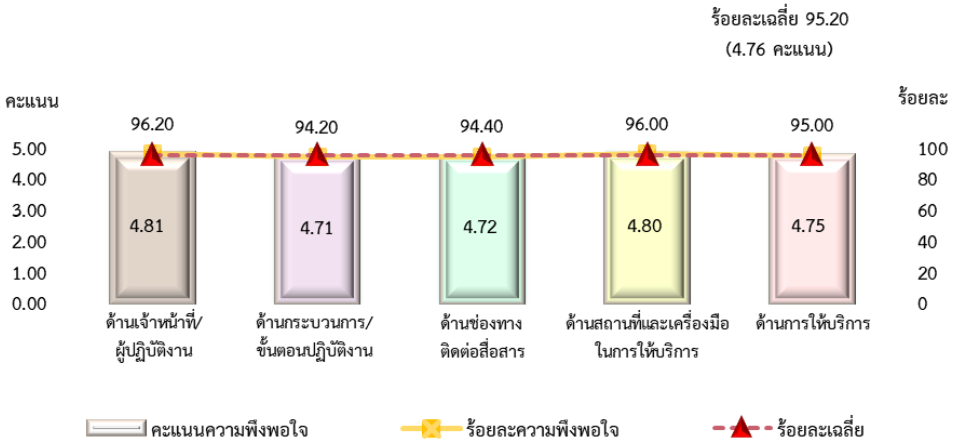
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.79 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.81 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.20

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.76 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.20 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.81 4.80 4.75 4.72 และ 4.71 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.20 96.00 95.00 94.40 และ 94.20 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 165 และตารางที่ 23

ภาพที่ 165 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 23 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.79**	**95.80**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.81**	**96.20**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.76**	**95.20**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.81**	**96.20**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.75	95.00
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.81	96.20
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.84	96.80
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.83	96.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.71**	**94.20**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.70	94.00
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.72	94.40
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.72**	**94.40**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.70	94.00
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.69	93.80
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.70	94.00
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.77	95.40
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.80**	**96.00**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.80	96.00
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.75	95.00
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.84	96.80
ด้านการให้บริการ	**4.75**	**95.00**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.81	96.20
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.83	96.60
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.84	96.80
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.77	95.40
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.74	94.80
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.69	93.80
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.78	95.60
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.66	93.20
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.70	94.00
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.71	94.20

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และการให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.84 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.80

2) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ และการให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.83 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.60

3) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.81 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.20

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

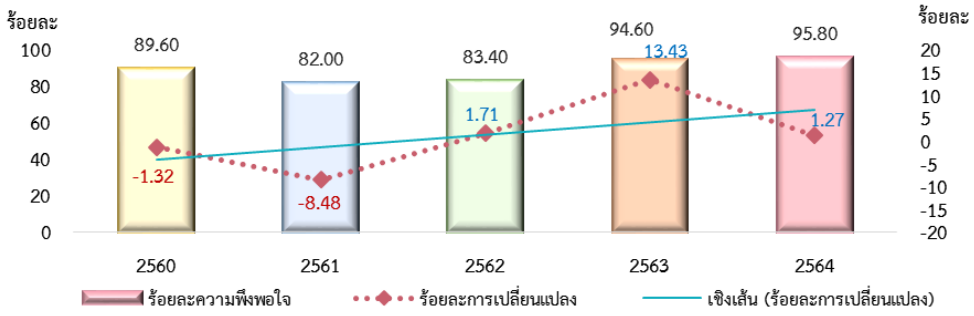
1) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.66 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.20

2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย และรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.80

3) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2561 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 1.32 และ 8.48 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 1.71 13.43 และ 1.27 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธรมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 166

ภาพที่ 166 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



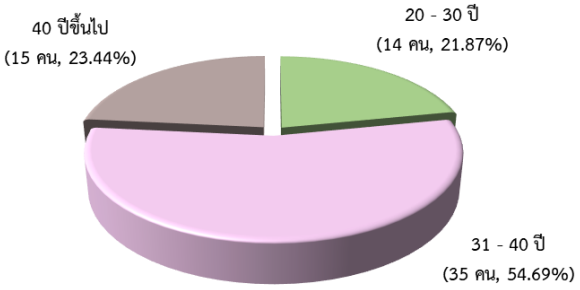
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 64 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 64 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี มากที่สุด จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 54.69 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 23.44 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 21.87 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 167

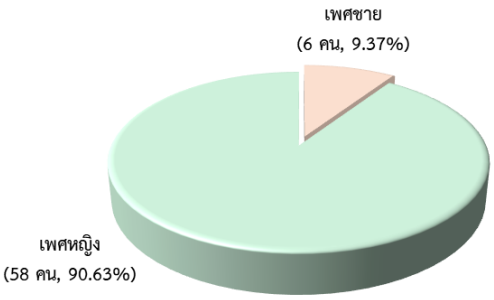
ภาพที่ 167 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 64 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 9.37 และเป็นเพศหญิง จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 90.63 แสดงตามภาพที่ 168

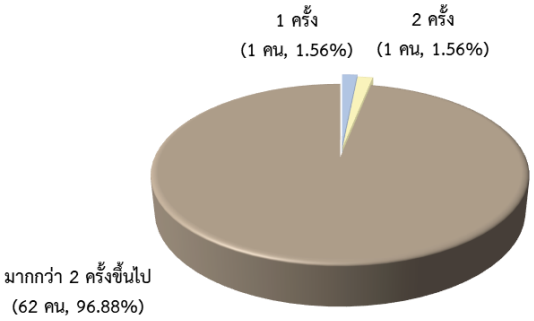
ภาพที่ 168 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 64 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 96.88 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.56 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 169

ภาพที่ 169 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร

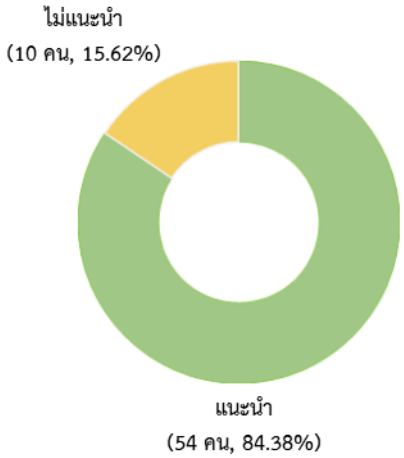
ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 64 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 170

ภาพที่ 170 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร

5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 64 คน พบว่า มีผู้แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 84.38 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 15.62 แสดงตามภาพที่ 171

ภาพที่ 171 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 64 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 1 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00)

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรมีจิตบริการ (Service Mind) ไม่เลือกปฏิบัติต่อบุคคลผู้มาติดต่อขอรับบริการ และให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

2. **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน**

ไม่มีข้อเสนอแนะ

3. **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร**

ไม่มีข้อเสนอแนะ

4. **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**

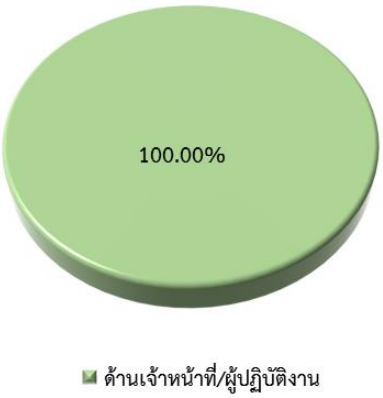
ไม่มีข้อเสนอแนะ

5. **ด้านการให้บริการ**

ไม่มีข้อเสนอแนะ

แสดงตามภาพที่ 172

ภาพที่ 172 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร



2.3.5 สำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ

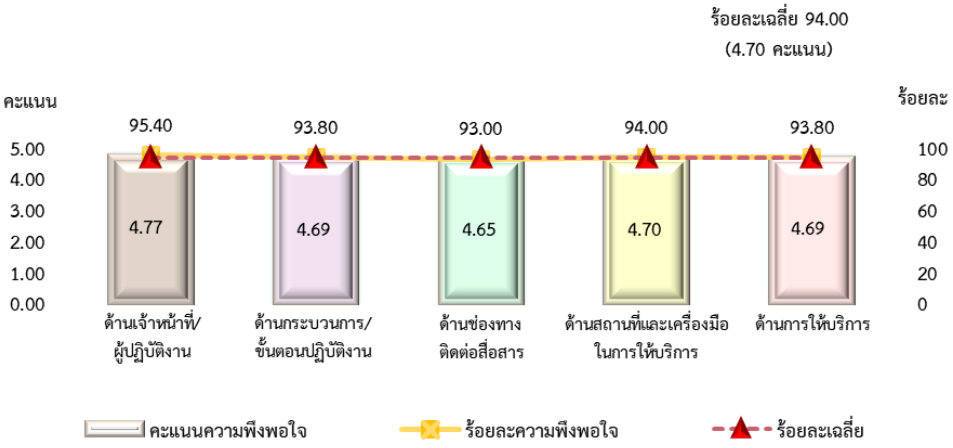
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.72 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.40 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.74 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.80

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.77 4.70 4.69 4.69 และ 4.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.40 94.00 93.80 93.80 และ 93.00 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 173 และตารางที่ 24

ภาพที่ 173 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 24 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.72**	**94.40**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.74**	**94.80**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.70**	**94.00**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.77**	**95.40**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.78	95.60
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.76	95.20
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.76	95.20
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.79	95.80
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.69**	**93.80**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.67	93.40
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.71	94.20
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.65**	**93.00**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.72	94.40
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.57	91.40
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.64	92.80
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.67	93.40
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.70**	**94.00**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.64	92.80
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.69	93.80
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.78	95.60
ด้านการให้บริการ	**4.69**	**93.80**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.71	94.20
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.74	94.80
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.69	93.80
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.61	92.20
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.64	92.80
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.62	92.40
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.69	93.80
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.62	92.40
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.76	95.20
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.81	96.20

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน คะแนนเฉลี่ย 4.81 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.20

2) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.79 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.80

3) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ และสถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

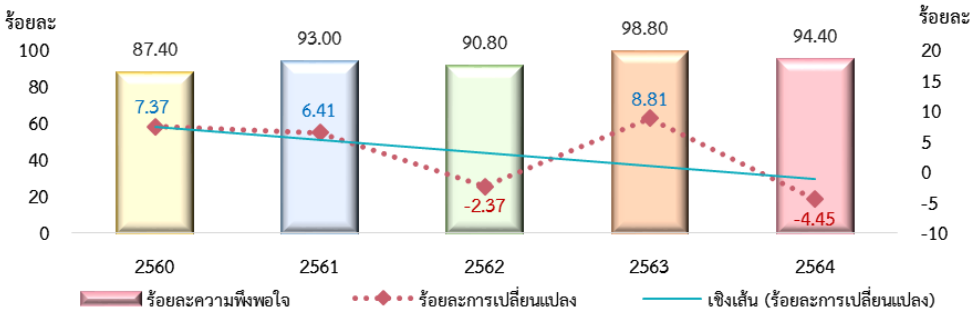
1) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย คะแนนเฉลี่ย 4.57 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.40

2) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย 4.61 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.20

3) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.62 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.40

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 7.37 6.41 และ 8.81 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 2.37 และ 4.45 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 174

ภาพที่ 174 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



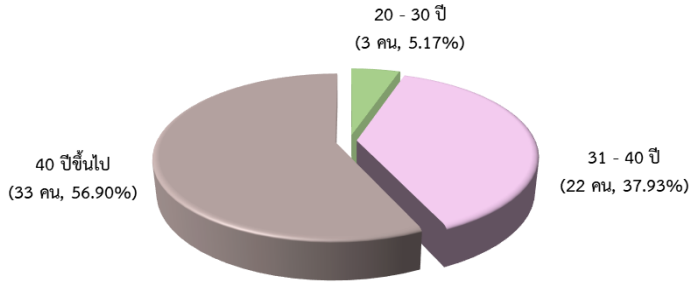
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 58 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 58 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 56.90 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 37.93 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.17 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 175

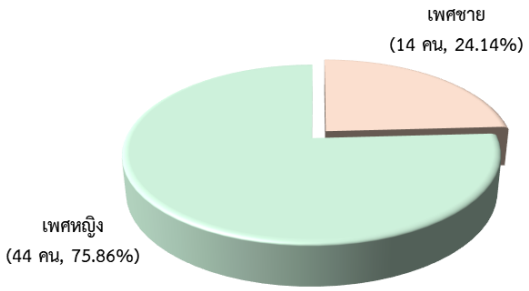
ภาพที่ 175 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 58 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 24.14 และเป็นเพศหญิง จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 75.86 แสดงตามภาพที่ 176

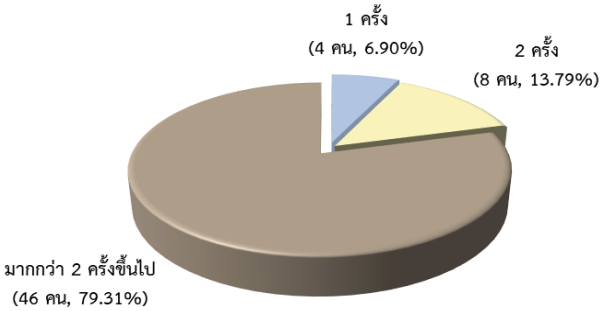
ภาพที่ 176 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 58 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 79.31 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 13.79 และเข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.90 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 177

ภาพที่ 177 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ

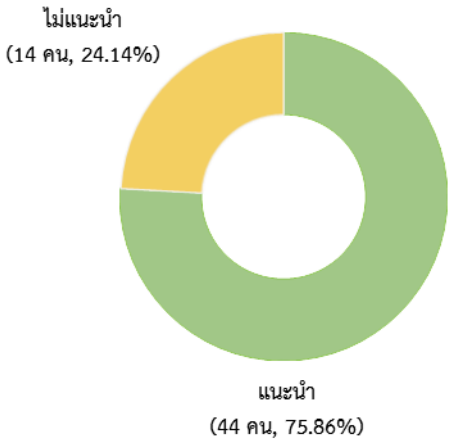
ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 58 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 178

ภาพที่ 178 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ

5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 58 คน พบว่า มีผู้แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 75.86 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 24.14 แสดงตามภาพที่ 179

ภาพที่ 179 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ



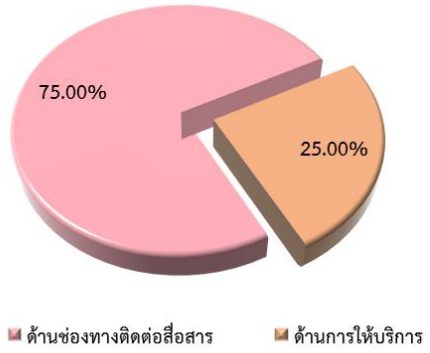
6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 58 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 4 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ
2. **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ
3. **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** (จำนวน 3 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 75.00)
   ควรเพิ่มช่องการติดต่อสื่อสารที่หลากหลายนอกจากการติดต่อทางโทรศัพท์ เช่น Line official และ Facebook
4. **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ
5. **ด้านการให้บริการ** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 25.00)
   ควรตอบคำถามหรือแนะนำผู้รับบริการด้วยความรวดเร็ว ชัดเจน และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

แสดงตามภาพที่ 180

ภาพที่ 180 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ



2.3.6 สำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์

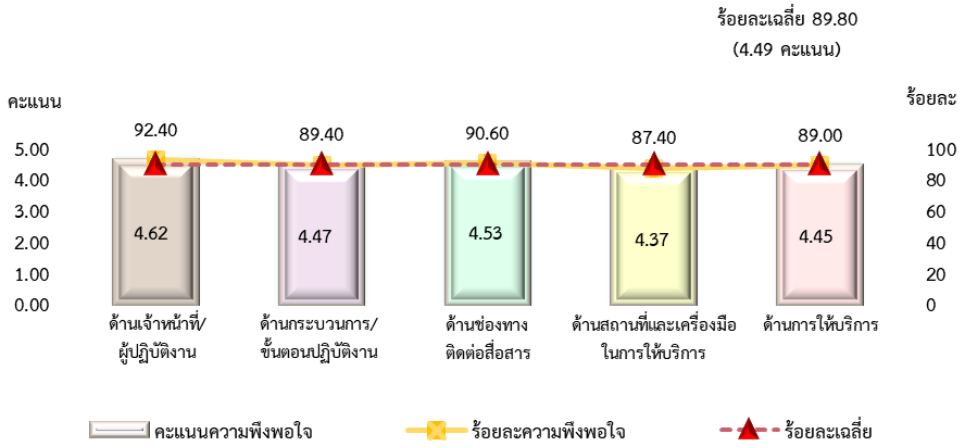
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.60 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.20

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.62 4.53 4.47 4.45 และ 4.37 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.40 90.60 89.40 89.00 และ 87.40 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 181 และตารางที่ 25

ภาพที่ 181 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 25 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.53**	**90.60**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.56**	**91.20**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.49**	**89.80**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.62**	**92.40**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.60	92.00
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.62	92.40
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.56	91.20
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.68	93.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.47**	**89.40**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.44	88.80
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.50	90.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.53**	**90.60**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.56	91.20
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.50	90.00
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.50	90.00
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.54	90.80
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.37**	**87.40**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.34	86.80
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.34	86.80
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.42	88.40
ด้านการให้บริการ	**4.45**	**89.00**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.54	90.80
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.54	90.80
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.46	89.20
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.48	89.60
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.38	87.60
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.34	86.80
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.48	89.60
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.35	87.00
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.40	88.00
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.48	89.60

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60

2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ คะแนนเฉลี่ย 4.62 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.40

3) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ คะแนนเฉลี่ย 4.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.00

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

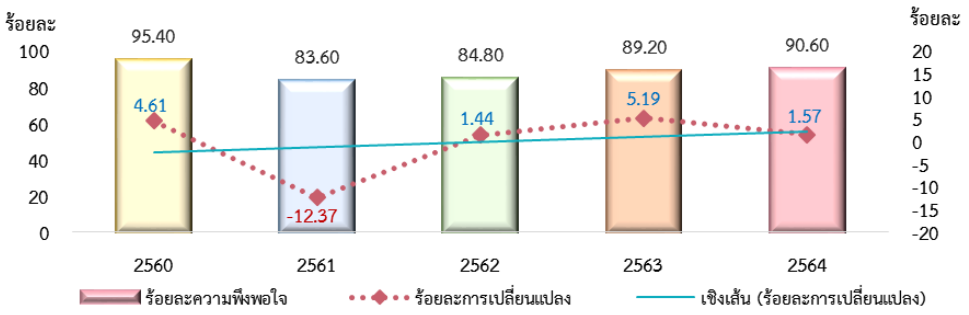
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ และรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.34 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.80

2) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.35 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.00

3) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.38 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.60

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 4.61 1.44 5.19 และ 1.57 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 12.37 พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 182

ภาพที่ 182 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



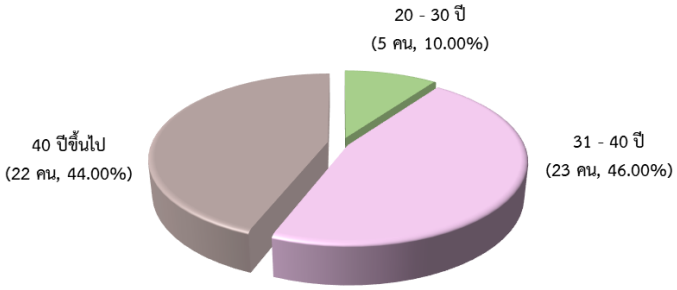
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 50 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 50 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี มากที่สุด จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 183

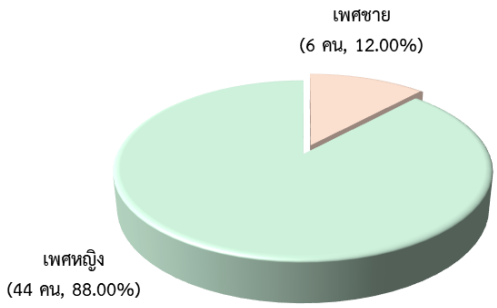
ภาพที่ 183 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 50 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 และเป็นเพศหญิง จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 88.00 แสดงตามภาพที่ 184

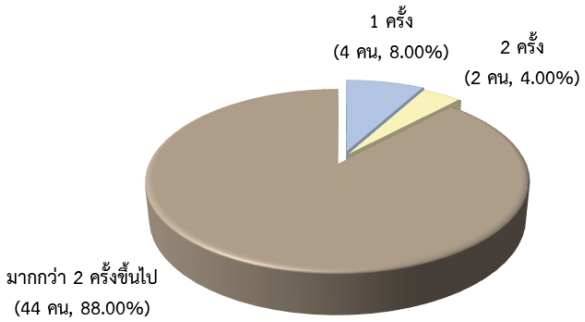
ภาพที่ 184 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 50 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 88.00 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 185

ภาพที่ 185 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์

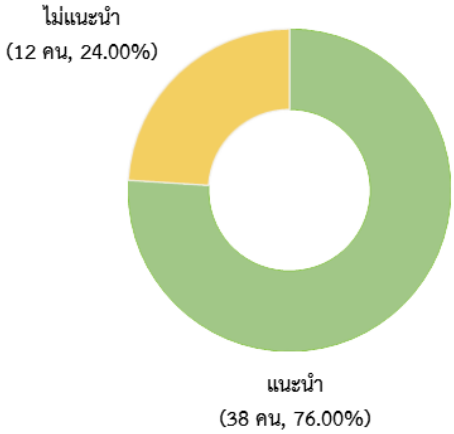
ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 50 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 186

ภาพที่ 186 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์

5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 50 คน พบว่า มีผู้แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 76.00 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 แสดงตามภาพที่ 187

ภาพที่ 187 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 50 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 4 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 25.00)
   เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรใช้คำพูดที่เหมาะสมในการตอบคำถาม
2. **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ
3. **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 25.00)
   ควรเพิ่มช่องการติดต่อสื่อสารที่หลากหลายนอกจากการติดต่อทางโทรศัพท์
4. **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 50.00)
   ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ เนื่องจากคับแคบไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการ
5. **ด้านการให้บริการ**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ

แสดงตามภาพที่ 188

ภาพที่ 188 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์

2.3.7 สำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี

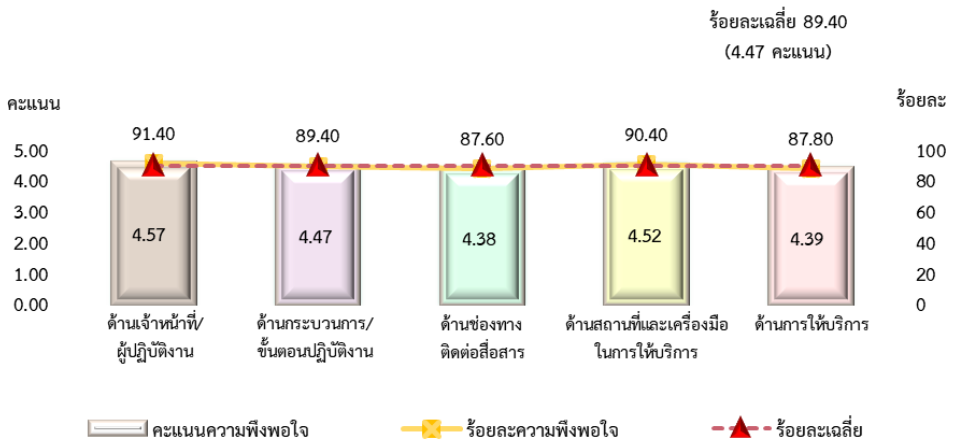
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.51 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.00

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.47 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.40 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.57 4.52 4.47 4.39 และ 4.38 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.40 90.40 89.40 87.80 และ 87.60 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 189 และตารางที่ 26

ภาพที่ 189 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 26 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.51**	**90.20**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.55**	**91.00**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.47**	**89.40**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.57**	**91.40**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.56	91.20
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.53	90.60
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.56	91.20
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.62	92.40
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.47**	**89.40**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.45	89.00
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.49	89.80
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.38**	**87.60**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.51	90.20
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.29	85.80
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.35	87.00
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.38	87.60
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.52**	**90.40**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.49	89.80
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.50	90.00
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.56	91.20
ด้านการให้บริการ	**4.39**	**87.80**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.54	90.80
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.41	88.20
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.49	89.80
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.40	88.00
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.29	85.80
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.28	85.60
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.36	87.20
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.30	86.00
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.40	88.00
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.44	88.80

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.62 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.40

2) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ และสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.20

3) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.54 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.80

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

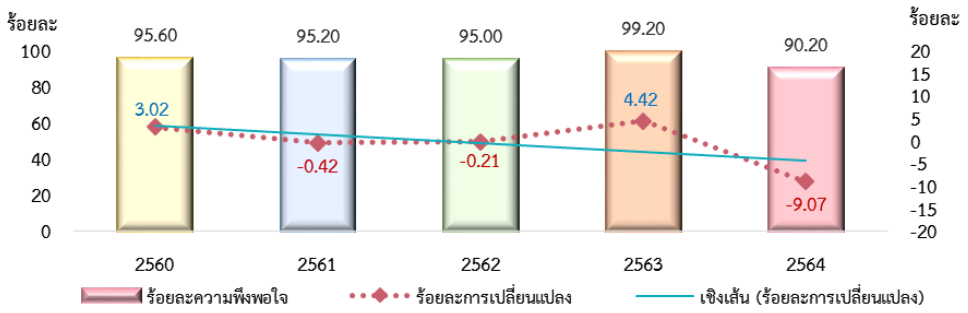
1) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.28 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.60

2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย และรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.29 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.80

3) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.30 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.00

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 3.02 และ 4.42 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 0.42 0.21 และ 9.07 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานีมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 190

ภาพที่ 190 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



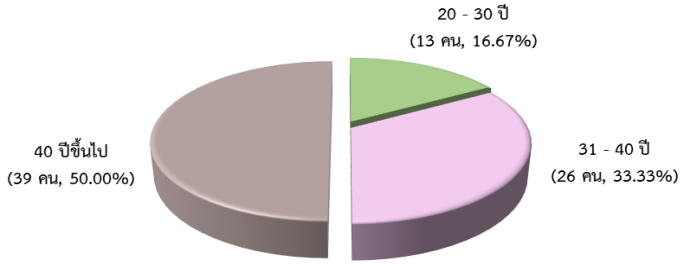
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 78 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 78 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 191

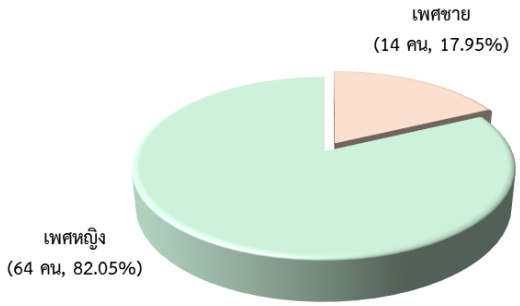
ภาพที่ 191 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 78 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 17.95 และเป็นเพศหญิง จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 82.05 แสดงตามภาพที่ 192

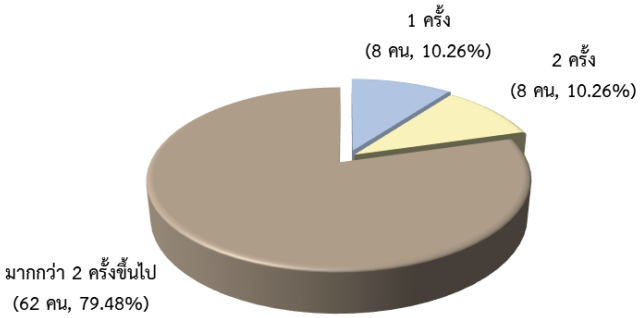
ภาพที่ 192 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 78 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 79.48 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 10.26 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 193

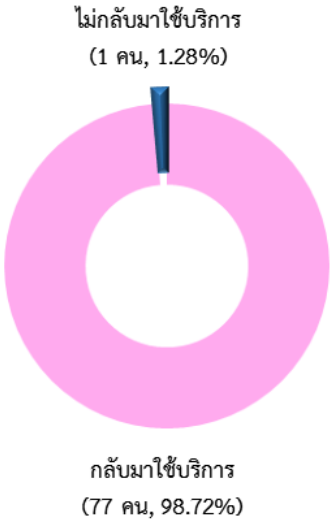
ภาพที่ 193 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 78 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 98.72 และไม่ต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.28 แสดงตามภาพที่ 194

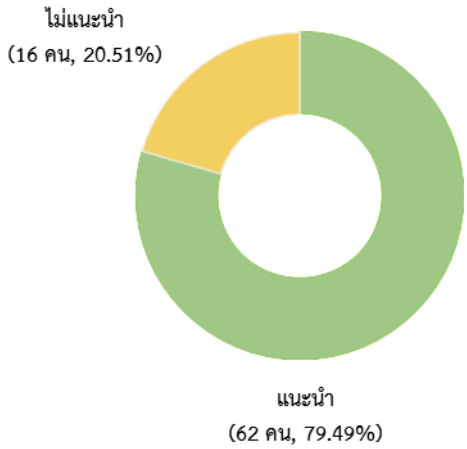
ภาพที่ 194 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี



5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 78 คน พบว่า มีผู้แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 79.49 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 20.51 แสดงตามภาพที่ 195

ภาพที่ 195 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 78 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 8 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** (จำนวน 3 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 37.50)
   1.1 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรมีจิตบริการ ไม่ใส่อารมณ์ในการตอบคำถาม
   1.2 เจ้าหน้าที่ควรมีความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ และควรตอบคำถามแก่ผู้รับบริการให้ชัดเจน รวดเร็ว และตรงประเด็น
2. **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 12.50)
   ควรจัดทำคู่มือสรุปขั้นตอนปฏิบัติงาน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้ได้อย่างถูกต้อง
3. **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** (จำนวน 4 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 50.00)
   ควรเพิ่มช่องการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย เช่น Application Line
4. **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ
5. **ด้านการให้บริการ**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ

แสดงตามภาพที่ 196

ภาพที่ 196 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี

2.3.8 สำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ

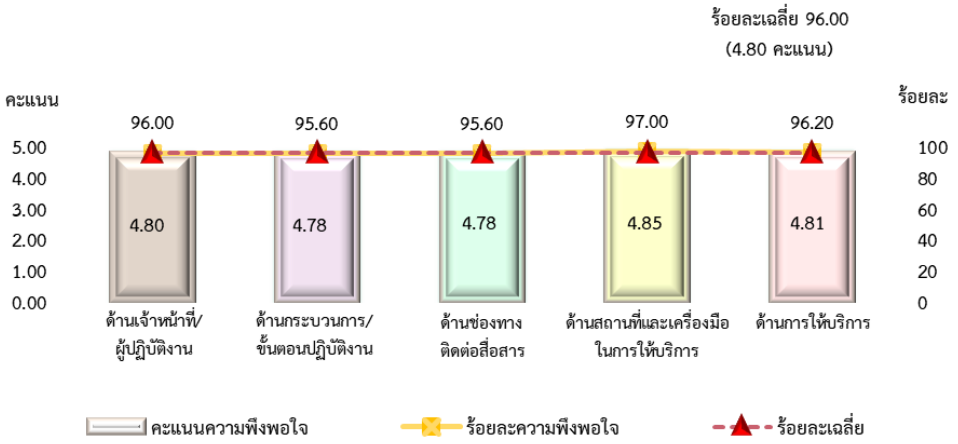
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.79 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.80 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.00 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.85 4.81 4.80 4.78 และ 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.00 96.20 96.00 95.60 และ 95.60 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 197 และตารางที่ 27

ภาพที่ 197 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 27 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.79**	**95.80**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.78**	**95.60**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.80**	**96.00**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.80**	**96.00**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.78	95.60
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.78	95.60
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.83	96.60
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.80	96.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.78**	**95.60**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.75	95.00
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.80	96.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.78**	**95.60**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.78	95.60
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.80	96.00
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.75	95.00
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.78	95.60
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.85**	**97.00**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.88	97.60
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.80	96.00
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.88	97.60
ด้านการให้บริการ	**4.81**	**96.20**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.80	96.00
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.83	96.60
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.78	95.60
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.80	96.00
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.80	96.00
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.83	96.60
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.80	96.00
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.85	97.00
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.78	95.60
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.83	96.60

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน และสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.88 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.60

2) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.85 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.00

3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และวิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน คะแนนเฉลี่ย 4.83 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.60

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

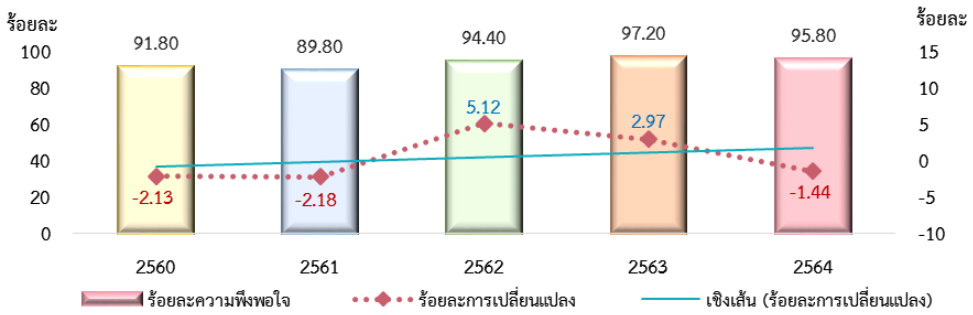
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ คะแนนเฉลี่ย 4.75 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.00

2) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60

3) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน คะแนนเฉลี่ย 4.80 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.00

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 2.13 2.18 และ 1.44 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 5.12 และ 2.97 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 198

ภาพที่ 198 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



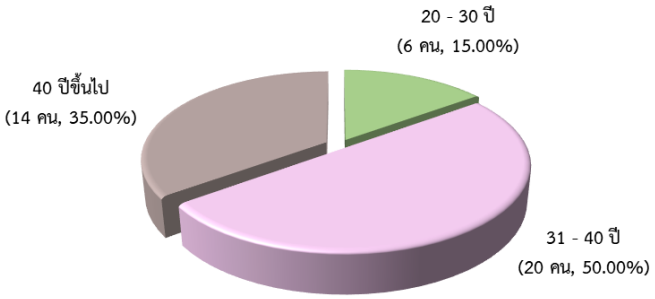
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 40 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 40 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี มากที่สุด จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 199

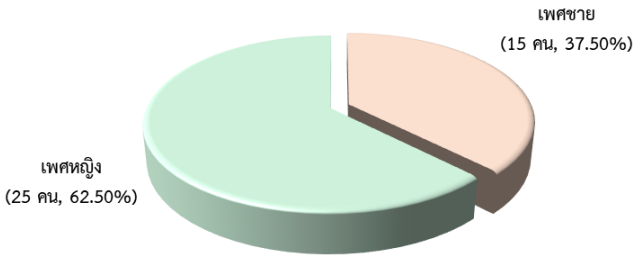
ภาพที่ 199 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 40 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 และเป็นเพศหญิง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 แสดงตามภาพที่ 200

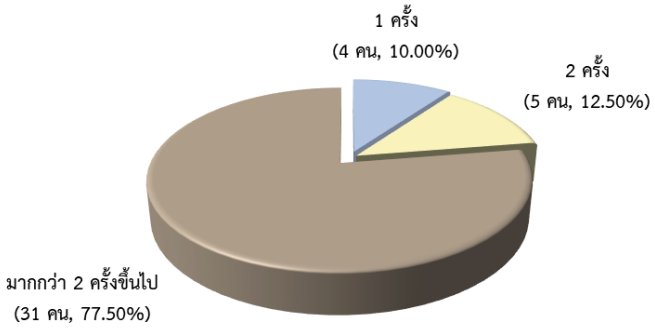
ภาพที่ 200 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 40 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 77.50 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 201

ภาพที่ 201 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ

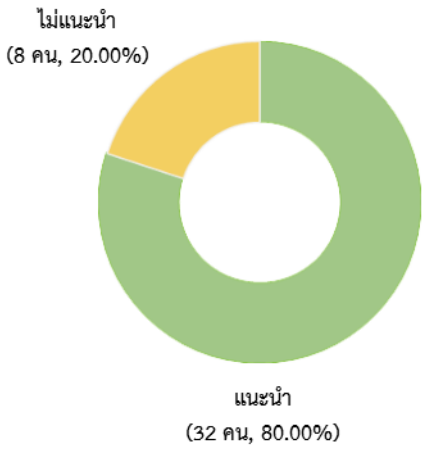
ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 40 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 202

ภาพที่ 202 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ

5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 40 คน พบว่า มีผู้แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 แสดงตามภาพที่ 203

ภาพที่ 203 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 40 ฉบับ พบว่า ไม่มีข้อเสนอแนะ

2.4 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 4

2.4.1 สำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี

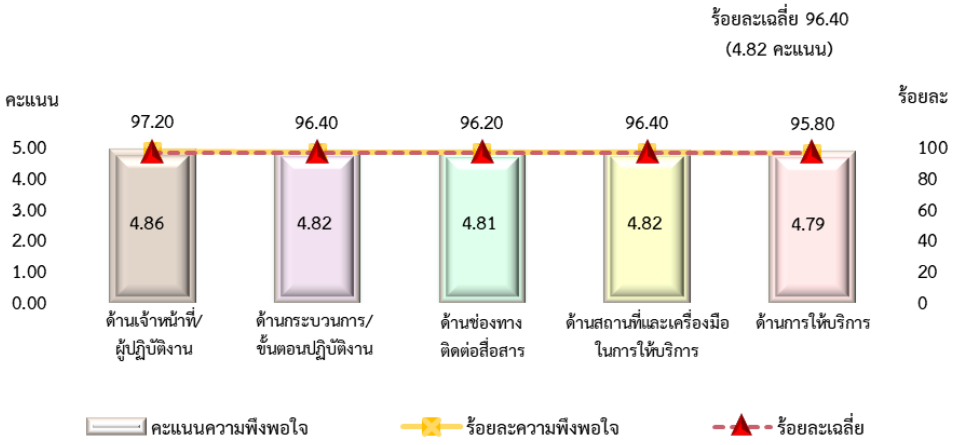
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.84 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.85 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.00

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.82 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.40 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.86 4.82 4.82 4.81 และ 4.79 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.20 96.40 96.40 96.20 และ 95.80 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 204 และตารางที่ 28

ภาพที่ 204 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 28 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.84**	**96.80**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.85**	**97.00**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.82**	**96.40**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.86**	**97.20**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.85	97.00
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.85	97.00
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.87	97.40
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.85	97.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.82**	**96.40**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.82	96.40
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.82	96.40
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.81**	**96.20**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.83	96.60
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.79	95.80
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.82	96.40
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.80	96.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.82**	**96.40**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.79	95.80
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.82	96.40
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.85	97.00
ด้านการให้บริการ	**4.79**	**95.80**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.82	96.40
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.84	96.80
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.83	96.60
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.76	95.20
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.79	95.80
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.76	95.20
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.82	96.40
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.76	95.20
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.73	94.60
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.83	96.60

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.87 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.40

2) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ และสถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.85 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.00

3) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวกรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.84 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.80

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

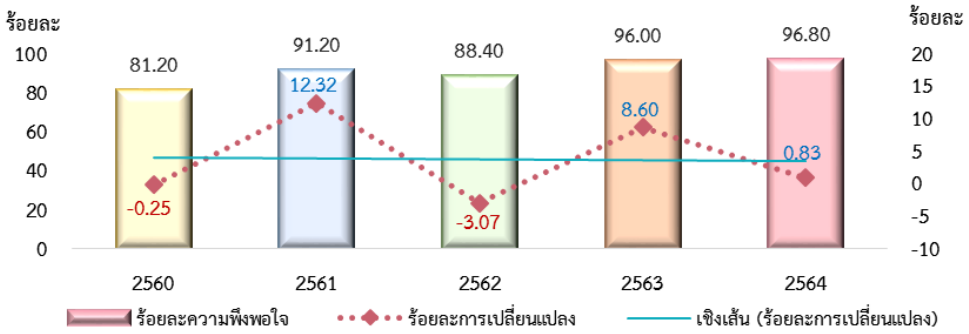
1) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.60

2) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.76 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.20

3) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน และรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.79 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.80

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 0.25 และ 3.07 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 12.32 8.60 และ 0.83 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานีมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 205

ภาพที่ 205 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



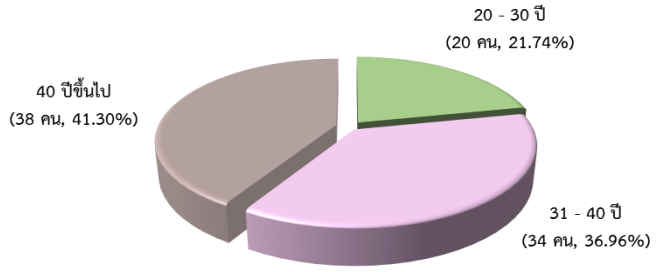
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 92 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 92 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 41.30 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 36.96 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 21.74 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 206

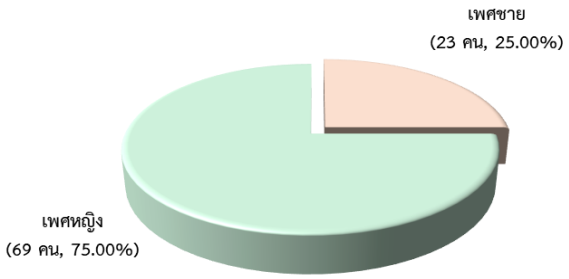
ภาพที่ 206 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 92 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และเป็นเพศหญิง จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 แสดงตามภาพที่ 207

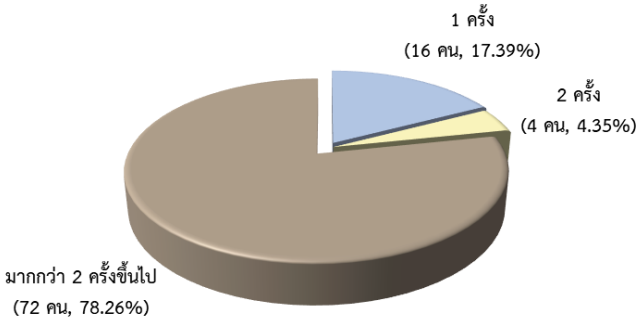
ภาพที่ 207 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 92 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 78.26 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 17.39 และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.35 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 208

ภาพที่ 208 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี

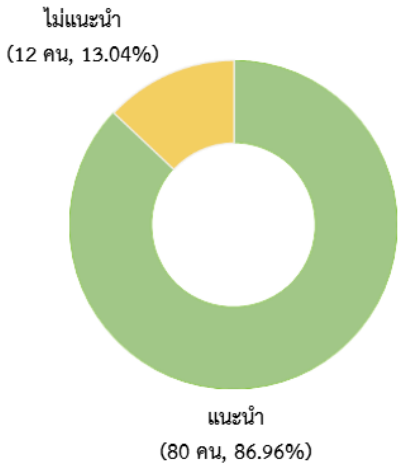
ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 92 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 209

ภาพที่ 209 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี

5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 92 คน พบว่า มีผู้แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 86.96 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 13.04 แสดงตามภาพที่ 210

ภาพที่ 210 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 92 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 14 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 7.14)

เจ้าหน้าที่ ณ จุด One Stop Service ควรมีความรู้พื้นฐานเบื้องต้น เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับคำตอบที่ถูกต้องชัดเจน

2. **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** (จำนวน 4 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 28.57)

2.1 ควรจัดทำคู่มือฉบับย่อ เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าถึงคู่มือได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว

2.2 ควรลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสม

3. **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** (จำนวน 4 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 28.57)

3.1 ควรพัฒนาช่องทางการติดต่อสื่อสารให้เข้าถึงได้สะดวกมากขึ้น

3.2 ควรเพิ่มคู่สายโทรศัพท์ในการแนะนำปรึกษาให้มากขึ้น เนื่องจากบางครั้งสายไม่ว่าง

4. **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** (จำนวน 3 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 21.43)

4.1 ควรจัดให้มีเครื่องคอมพิวเตอร์รองรับการใช้งานสำหรับผู้มาติดต่อ

4.2 ควรจัดให้มีที่นั่งคอยรับบริการเพียงพอต่อผู้รับบริการ

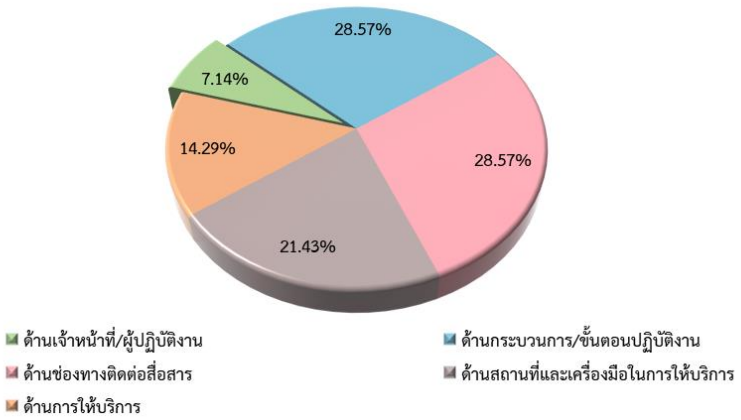
5. **ด้านการให้บริการ** (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 14.29)

5.1 ควรจัดฝึกอบรมผ่านระบบ Video Conference ในจังหวัดให้มากขึ้น

5.2 เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) จึงควรจัดให้มีการประชุมซักซ้อมความเข้าใจการปฏิบัติงานผ่านระบบออนไลน์ให้มากขึ้น

แสดงตามภาพที่ 211

ภาพที่ 211 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี



2.4.2 สำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์

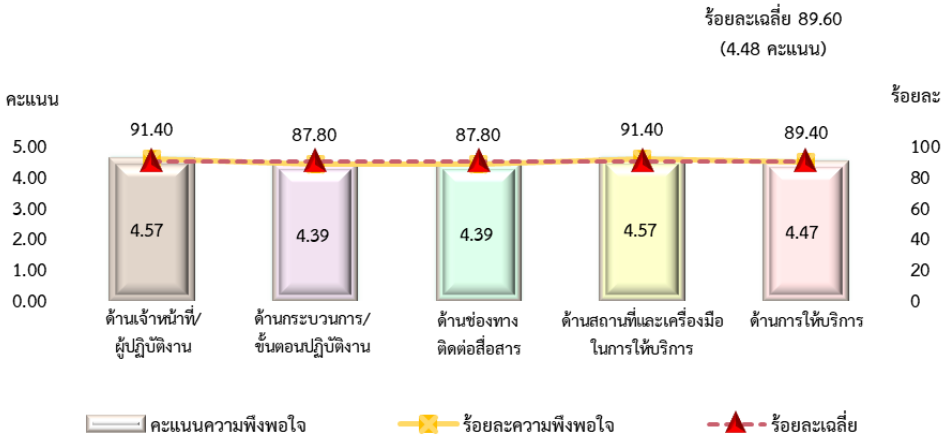
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.51 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.54 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.80

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.48 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.60 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.57 4.57 4.47 4.39 และ 4.39 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.40 91.40 89.40 87.80 และ 87.80 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 212 และตารางที่ 29

ภาพที่ 212 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 29 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.51**	**90.20**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.54**	**90.80**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.48**	**89.60**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.57**	**91.40**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.59	91.80
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.54	90.80
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.51	90.20
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.62	92.40
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.39**	**87.80**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.35	87.00
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.43	88.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.39**	**87.80**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.38	87.60
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.35	87.00
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.41	88.20
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.43	88.60
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.57**	**91.40**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.51	90.20
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.54	90.80
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.65	93.00
ด้านการให้บริการ	**4.47**	**89.40**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.46	89.20
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.43	88.60
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.46	89.20
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.56	91.20
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.42	88.40
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.42	88.40
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.47	89.40
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.42	88.40
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.50	90.00
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.58	91.60

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.00

2) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.62 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.40

3) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ คะแนนเฉลี่ย 4.59 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.80

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

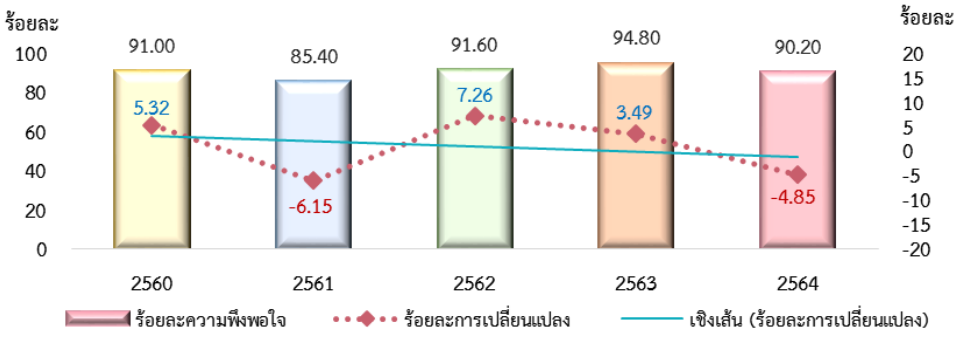
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และWebsite ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย คะแนนเฉลี่ย 4.35 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.00

2) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา คะแนนเฉลี่ย 4.38 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.60

3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ คะแนนเฉลี่ย 4.41 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.20

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 5.32 7.26 และ 3.49 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 6.15 และ 4.85 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 213

ภาพที่ 213 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



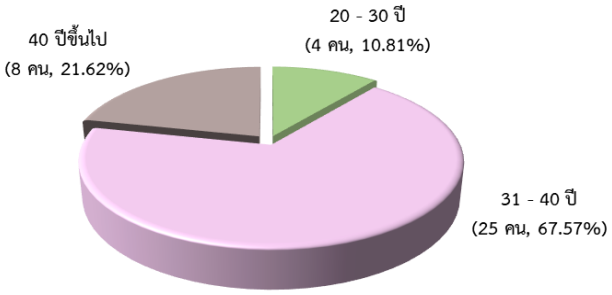
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 37 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 37 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี มากที่สุด จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 67.57 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 21.62 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 10.81 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 214

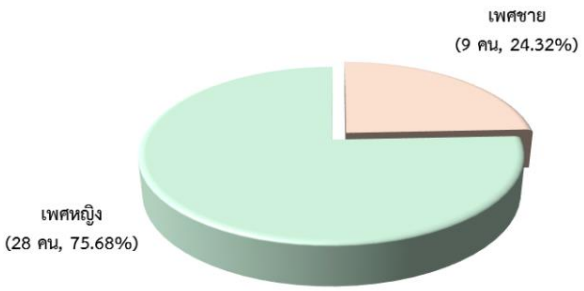
ภาพที่ 214 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 37 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 24.32 และเป็นเพศหญิง จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 75.68 แสดงตามภาพที่ 215

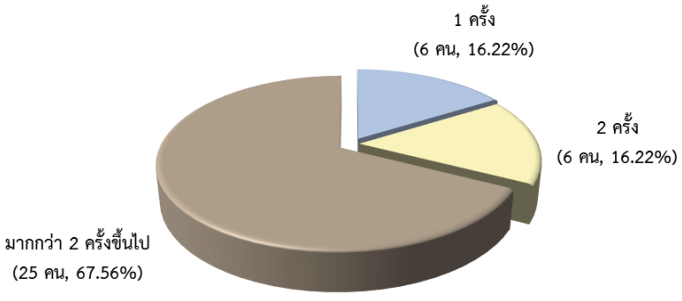
ภาพที่ 215 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 37 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 67.56 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 16.22 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 216

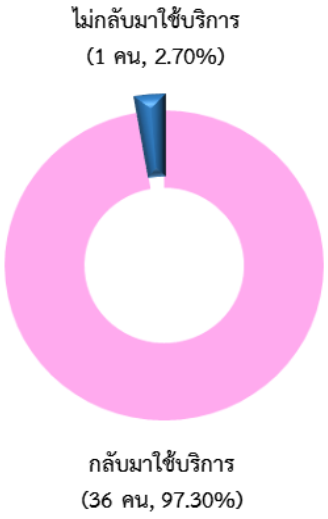
ภาพที่ 216 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 37 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 97.30 และไม่ต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.70 แสดงตามภาพที่ 217

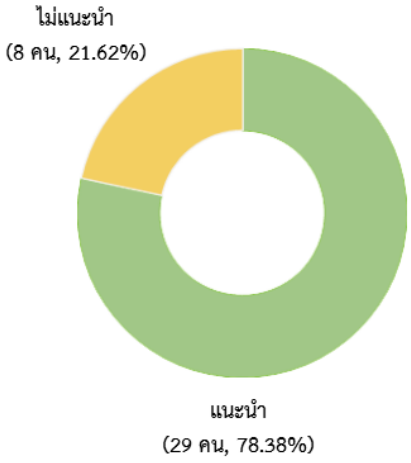
ภาพที่ 217 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์



5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 37 คน พบว่า มีผู้แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 78.38 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 21.62 แสดงตามภาพที่ 218

ภาพที่ 218 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 37 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 6 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** (จำนวน 3 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 50.00)

   1.1 เจ้าหน้าที่บางท่านควรพูดจาด้วยความสุภาพ ไม่ใส่อารมณ์ในการตอบคำถาม

   1.2 เจ้าหน้าที่ควรมีความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ และควรตอบคำถามแก่ผู้รับบริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ

2. **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน**

   ไม่มีข้อเสนอแนะ

3. **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** (จำนวน 3 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 50.00)

   ควรเพิ่มช่องการติดต่อสื่อสารที่หลากหลายนอกจากการติดต่อทางโทรศัพท์ เช่น Application Line Facebook และ e-Mail

4. **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**

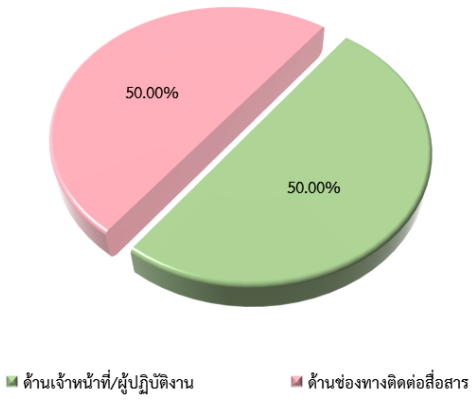
   ไม่มีข้อเสนอแนะ

5. **ด้านการให้บริการ**

   ไม่มีข้อเสนอแนะ

แสดงตามภาพที่ 219

ภาพที่ 219 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์



2.4.3 สำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น

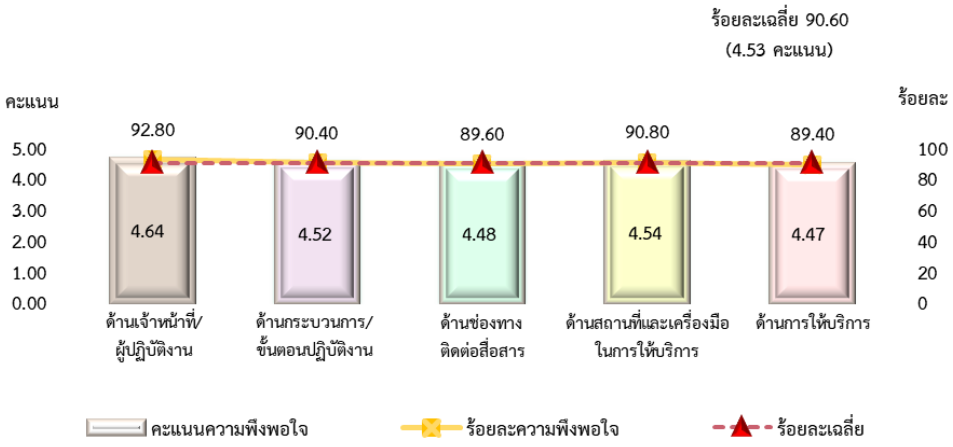
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.57 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.40 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 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 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.60 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.64 4.54 4.52 4.48 และ 4.47 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.80 90.80 90.40 89.60 และ 89.40 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 220 และตารางที่ 30

ภาพที่ 220 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 30 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.57**	**91.40**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.60**	**92.00**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.53**	**90.60**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.64**	**92.80**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.60	92.00
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.65	93.00
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.66	93.20
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.64	92.80
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.52**	**90.40**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.51	90.20
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.52	90.40
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.48**	**89.60**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.53	90.60
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.42	88.40
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.45	89.00
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.52	90.40
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.54**	**90.80**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.52	90.40
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.51	90.20
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.60	92.00
ด้านการให้บริการ	**4.47**	**89.40**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.58	91.60
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.59	91.80
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.55	91.00
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.44	88.80
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.41	88.20
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.36	87.20
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.48	89.60
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.38	87.60
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.41	88.20
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.46	89.20

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.66 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.20

2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ คะแนนเฉลี่ย 4.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.00

3) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.64 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.80

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

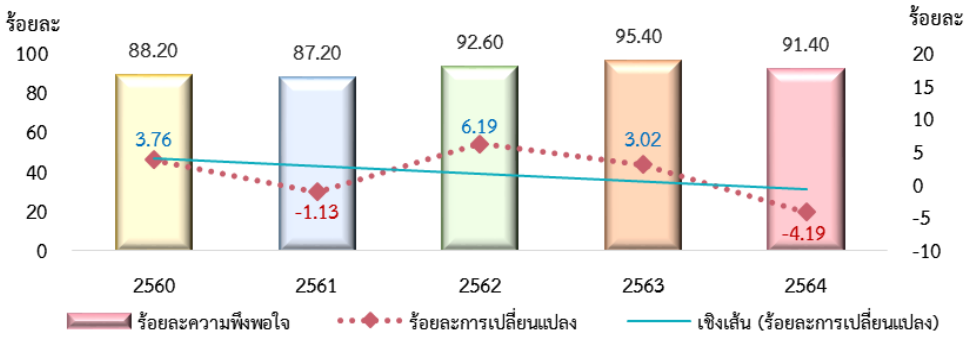
1) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.36 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.20

2) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.38 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.60

3) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และมีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.41 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.20

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 3.76 6.19 และ 3.02 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 1.13 และ 4.19 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสารและด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่นมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 221

ภาพที่ 221 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



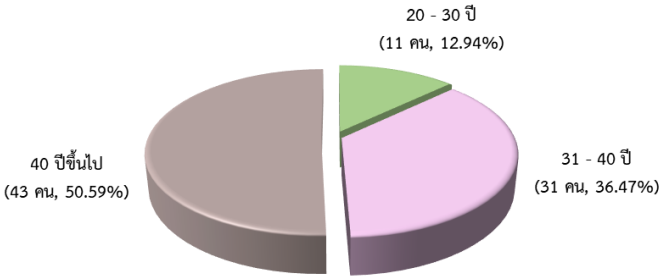
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 85 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 85 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 50.59 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 36.47 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 12.94 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 222

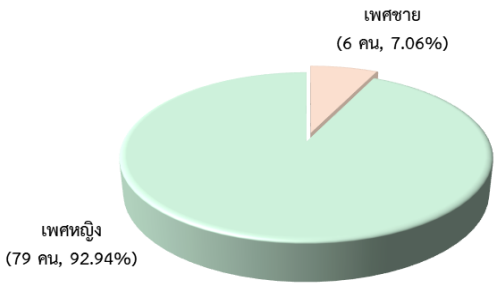
ภาพที่ 222 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 85 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 7.06 และเป็นเพศหญิง จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 92.94 แสดงตามภาพที่ 223

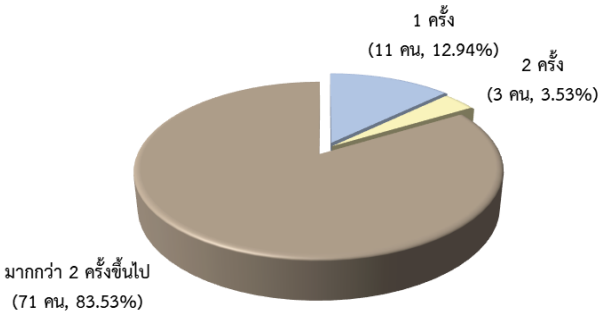
ภาพที่ 223 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 85 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 85.53 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 12.94 และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.53 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 224

ภาพที่ 224 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น

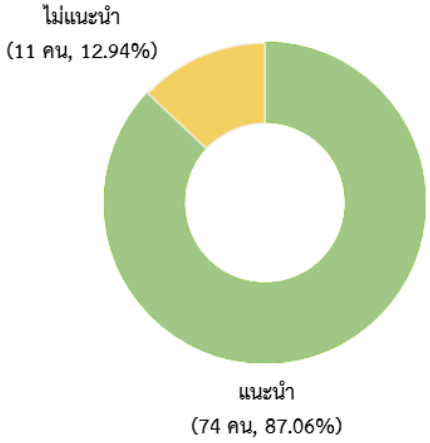
ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 85 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 225

ภาพที่ 225 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น

5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 85 คน พบว่า มีผู้แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 87.06 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 12.94 แสดงตามภาพที่ 226

ภาพที่ 226 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น



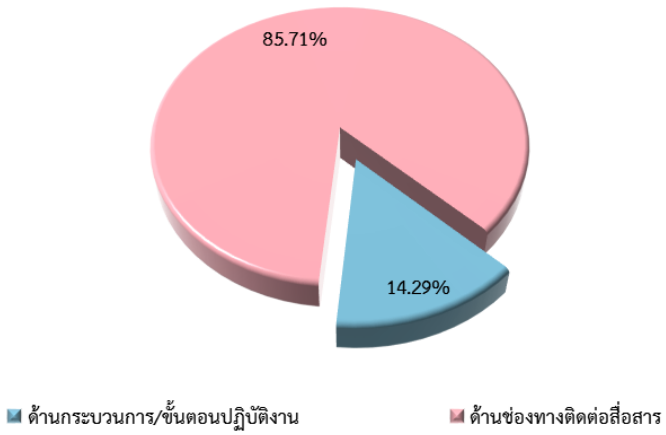
6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 85 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 7 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ
2. **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 14.29)
   ควรลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสม
3. **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** (จำนวน 6 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 85.71)
   ควรเพิ่มช่องการติดต่อสื่อสารที่หลากหลายนอกจากการติดต่อทางโทรศัพท์ เช่น Application Line Facebook และ e-Mail
4. **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ
5. **ด้านการให้บริการ**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ

แสดงตามภาพที่ 227

ภาพที่ 227 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น



2.4.4 สำนักงานคลังจังหวัดนครพนม

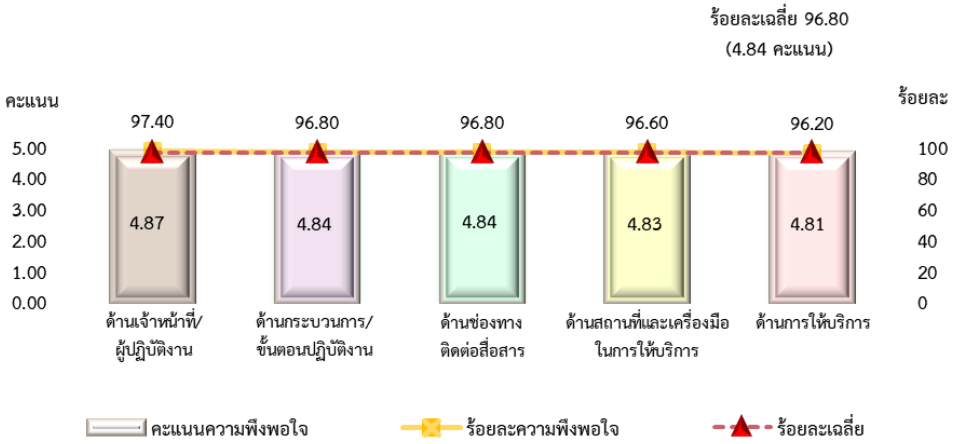
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.84 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.83 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.60

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.84 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.80 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.87 4.84 4.84 4.83 และ 4.81 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.40 96.80 96.80 96.60 และ 96.20 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 228 และตารางที่ 31

ภาพที่ 228 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 31 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.84**	**96.80**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.83**	**96.60**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.84**	**96.80**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.87**	**97.40**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.85	97.00
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.85	97.00
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.86	97.20
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.90	98.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.84**	**96.80**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.84	96.80
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.84	96.80
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.84**	**96.80**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.85	97.00
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.82	96.40
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.83	96.60
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.84	96.80
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.83**	**96.60**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.81	96.20
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.82	96.40
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.85	97.00
ด้านการให้บริการ	**4.81**	**96.20**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.88	97.60
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.83	96.60
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.82	96.40
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.80	96.00
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.81	96.20
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.78	95.60
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.81	96.20
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.78	95.60
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.79	95.80
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.81	96.20

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.90 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.00

2) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.88 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.60

3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.86 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.20

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

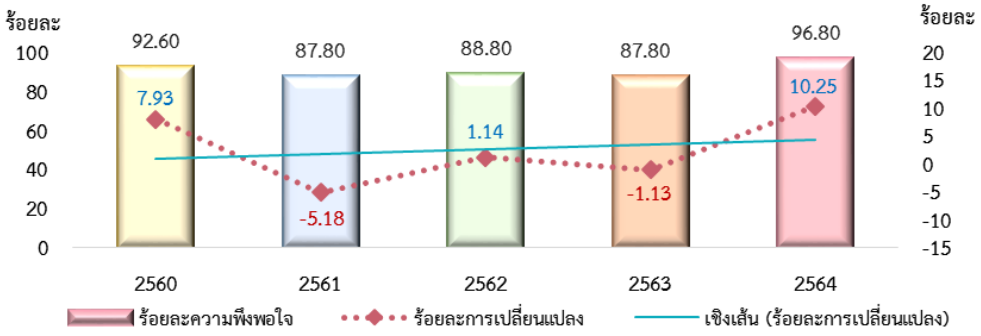
1) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60

2) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.79 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.80

3) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย 4.80 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.00

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 7.93 1.14 และ 10.25 ตามลำดับ พบว่าที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 5.18 และ 1.13 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนมมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 229

ภาพที่ 229 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



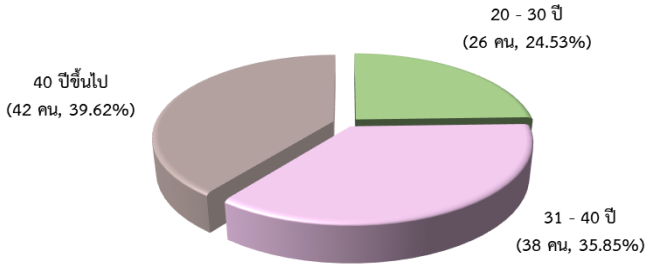
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 106 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 106 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 39.62 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 35.85 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 24.53 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 230

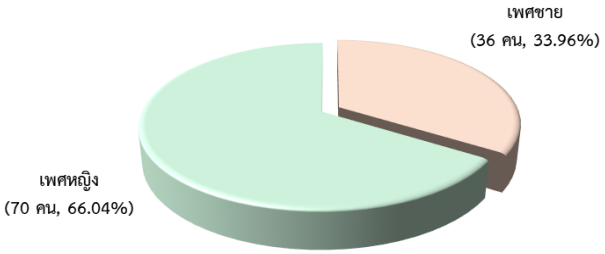
ภาพที่ 230 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 106 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 33.96 และเป็นเพศหญิง จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 66.04 แสดงตามภาพที่ 231

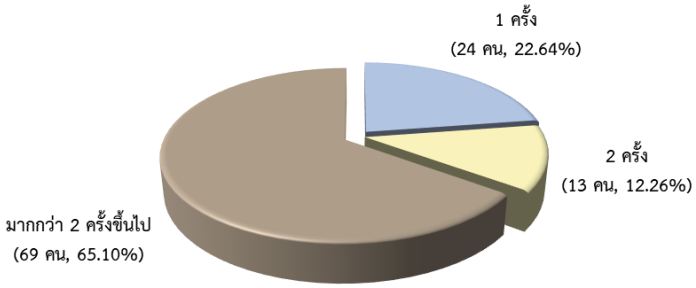
ภาพที่ 231 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 106 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 65.10 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 22.64 และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 12.26 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 232

ภาพที่ 232 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม

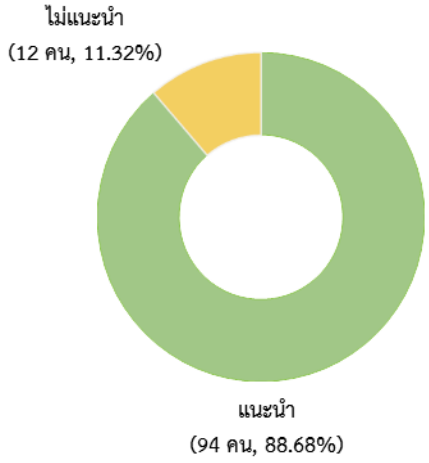
ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 106 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 233

ภาพที่ 233 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม

5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 106 คน พบว่า มีผู้แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 88.68 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 11.32 แสดงตามภาพที่ 234

ภาพที่ 234 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม



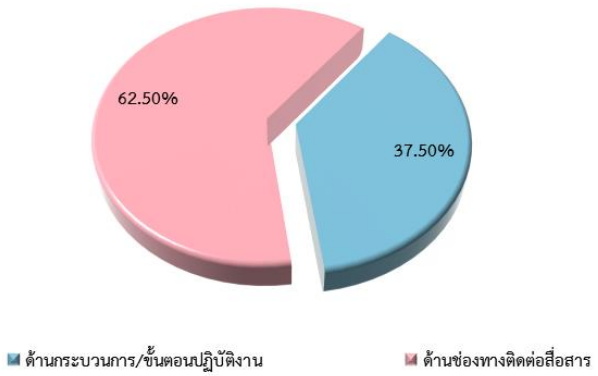
6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 106 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 8 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ
2. **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** (จำนวน 3 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 37.50)
   2.1 ควรลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยากซับซ้อน
   2.2 ควรมีกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อให้ง่ายต่อการปฏิบัติงาน
3. **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** (จำนวน 5 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 62.50)
   ควรเพิ่มช่องการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย เช่น Application Line และ Facebook
4. **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ
5. **ด้านการให้บริการ**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ

แสดงตามภาพที่ 235

ภาพที่ 235 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม



2.4.5 สำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม

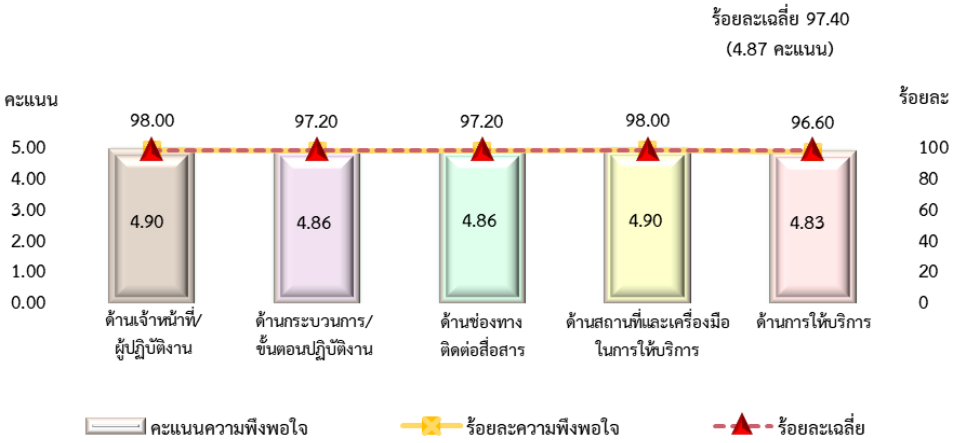
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.87 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.40 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.86 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.20

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.87 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.40 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.90 4.90 4.86 4.86 และ 4.83 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.00 98.00 97.20 97.20 และ 96.60 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 236 และตารางที่ 32

ภาพที่ 236 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 32 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.87**	**97.40**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.86**	**97.20**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.87**	**97.40**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.90**	**98.00**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.86	97.20
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.86	97.20
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.95	99.00
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.93	98.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.86**	**97.20**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.83	96.60
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.88	97.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.86**	**97.20**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.79	95.80
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.83	96.60
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.90	98.00
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.90	98.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.90**	**98.00**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.88	97.60
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.88	97.60
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.95	99.00
ด้านการให้บริการ	**4.83**	**96.60**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.88	97.60
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.88	97.60
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.88	97.60
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.81	96.20
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.86	97.20
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.79	95.80
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.83	96.60
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.79	95.80
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.76	95.20
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.83	96.60

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ และสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.95 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.00

2) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.93 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.60

3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ และมีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย คะแนนเฉลี่ย 4.90 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.00

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

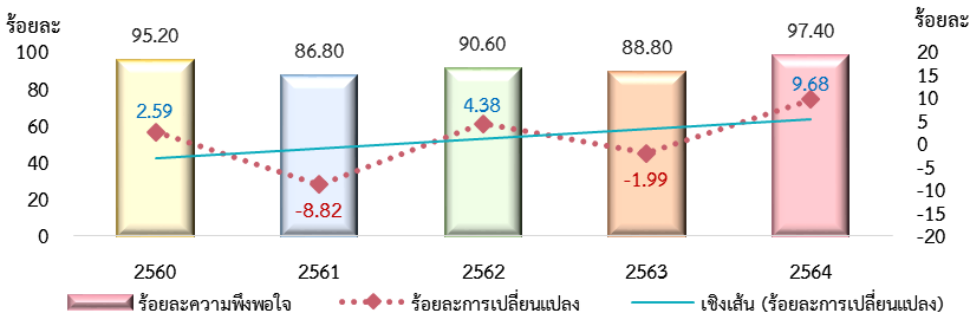
1) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.76 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.20

2) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.79 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.80

3) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย 4.81 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.20

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 2.59 4.38 และ 9.68 ตามลำดับ พบว่าที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 8.82 และ 1.99 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้นแสดงตามภาพที่ 237

ภาพที่ 237 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



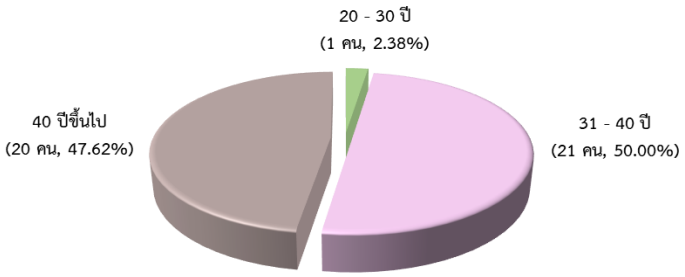
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 42 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 42 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี มากที่สุด จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 47.62 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.38 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 238

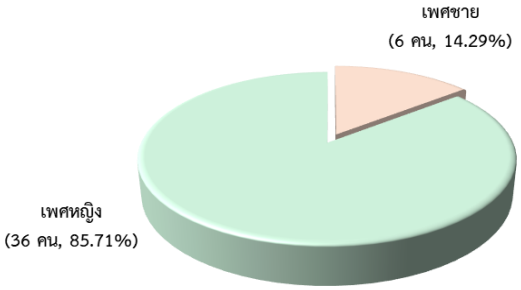
ภาพที่ 238 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 42 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 และเป็นเพศหญิง จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 85.71 แสดงตามภาพที่ 239

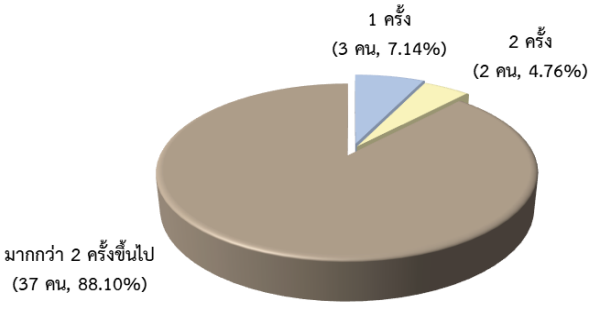
ภาพที่ 239 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 42 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 88.10 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14 และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.76 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 240

ภาพที่ 240 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม

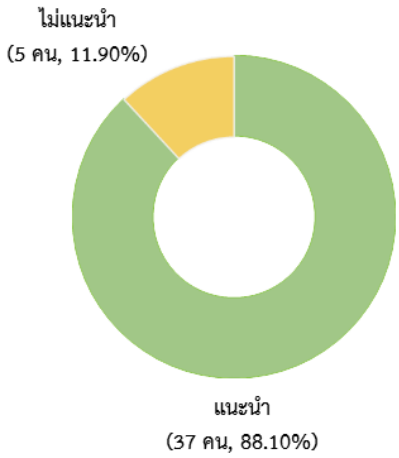
ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 42 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 241

ภาพที่ 241 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม

5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 42 คน พบว่า มีผู้แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 88.10 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 11.90 แสดงตามภาพที่ 242

ภาพที่ 242 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 42 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 4 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน**

   ไม่มีข้อเสนอแนะ

2. **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 25.00)

   ควรลดขั้นตอนปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็น

3. **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 50.00)

   การติดต่อประสานงานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ไม่ค่อยมีความสะดวก จึงควรเพิ่มช่องการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย

4. **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**

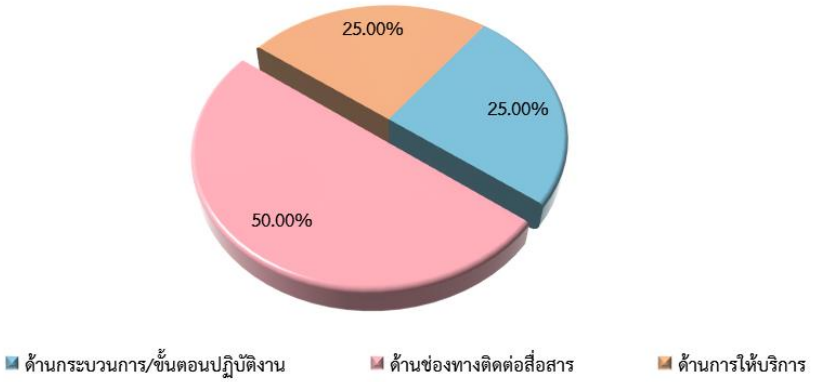
   ไม่มีข้อเสนอแนะ

5. **ด้านการให้บริการ** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 25.00)

   ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเรื่องระเบียบหรือหนังสือสั่งการใหม่ ๆ รวมถึงการปฏิบัติงานในระบบ e-GP อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกิดความมั่นใจในการทำงาน

แสดงตามภาพที่ 243

ภาพที่ 243 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม



2.4.6 สำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร

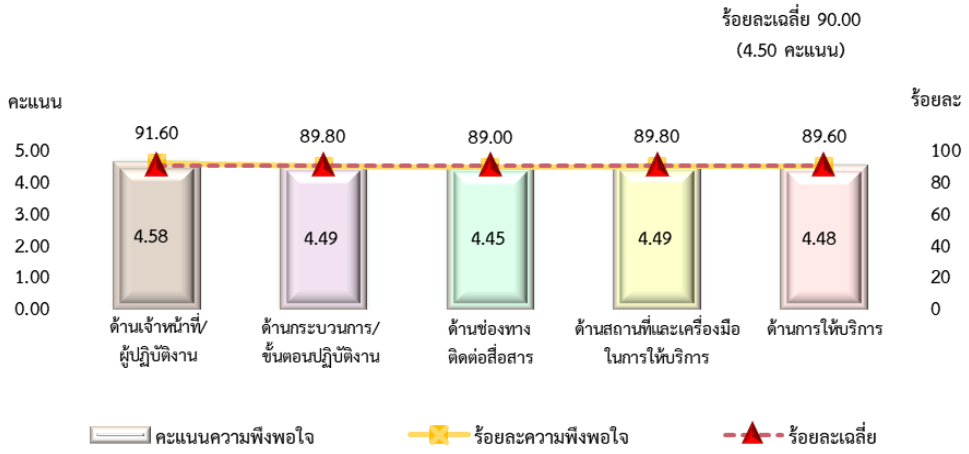
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.47 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.40 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.80

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.50 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.00 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านการให้บริการ และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.58 4.49 4.49 4.48 และ 4.45 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.60 89.80 89.80 89.60 และ 89.00 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 244 และตารางที่ 33

ภาพที่ 244 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 33 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.47**	**89.40**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.44**	**88.80**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.50**	**90.00**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.58**	**91.60**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.59	91.80
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.56	91.20
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.61	92.20
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.54	90.80
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.49**	**89.80**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.44	88.80
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.54	90.80
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.45**	**89.00**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.56	91.20
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.37	87.40
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.44	88.80
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.44	88.80
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.49**	**89.80**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.46	89.20
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.49	89.80
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.51	90.20
ด้านการให้บริการ	**4.48**	**89.60**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.54	90.80
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.59	91.80
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.48	89.60
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.43	88.60
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.45	89.00
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.40	88.00
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.54	90.80
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.44	88.80
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.44	88.80
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.51	90.20

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.61 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.20

2) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ และการให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.59 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.80

3) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ และการรับเรื่อง ประสานงานและติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา คะแนนเฉลี่ย 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.20

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

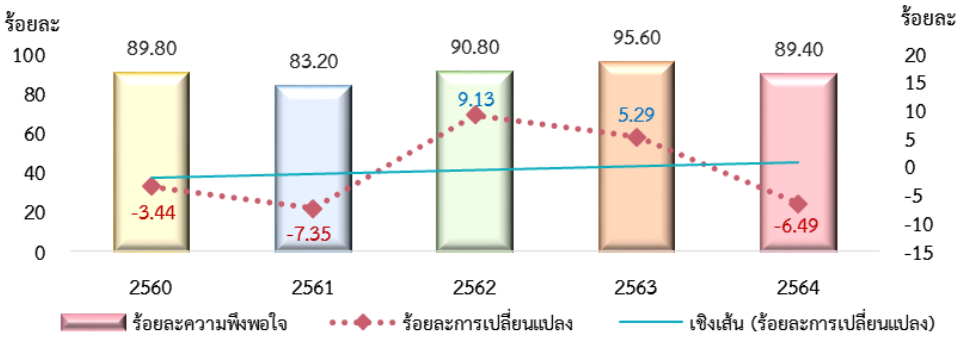
1) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย คะแนนเฉลี่ย 4.37 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.40

2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.40 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.00

3) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย 4.43 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.60

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 3.44 7.35 และ 6.49 ตามลำดับ พบว่าที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 9.13 และ 5.29 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 245

ภาพที่ 245 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



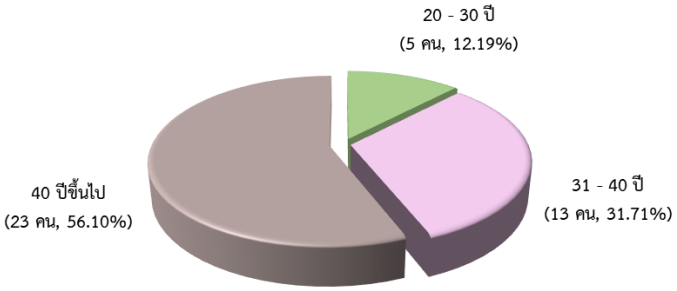
3) **ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร**

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 41 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 41 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 56.10 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 31.71 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 12.19 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 246

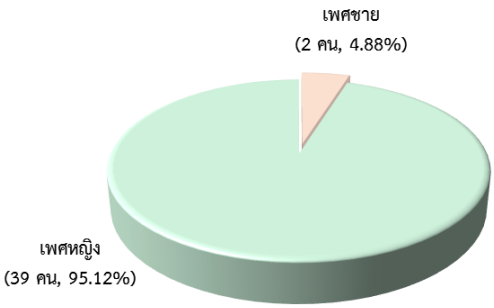
ภาพที่ 246 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 41 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.88 และเป็นเพศหญิง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 95.12 แสดงตามภาพที่ 247

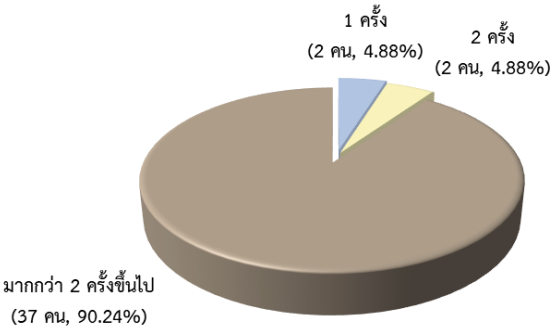
ภาพที่ 247 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 41 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 90.24 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.88 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 248

ภาพที่ 248 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร

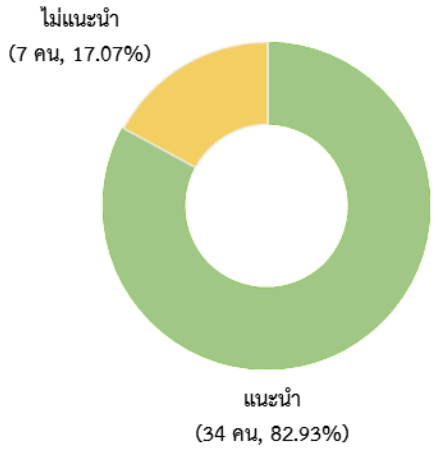
ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 41 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 249

ภาพที่ 249 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร

5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 41 คน พบว่า มีผู้แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 82.93 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 17.07 แสดงตามภาพที่ 250

ภาพที่ 250 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร



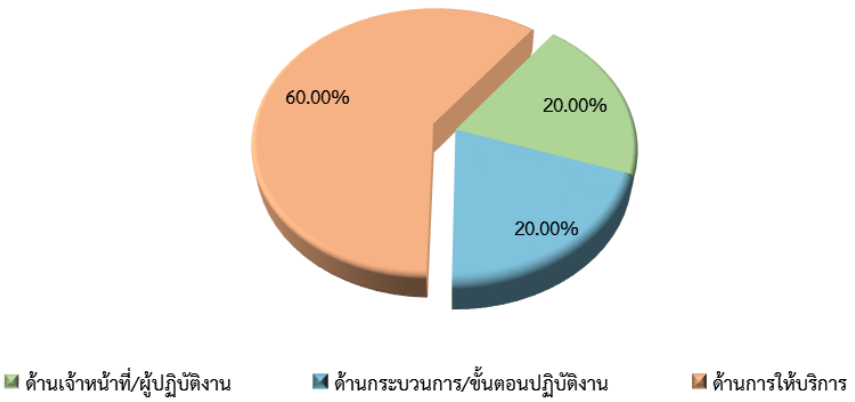
6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 41 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 5 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 20.00)
   เจ้าหน้าที่บางท่านควรใช้คำพูดสุภาพ และเต็มใจให้บริการ
2. **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 20.00)
   ควรจัดทำคู่มือสรุปขั้นตอนปฏิบัติงาน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้ได้อย่างถูกต้อง
3. **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ
4. **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ
5. **ด้านการให้บริการ** (จำนวน 3 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 60.00)
   ควรจัดให้มีการฝึกอบรมหรือทบทวนการปฏิบัติงานในระบบ e-GP และระบบ GFMIS อย่างสม่ำเสมอ

แสดงตามภาพที่ 251

ภาพที่ 251 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร



2.4.7 สำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด

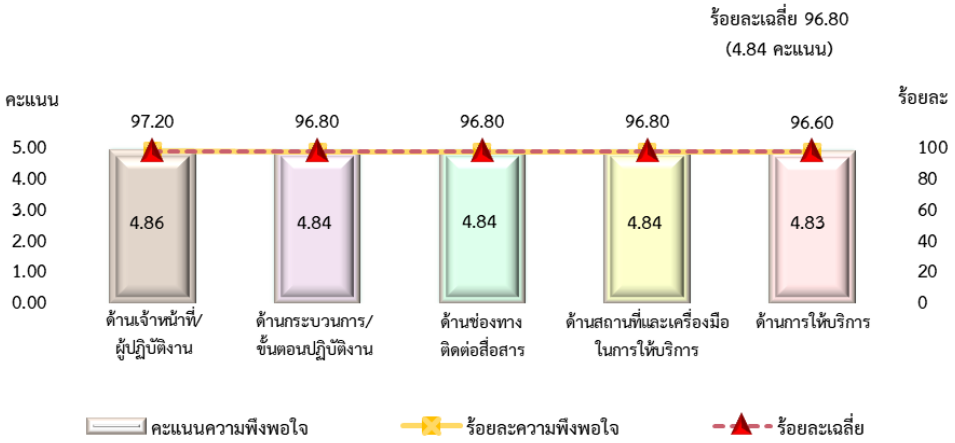
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.84 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.83 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.60

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.84 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.80 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.86 4.84 4.84 4.84 และ 4.83 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.20 96.80 96.80 96.80 และ 96.60 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 252 และตารางที่ 34

ภาพที่ 252 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 34 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.84**	**96.80**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.83**	**96.60**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.84**	**96.80**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.86**	**97.20**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.85	97.00
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.83	96.60
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.86	97.20
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.88	97.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.84**	**96.80**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.83	96.60
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.84	96.80
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.84**	**96.80**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.84	96.80
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.83	96.60
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.84	96.80
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.83	96.60
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.84**	**96.80**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.82	96.40
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.84	96.80
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.86	97.20
ด้านการให้บริการ	**4.83**	**96.60**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.86	97.20
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.84	96.80
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.83	96.60
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.83	96.60
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.82	96.40
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.83	96.60
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.81	96.20
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.81	96.20
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.81	96.20
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.84	96.80

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.88 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.60

2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และการตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.86 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.20

3) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ คะแนนเฉลี่ย 4.85 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.00

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

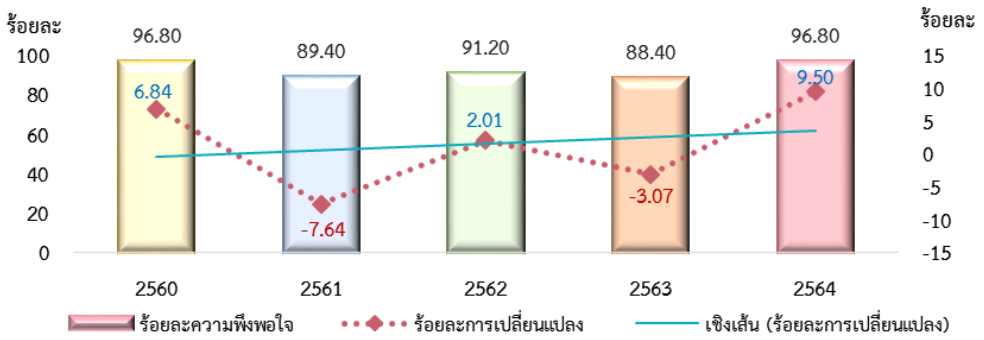
1) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค และมีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.81 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.20

2) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน และรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.82 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.40

3) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว และรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.83 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.60

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 6.84 2.01 และ 9.50 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 7.64 และ 3.07 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ดมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 253

ภาพที่ 253 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



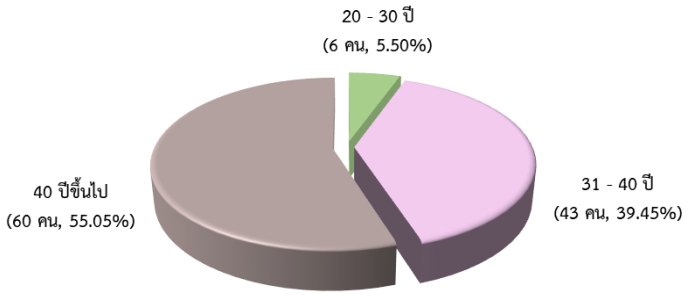
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 109 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 109 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 55.05 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 39.45 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 254

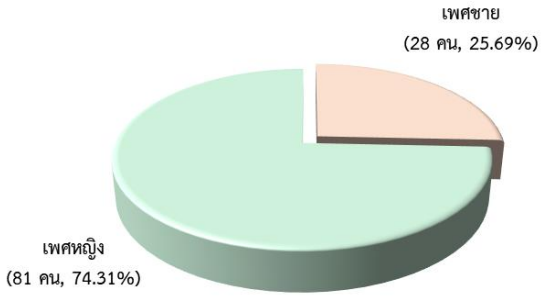
ภาพที่ 254 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 109 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 25.69 และเป็นเพศหญิง จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 74.31 แสดงตามภาพที่ 255

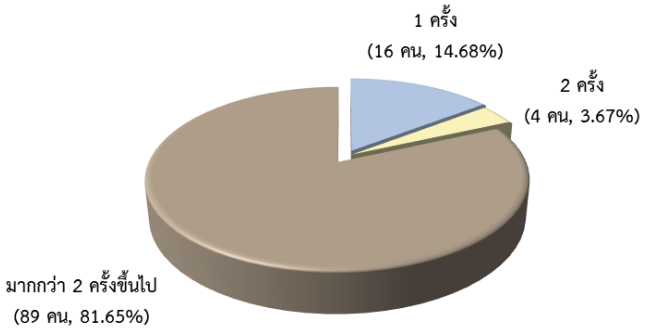
ภาพที่ 255 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 109 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 81.65 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 14.68 และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.67 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 256

ภาพที่ 256 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด

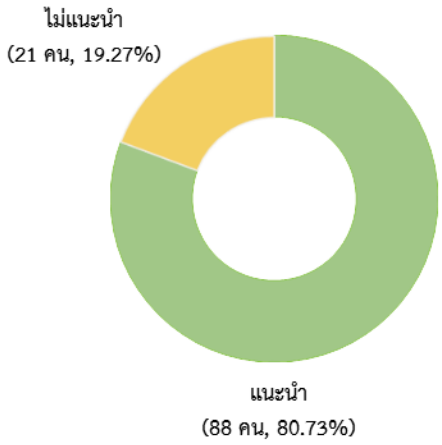
ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 109 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 257

ภาพที่ 257 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด

5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 109 คน พบว่า มีผู้แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 80.73 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 19.27 แสดงตามภาพที่ 258

ภาพที่ 258 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 109 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 4 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ
2. **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 50.00)
   2.1 ควรมีกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อให้ง่ายต่อการปฏิบัติงาน
   2.2 ไม่ควรแนะนำให้ผู้ที่มาติดต่อกลับไปอ่านหนังสือเวียน หรือข้อระเบียบเอง
3. **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 50.00)
   การติดต่อทางโทรศัพท์ค่อนข้างยาก ควรเพิ่มคู่สายโทรศัพท์ และมีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย
4. **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ
5. **ด้านการให้บริการ**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ

แสดงตามภาพที่ 259

ภาพที่ 259 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด

2.4.8 สำนักงานคลังจังหวัดเลย

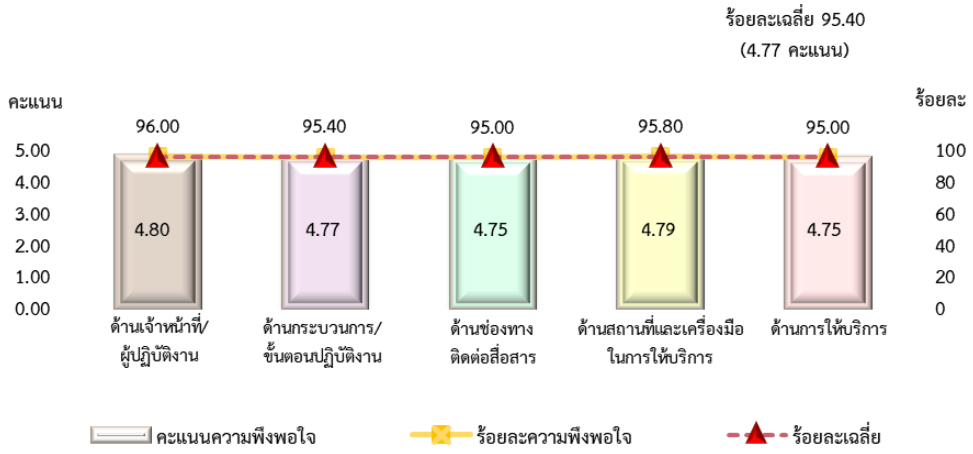
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเลย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.40 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.80 4.79 4.77 4.75 และ 4.75 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.00 95.80 95.40 95.00 และ 95.00 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 260 และตารางที่ 35

ภาพที่ 260 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเลย จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 35 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเลย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.78**	**95.60**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.78**	**95.60**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.77**	**95.40**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.80**	**96.00**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.78	95.60
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.76	95.20
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.82	96.40
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.82	96.40
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.77**	**95.40**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.78	95.60
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.76	95.20
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.75**	**95.00**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.80	96.00
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.69	93.80
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.71	94.20
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.78	95.60
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.79**	**95.80**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.76	95.20
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.78	95.60
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.82	96.40
ด้านการให้บริการ	**4.75**	**95.00**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.76	95.20
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.66	93.20
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.80	96.00
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.78	95.60
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.78	95.60
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.76	95.20
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.76	95.20
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.76	95.20
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.71	94.20
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.75	95.00

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเลย โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ และสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.82 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.40

2) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา และการให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.80 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.00

3) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว และรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

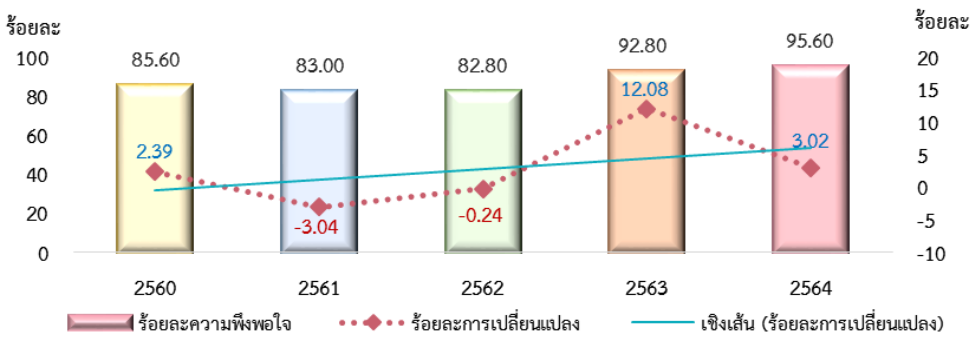
1) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.66 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.20

2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย คะแนนเฉลี่ย 4.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.80

3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ และมีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.71 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.20

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเลย ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 2.39 12.08 และ 3.02 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2562 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 3.04 และ 0.24 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเลยมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 261

ภาพที่ 261 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเลย ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



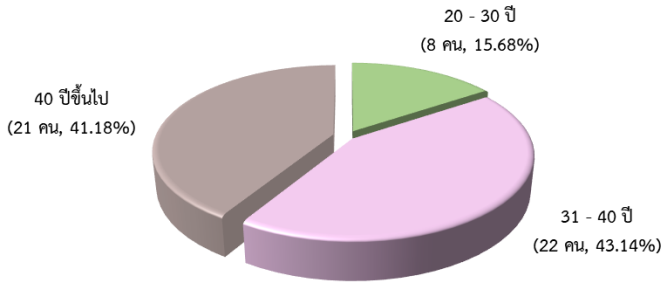
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดเลย

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 51 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 51 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี มากที่สุด จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 43.14 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 41.18 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 15.68 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 262

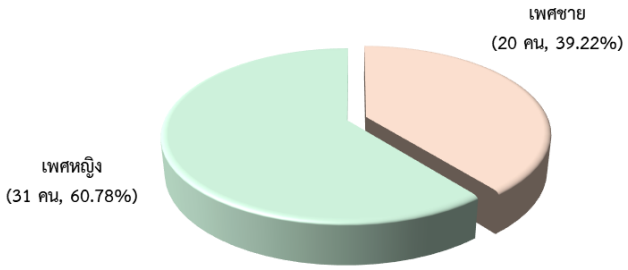
ภาพที่ 262 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดเลย



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 51 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 39.22 และเป็นเพศหญิง จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 60.78 แสดงตามภาพที่ 263

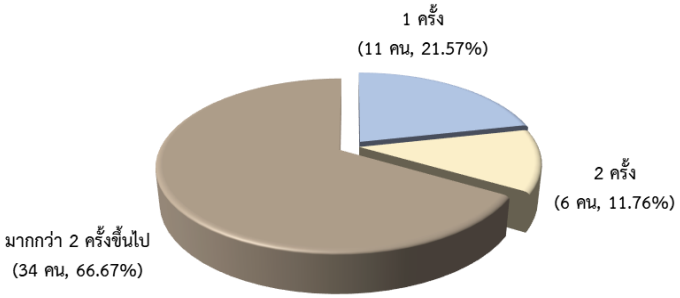
ภาพที่ 263 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดเลย



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 51 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 21.57 และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 11.76 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 264

ภาพที่ 264 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดเลย



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเลย

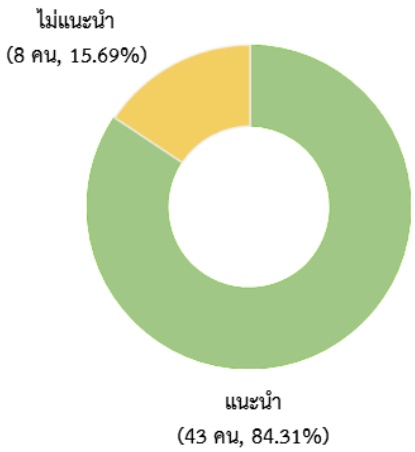
ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 51 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 265

ภาพที่ 265 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเลย

5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเลย

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 51 คน พบว่า มีผู้แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 84.31 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 15.69 แสดงตามภาพที่ 266

ภาพที่ 266 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเลย



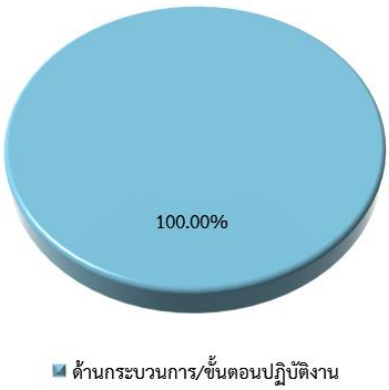
6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเลย

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 51 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 1 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ
2. **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00)
   ควรลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้กระชับมากยิ่งขึ้น
3. **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ
4. **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ
5. **ด้านการให้บริการ**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ

แสดงตามภาพที่ 267

ภาพที่ 267 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเลย



2.4.9 สำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร

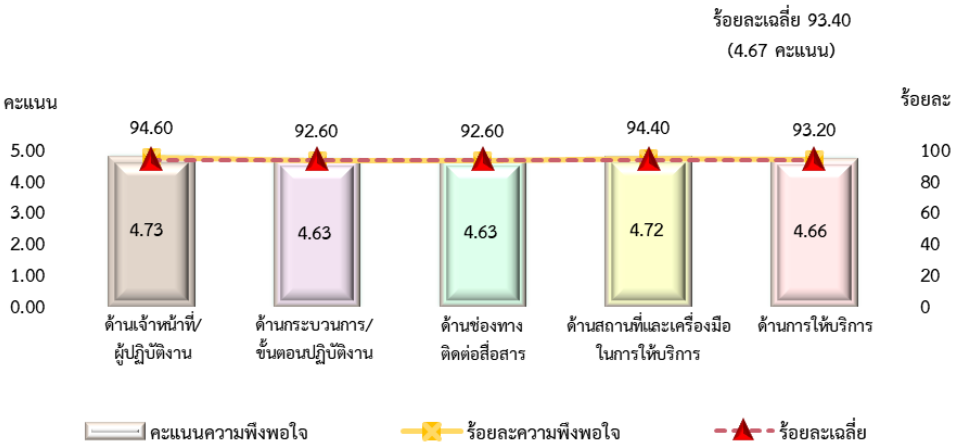
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.80

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.73 4.72 4.66 4.63 และ 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.60 94.40 93.20 92.60 และ 92.60 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 268 และตารางที่ 36

ภาพที่ 268 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 36 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.68**	**93.60**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.69**	**93.80**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.67**	**93.40**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.73**	**94.60**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.71	94.20
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.72	94.40
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.72	94.40
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.75	95.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.63**	**92.60**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.65	93.00
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.61	92.20
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.63**	**92.60**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.67	93.40
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.56	91.20
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.63	92.60
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.67	93.40
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.72**	**94.40**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.67	93.40
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.73	94.60
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.76	95.20
ด้านการให้บริการ	**4.66**	**93.20**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.77	95.40
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.75	95.00
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.69	93.80
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.59	91.80
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.62	92.40
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.62	92.40
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.71	94.20
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.63	92.60
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.57	91.40
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.60	92.00

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.40

2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.76 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.20

3) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ และการให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.75 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.00

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

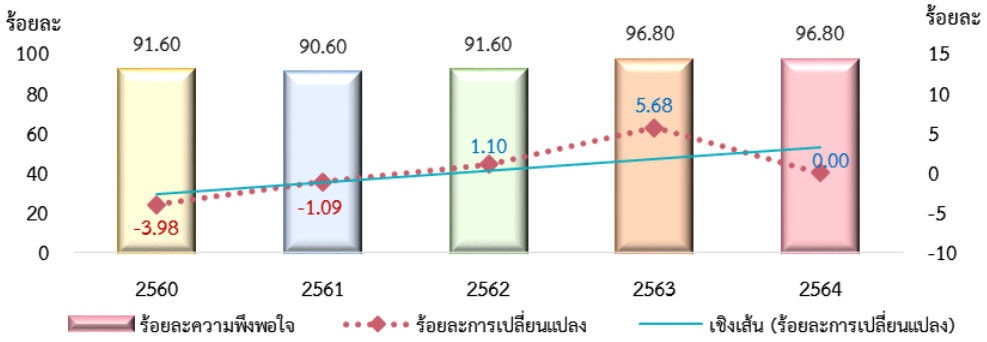
1) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย คะแนนเฉลี่ย 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.20

2) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.57 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.40

3) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย 4.59 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.80

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2561 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 3.98 และ 1.09 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 1.10 และ 5.68 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนครมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 269

ภาพที่ 269 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



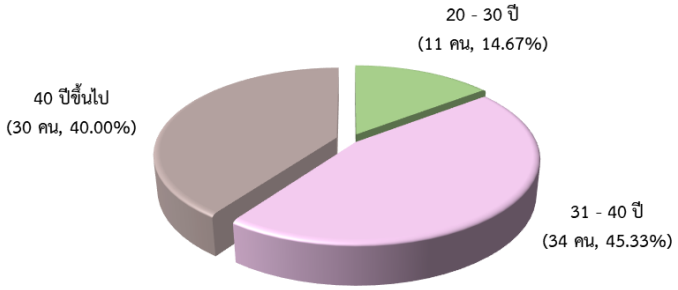
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 75 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 75 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี มากที่สุด จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 45.33 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 14.67 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 270

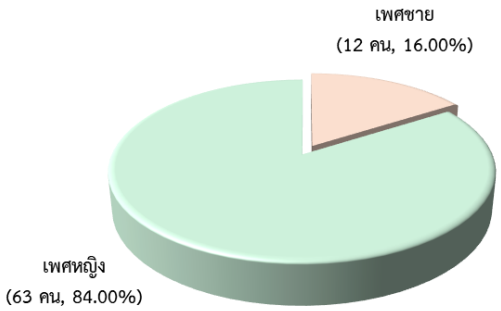
ภาพที่ 270 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 75 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และเป็นเพศหญิง จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 84.00 แสดงตามภาพที่ 271

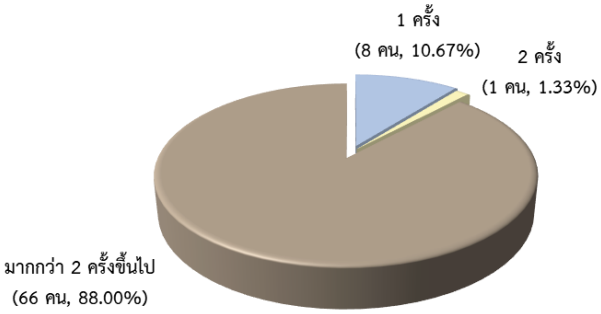
ภาพที่ 271 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 75 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 88.00 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 10.67 และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.33 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 272

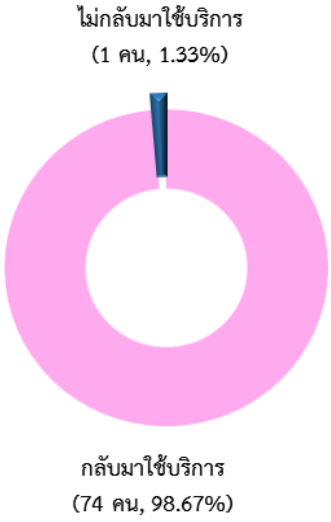
ภาพที่ 272 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 75 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 98.67 และไม่กลับมาใช้บริการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.33 แสดงตามภาพที่ 273

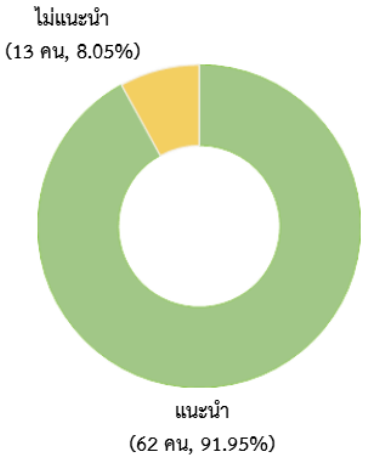
ภาพที่ 273 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร



5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 75 คน พบว่า มีผู้แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 91.95 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 8.05 แสดงตามภาพที่ 274

ภาพที่ 274 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 75 ฉบับ พบว่า ไม่มีข้อเสนอแนะ

2.4.10 สำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย

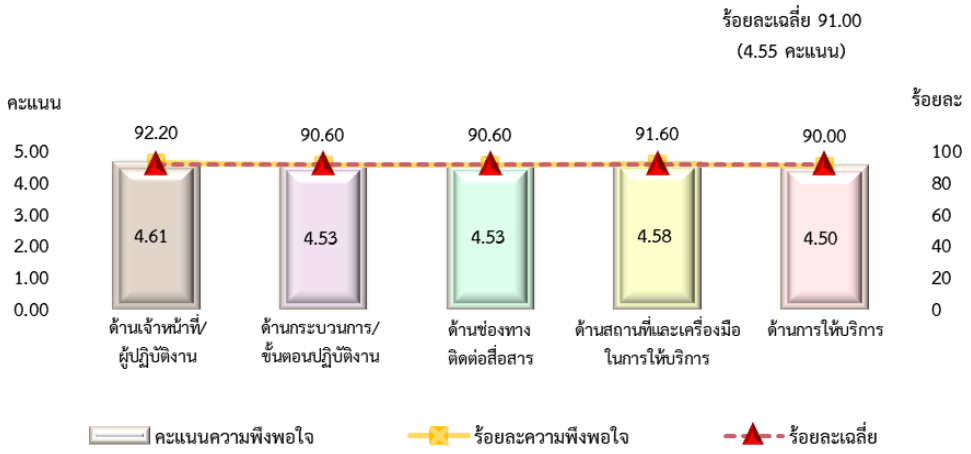
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.59 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.60

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.00 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.61 4.58 4.53 4.53 และ 4.50 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.20 91.60 90.60 90.60 และ 90.00 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 275 และตารางที่ 37

ภาพที่ 275 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 37 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.59**	**91.80**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.63**	**92.60**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.55**	**91.00**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.61**	**92.20**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.55	91.00
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.60	92.00
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.63	92.60
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.64	92.80
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.53**	**90.60**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.51	90.20
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.54	90.80
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.53**	**90.60**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.57	91.40
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.50	90.00
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.48	89.60
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.55	91.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.58**	**91.60**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.59	91.80
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.54	90.80
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.60	92.00
ด้านการให้บริการ	**4.50**	**90.00**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.59	91.80
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.59	91.80
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.53	90.60
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.43	88.60
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.48	89.60
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.41	88.20
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.51	90.20
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.44	88.80
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.48	89.60
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.52	90.40

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.64 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.80

2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.60

3) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ และสถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.00

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

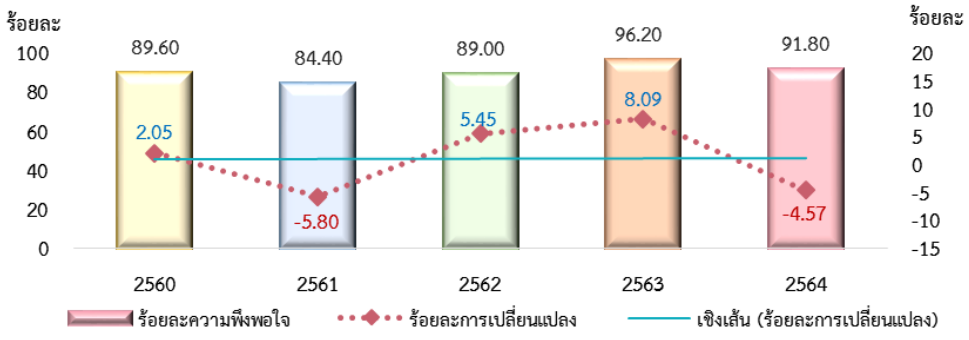
1) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.41 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.20

2) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวกรวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย 4.43 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.60

3) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.80

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 2.05 5.45 และ 8.09 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 5.80 และ 4.57 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคายมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 276

ภาพที่ 276 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



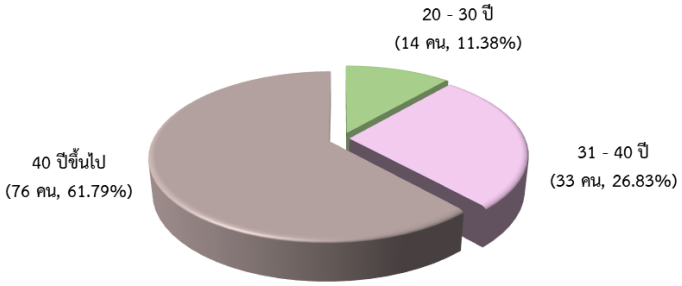
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 123 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 123 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 61.79 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 26.83 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 11.38 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 277

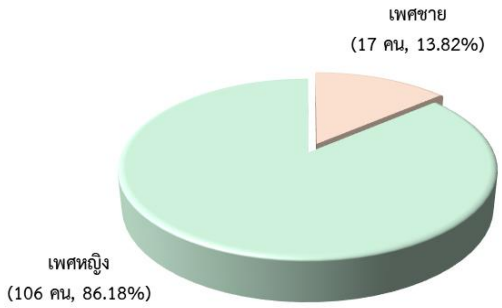
ภาพที่ 277 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 123 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 13.82 และเป็นเพศหญิง จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 86.18 แสดงตามภาพที่ 278

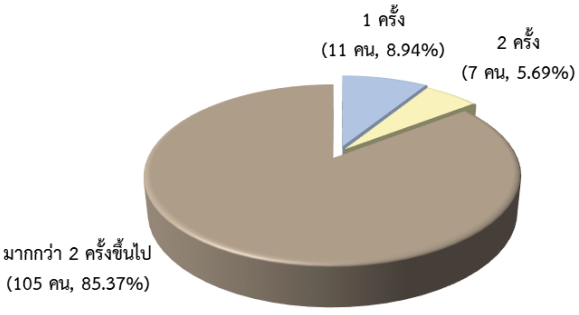
ภาพที่ 278 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 123 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 85.37 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 8.94 และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.69 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 279

ภาพที่ 279 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย

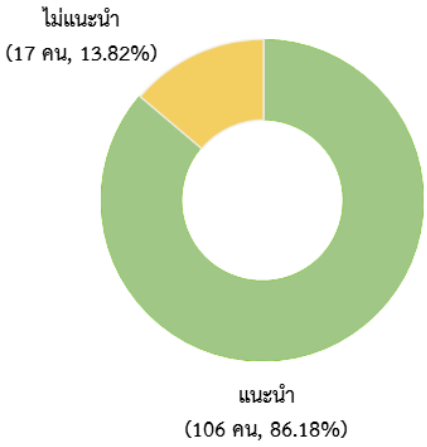
ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 123 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 280

ภาพที่ 280 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย

5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 123 คน พบว่า มีผู้แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 86.18 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 13.82 แสดงตามภาพที่ 281

ภาพที่ 281 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย



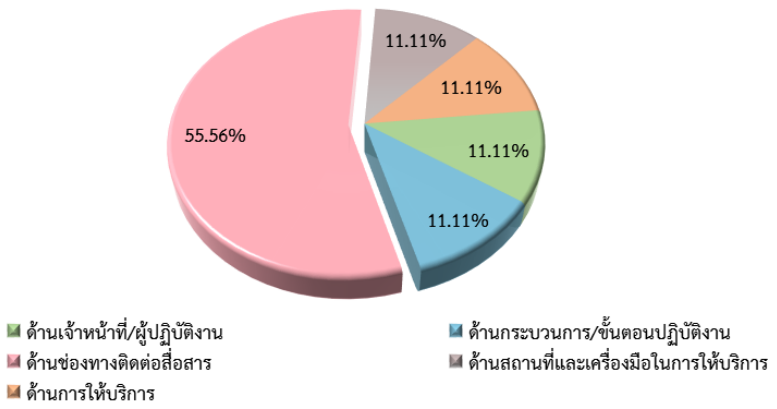
6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 123 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 9 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 11.11)
   เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ควรทำงานแทนกันได้ หรือควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยรับเรื่องตลอดเวลา
2. **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 11.11)
   ควรลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็น
3. **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** (จำนวน 5 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 55.56)
   3.1 การติดต่อทางโทรศัพท์ค่อนข้างยาก มีความซับซ้อนเนื่องจากการโอนสายไปมา ทำให้ผู้รับบริการต้องรอสายนาน
   3.2 ควรปรับปรุงฐานข้อมูล Website ให้ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน เพื่อให้สืบค้นได้ง่าย
   3.3 ควรเพิ่มช่องการติดต่อสื่อสารที่หลากหลายมากขึ้น
4. **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 11.11)
   ควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอต่อความต้องการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์
5. **ด้านการให้บริการ** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 11.11)
   ควรจัดให้มีการฝึกอบรม ทบทวน ระเบียบ หนังสือสั่งการใหม่ ๆ หรือทบทวนการปฏิบัติงานในระบบ e-GP เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกิดความมั่นใจในการทำงาน และส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แสดงตามภาพที่ 282

ภาพที่ 282 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย



2.4.11 สำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู

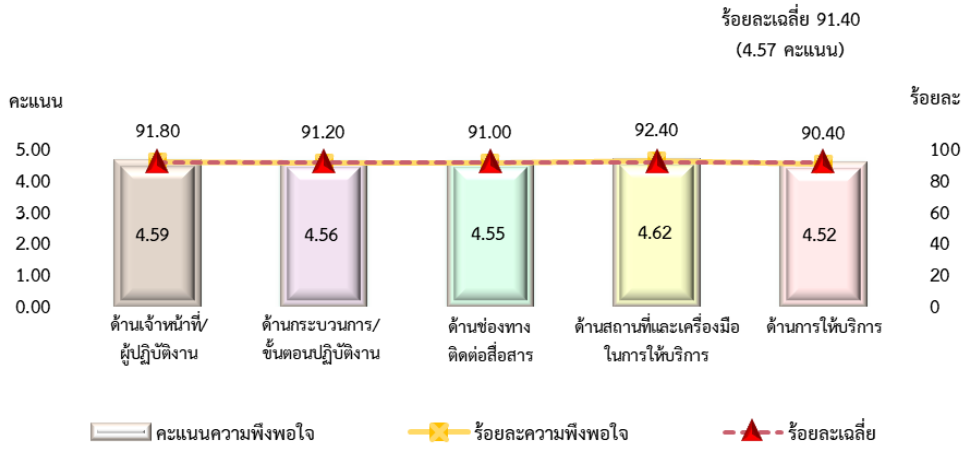
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.62 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.40 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.66 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.20

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.57 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.40 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.62 4.59 4.56 4.55 และ 4.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.40 91.80 91.20 91.00 และ 90.40 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 283 และตารางที่ 38

ภาพที่ 283 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 38 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.62**	**92.40**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.66**	**93.20**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.57**	**91.40**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.59**	**91.80**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.60	92.00
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.60	92.00
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.60	92.00
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.57	91.40
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.56**	**91.20**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.55	91.00
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.57	91.40
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.55**	**91.00**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.62	92.40
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.49	89.80
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.53	90.60
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.55	91.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.62**	**92.40**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.60	92.00
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.60	92.00
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.66	93.20
ด้านการให้บริการ	**4.52**	**90.40**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.55	91.00
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.55	91.00
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.51	90.20
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.46	89.20
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.41	88.20
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.41	88.20
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.60	92.00
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.53	90.60
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.57	91.40
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.57	91.40

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.66 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.20

2) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา คะแนนเฉลี่ย 4.62 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.40

3) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ และการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน คะแนนเฉลี่ย 4.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.00

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

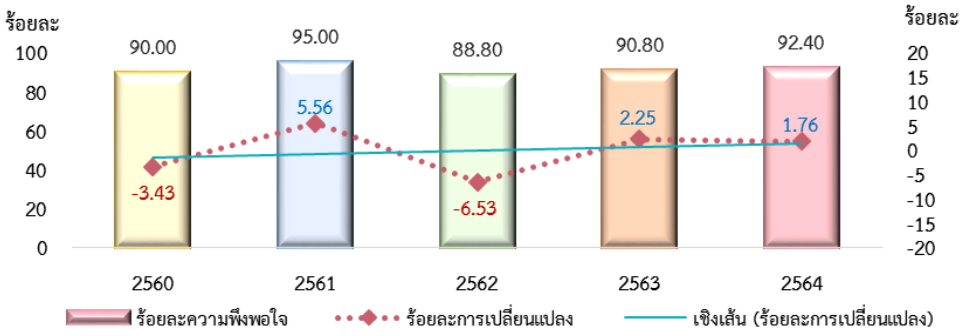
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.41 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.20

2) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย 4.46 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.20

3) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย คะแนนเฉลี่ย 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 3.43 และ 6.53 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 5.56 2.25 และ 1.76 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภูมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 284

ภาพที่ 284 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



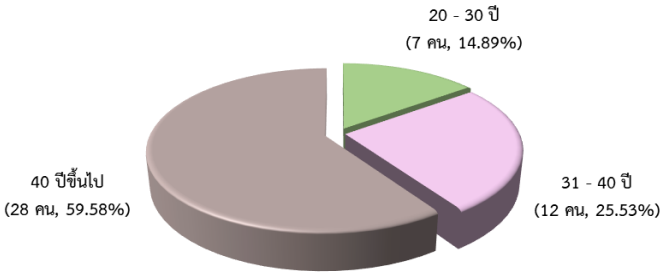
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 47 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 47 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 59.58 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 25.53 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 14.89 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 285

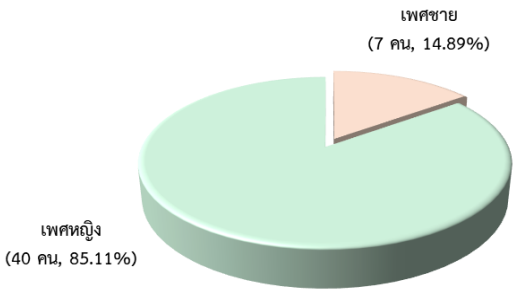
ภาพที่ 285 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 47 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 14.89 และเป็นเพศหญิง จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 85.11 แสดงตามภาพที่ 28

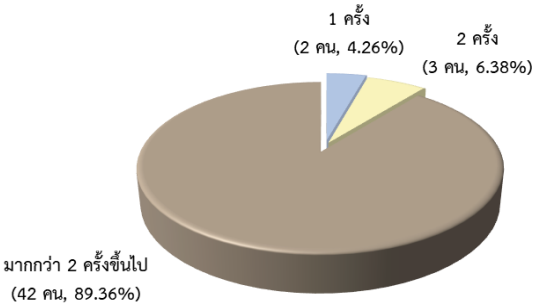
ภาพที่ 286 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 47 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 89.36 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6.38 และเข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.26 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 287

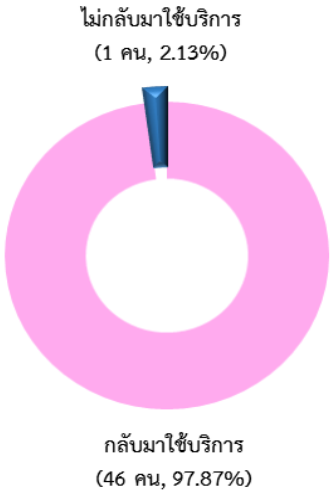
ภาพที่ 287 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 47 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 97.87 และไม่ต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.13 แสดงตามภาพที่ 288

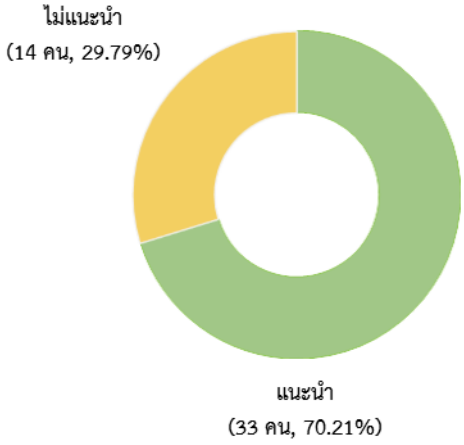
ภาพที่ 288 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู



5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 47 คน พบว่า มีผู้แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 70.21 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 29.79 แสดงตามภาพที่ 289

ภาพที่ 289 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 47 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 1 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00)

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานข้อมูลหลักผู้ขายในระบบ GFMIS ควรทำการปลดล็อคอนุมัติทุกวัน หรือในกรณีมีกำหนดการปลดล็อกอนุมัติเวลาใหม่ ต้องแจ้งหน่วยงานผู้เบิกอีกครั้ง เพื่อให้หน่วยงานปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามระบบที่สำนักงานคลังจังหวัดกำหนด

2. **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน**

ไม่มีข้อเสนอแนะ

3. **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร**

ไม่มีข้อเสนอแนะ

4. **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**

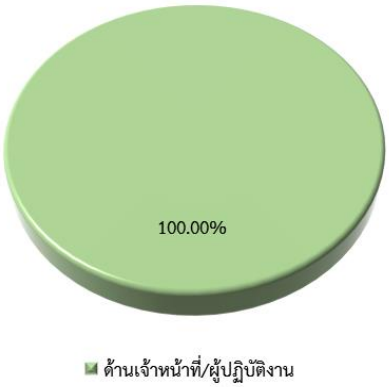
ไม่มีข้อเสนอแนะ

5. **ด้านการให้บริการ**

ไม่มีข้อเสนอแนะ

แสดงตามภาพที่ 290

ภาพที่ 290 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู



2.4.12 สำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ

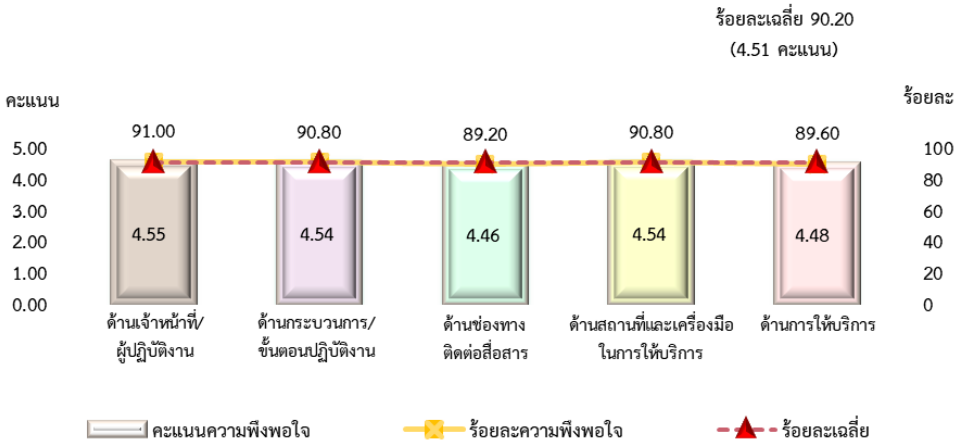
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.50 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.48 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.60

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.51 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.20 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านการให้บริการ และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.55 4.54 4.54 4.48 และ 4.46 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.00 90.80 90.80 89.60 และ 89.20 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 291 และตารางที่ 39

ภาพที่ 291 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 39 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.50**	**90.00**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.48**	**89.60**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.51**	**90.20**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.55**	**91.00**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.51	90.20
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.56	91.20
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.58	91.60
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.56	91.20
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.54**	**90.80**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.55	91.00
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.52	90.40
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.46**	**89.20**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.48	89.60
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.41	88.20
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.45	89.00
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.48	89.60
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.54**	**90.80**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.51	90.20
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.55	91.00
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.55	91.00
ด้านการให้บริการ	**4.48**	**89.60**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.49	89.80
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.46	89.20
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.47	89.40
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.45	89.00
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.46	89.20
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.44	88.80
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.49	89.80
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.51	90.20
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.48	89.60
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.54	90.80

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.60

2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.20

3) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ และสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.00

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

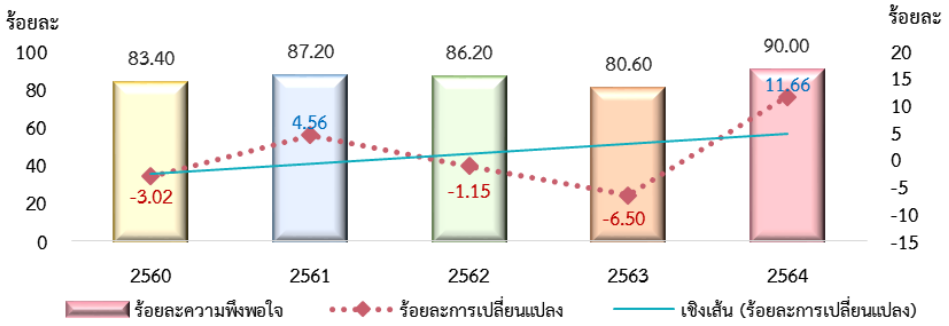
1) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย คะแนนเฉลี่ย 4.41 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.20

2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.80

3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ และการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย 4.45 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.00

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 3.02 1.15 และ 6.50 ตามลำดับ พบว่าที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 4.56 และ 11.66 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 292

ภาพที่ 292 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



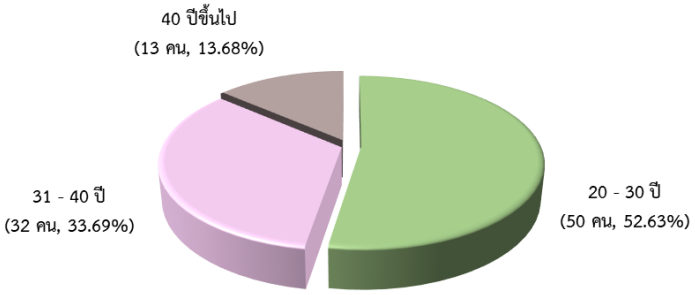
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 95 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 95 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 52.63 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 33.69 และอยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.68 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 293

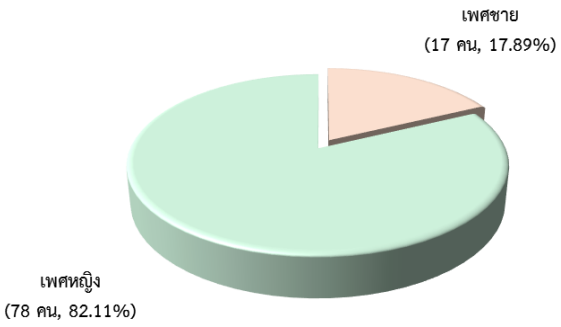
ภาพที่ 293 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 95 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.89 และเป็นเพศหญิง จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 82.11 แสดงตามภาพที่ 294

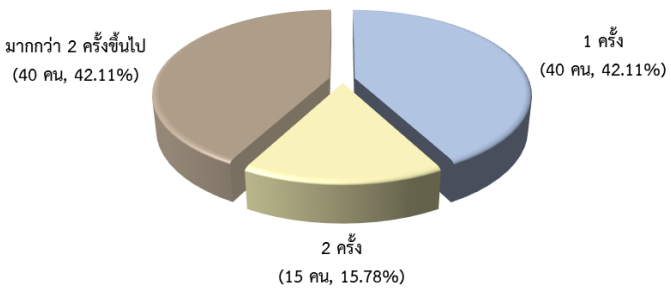
ภาพที่ 294 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 95 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป และ 1 ครั้ง มากที่สุด จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 42.11 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.78 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 295

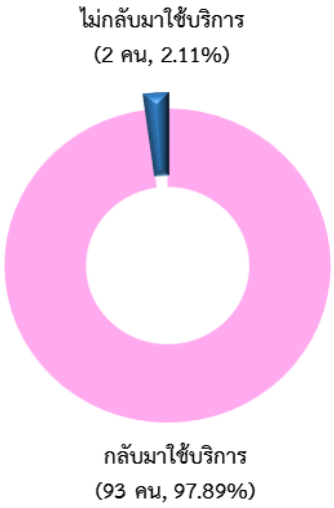
ภาพที่ 295 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 95 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 97.89 และไม่ต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.11 แสดงตามภาพที่ 296

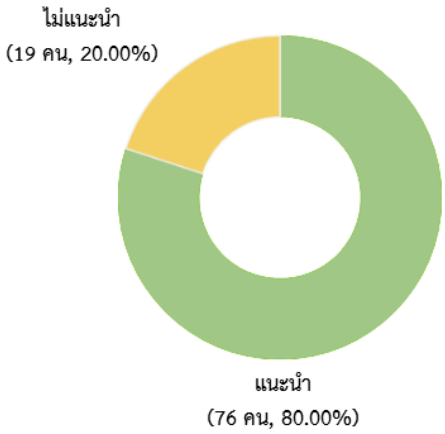
ภาพที่ 296 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ



5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 95 คน พบว่า มีผู้แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 แสดงตามภาพที่ 297

ภาพที่ 297 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 95 ฉบับ พบว่า ไม่มีข้อเสนอแนะ

2.5 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 5

2.5.1 สำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่

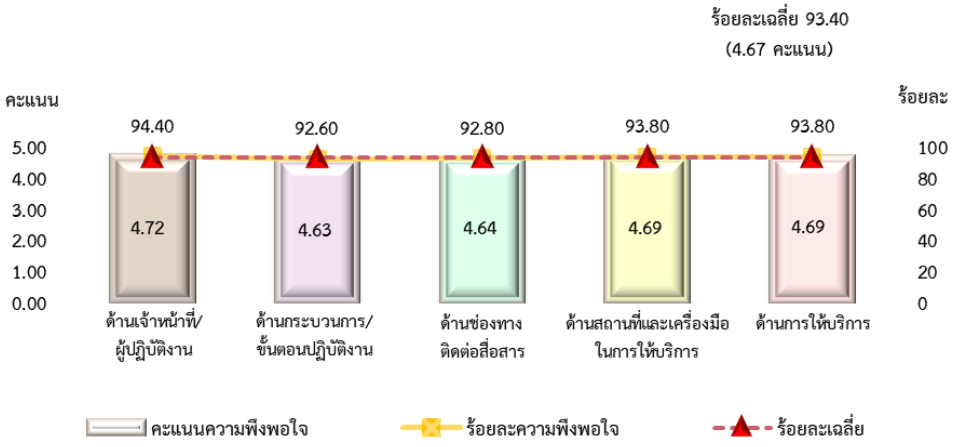
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.72 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.40

1.2 การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.72 4.69 4.69 4.64 และ 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.40 93.80 93.80 92.80 และ 92.60 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 298 และตารางที่ 40

ภาพที่ 298 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 40 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.70**	**94.00**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.72**	**94.40**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.67**	**93.40**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.72**	**94.40**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.70	94.00
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.68	93.60
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.74	94.80
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.75	95.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.63**	**92.60**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.61	92.20
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.65	93.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.64**	**92.80**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.63	92.60
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.61	92.20
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.65	93.00
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.65	93.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.69**	**93.80**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.67	93.40
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.67	93.40
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.72	94.40
ด้านการให้บริการ	**4.69**	**93.80**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.70	94.00
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.68	93.60
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.73	94.60
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.70	94.00
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.65	93.00
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.67	93.40
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.71	94.20
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.60	92.00
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.68	93.60
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.75	95.00

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ และวิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน คะแนนเฉลี่ย 4.75 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.00

2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.74 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.80

3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.60

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

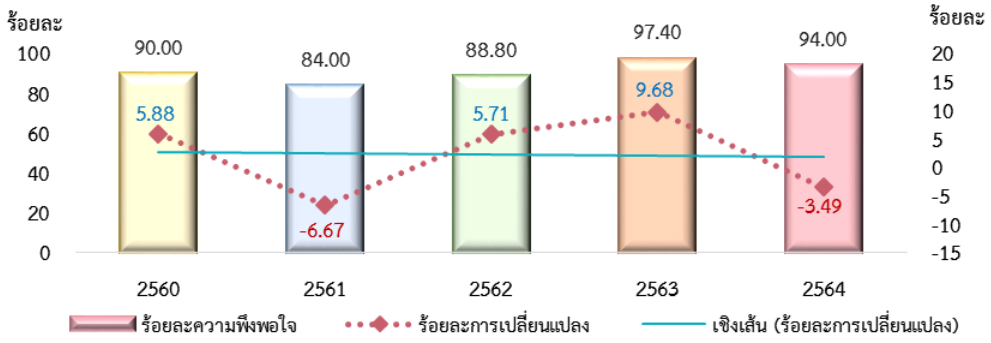
1) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.00

2) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และ Website ของสำนักงานคลังจังหวัดข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย คะแนนเฉลี่ย 4.61 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.20

3) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลาคะแนนเฉลี่ย 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.60

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 5.88 5.71 และ 9.68 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 6.67 และ 3.49 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 299

ภาพที่ 299 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



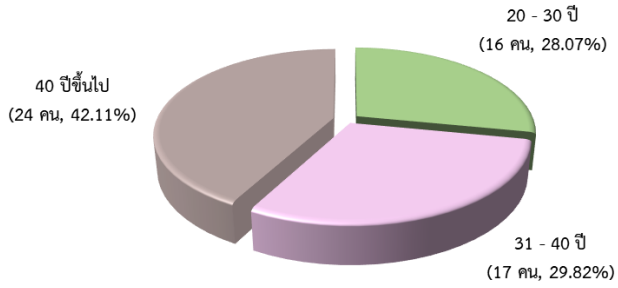
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 57 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 57 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 42.11 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 29.82 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 28.07 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 300

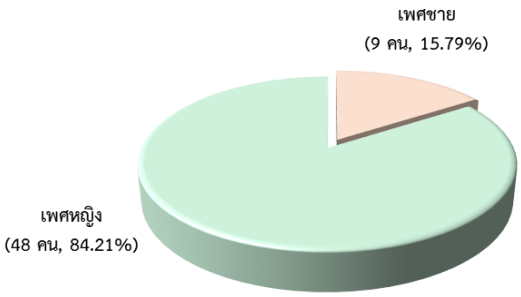
ภาพที่ 300 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 57 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 15.79 และเป็นเพศหญิง จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 84.21 แสดงตามภาพที่ 301

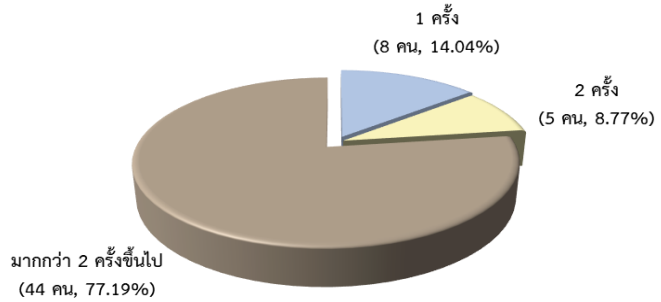
ภาพที่ 301 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 57 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 77.19 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 14.04 และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 8.77 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 302

ภาพที่ 302 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่

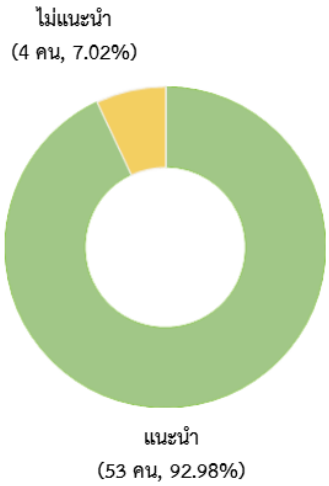
ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 57 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 303

ภาพที่ 303 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่

5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 57 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 92.98 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 7.02 แสดงตามภาพที่ 304

ภาพที่ 304 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 57 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 4 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ
2. **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ
3. **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** (จำนวน 3 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 75.00)
   3.1 ควรเพิ่มช่องการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย
   3.2 ควรเพิ่มคู่สายโทรศัพท์ให้มากขึ้น
   3.3 เจ้าหน้าที่ควรมีการประชาสัมพันธ์เรื่องใหม่ ๆ อย่างทันท่วงที
4. **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 25.00)
   ควรมีเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับใช้งานระบบ GFMIS ให้เพียงพอต่อการให้บริการ
5. **ด้านการให้บริการ**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ

แสดงตามภาพที่ 305

ภาพที่ 305 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่

2.5.2 สำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย

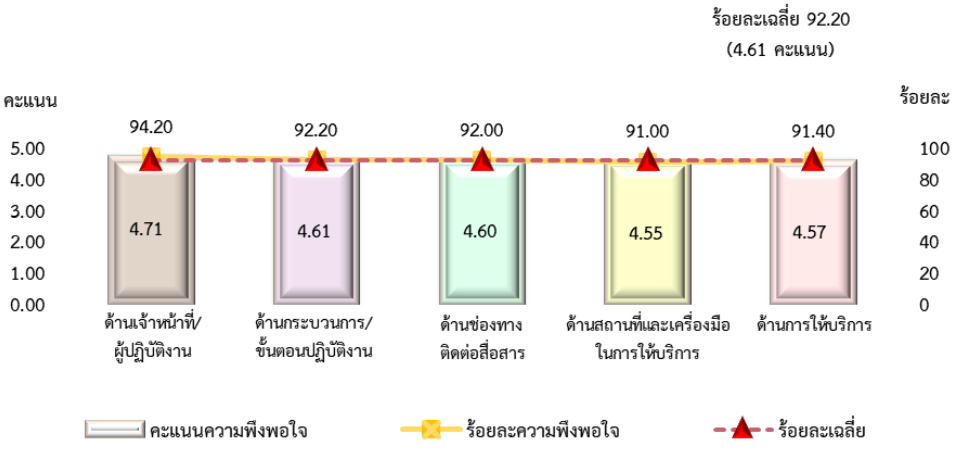
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.64 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.61 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.20 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านการให้บริการ และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.71 4.61 4.60 4.57 และ 4.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.20 92.20 92.00 91.40 และ 91.00 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 306 และตารางที่ 41

ภาพที่ 306 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 41 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.64**	**92.80**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.67**	**93.40**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.61**	**92.20**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.71**	**94.20**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.69	93.80
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.69	93.80
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.71	94.20
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.73	94.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.61**	**92.20**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.58	91.60
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.63	92.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.60**	**92.00**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.63	92.60
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.44	88.80
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.62	92.40
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.69	93.80
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.55**	**91.00**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.51	90.20
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.50	90.00
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.65	93.00
ด้านการให้บริการ	**4.57**	**91.40**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.73	94.60
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.66	93.20
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.62	92.40
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.57	91.40
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.48	89.60
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.49	89.80
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.55	91.00
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.48	89.60
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.48	89.60
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.64	92.80

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ และการตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.60

2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.71 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.20

3) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ และมีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย คะแนนเฉลี่ย 4.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.80

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

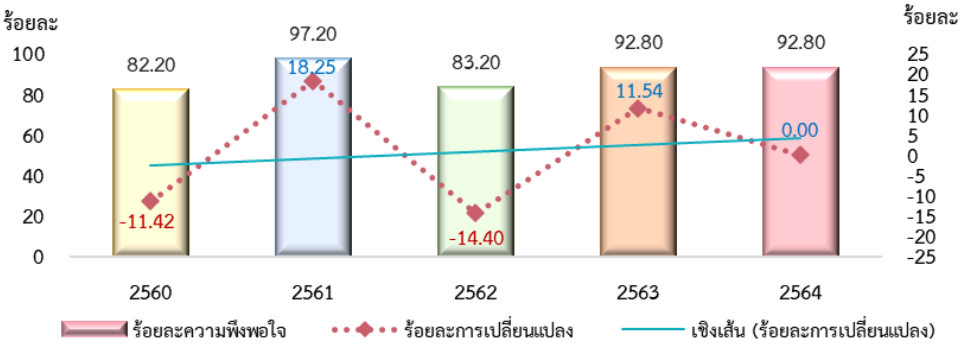
1) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย คะแนนเฉลี่ย 4.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.80

2) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึงและสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.48 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.60

3) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 11.42 และ 14.40 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 18.25 และ 11.54 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงรายมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 307

ภาพที่ 307 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



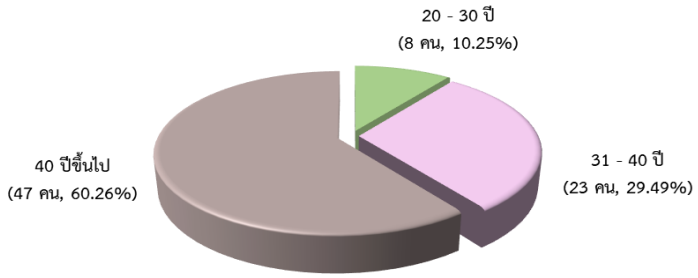
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 78 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 78 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 60.26 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 29.49 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 10.25 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 308

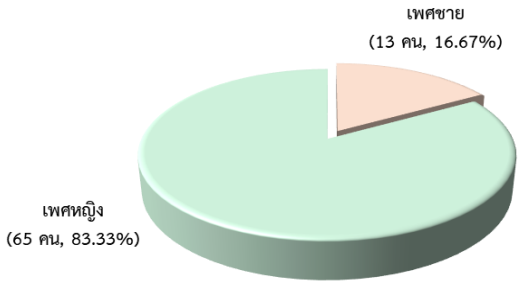
ภาพที่ 308 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 78 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 และเป็นเพศหญิง จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 83.33 แสดงตามภาพที่ 309

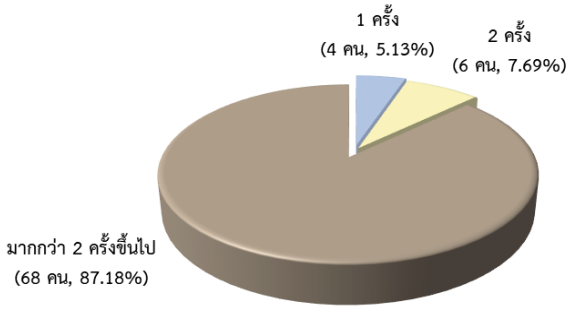
ภาพที่ 309 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 78 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 87.18 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 7.69 และเข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.13 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 310

ภาพที่ 310 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย

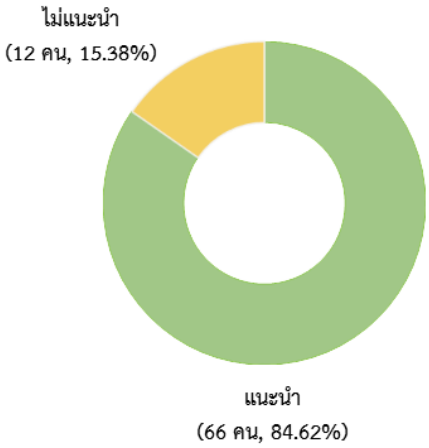
ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 78 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 311

ภาพที่ 311 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย

5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 78 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 84.62 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 15.38 แสดงตามภาพที่ 312

ภาพที่ 312 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 78 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 9 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** (จำนวน 3 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 33.33)

1.1 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบางท่านควรให้บริการด้วยความสุภาพ ตอบคำถามด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี มีความกระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ

1.2 เจ้าหน้าที่ควรมีความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ

1.3 เจ้าหน้าที่ควรพัฒนาองค์ความรู้ เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้

2. **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน**

ไม่มีข้อเสนอแนะ

3. **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 22.23)

ควรเพิ่มช่องการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย

4. **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 11.11)

ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ เนื่องจากคับแคบไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการ

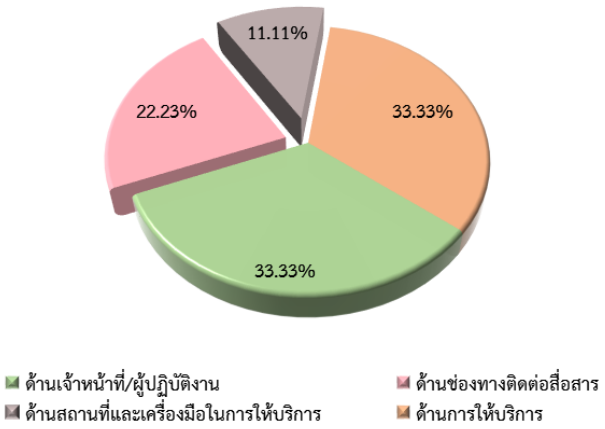
5. **ด้านการให้บริการ** (จำนวน 3 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 33.33)

5.1 ควรเพิ่มจำนวนวิทยากรให้มากขึ้น เพื่อรองรับผู้ใช้บริการจำนวนมาก โดยเฉพาะในเรื่องพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560

5.2 ควรจัดให้มีการฝึกอบรม ทบทวน ระเบียบและหนังสือสั่งการใหม่ ๆ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว และเพื่อเสริมความรู้ทักษะให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

แสดงตามภาพที่ 313

ภาพที่ 313 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย



2.5.3 สำนักงานคลังจังหวัดน่าน

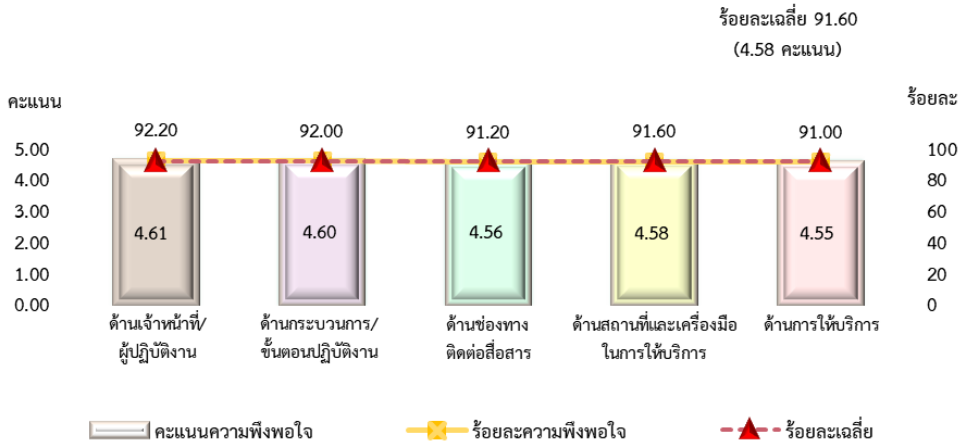
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.62 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.40

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.60 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.61 4.60 4.58 4.56 และ 4.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.20 92.00 91.60 91.20 และ 91.00 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 314 และตารางที่ 42

ภาพที่ 314 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 42 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.60**	**92.00**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.62**	**92.40**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.58**	**91.60**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.61**	**92.20**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.61	92.20
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.59	91.80
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.62	92.40
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.63	92.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.60**	**92.00**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.58	91.60
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.61	92.20
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.56**	**91.20**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.58	91.60
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.49	89.80
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.55	91.00
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.63	92.60
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.58**	**91.60**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.55	91.00
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.57	91.40
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.63	92.60
ด้านการให้บริการ	**4.55**	**91.00**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.58	91.60
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.65	93.00
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.59	91.80
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.44	88.80
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.45	89.00
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.45	89.00
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.58	91.60
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.57	91.40
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.59	91.80
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.60	92.00

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.00

2) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย และสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.60

3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.62 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.40

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

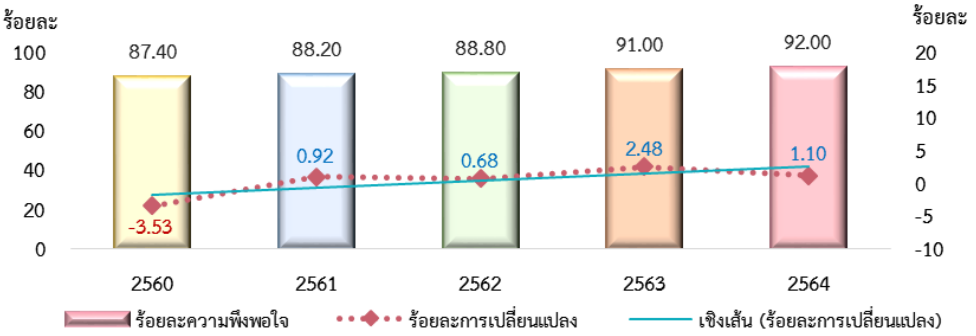
1) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย 4.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.80

2) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.45 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.00

3) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย คะแนนเฉลี่ย 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 3.53 พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 0.92 0.68 2.48 และ 1.10 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่านมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 315

ภาพที่ 315 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



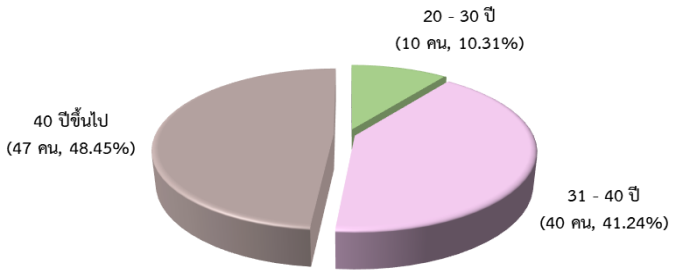
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 97 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 97 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 48.45 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 41.24 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.31 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 316

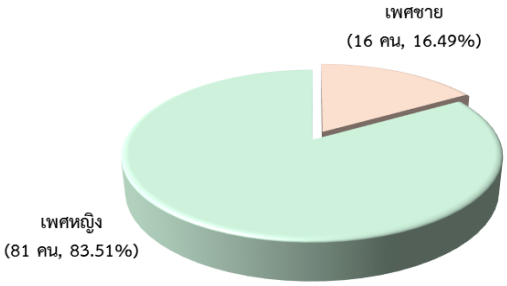
ภาพที่ 316 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 97 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.49 และเป็นเพศหญิง จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 83.51 แสดงตามภาพที่ 317

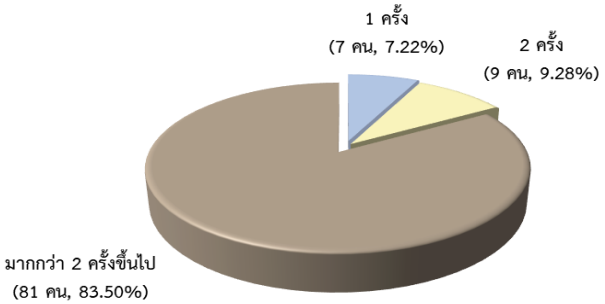
ภาพที่ 317 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 97 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 83.50 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.28 และเข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.22 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 318

ภาพที่ 318 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน

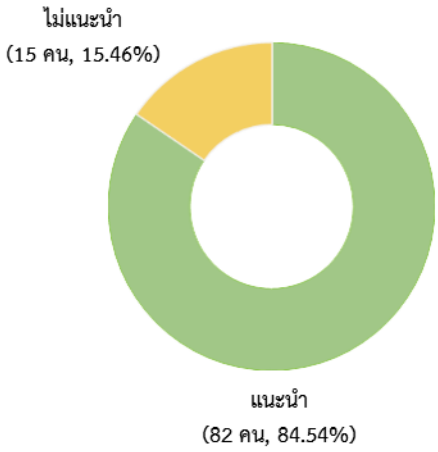
ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 97 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 319

ภาพที่ 319 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน

5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 97 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 84.54 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.46 แสดงตามภาพที่ 320

ภาพที่ 320 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 97 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 3 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 66.67)
   เจ้าหน้าที่ควรมีความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ และควรตอบคำถามแก่ผู้รับบริการให้ชัดเจน รวดเร็ว และตรงความต้องการ
2. **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ
3. **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ
4. **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 33.33)
   ควรจัดให้มีคอมพิวเตอร์ไว้สำหรับให้บริการผู้มาติดต่อที่หน่วยงาน
5. **ด้านการให้บริการ**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ

แสดงตามภาพที่ 321

ภาพที่ 321 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน

2.5.4 สำนักงานคลังจังหวัดพะเยา

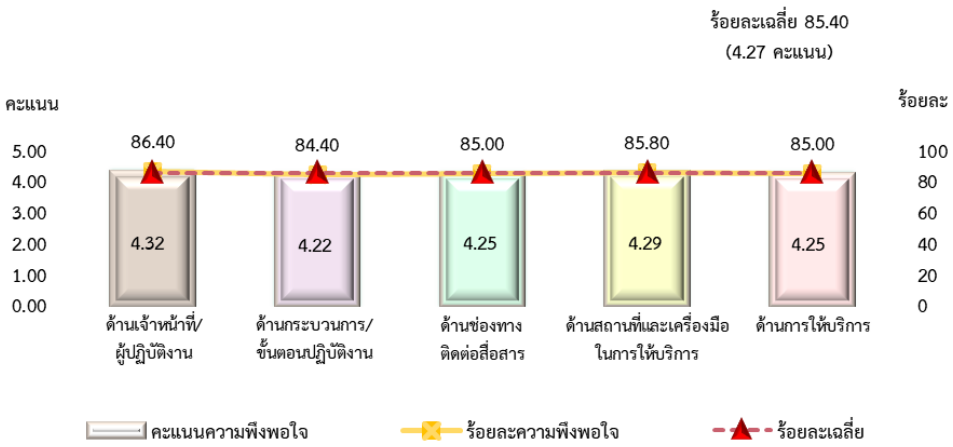
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.28 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.60 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.28 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.60

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.27 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.40 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านการให้บริการ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.32 4.29 4.25 4.25 และ 4.22 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.40 85.80 85.00 85.00 และ 84.40 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 322 และตารางที่ 43

ภาพที่ 322 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 43 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.28**	**85.60**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.28**	**85.60**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.27**	**85.40**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.32**	**86.40**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.31	86.20
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.26	85.20
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.32	86.40
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.38	87.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.22**	**84.40**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.23	84.60
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.20	84.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.25**	**85.00**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.22	84.40
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.25	85.00
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.26	85.20
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.25	85.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.29**	**85.80**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.28	85.60
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.25	85.00
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.35	87.00
ด้านการให้บริการ	**4.25**	**85.00**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.31	86.20
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.28	85.60
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.29	85.80
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.24	84.80
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.22	84.40
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.25	85.00
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.22	84.40
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.19	83.80
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.22	84.40
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.31	86.20

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.38 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.60

2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.35 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.00

3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.32 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.40

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

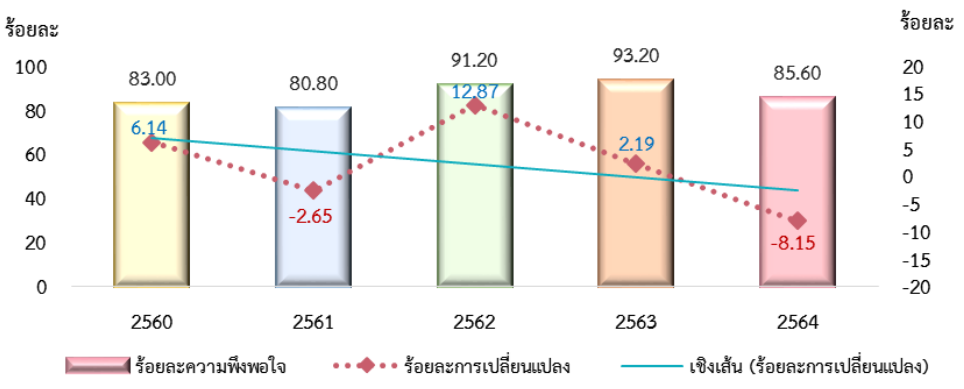
1) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.19 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.80

2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม คะแนนเฉลี่ย 4.20 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.00

3) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้องและครบถ้วน และมีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.22 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.40

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 6.14 12.87 และ 2.19 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 2.65 และ 8.15 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยามีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 323

ภาพที่ 323 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



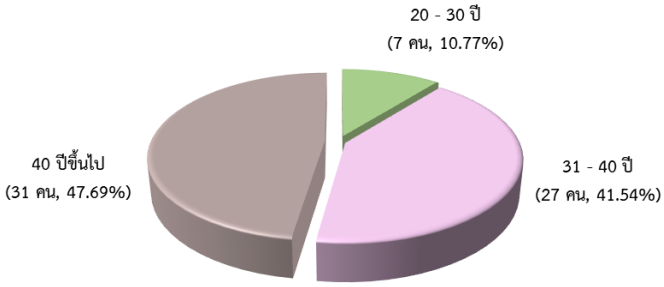
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 65 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 65 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 47.69 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 41.54 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 10.77 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 324

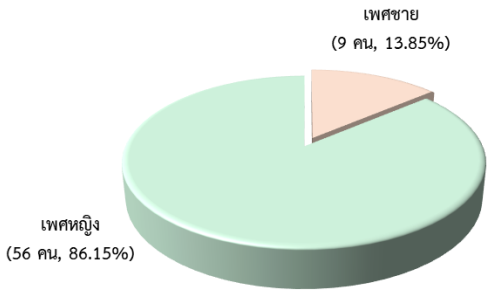
ภาพที่ 324 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 65 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 13.85 และเป็นเพศหญิง จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 86.15 แสดงตามภาพที่ 325

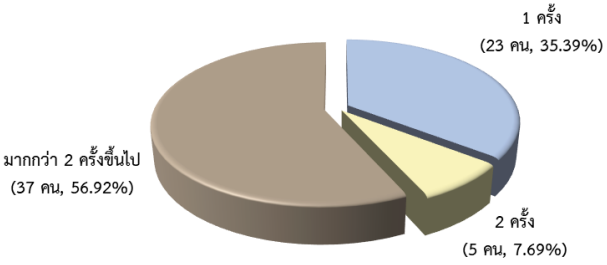
ภาพที่ 325 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 65 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 56.92 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 35.39 และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 7.69 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 326

ภาพที่ 326 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา

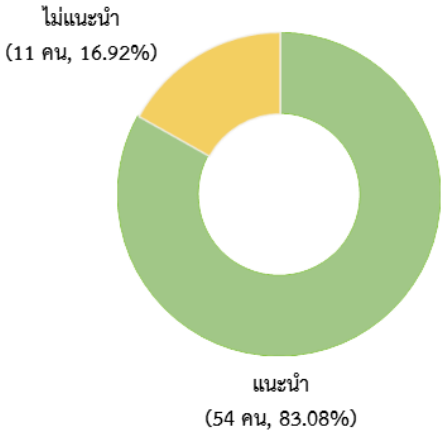
ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 65 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 327

ภาพที่ 327 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา

5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 65 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 83.08 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 16.92 แสดงตามภาพที่ 328

ภาพที่ 328 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา



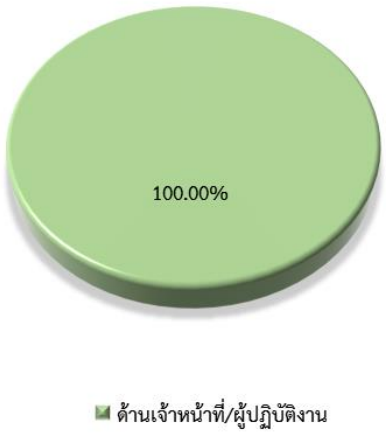
6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 65 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 2 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00)
   เจ้าหน้าที่บางท่านควรพูดจาด้วยความสุภาพ ไม่ใส่อารมณ์ในการตอบคำถาม
2. **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ
3. **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ
4. **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ
5. **ด้านการให้บริการ**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ

แสดงตามภาพที่ 329

ภาพที่ 329 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา



2.5.5 สำนักงานคลังจังหวัดแพร่

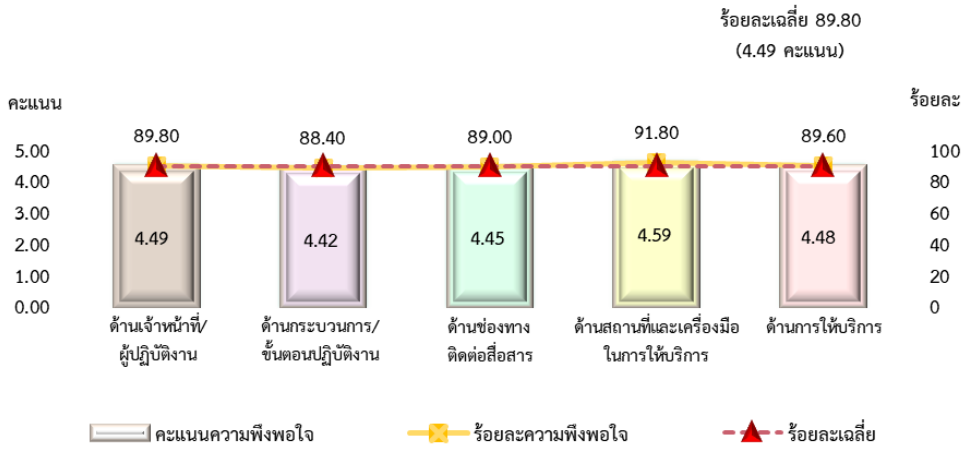
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.48 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.60

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.59 4.49 4.48 4.45 และ 4.42 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.80 89.80 89.60 89.00 และ 88.40 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 330 และตารางที่ 44

ภาพที่ 330 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 44 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.49**	**89.80**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.48**	**89.60**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.49**	**89.80**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.49**	**89.80**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.45	89.00
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.48	89.60
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.54	90.80
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.50	90.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.42**	**88.40**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.38	87.60
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.45	89.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.45**	**89.00**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.45	89.00
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.41	88.20
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.54	90.80
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.41	88.20
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.59**	**91.80**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.59	91.80
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.54	90.80
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.63	92.60
ด้านการให้บริการ	**4.48**	**89.60**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.50	90.00
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.61	92.20
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.48	89.60
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.46	89.20
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.41	88.20
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.45	89.00
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.54	90.80
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.46	89.20
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.41	88.20
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.52	90.40

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.60

2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.61 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.20

3) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน คะแนนเฉลี่ย 4.59 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.80

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

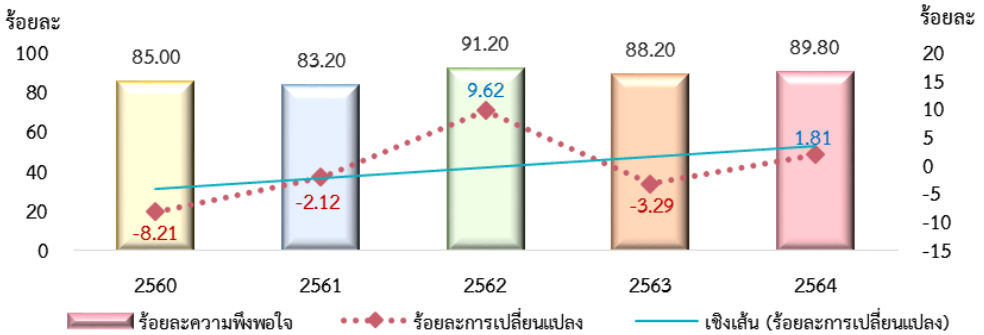
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน คะแนนเฉลี่ย 4.38 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.60

2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และมีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.41 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.20

3) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา และรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.45 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.00

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 8.21 2.12 และ 3.29 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 9.62 และ 1.81 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 331

ภาพที่ 331 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



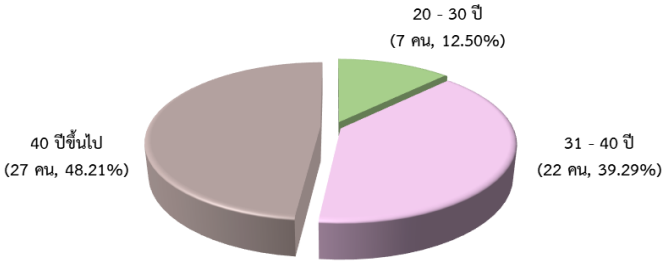
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 56 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 56 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 48.21 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 39.29 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 332

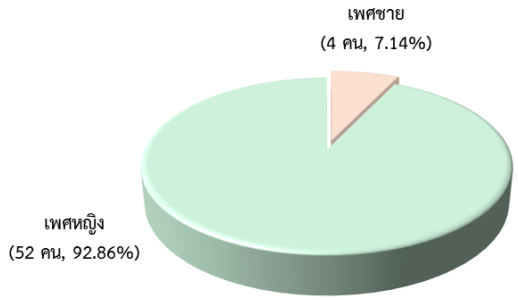
ภาพที่ 332 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 56 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14 และเป็นเพศหญิง จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 92.86 แสดงตามภาพที่ 333

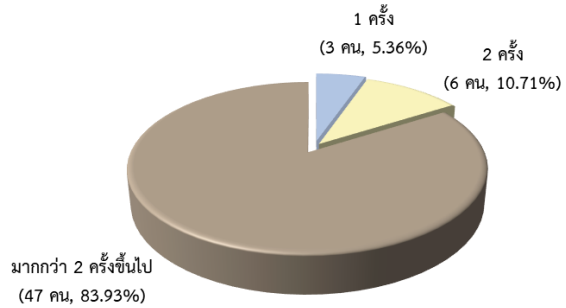
ภาพที่ 333 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 56 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 83.93 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 10.71 และเข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.36 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 334

ภาพที่ 334 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่

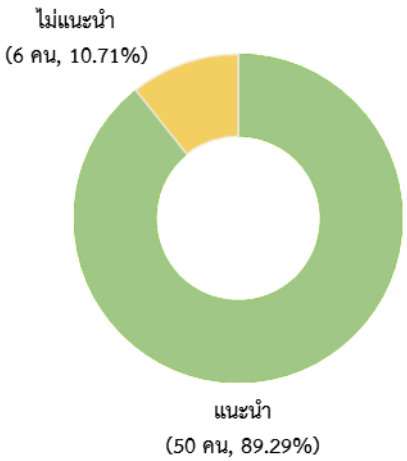
ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 56 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 335

ภาพที่ 335 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่

5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 56 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 89.29 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 10.71 แสดงตามภาพที่ 336

ภาพที่ 336 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่



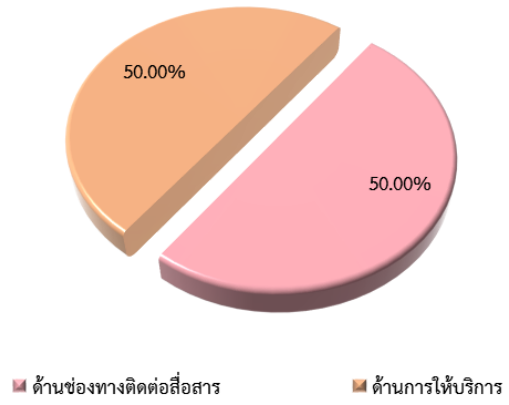
6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 56 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 2 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ
2. **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ
3. **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 50.00)
   ควรเผยแพร่หนังสือเวียน และวิธีการจัดซื้อจัดจ้างให้ทั่วถึง
4. **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ
5. **ด้านการให้บริการ** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 50.00)
   ควรตอบคำถามและให้ข้อมูลในเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างที่ชัดเจน

แสดงตามภาพที่ 337

ภาพที่ 337 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่



2.5.6 สำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน

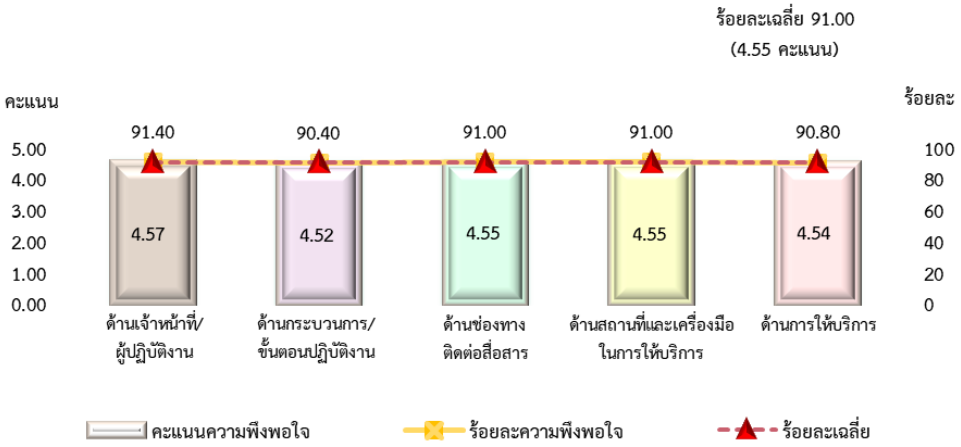
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.00

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.00 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านการให้บริการ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.57 4.55 4.55 4.54 และ 4.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.40 91.00 91.00 90.80 และ 90.40 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 338 และตารางที่ 45

ภาพที่ 338 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 45 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.55**	**91.00**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.55**	**91.00**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.55**	**91.00**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.57**	**91.40**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.52	90.40
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.54	90.80
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.60	92.00
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.61	92.20
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.52**	**90.40**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.52	90.40
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.51	90.20
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.55**	**91.00**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.53	90.60
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.53	90.60
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.56	91.20
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.59	91.80
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.55**	**91.00**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.55	91.00
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.53	90.60
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.58	91.60
ด้านการให้บริการ	**4.54**	**90.80**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.54	90.80
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.57	91.40
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.57	91.40
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.54	90.80
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.50	90.00
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.50	90.00
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.58	91.60
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.50	90.00
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.54	90.80
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.54	90.80

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.61 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.20

2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.00

3) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย คะแนนเฉลี่ย 4.59 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.80

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

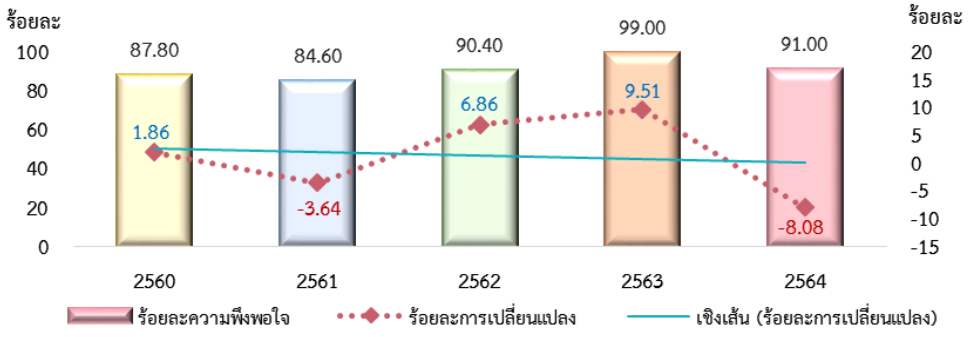
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.50 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.00

2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม คะแนนเฉลี่ย 4.51 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.20

3) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน คะแนนเฉลี่ย 4.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 1.86 6.86 และ 9.51 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 3.64 และ 8.08 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอนมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 339

ภาพที่ 339 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



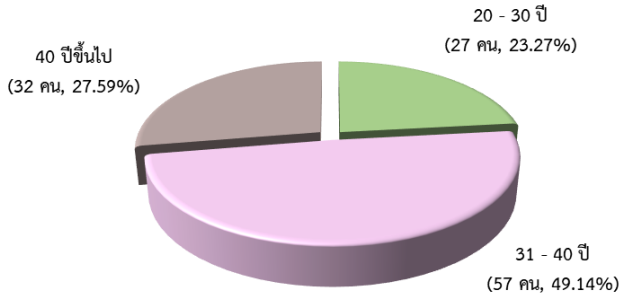
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 116 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 116 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี มากที่สุด จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 49.14 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 27.59 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 23.27 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 340

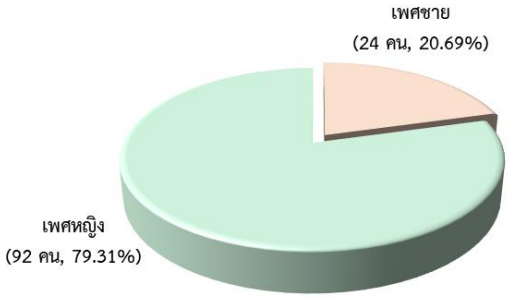
ภาพที่ 340 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 116 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 20.69 และเป็นเพศหญิง จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 79.31 แสดงตามภาพที่ 341

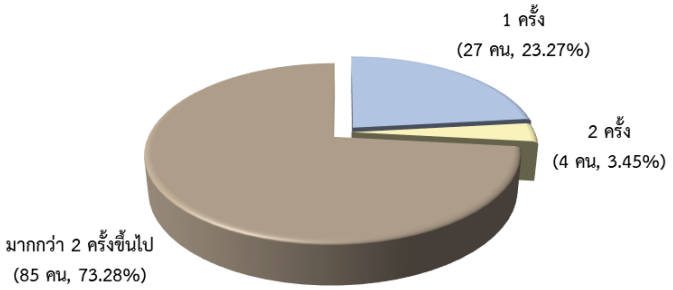
ภาพที่ 341 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 116 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 73.28 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 23.27 และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.45 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 342

ภาพที่ 342 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน

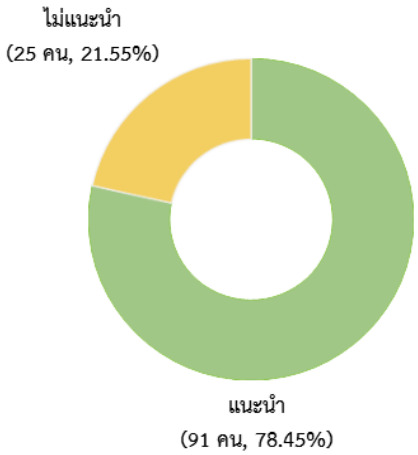
ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 116 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 343

ภาพที่ 343 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน

5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 116 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 78.45 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 21.55 แสดงตามภาพที่ 344

ภาพที่ 344 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 116 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 6 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 3.33)

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบางท่านควรใช้คำพูดที่สื่อสารเข้าใจง่าย เนื่องจากผู้มาติดต่อบางท่านยังไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่สอบถาม

2. **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 16.67)

ควรจัดทำคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานให้กับผู้รับบริการ

3. **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** (จำนวน 3 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 50.00)

3.1 ควรเพิ่มช่องการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย เช่น Application Line และ e-Mail

3.2 ควรกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น การติดต่อผ่าน e-Mail มีการตอบกลับภายใน 24 ชั่วโมง การติดต่อผ่าน Application Line มีการตอบกลับภายใน 15 นาที หรือการติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน 1 ชั่วโมง ไม่ควรให้ผู้รับบริการรอคอย หรือเงียบหายไป

4. **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**

ไม่มีข้อเสนอแนะ

5. **ด้านการให้บริการ**

ไม่มีข้อเสนอแนะ

แสดงตามภาพที่ 345

ภาพที่ 345 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน

2.5.7 สำนักงานคลังจังหวัดลำพูน

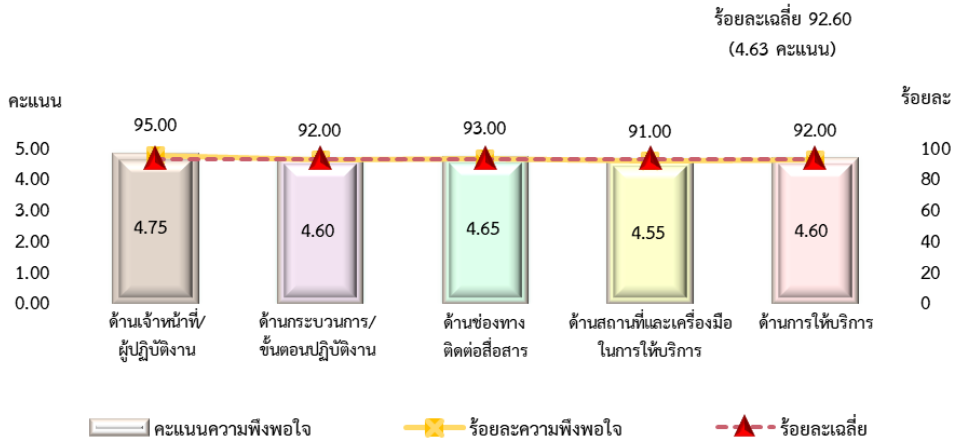
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.60 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.75 4.65 4.60 4.60 และ 4.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.00 93.00 92.00 92.00 และ 91.00 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 346 และตารางที่ 46

ภาพที่ 346 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 46 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.67**	**93.40**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.70**	**94.00**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.63**	**92.60**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.75**	**95.00**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.71	94.20
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.76	95.20
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.76	95.20
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.76	95.20
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.60**	**92.00**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.56	91.20
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.63	92.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.65**	**93.00**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.71	94.20
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.54	90.80
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.64	92.80
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.70	94.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.55**	**91.00**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.56	91.20
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.48	89.60
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.61	92.20
ด้านการให้บริการ	**4.60**	**92.00**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.67	93.40
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.69	93.80
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.63	92.60
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.56	91.20
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.50	90.00
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.53	90.60
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.57	91.40
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.52	90.40
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.62	92.40
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.67	93.40

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.76 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.20

2) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ และการรับเรื่อง ประสานงานและติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา คะแนนเฉลี่ย 4.71 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.20

3) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย คะแนนเฉลี่ย 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

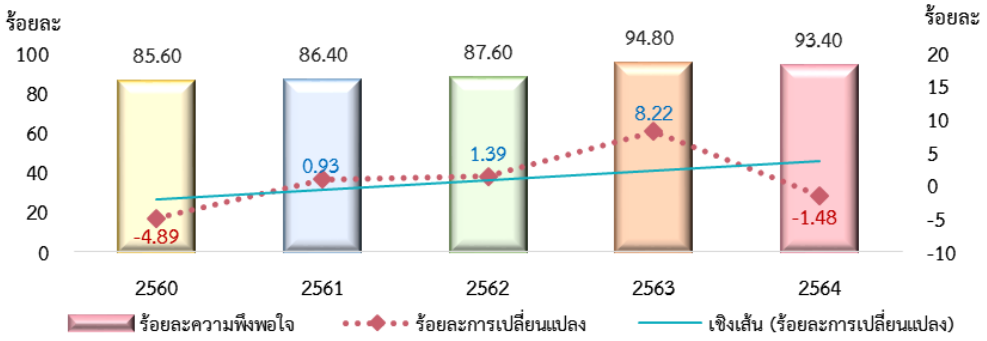
1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.48 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.60

2) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.50 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.00

3) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 4.89 และ 1.48 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 0.93 1.39 และ 8.22 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูนมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 347

ภาพที่ 347 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



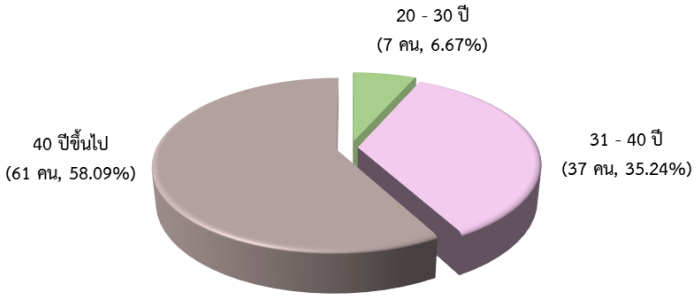
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 105 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 105 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 58.09 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 35.24 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 348

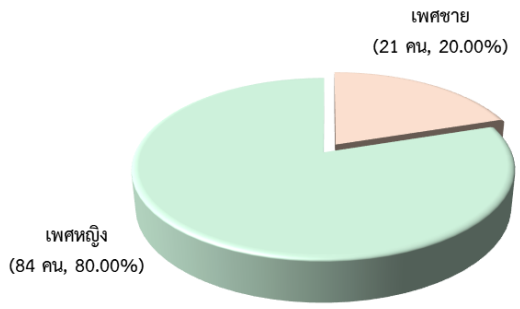
ภาพที่ 348 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 105 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และเป็นเพศหญิง จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 แสดงตามภาพที่ 349

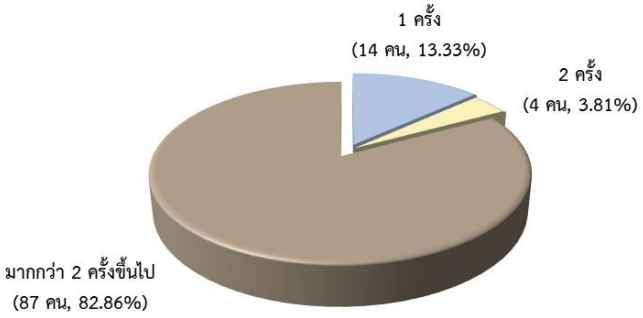
ภาพที่ 349 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 105 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 82.86 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33 และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.81 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 350

ภาพที่ 350 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน

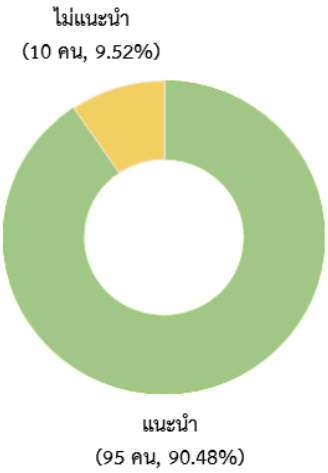
ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 105 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 351

ภาพที่ 351 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน

5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 105 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 90.48 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 9.52 แสดงตามภาพที่ 352

ภาพที่ 352 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 105 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 5 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** (จำนวน 3 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 60.00)

1.1 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบระบบจัดซื้อจัดจ้าง ควรมีจิตบริการ (Service mind) ไม่ใส่อารมณ์ในการตอบคำถาม ตอบคำถามด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี มีความกระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ

1.2 เจ้าหน้าที่ควรมีความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ โดยเฉพาะเรื่องกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการ ควรตอบคำถามแก่ผู้รับบริการให้ชัดเจน รวดเร็ว และตรงความต้องการ

2. **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 20.00)

ควรลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้กระชับมากยิ่งขึ้น

3. **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร**

ไม่มีข้อเสนอแนะ

4. **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 20.00)

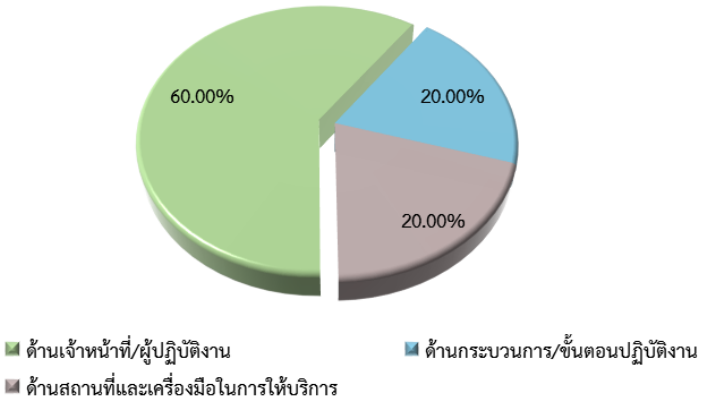
ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ เนื่องจากคับแคบไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการ

5. **ด้านการให้บริการ**

ไม่มีข้อเสนแนะ

แสดงตามภาพที่ 353

ภาพที่ 353 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน



2.5.8 สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง

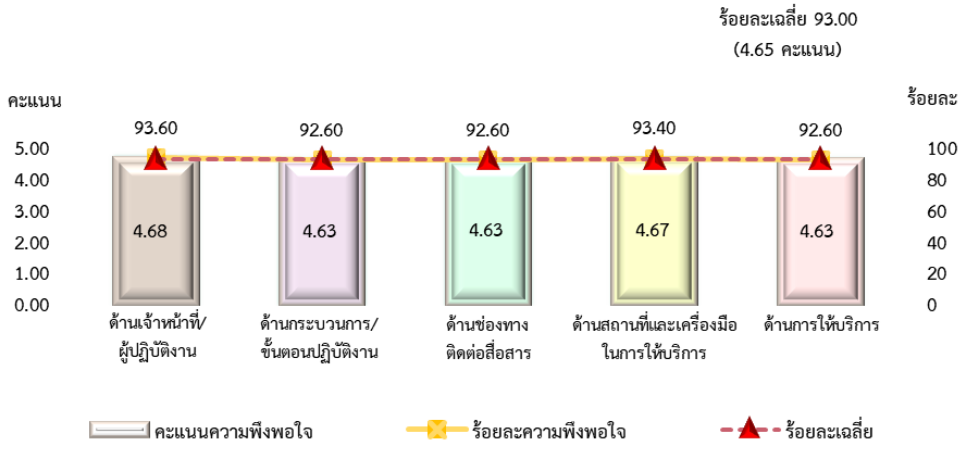
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.80

1.2 การปฏิบัติงานตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.00 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.68 4.67 4.63 4.63 และ 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60 93.40 92.60 92.60 และ 92.60 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 354 และตารางที่ 47

ภาพที่ 354 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 47 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.67**	**93.40**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.69**	**93.80**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.65**	**93.00**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.68**	**93.60**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.67	93.40
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.65	93.00
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.70	94.00
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.71	94.20
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.63**	**92.60**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.61	92.20
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.64	92.80
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.63**	**92.60**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.67	93.40
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.55	91.00
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.64	92.80
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.67	93.40
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.67**	**93.40**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.67	93.40
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.67	93.40
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.67	93.40
ด้านการให้บริการ	**4.63**	**92.60**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.67	93.40
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.68	93.60
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.69	93.80
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.60	92.00
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.56	91.20
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.56	91.20
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.64	92.80
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.63	92.60
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.58	91.60
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.65	93.00

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.71 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.20

2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00

3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.80

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

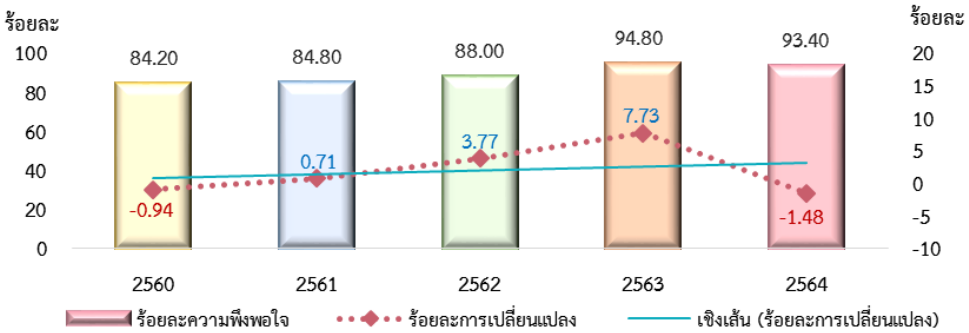
1) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย คะแนนเฉลี่ย 4.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.00

2) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.20

3) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.60

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 0.94 และ 1.48 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 0.71 3.77 และ 7.73 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปางมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 355

ภาพที่ 355 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



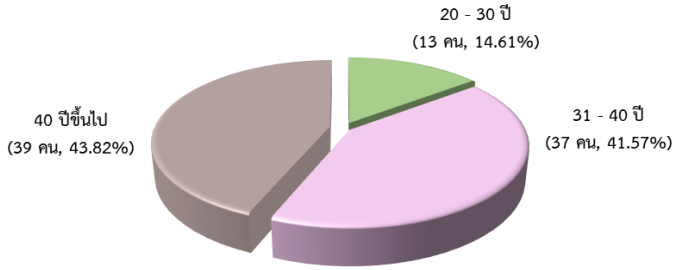
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 89 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 89 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 43.82 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 41.57 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 14.61 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 356

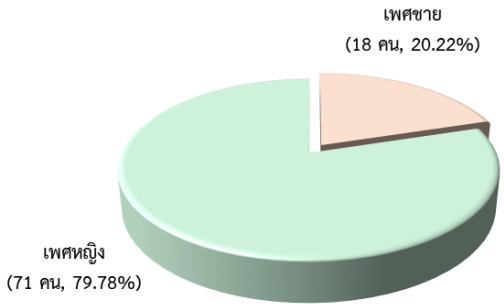
ภาพที่ 356 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 89 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 20.22 และเป็นเพศหญิง จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 79.78 แสดงตามภาพที่ 357

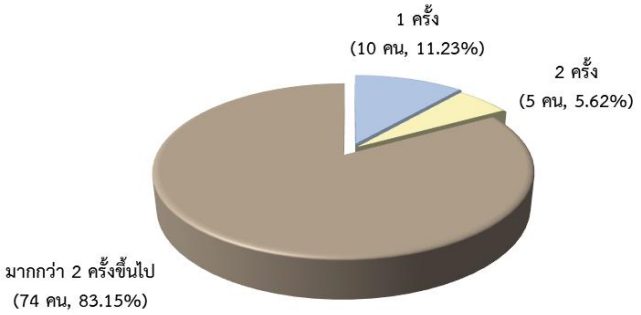
ภาพที่ 357 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 89 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 83.15 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 11.23 และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.62 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 358

ภาพที่ 358 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง

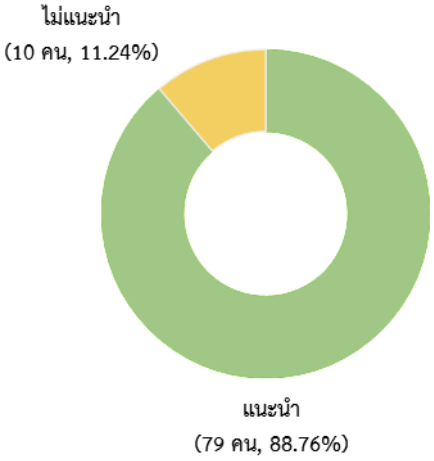
ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 89 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 359

ภาพที่ 359 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง

5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 89 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 88.76 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 11.24 แสดงตามภาพที่ 360

ภาพที่ 360 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง



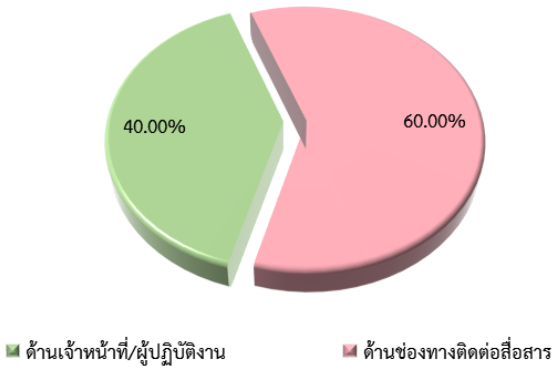
6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 89 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 5 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 40.00)
   1.1 เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ
   1.2 ควรตอบคำถามแก่ผู้รับบริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ
2. **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ
3. **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** (จำนวน 3 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 60.00)
   3.1 ควรเพิ่มช่องการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย
   3.2 ควรเพิ่มคู่สายโทรศัพท์ในการแนะนำปรึกษาให้มากขึ้น
4. **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ
5. **ด้านการให้บริการ**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ

แสดงตามภาพที่ 361

ภาพที่ 361 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง



2.6 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 6

2.6.1 สำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก

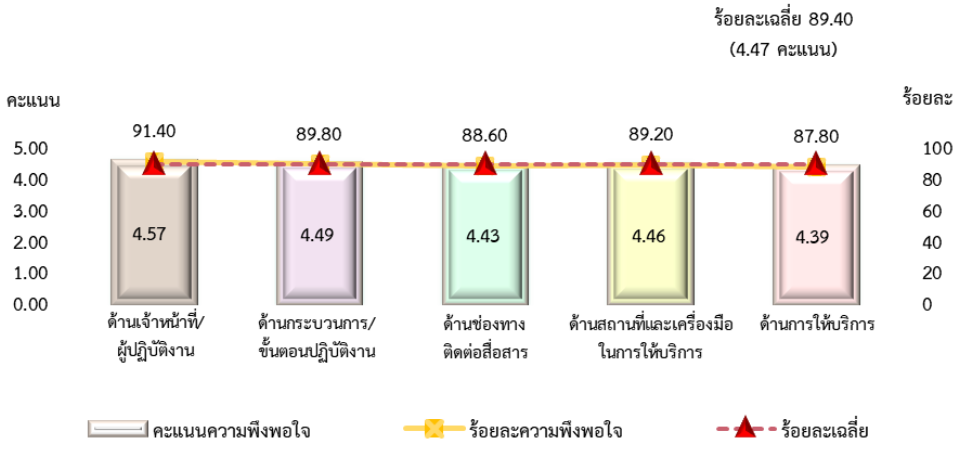
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.50 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.00

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.47 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.40 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.57 4.49 4.46 4.43 และ 4.39 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.40 89.80 89.20 88.60 และ 87.80 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 362 และตารางที่ 48

ภาพที่ 362 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 48 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.49**	**89.80**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.50**	**90.00**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.47**	**89.40**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.57**	**91.40**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.47	89.40
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.55	91.00
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.61	92.20
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.66	93.20
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.49**	**89.80**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.45	89.00
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.53	90.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.43**	**88.60**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.53	90.60
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.37	87.40
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.42	88.40
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.39	87.80
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.46**	**89.20**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.42	88.40
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.34	86.80
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.61	92.20
ด้านการให้บริการ	**4.39**	**87.80**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.53	90.60
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.61	92.20
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.42	88.40
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.39	87.80
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.26	85.20
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.26	85.20
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.50	90.00
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.29	85.80
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.29	85.80
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.34	86.80

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.66 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.20

2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และการให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.61 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.20

3) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ คะแนนเฉลี่ย 4.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.00

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

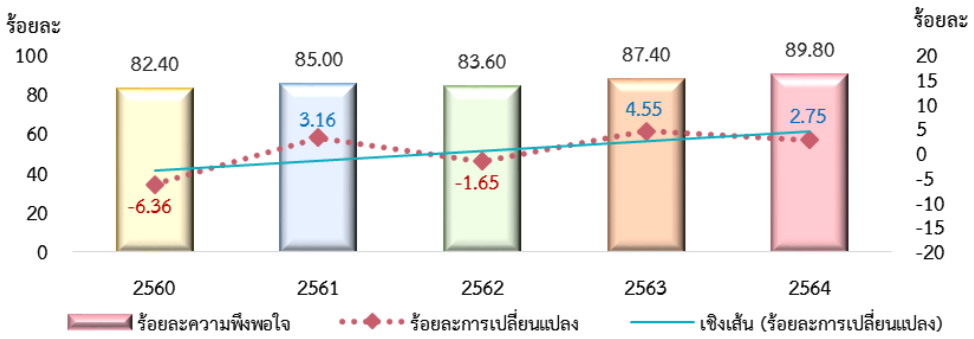
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.26 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.20

2) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค และมีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.29 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.80

3) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ และวิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน คะแนนเฉลี่ย 4.34 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.80

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 6.36 และ 1.65 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 3.16 4.55 และ 2.75 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน คาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลกมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 363

ภาพที่ 363 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



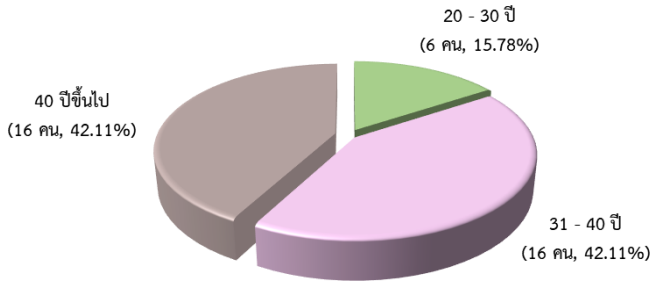
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 38 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 38 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป และช่วงอายุ 31 - 40 ปี มากที่สุด จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 42.11 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 15.78 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 364

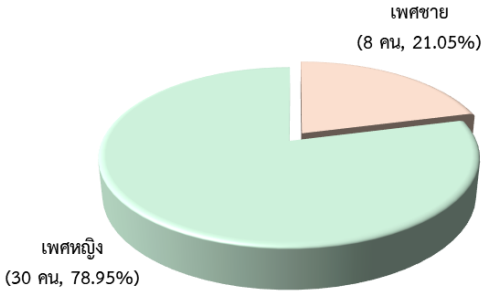
ภาพที่ 364 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 38 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 21.05 และเป็นเพศหญิง จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 78.95 แสดงตามภาพที่ 365

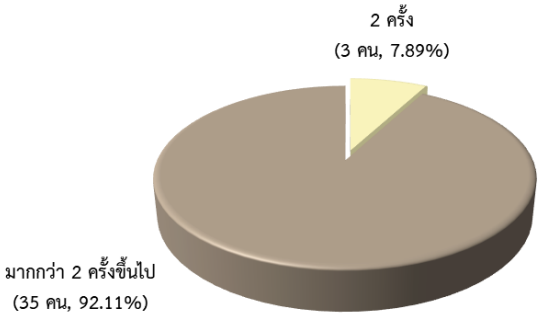
ภาพที่ 365 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 38 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 92.11 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.89 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 366

ภาพที่ 366 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก

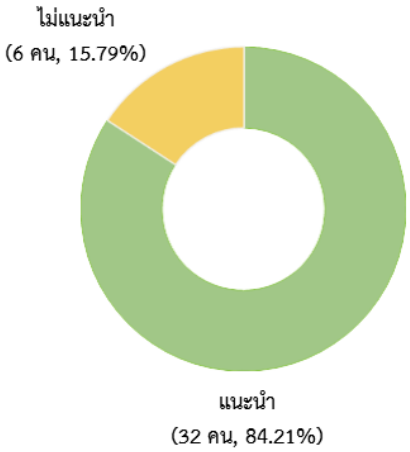
ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 38 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 367

ภาพที่ 367 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก

5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 38 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 84.21 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 15.79 แสดงตามภาพที่ 368

ภาพที่ 368 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก



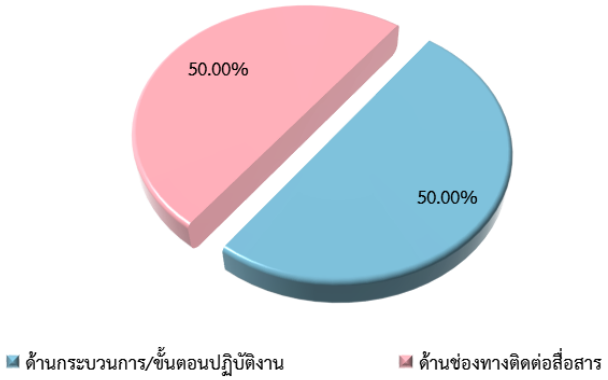
6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 38 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 2 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ
2. **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 50.00)
   ควรลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสม
3. **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 50.00)
   ควรเพิ่มคู่สายโทรศัพท์ในการแนะนำปรึกษาให้มากขึ้น
4. **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ
5. **ด้านการให้บริการ**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ

แสดงตามภาพที่ 369

ภาพที่ 369 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก



2.6.2 สำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร

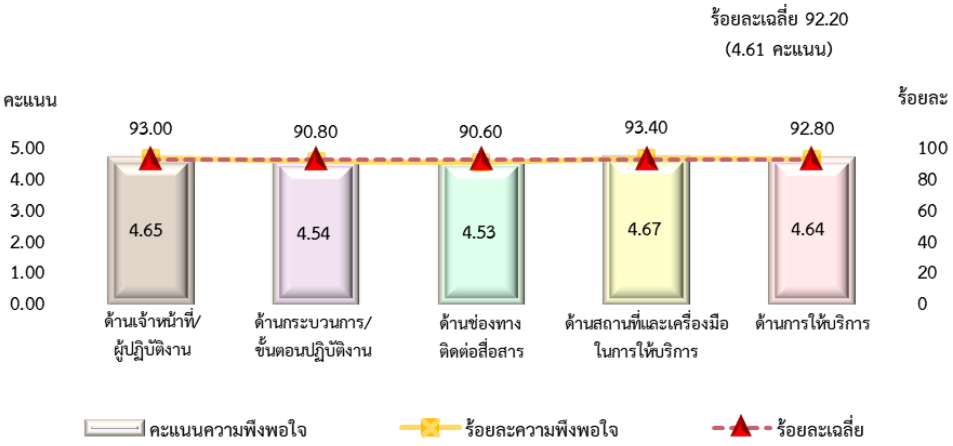
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.80

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.61 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.20 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.67 4.65 4.64 4.54 และ 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40 93.00 92.80 90.80 และ 90.60 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 370 และตารางที่ 49

ภาพที่ 370 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 49 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.65**	**93.00**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.69**	**93.80**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.61**	**92.20**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.65**	**93.00**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.57	91.40
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.65	93.00
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.68	93.60
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.69	93.80
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.54**	**90.80**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.51	90.20
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.57	91.40
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.53**	**90.60**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.55	91.00
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.46	89.20
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.55	91.00
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.57	91.40
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.67**	**93.40**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.65	93.00
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.68	93.60
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.68	93.60
ด้านการให้บริการ	**4.64**	**92.80**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.61	92.20
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.70	94.00
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.69	93.80
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.66	93.20
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.63	92.60
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.59	91.80
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.65	93.00
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.58	91.60
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.60	92.00
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.67	93.40

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00

2) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ และการให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.80

3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ และสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

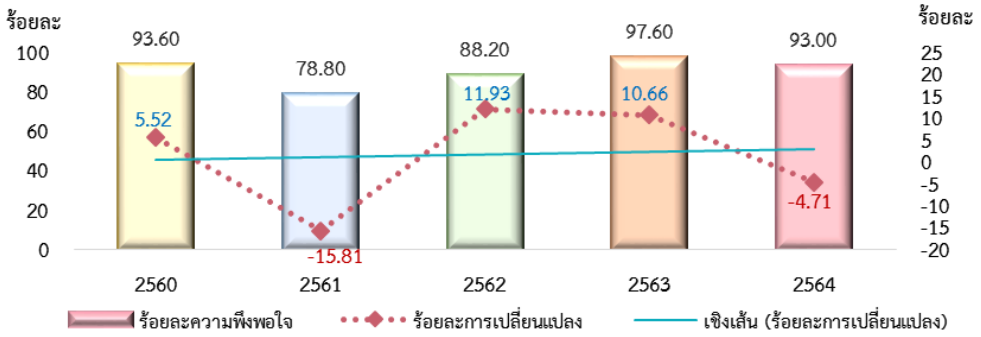
1) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย คะแนนเฉลี่ย 4.46 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.20

2) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน คะแนนเฉลี่ย 4.51 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.20

3) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ คะแนนเฉลี่ย 4.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.00

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 5.52 11.93 และ 10.66 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 15.81 และ 4.71 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชรมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 371

ภาพที่ 371 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



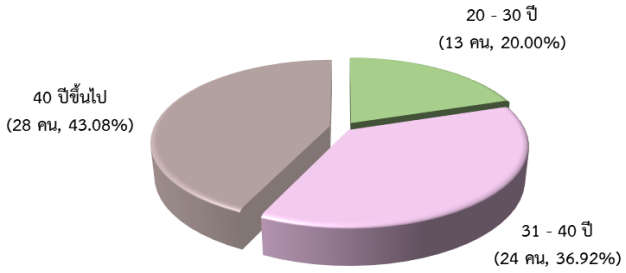
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 65 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 65 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 43.08 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 36.92 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 372

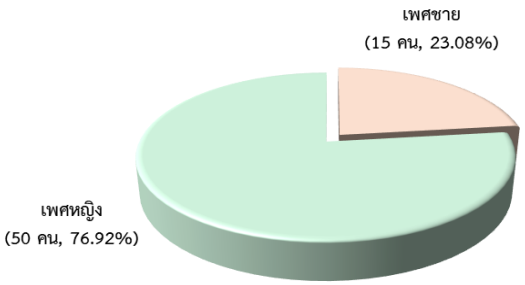
ภาพที่ 372 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 65 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 23.08 และเป็นเพศหญิง จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 76.92 แสดงตามภาพที่ 373

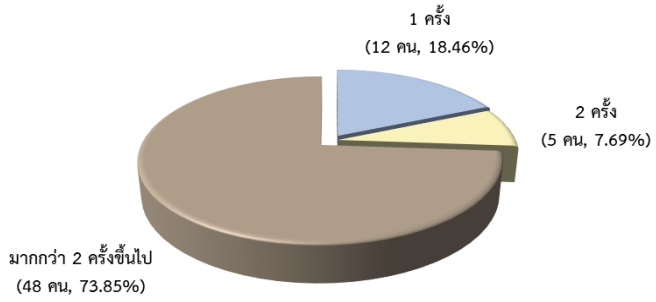
ภาพที่ 373 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 65 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 73.85 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 18.46 และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 7.69 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 374

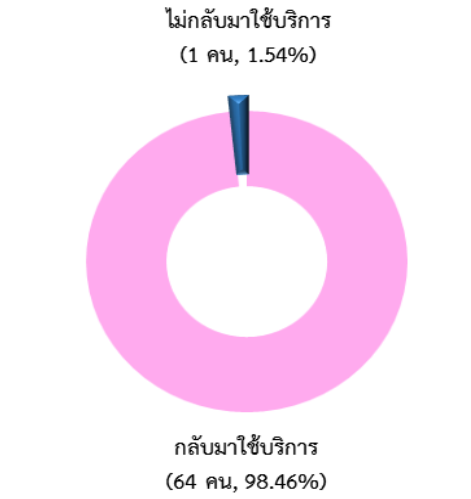
ภาพที่ 374 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 65 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 98.46 และไม่ต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.54 แสดงตามภาพที่ 375

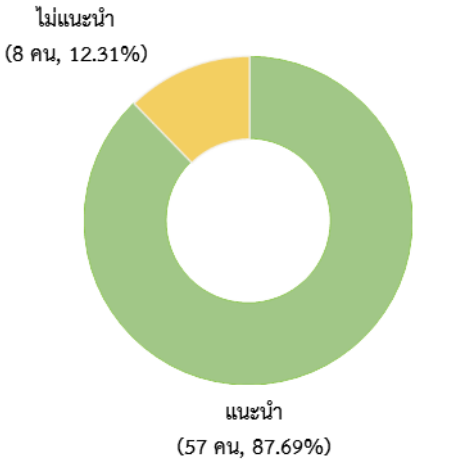
ภาพที่ 375 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร



5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 65 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 87.69 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 12.31 แสดงตามภาพที่ 376

ภาพที่ 376 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร



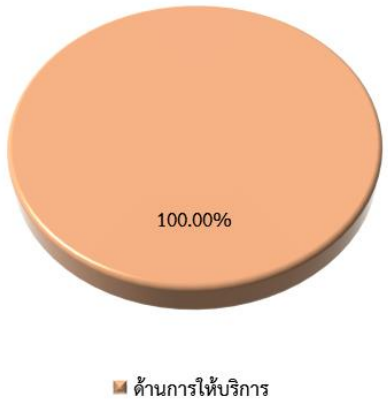
6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 65 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 1 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ
2. **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ
3. **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ
4. **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ
5. **ด้านการให้บริการ** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00)
   ข้อมูลเศรษฐกิจของแต่ละเดือน ควรออกรายงานภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป

แสดงตามภาพที่ 377

ภาพที่ 377 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร



2.6.3 สำนักงานคลังจังหวัดตาก

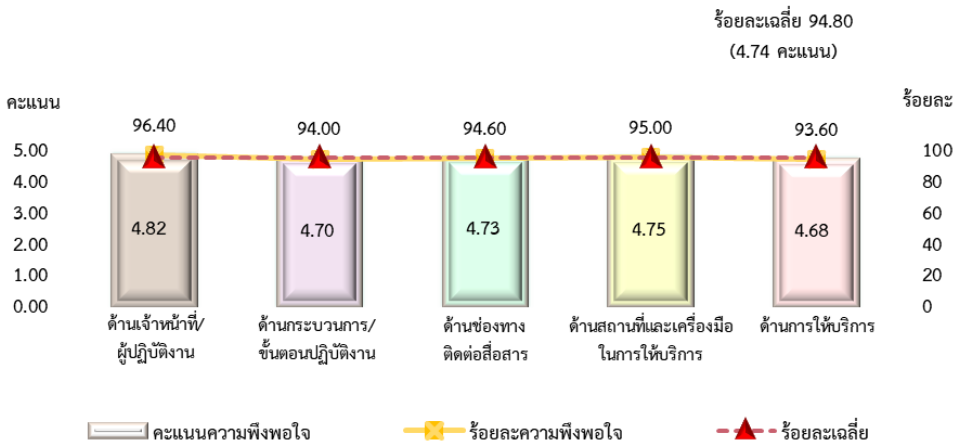
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.40 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.79 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.80

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.74 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.80 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.82 4.75 4.73 4.70 และ 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.40 95.00 94.60 94.00 และ 93.60 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 378 และตารางที่ 50

ภาพที่ 378 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 50 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.77**	**95.40**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.79**	**95.80**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.74**	**94.80**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.82**	**96.40**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.84	96.80
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.84	96.80
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.77	95.40
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.81	96.20
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.70**	**94.00**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.65	93.00
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.74	94.80
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.73**	**94.60**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.81	96.20
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.65	93.00
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.70	94.00
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.77	95.40
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.75**	**95.00**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.74	94.80
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.70	94.00
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.81	96.20
ด้านการให้บริการ	**4.68**	**93.60**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.77	95.40
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.74	94.80
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.70	94.00
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.56	91.20
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.58	91.60
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.63	92.60
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.72	94.40
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.63	92.60
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.70	94.00
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.77	95.40

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ และเจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ คะแนนเฉลี่ย 4.84 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.80

2) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา และสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.81 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.20

3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน และวิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน คะแนนเฉลี่ย 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.40

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

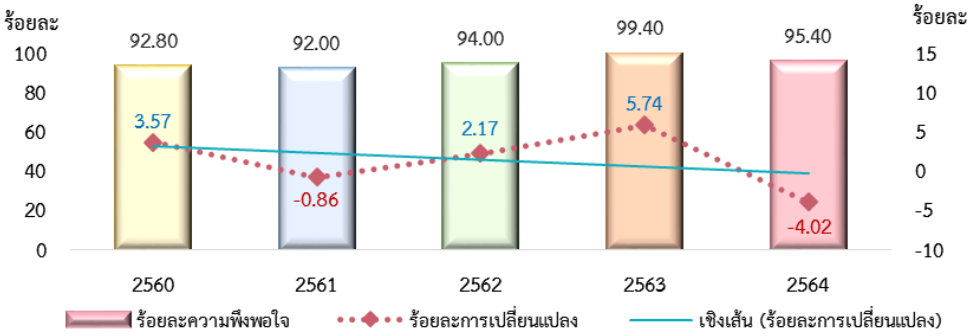
1) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.20

2) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.60

3) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.60

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 3.57 2.17 และ 5.74 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 0.86 และ 4.02 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตากมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 379

ภาพที่ 379 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



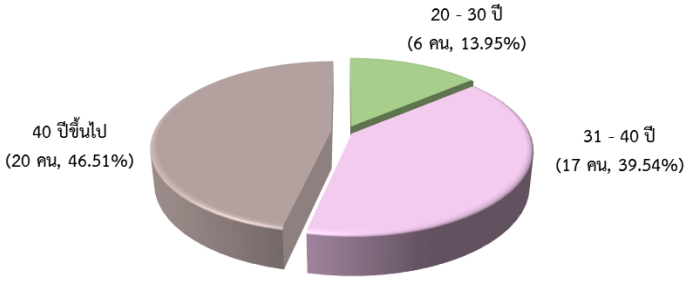
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดตาก

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 43 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 43 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 46.51 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 39.54 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 13.95 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 380

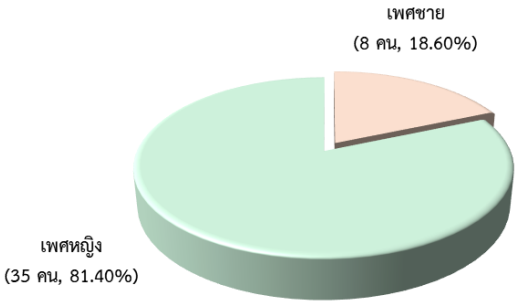
ภาพที่ 380 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดตาก



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 43 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 18.60 และเป็นเพศหญิง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 81.40 แสดงตามภาพที่ 381

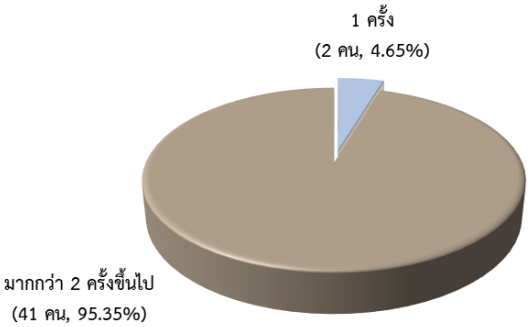
ภาพที่ 381 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดตาก



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 43 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 95.35 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.65 คน ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 382

ภาพที่ 382 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก

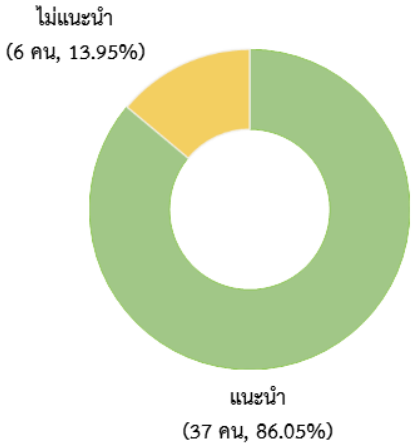
ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 43 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 383

ภาพที่ 383 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก

5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 43 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 86.05 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 13.95 แสดงตามภาพที่ 384

ภาพที่ 384 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 43 ฉบับ พบว่า ไม่มีข้อเสนอแนะ

2.6.4 สำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์

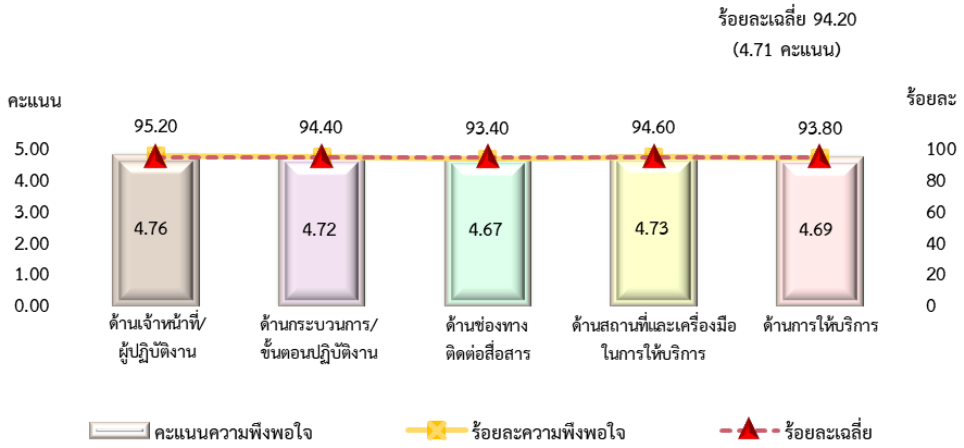
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.74 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.76 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.20

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.71 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.20 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.76 4.73 4.72 4.69 และ 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.20 94.60 94.40 93.80 และ 93.40 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 385 และตารางที่ 51

ภาพที่ 385 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 51 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.74**	**94.80**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.76**	**95.20**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.71**	**94.20**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.76**	**95.20**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.73	94.60
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.75	95.00
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.78	95.60
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.76	95.20
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.72**	**94.40**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.71	94.20
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.72	94.40
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.67**	**93.40**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.73	94.60
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.64	92.80
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.63	92.60
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.66	93.20
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.73**	**94.60**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.70	94.00
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.69	93.80
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.81	96.20
ด้านการให้บริการ	**4.69**	**93.80**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.76	95.20
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.77	95.40
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.67	93.40
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.67	93.40
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.62	92.40
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.64	92.80
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.76	95.20
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.61	92.20
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.65	93.00
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.70	94.00

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.81 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.20

2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60

3) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวกรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.40

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

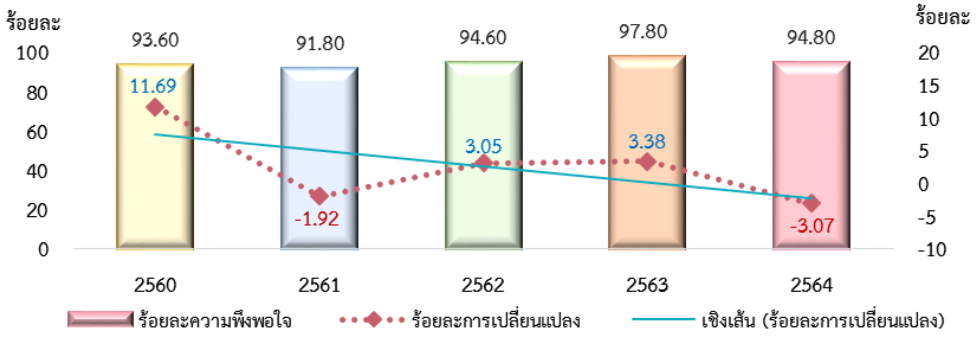
1) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.61 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.20

2) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.62 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.40

3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ คะแนนเฉลี่ย 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.60

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 11.69 3.05 และ 3.38 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 1.92 และ 3.07 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 386

ภาพที่ 386 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



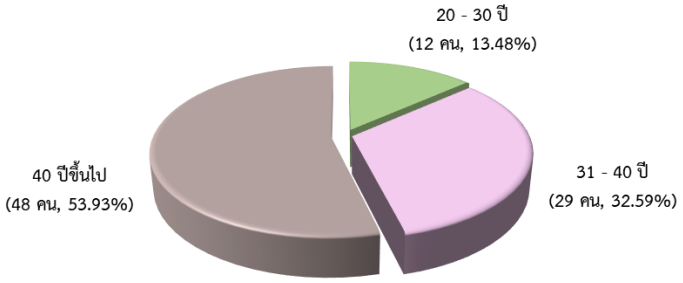
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 89 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 89 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 53.93 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 32.59 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 13.48 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 387

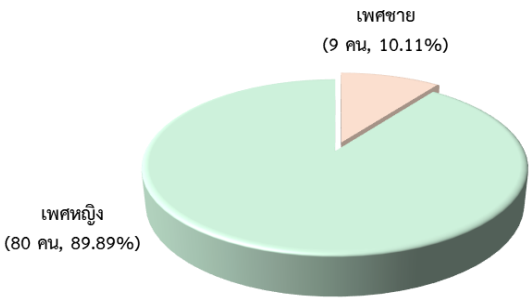
ภาพที่ 387 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 89 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 10.11 และเป็นเพศหญิง จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 89.89 แสดงตามภาพที่ 388

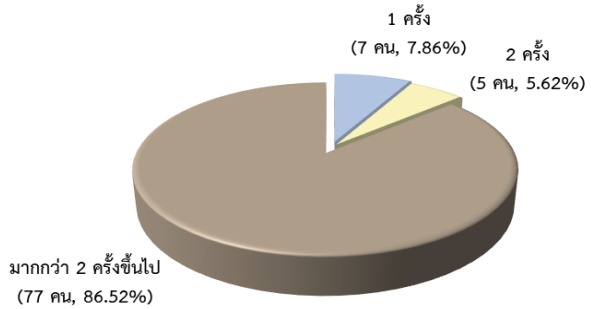
ภาพที่ 388 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 89 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 86.52 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.86 และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.62 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 389

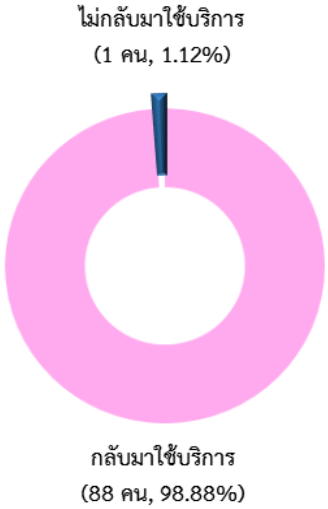
ภาพที่ 389 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 89 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 98.88 และไม่ต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.12 แสดงตามภาพที่ 390

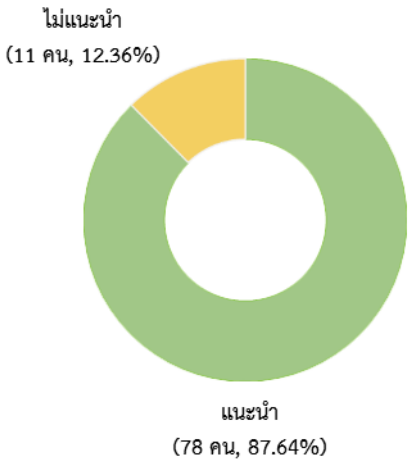
ภาพที่ 390 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์



5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 89 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 87.64 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 12.36 แสดงตามภาพที่ 391

ภาพที่ 391 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 89 ฉบับ พบว่า ไม่มีข้อเสนอแนะ

2.6.5 สำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร

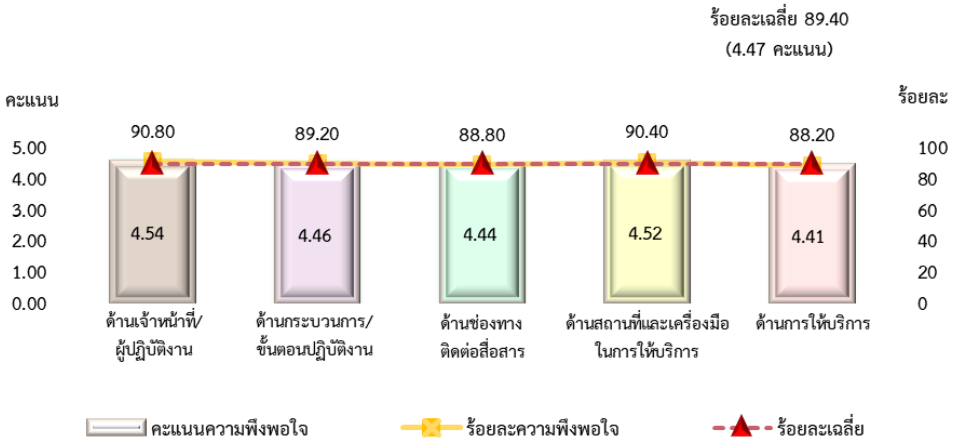
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.50 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.00

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.47 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.40 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.54 4.52 4.46 4.44 และ 4.41 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.80 90.40 89.20 88.80 และ 88.20 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 392 และตารางที่ 52

ภาพที่ 392 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 52 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.49**	**89.80**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.50**	**90.00**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.47**	**89.40**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.54**	**90.80**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.51	90.20
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.50	90.00
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.55	91.00
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.60	92.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.46**	**89.20**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.47	89.40
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.45	89.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.44**	**88.80**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.44	88.80
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.37	87.40
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.45	89.00
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.49	89.80
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.52**	**90.40**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.45	89.00
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.49	89.80
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.61	92.20
ด้านการให้บริการ	**4.41**	**88.20**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.50	90.00
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.50	90.00
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.51	90.20
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.32	86.40
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.38	87.60
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.34	86.80
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.40	88.00
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.29	85.80
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.37	87.40
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.45	89.00

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.61 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.20

2) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.00

3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.00

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

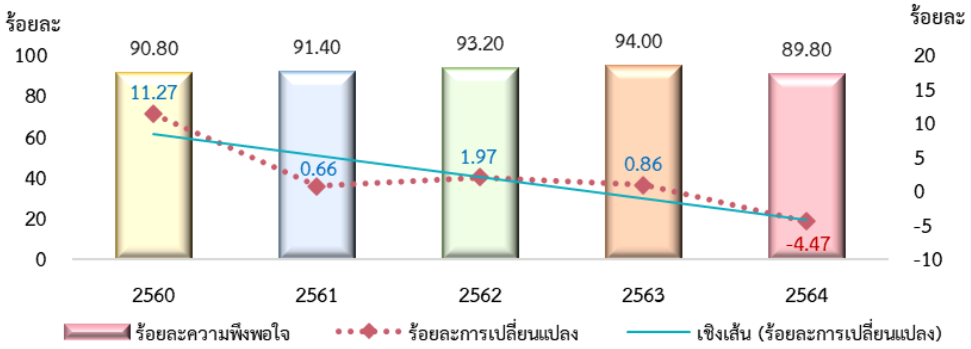
1) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.29 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.80

2) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย 4.32 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.40

3) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.34 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.80

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 11.27 0.66 1.97 และ 0.86 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 4.47 พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตรมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 393

ภาพที่ 393 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



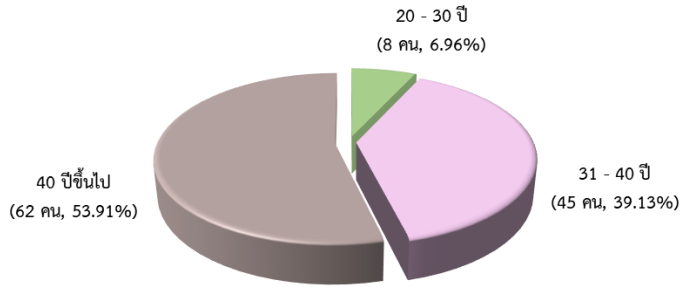
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 115 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 115 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 53.91 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 39.13 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.96 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 394

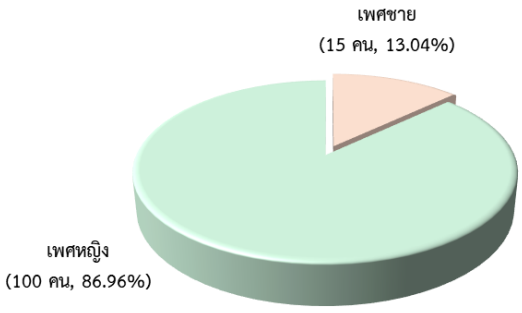
ภาพที่ 394 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 115 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 13.04 และเป็นเพศหญิง จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 86.96 แสดงตามภาพที่ 395

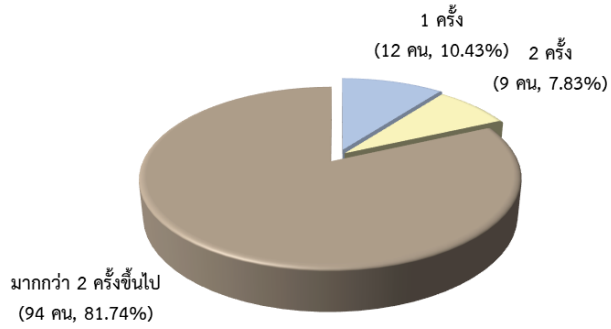
ภาพที่ 395 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 115 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 81.74 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10.43 และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 7.83 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 396

ภาพที่ 396 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร

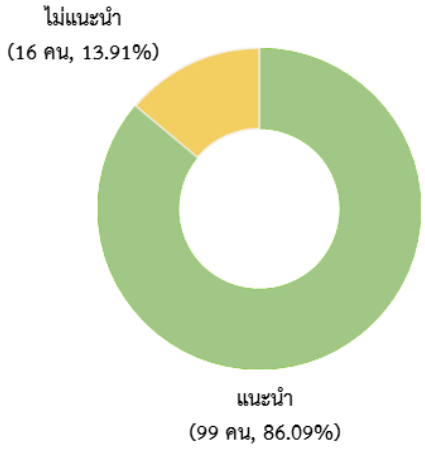
ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 115 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 397

ภาพที่ 397 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร

5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 115 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 86.09 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 13.91 แสดงตามภาพที่ 398

ภาพที่ 398 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 115 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 13 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** (จำนวน 5 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 38.46)

1.1 เจ้าหน้าที่ควรตอบคำถามแก่ผู้รับบริการให้ชัดเจน และรวดเร็ว

1.2 เจ้าหน้าที่บางท่านควรพูดจาด้วยความสุภาพ ไม่ใส่อารมณ์ในการตอบคำถาม

2. **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** (จำนวน 3 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 23.08)

2.1 ควรมีหนังสือเป็นทางการในการสั่งการเรื่องต่าง ๆ ไม่ควรให้ผู้รับบริการโทรศัพท์ประสานด้วยวาจาหรือสั่งการทาง Line เพราะไม่สามารถระบุเวลาที่เสนอเรื่องให้กับผู้บริหารทราบได้

2.2 ควรลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้กระชับมากยิ่งขึ้น

3. **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** (จำนวน 4 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 30.77)

3.1 การติดต่อทางโทรศัพท์ค่อนข้างยาก ควรเพิ่มคู่สายโทรศัพท์ และมีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย

3.2 ควรกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสม ไม่ควรให้ผู้รับบริการต้องรอนาน

4. **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 7.69)

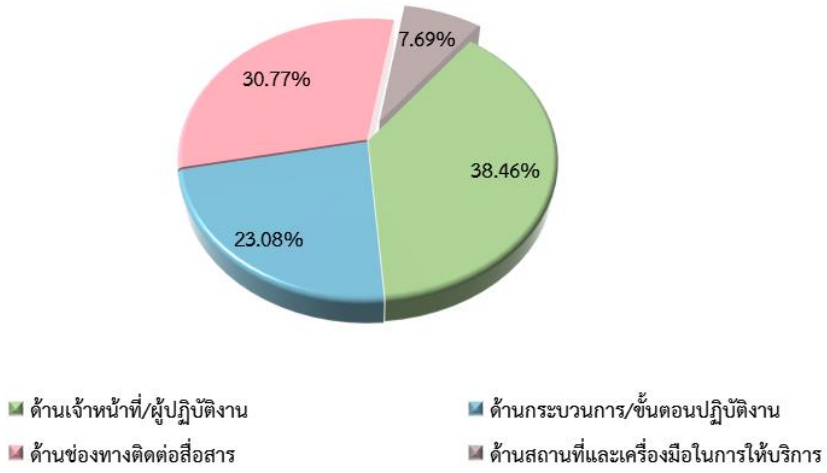
ควรมีคอมพิวเตอร์ส่วนกลางไว้สำหรับบริการผู้มาติดต่อที่หน่วยงาน

5. **ด้านการให้บริการ**

ไม่มีข้อเสนอแนะ

แสดงตามภาพที่ 399

ภาพที่ 399 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร



2.6.6 สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์

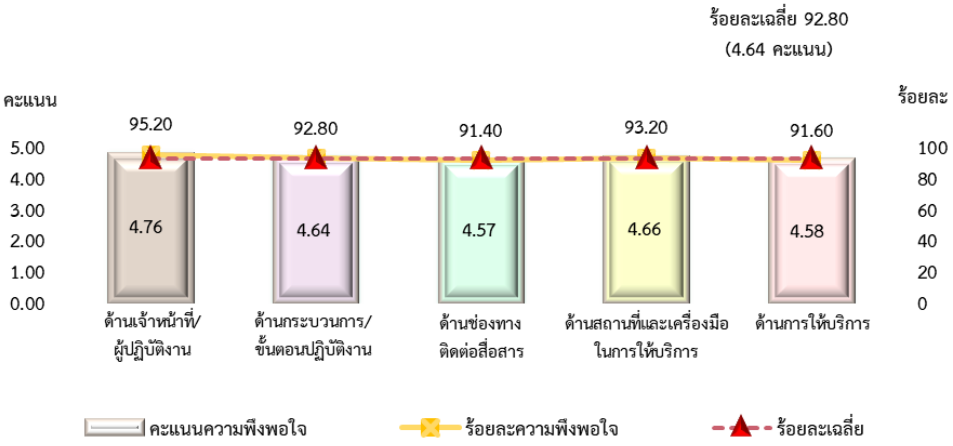
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.66 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.64 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.80 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.76 4.66 4.64 4.58 และ 4.57 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.20 93.20 92.80 91.60 และ 91.40 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 400 และตารางที่ 53

ภาพที่ 400 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 53 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.66**	**93.20**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.68**	**93.60**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.64**	**92.80**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.76**	**95.20**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.71	94.20
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.75	95.00
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.79	95.80
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.79	95.80
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.64**	**92.80**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.64	92.80
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.63	92.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.57**	**91.40**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.70	94.00
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.47	89.40
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.57	91.40
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.55	91.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.66**	**93.20**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.59	91.80
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.63	92.60
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.76	95.20
ด้านการให้บริการ	**4.58**	**91.60**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.71	94.20
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.64	92.80
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.71	94.20
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.58	91.60
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.49	89.80
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.47	89.40
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.60	92.00
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.49	89.80
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.53	90.60
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.57	91.40

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.79 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.80

2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.76 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.20

3) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ คะแนนเฉลี่ย 4.75 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.00

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

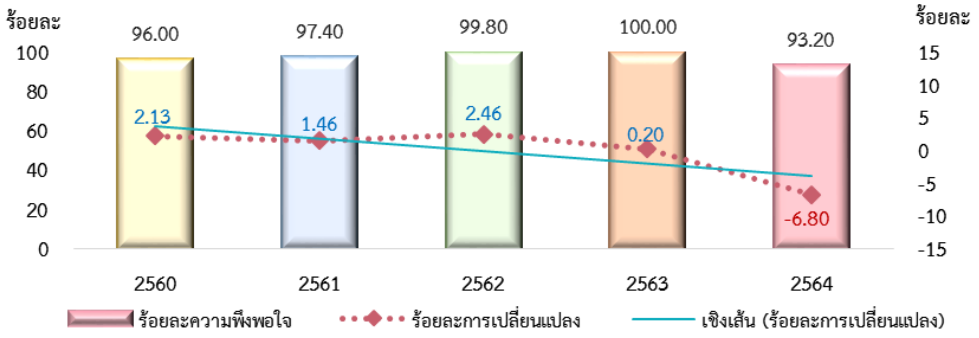
1) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย และรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.47 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.40

2) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80

3) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.60

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 2.13 1.46 2.46 และ 0.20 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 6.80 พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 401

ภาพที่ 401 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



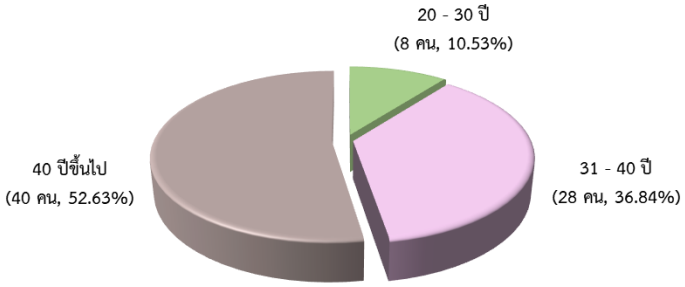
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 76 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 76 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 52.63 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 36.84 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 10.53 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 402

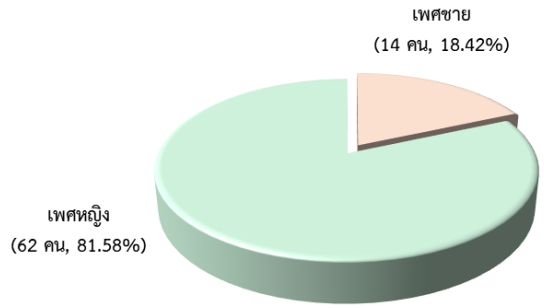
ภาพที่ 402 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 76 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 18.42 และเป็นเพศหญิง จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 81.58 แสดงตามภาพที่ 403

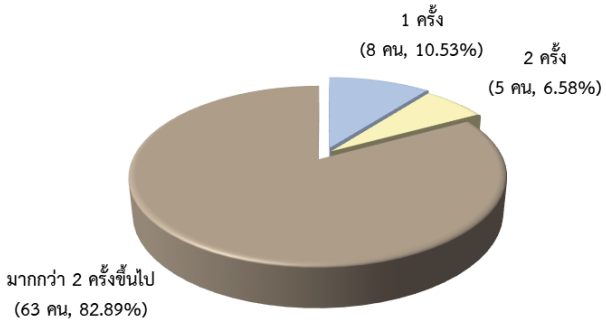
ภาพที่ 403 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 76 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 82.89 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 10.53 และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 6.58 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 404

ภาพที่ 404 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์

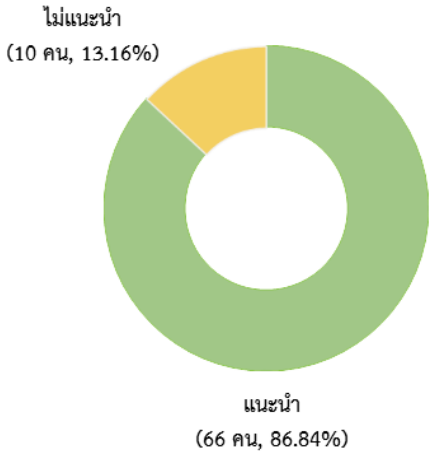
ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 76 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 405

ภาพที่ 405 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์

5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 76 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 86.84 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 13.16 แสดงตามภาพที่ 406

ภาพที่ 406 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 76 ฉบับ พบว่า ไม่มีข้อเสนอแนะ

2.6.7 สำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย

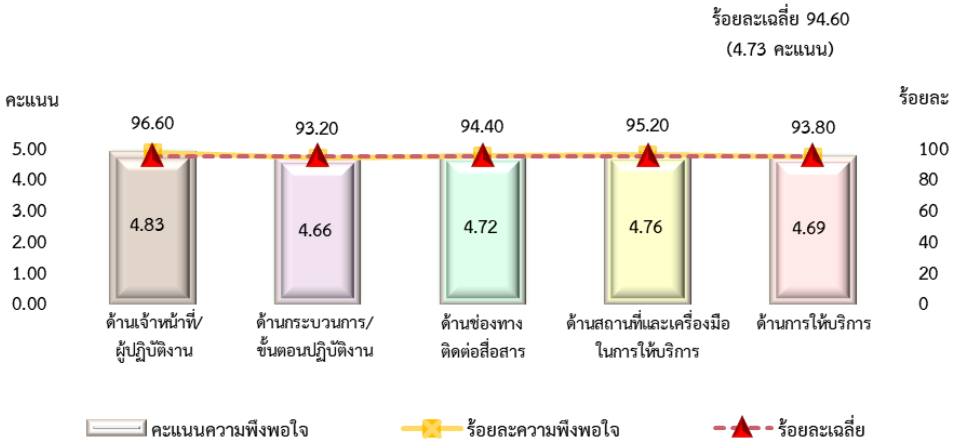
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.75 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.40

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.60 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านการให้บริการ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.83 4.76 4.72 4.69 และ 4.66 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.60 95.20 94.40 93.80 และ 93.20 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 407 และตารางที่ 54

ภาพที่ 407 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 54 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.75**	**95.00**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.77**	**95.40**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.73**	**94.60**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.83**	**96.60**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.79	95.80
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.83	96.60
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.83	96.60
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.85	97.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.66**	**93.20**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.64	92.80
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.68	93.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.72**	**94.40**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.72	94.40
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.70	94.00
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.74	94.80
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.72	94.40
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.76**	**95.20**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.72	94.40
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.70	94.00
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.87	97.40
ด้านการให้บริการ	**4.69**	**93.80**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.74	94.80
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.77	95.40
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.63	92.60
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.61	92.20
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.61	92.20
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.56	91.20
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.78	95.60
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.68	93.60
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.70	94.00
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.77	95.40

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.87 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.40

2) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.85 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.00

3) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ และเจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.83 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.60

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

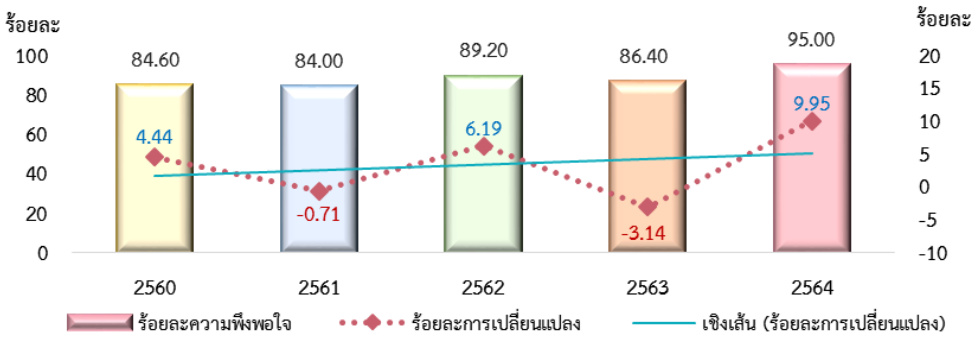
1) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.20

2) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว และรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.61 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.20

3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.60

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 4.44 6.19 และ 9.95 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 0.71 และ 3.14 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 408

ภาพที่ 408 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



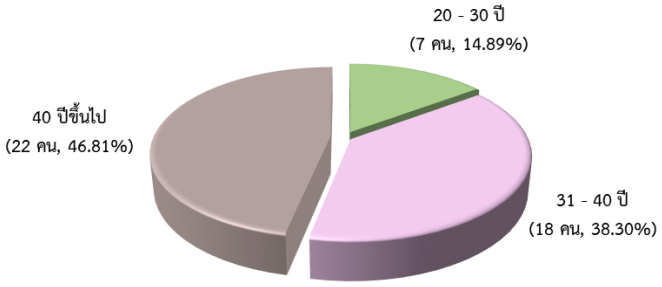
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 47 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 47 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 46.81 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 38.30 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 14.89 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 409

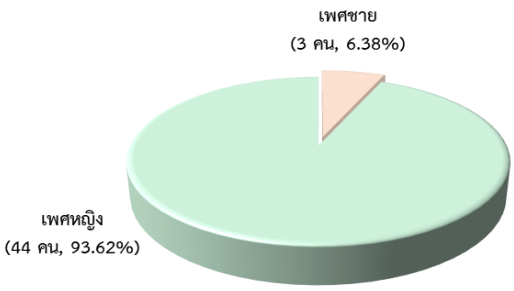
ภาพที่ 409 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 47 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6.38 และเป็นเพศหญิง จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 93.62 แสดงตามภาพที่ 410

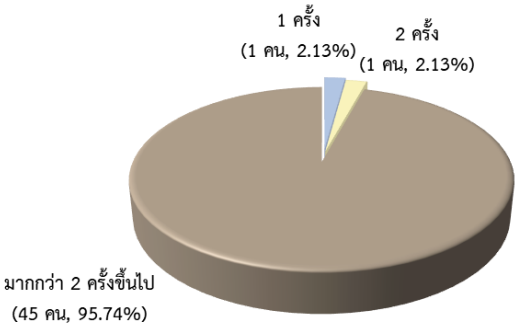
ภาพที่ 410 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 47 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 95.74 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.13 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 411

ภาพที่ 411 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย

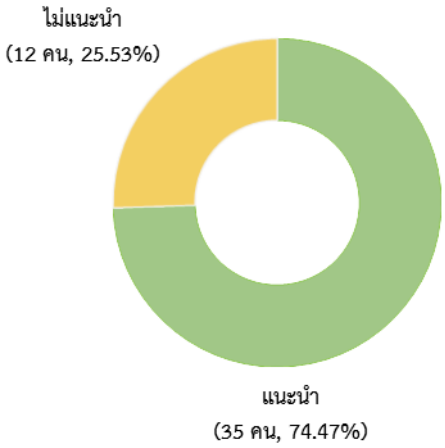
ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 47 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 412

ภาพที่ 412 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย

5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 47 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 74.47 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 25.53 แสดงตามภาพที่ 413

ภาพที่ 413 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย



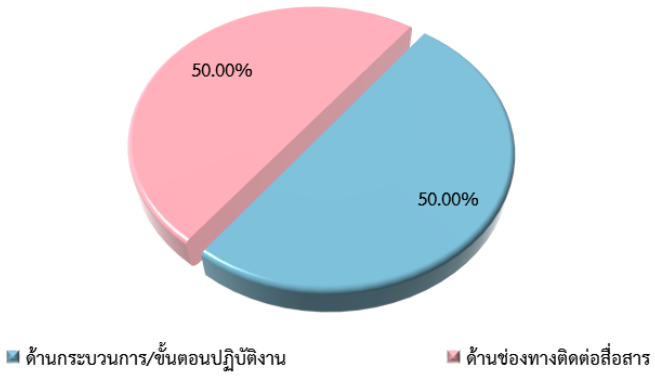
6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 47 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 2 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ
2. **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 50.00)
   ควรลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็นให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น
3. **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 50.00)
   ควรเพิ่มคู่สายโทรศัพท์ในการแนะนำปรึกษาให้มากขึ้น
4. **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ
5. **ด้านการให้บริการ**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ

แสดงตามภาพที่ 414

ภาพที่ 414 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย



2.6.8 สำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี

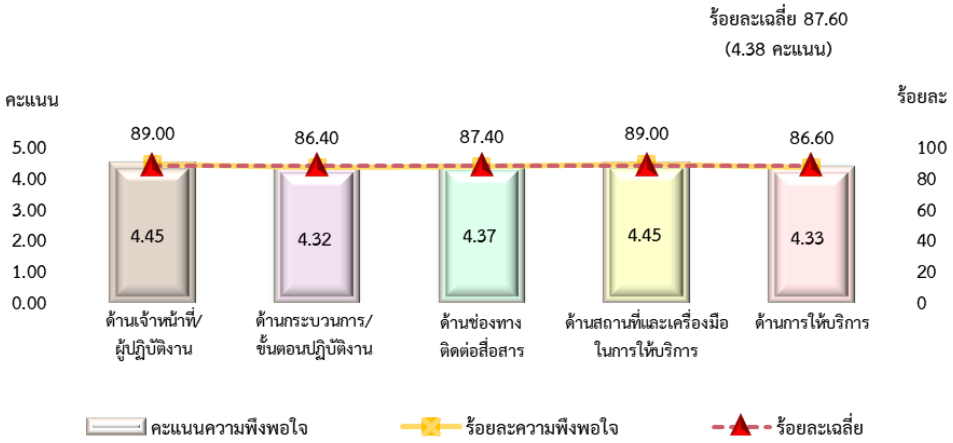
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.39 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.40 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.00

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.38 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.60 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านการให้บริการ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.45 4.45 4.37 4.33 และ 4.32 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.00 89.00 87.40 86.60 และ 86.40 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 415 และตารางที่ 55

ภาพที่ 415 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 55 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.39**	**87.80**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.40**	**88.00**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.38**	**87.60**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.45**	**89.00**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.37	87.40
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.47	89.40
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.47	89.40
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.47	89.40
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.32**	**86.40**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.27	85.40
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.36	87.20
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.37**	**87.40**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.40	88.00
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.30	86.00
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.34	86.80
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.43	88.60
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.45**	**89.00**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.43	88.60
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.37	87.40
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.55	91.00
ด้านการให้บริการ	**4.33**	**86.60**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.35	87.00
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.47	89.40
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.38	87.60
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.30	86.00
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.27	85.40
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.25	85.00
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.33	86.60
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.27	85.40
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.30	86.00
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.33	86.60

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.00

2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ และการให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.47 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.40

3) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย และมีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน คะแนนเฉลี่ย 4.43 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.60

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

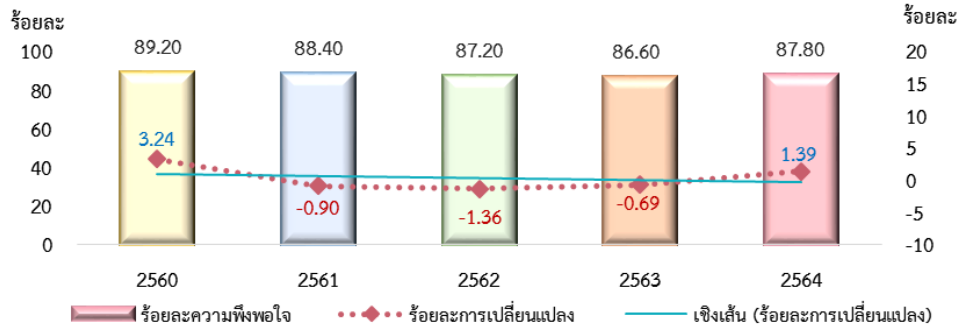
1) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.25 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.00

2) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.27 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.40

3) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว และมีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.30 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.00

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 3.24 และ 1.39 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 0.90 1.36 และ 0.69 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานีมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 416

ภาพที่ 416 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



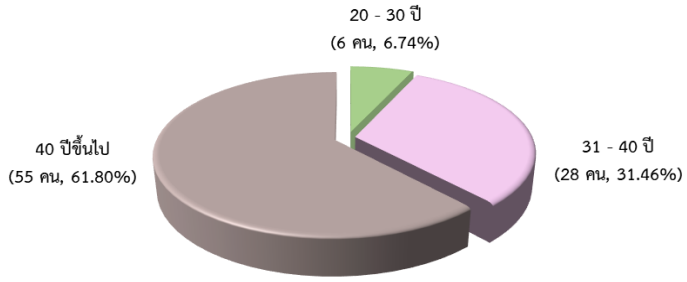
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 89 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 89 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 61.80 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 31.46 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.74 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 417

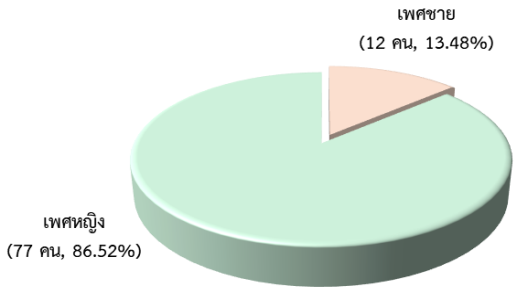
ภาพที่ 417 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 89 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 13.48 และเป็นเพศหญิง จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 86.52 แสดงตามภาพที่ 418

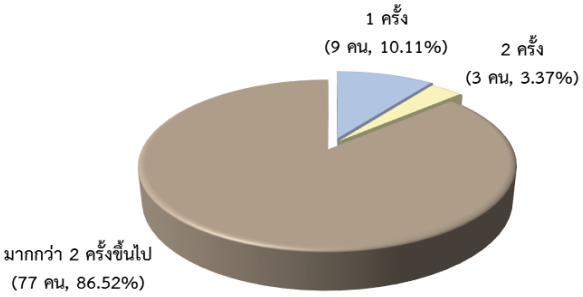
ภาพที่ 418 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 89 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 86.52 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 10.11 และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.37 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 419

ภาพที่ 419 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี

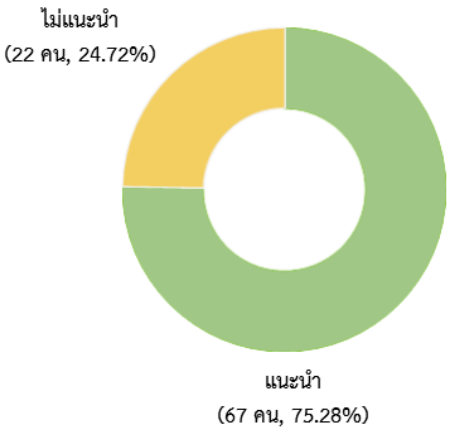
ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 89 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 420

ภาพที่ 420 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี

5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 89 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 75.28 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 24.72 แสดงตามภาพที่ 421

ภาพที่ 421 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 89 ฉบับ พบว่า ไม่มีข้อเสนอแนะ

2.6.9 สำนักงานคลังจังหวัดอุตรดิตถ์

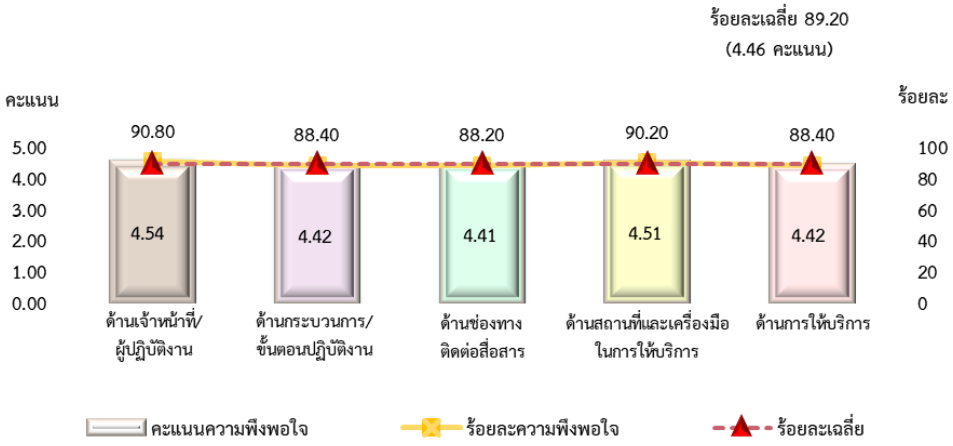
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุตรดิตถ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 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 4.46 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.20 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.54 4.51 4.42 4.42 และ 4.41 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.80 90.20 88.40 88.40 และ 88.20 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 422 และตารางที่ 56

ภาพที่ 422 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุตรดิตถ์ จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 56 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุตรดิตถ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.49**	**89.80**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.52**	**90.40**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.46**	**89.20**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.54**	**90.80**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.50	90.00
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.49	89.80
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.60	92.00
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.57	91.40
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.42**	**88.40**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.40	88.00
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.44	88.80
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.41**	**88.20**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.42	88.40
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.35	87.00
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.41	88.20
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.45	89.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.51**	**90.20**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.45	89.00
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.47	89.40
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.60	92.00
ด้านการให้บริการ	**4.42**	**88.40**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.48	89.60
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.52	90.40
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.50	90.00
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.38	87.60
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.28	85.60
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.28	85.60
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.45	89.00
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.39	87.80
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.46	89.20
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.43	88.60

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุตรดิตถ์ โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ และสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.20

2) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.57 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.40

3) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

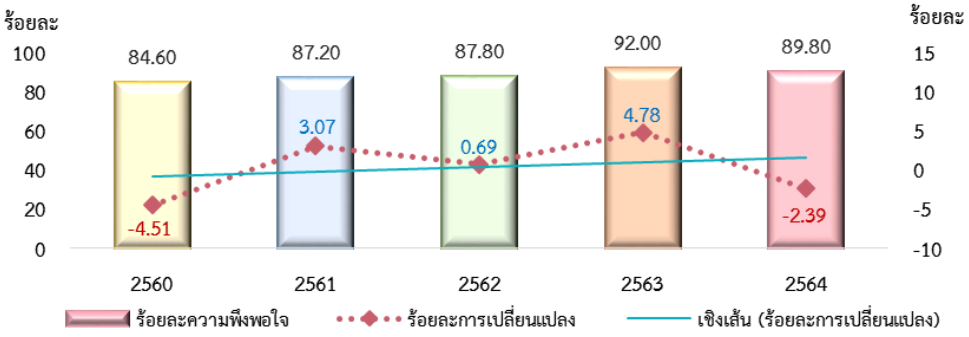
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.28 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.60

2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย คะแนนเฉลี่ย 4.35 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.00

3) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย 4.38 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.60

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุตรดิตถ์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 4.51 และ 2.39 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 3.07 0.69 และ 4.78 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ คาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุตรดิตถ์มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 423

ภาพที่ 423 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุตรดิตถ์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



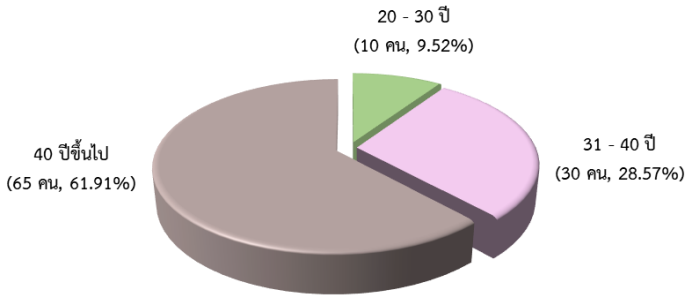
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดอุตรดิตถ์

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 105 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 105 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 61.91 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 9.52 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 424

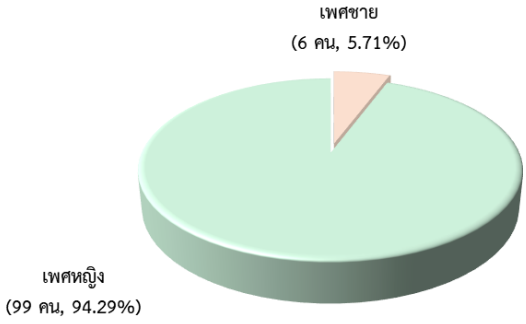
ภาพที่ 424 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดอุตรดิตถ์



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 105 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.71 และเป็นเพศหญิง จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 94.29 แสดงตามภาพที่ 425

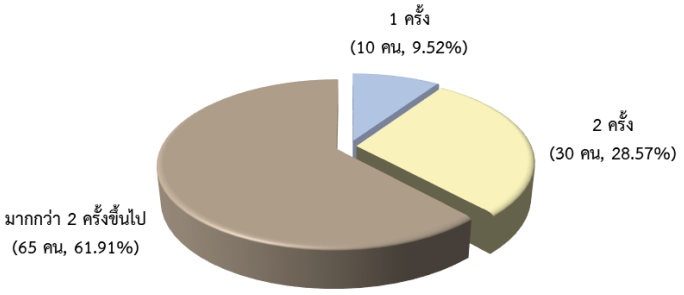
ภาพที่ 425 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดอุตรดิตถ์



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 105 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 61.91 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 และเข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 9.52 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 426

ภาพที่ 426 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุตรดิตถ์



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุตรดิตถ์

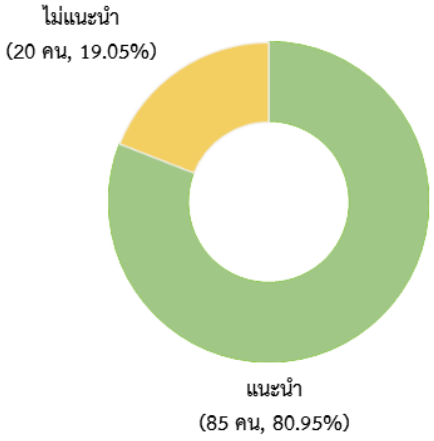
ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 105 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 427

ภาพที่ 427 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุตรดิตถ์

5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุตรดิตถ์

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 105 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 80.95 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 19.05 แสดงตามภาพที่ 428

ภาพที่ 428 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุตรดิตถ์



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุตรดิตถ์

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 105 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 4 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 50.00)

   1.1 เจ้าหน้าที่บางท่านควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

   1.2 เจ้าหน้าที่ไม่ควรเลือกปฏิบัติงานเฉพาะงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายตนเอง และควรปฏิบัติงานแทนกันได้

2. **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน**

   ไม่มีข้อเสนอแนะ

3. **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 25.00)

   การติดต่อทางโทรศัพท์ติดต่อยากเป็นบางครั้ง

4. **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**

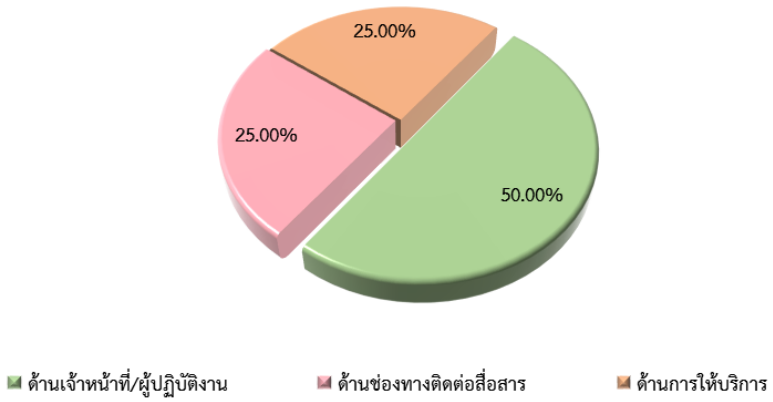
   ไม่มีข้อเสนอแนะ

5. **ด้านการให้บริการ** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 25.00)

   การฝึกอบรมราคากลางงานก่อสร้าง ควรมีการจัดอบรมสม่ำเสมอ เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานยังสับสนในการบันทึกข้อมูลราคากลางงานก่อสร้าง

แสดงตามภาพที่ 429

ภาพที่ 429 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุตรดิตถ์



2.7 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 7

2.7.1 สำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม

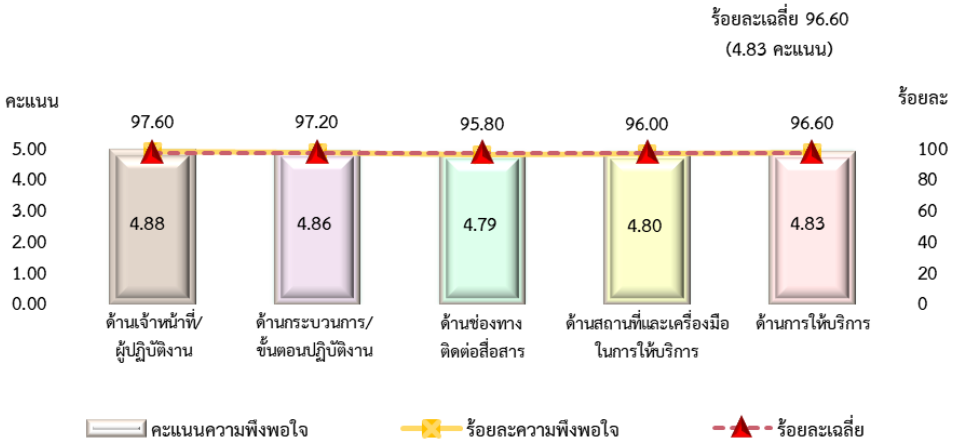
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.86 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.88 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.60

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.83 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.60 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.88 4.86 4.83 4.80 และ 4.79 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.60 97.20 96.60 96.00 และ 95.80 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 430 และตารางที่ 57

ภาพที่ 430 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 57 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.86**	**97.20**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.88**	**97.60**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.83**	**96.60**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.88**	**97.60**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.86	97.20
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.88	97.60
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.91	98.20
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.88	97.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.86**	**97.20**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.88	97.60
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.83	96.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.79**	**95.80**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.83	96.60
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.80	96.00
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.81	96.20
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.73	94.60
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.80**	**96.00**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.78	95.60
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.78	95.60
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.83	96.60
ด้านการให้บริการ	**4.83**	**96.60**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.88	97.60
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.86	97.20
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.88	97.60
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.81	96.20
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.78	95.60
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.76	95.20
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.84	96.80
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.79	95.80
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.84	96.80
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.84	96.80

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.91 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.20

2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจไม่เลือกปฏิบัติ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน และการให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.88 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.60

3) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.86 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.20

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

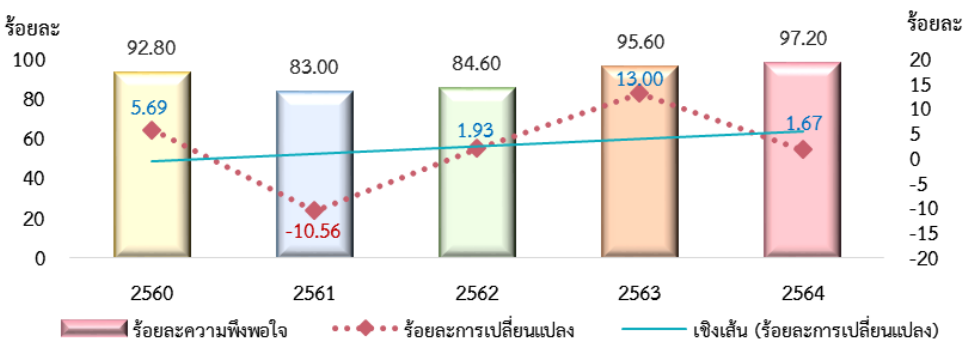
1) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.76 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.20

2) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ และรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60

3) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.79 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.80

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 5.69 1.93 13.00 และ 1.67 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 10.56 พบว่า ด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐมมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 431

ภาพที่ 431 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



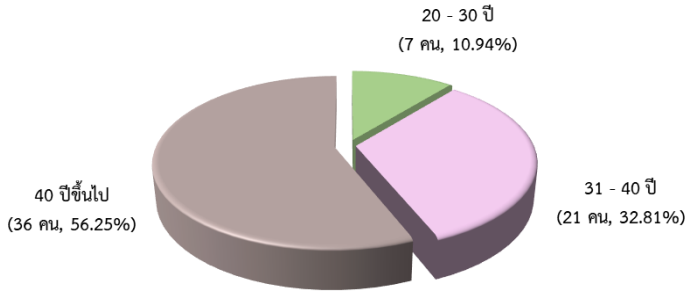
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 64 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 64 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 56.25 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 32.81 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 10.94 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 432

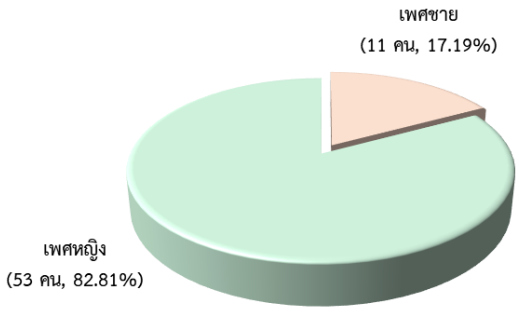
ภาพที่ 432 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 64 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 17.19 และเป็นเพศหญิง จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 82.81 แสดงตามภาพที่ 433

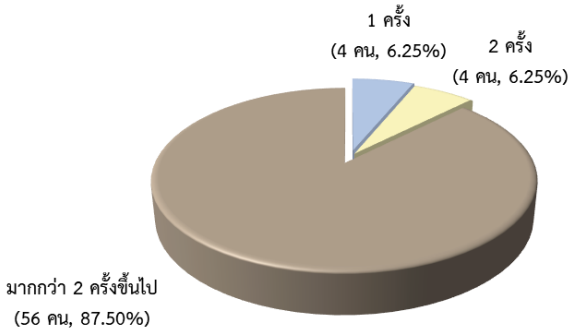
ภาพที่ 433 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 64 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 87.50 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 434

ภาพที่ 434 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม

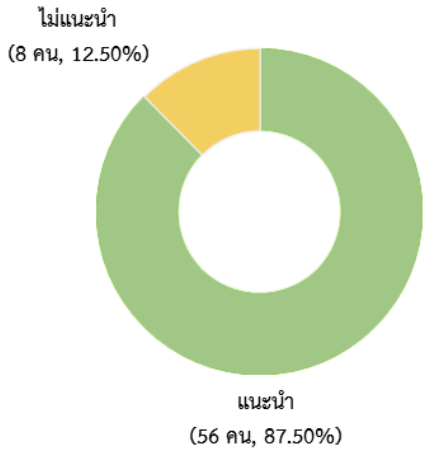
ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 64 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 435

ภาพที่ 435 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม

5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 64 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 87.50 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 แสดงตามภาพที่ 436

ภาพที่ 436 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 64 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 1 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00)

   ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรในการให้บริการให้เพียงพอ เนื่องจากมีผู้รับบริการพร้อมกันหลายคน ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการได้ในทันที

2. **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน**

   ไม่มีข้อเสนอแนะ

3. **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร**

   ไม่มีข้อเสนอแนะ

4. **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**

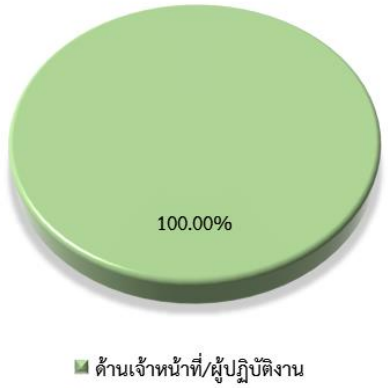
   ไม่มีข้อเสนอแนะ

5. **ด้านการให้บริการ**

   ไม่มีข้อเสนอแนะ

แสดงตามภาพที่ 437

ภาพที่ 437 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม



2.7.2 สำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี

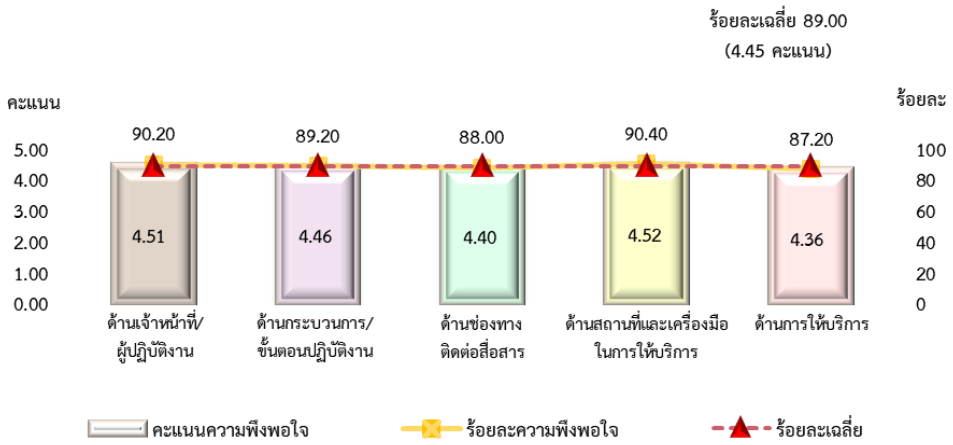
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.42 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.40 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.38 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.60

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.45 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.00 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.52 4.51 4.46 4.40 และ 4.36 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40 90.20 89.20 88.00 และ 87.20 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 438 และตารางที่ 58

ภาพที่ 438 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 58 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.42**	**88.40**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.38**	**87.60**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.45**	**89.00**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.51**	**90.20**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.46	89.20
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.48	89.60
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.54	90.80
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.57	91.40
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.46**	**89.20**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.41	88.20
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.50	90.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.40**	**88.00**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.41	88.20
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.38	87.60
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.39	87.80
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.41	88.20
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.52**	**90.40**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.52	90.40
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.46	89.20
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.57	91.40
ด้านการให้บริการ	**4.36**	**87.20**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.48	89.60
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.49	89.80
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.38	87.60
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.36	87.20
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.30	86.00
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.30	86.00
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.36	87.20
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.34	86.80
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.31	86.20
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.27	85.40

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ และสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.57 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.40

2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.54 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.80

3) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน คะแนนเฉลี่ย 4.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

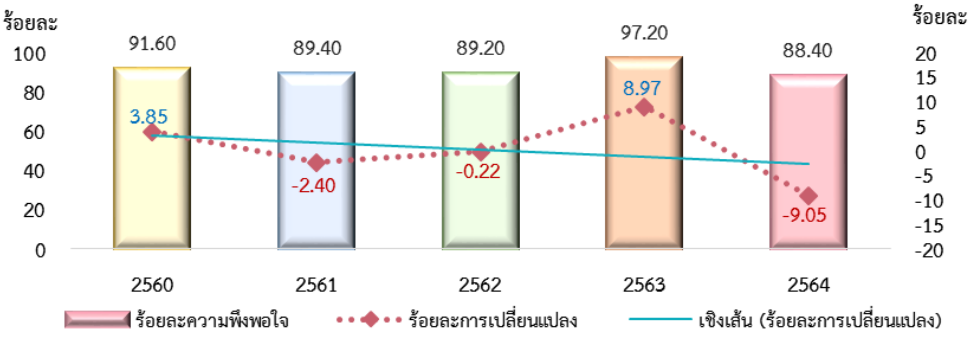
1) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน คะแนนเฉลี่ย 4.27 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.40

2) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.30 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.00

3) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.31 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.20

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 3.85 และ 8.97 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 2.40 0.22 และ 9.05 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรีมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 439

ภาพที่ 439 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



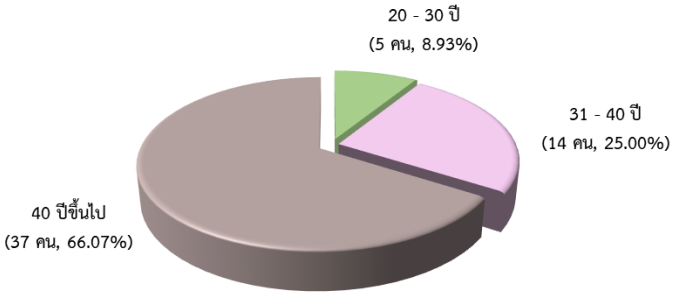
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 56 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 56 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 66.07 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 8.93 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 440

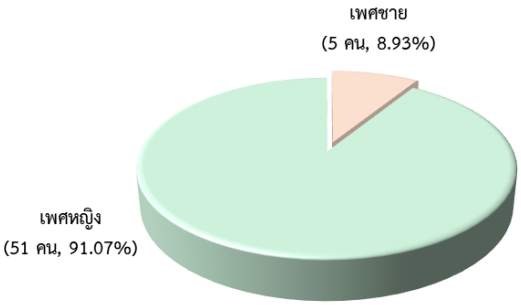
ภาพที่ 440 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 56 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 8.93 และเป็นเพศหญิง จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 91.07 แสดงตามภาพที่ 441

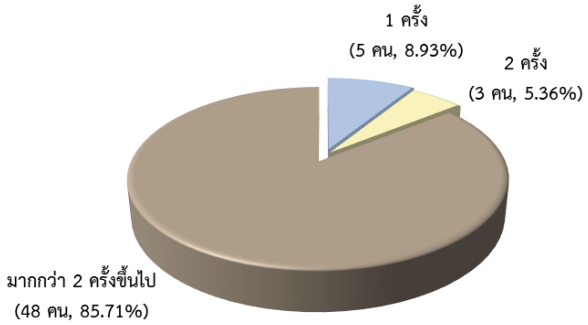
ภาพที่ 441 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 56 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 85.71 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 8.93 และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.36 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 442

ภาพที่ 442 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี

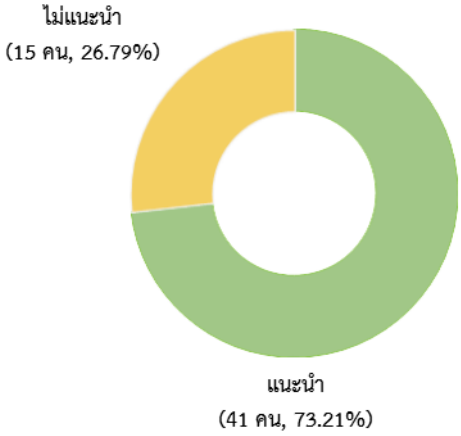
ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 56 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 443

ภาพที่ 443 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี

5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 56 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 73.21 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 26.79 แสดงตามภาพที่ 444

ภาพที่ 444 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 56 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 4 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 25.00)

เจ้าหน้าที่บางท่านควรตอบคำถามด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี

2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน

ไม่มีข้อเสนอแนะ

3. ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 50.00)

หมายเลขโทรศัพท์ที่แนะนำในสายไม่ตรงกับเจ้าหน้าที่แต่ละงาน และควรเพิ่มช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย

4. ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 25.00)

ควรมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย เช่น เครื่องสแกนเนอร์ และเครื่องคอมพิวเตอร์

5. ด้านการให้บริการ

ไม่มีข้อเสนอแนะ

แสดงตามภาพที่ 445

ภาพที่ 445 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี

2.7.3 สำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

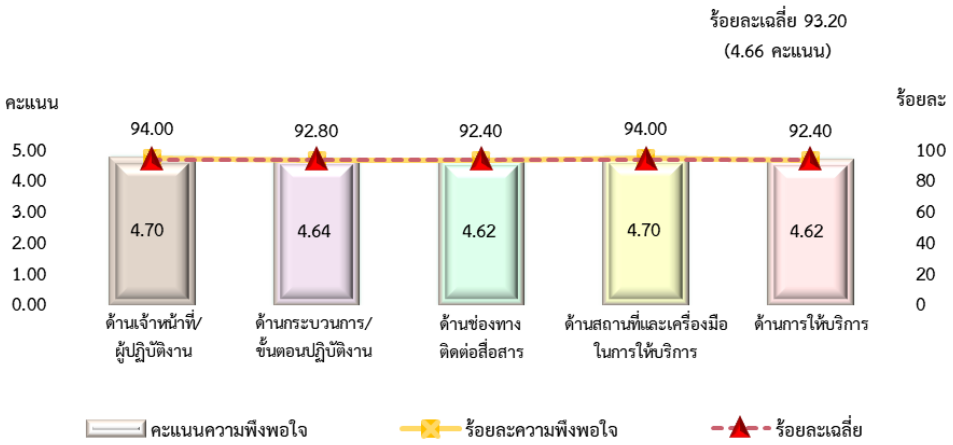
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.80

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.66 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.20 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.70 4.70 4.64 4.62 และ 4.62 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 94.00 92.80 92.40 และ 92.40 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 446 และตารางที่ 59

ภาพที่ 446 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 59 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.68**	**93.60**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.69**	**93.80**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.66**	**93.20**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.70**	**94.00**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.66	93.20
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.70	94.00
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.72	94.40
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.73	94.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.64**	**92.80**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.63	92.60
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.65	93.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.62**	**92.40**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.66	93.20
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.59	91.80
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.62	92.40
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.61	92.20
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.70**	**94.00**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.67	93.40
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.70	94.00
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.73	94.60
ด้านการให้บริการ	**4.62**	**92.40**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.68	93.60
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.70	94.00
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.65	93.00
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.60	92.00
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.55	91.00
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.53	90.60
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.63	92.60
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.62	92.40
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.57	91.40
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.63	92.60

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ และสถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.60

2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.72 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.40

3) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวกรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

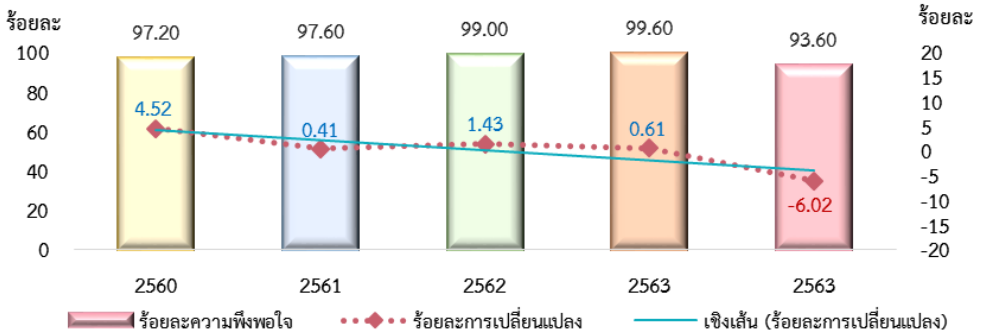
1) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.60

2) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.00

3) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.57 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.40

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 4.52 0.41 1.43 และ 0.61 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 6.02 พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 447

ภาพที่ 447 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



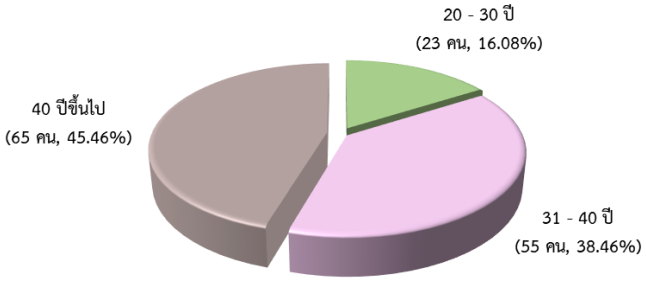
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 143 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 143 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 45.46 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 38.46 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 16.08 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 448

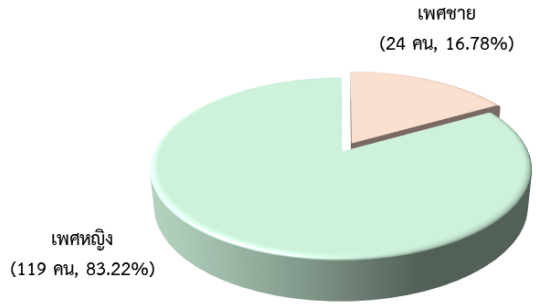
ภาพที่ 448 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 143 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 16.78 และเป็นเพศหญิง จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 83.22 แสดงตามภาพที่ 449

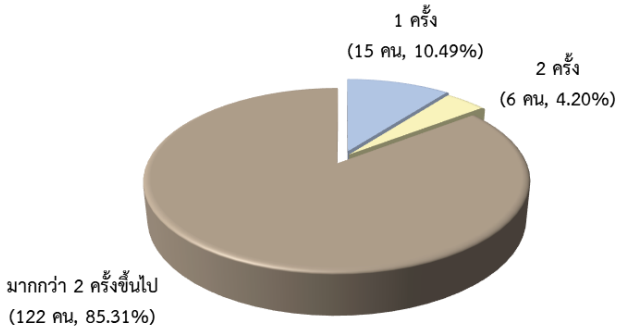
ภาพที่ 449 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 143 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 85.31 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 10.49 และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.20 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 450

ภาพที่ 450 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

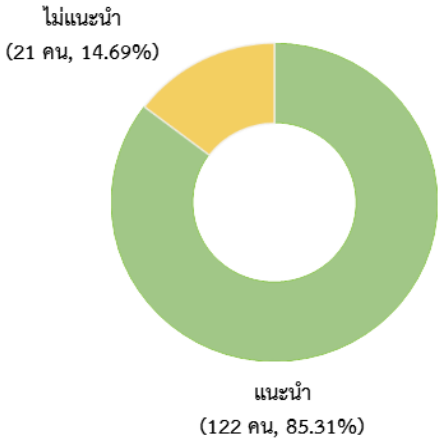
ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 143 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 451

ภาพที่ 451 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 143 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการจำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 85.31 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 14.69 แสดงตามภาพที่ 452

ภาพที่ 452 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 143 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 5 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 40.00)
   เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบางท่านไม่ควรใช้อารมณ์ในการตอบคำถาม
2. **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 40.00)
   ควรมีกระบวนการ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อให้ง่ายต่อการปฏิบัติงาน
3. **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 20.00)
   ควรเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านทางเว็บไซต์ โซเชียลมีเดีย หรือ Application Line
4. **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ
5. **ด้านการให้บริการ**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ

แสดงตามภาพที่ 453

ภาพที่ 453 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

2.7.4 สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี

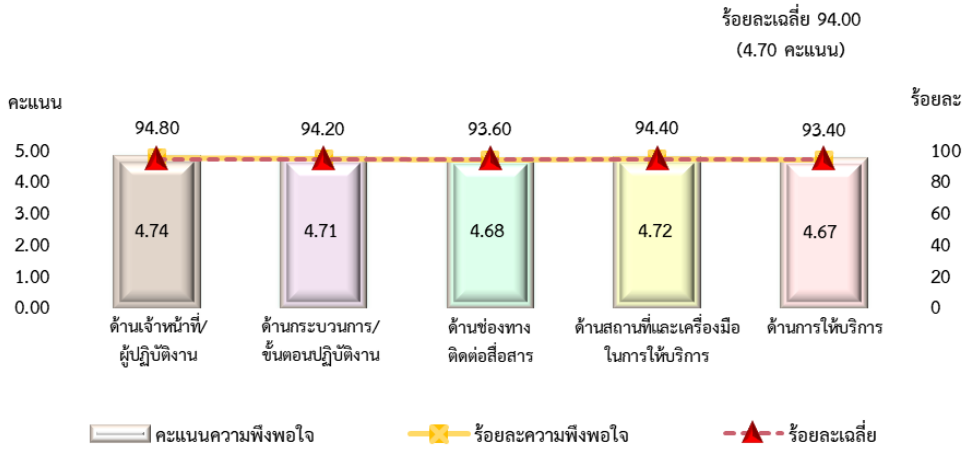
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.72 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.40 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.60

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านการให้บริการ และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.74 4.72 4.71 4.68 และ 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.80 94.40 94.20 93.60 และ 93.40 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 454 และตารางที่ 60

ภาพที่ 454 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 60 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.72**	**94.40**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.73**	**94.60**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.70**	**94.00**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.74**	**94.80**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.74	94.80
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.70	94.00
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.79	95.80
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.71	94.20
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.71**	**94.20**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.73	94.60
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.68	93.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.68**	**93.60**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.73	94.60
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.62	92.40
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.65	93.00
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.70	94.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.72**	**94.40**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.68	93.60
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.70	94.00
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.79	95.80
ด้านการให้บริการ	**4.67**	**93.40**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.71	94.20
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.74	94.80
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.82	96.40
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.62	92.40
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.59	91.80
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.61	92.20
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.62	92.40
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.62	92.40
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.65	93.00
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.67	93.40

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.82 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.40

2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.79 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.80

3) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.74 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.80

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

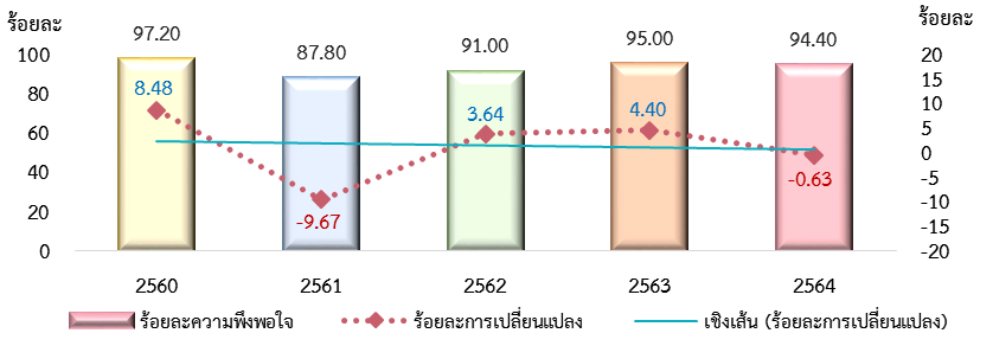
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.59 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.80

2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.61 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.20

3) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน และการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.62 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.40

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 8.48 3.64 และ 4.40 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 9.67 และ 0.63 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสารและด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรีมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 455

ภาพที่ 455 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



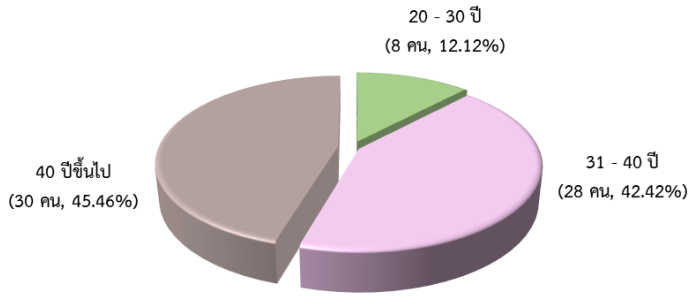
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 66 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 66 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 45.46 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 42.42 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 12.12 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 456

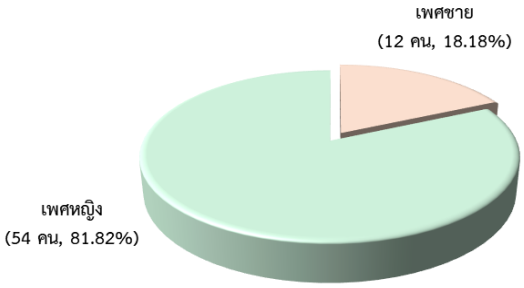
ภาพที่ 456 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 66 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 18.18 และเป็นเพศหญิง จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 81.82 แสดงตามภาพที่ 457

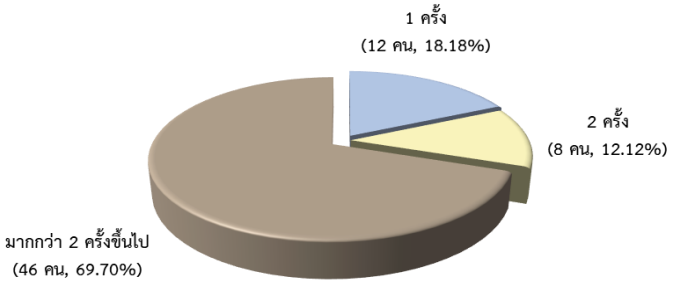
ภาพที่ 457 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 66 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 69.70 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 18.18 และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 12.12 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 458

ภาพที่ 458 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี

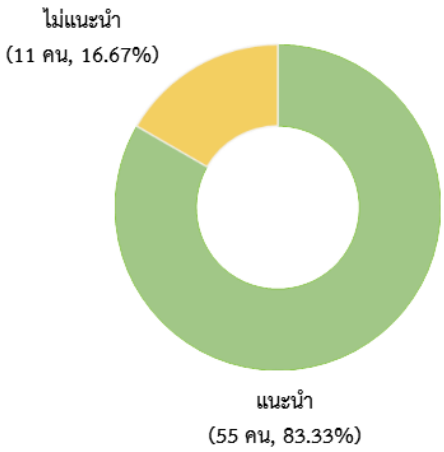
ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 66 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 459

ภาพที่ 459 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี

5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 66 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 83.33 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 แสดงตามภาพที่ 460

ภาพที่ 460 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี



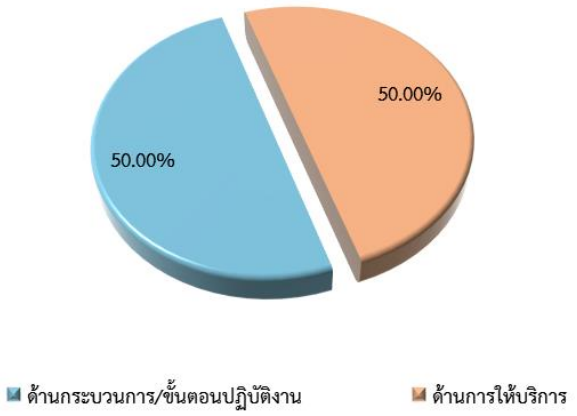
6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 66 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 2 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ
2. **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 50.00)
   ควรลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสม
3. **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ
4. **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ
5. **ด้านการให้บริการ** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 50.00)
   ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเรื่องระเบียบและหนังสือสั่งการใหม่ ๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อเสริมสร้างความรู้ให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน

แสดงตามภาพที่ 461

ภาพที่ 461 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี



2.7.5 สำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี

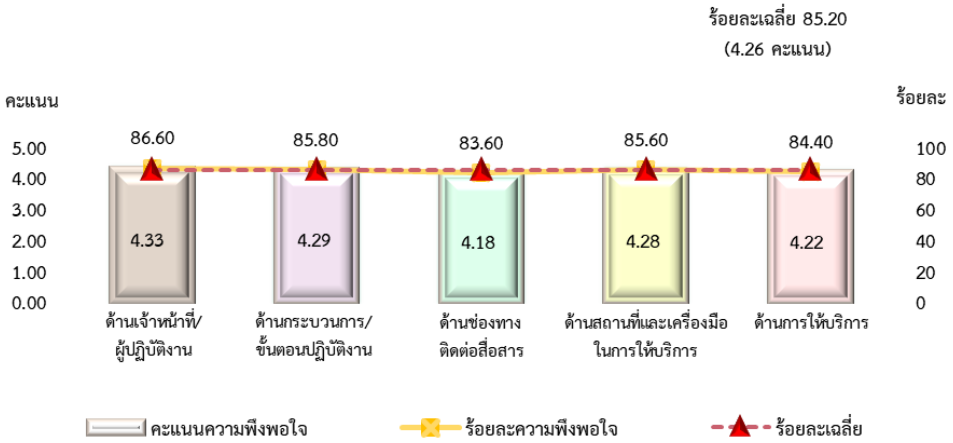
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.30 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.33 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.60

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.26 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.20 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านการให้บริการ และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.33 4.29 4.28 4.22 และ 4.18 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.60 85.80 85.60 84.40 และ 83.60 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 462 และตารางที่ 61

ภาพที่ 462 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 61 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.30**	**86.00**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.33**	**86.60**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.26**	**85.20**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.33**	**86.60**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.31	86.20
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.33	86.60
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.34	86.80
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.34	86.80
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.29**	**85.80**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.29	85.80
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.28	85.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.18**	**83.60**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.29	85.80
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.10	82.00
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.18	83.60
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.16	83.20
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.28**	**85.60**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.25	85.00
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.23	84.60
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.37	87.40
ด้านการให้บริการ	**4.22**	**84.40**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.33	86.60
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.36	87.20
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.30	86.00
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.23	84.60
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.15	83.00
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.12	82.40
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.27	85.40
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.17	83.40
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.13	82.60
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.18	83.60

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.37 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.40

2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.36 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.20

3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.34 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.80

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

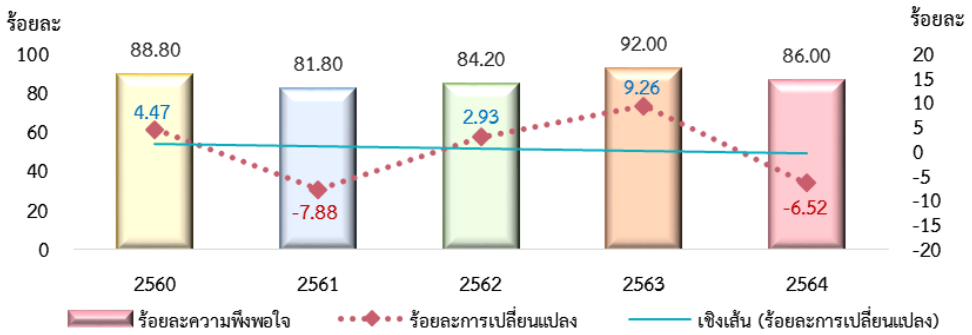
1) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย คะแนนเฉลี่ย 4.10 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.00

2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.12 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.40

3) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.13 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.60

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 4.47 2.93 และ 9.26 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 7.88 และ 6.52 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 463

ภาพที่ 463 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



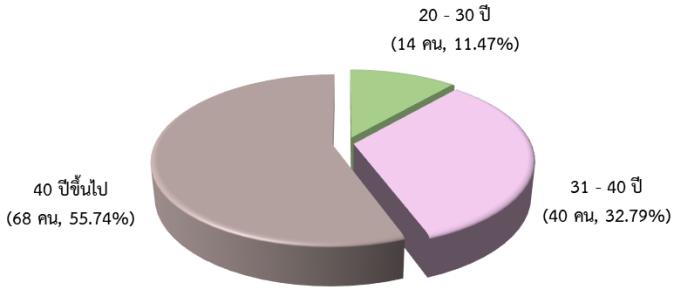
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 122 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 122 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 55.74 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 32.79 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 11.47 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 464

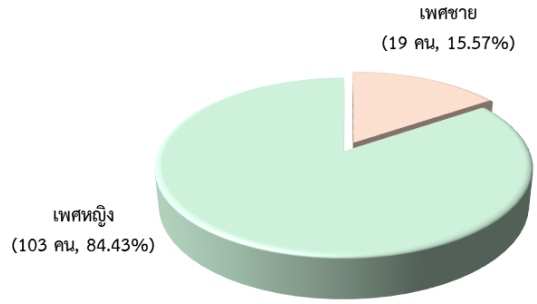
ภาพที่ 464 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 122 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 15.57 และเป็นเพศหญิง จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 84.43 แสดงตามภาพที่ 465

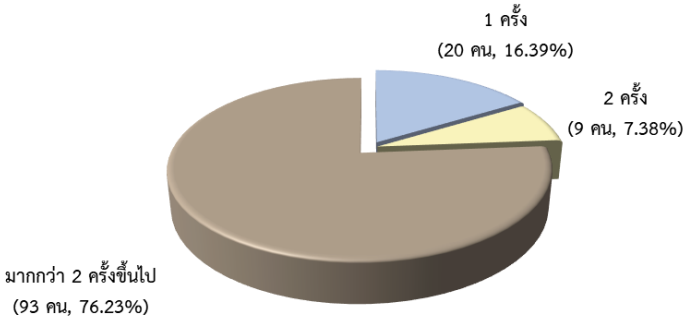
ภาพที่ 465 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 122 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 76.23 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 16.39 และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 7.38 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 466

ภาพที่ 466 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี

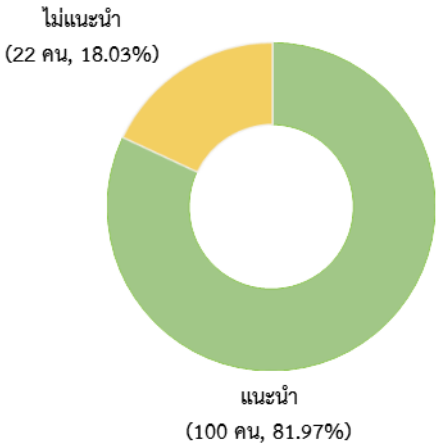
ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 122 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 467

ภาพที่ 467 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี

5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 122 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 81.97 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 18.03 แสดงตามภาพที่ 468

ภาพที่ 468 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 122 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 10 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 4 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 40.00)

1.1 เจ้าหน้าที่บางท่านควรตอบคำถามด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ

1.2 เจ้าหน้าที่ควรมีความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ และควรตอบคำถามแก่ผู้รับบริการให้ชัดเจน

2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน

ไม่มีข้อเสนอแนะ

3. ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 4 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 40.00)

3.1 ควรเพิ่มช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย เช่น Application Line Facebook และ e-Mail

3.2 ควรตรวจสอบเครื่องโทรสาร (Fax) ของสำนักงานให้สามารถใช้งานได้ปกติ

4. ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 20.00)

4.1 ควรมีคอมพิวเตอร์ส่วนกลาง เพื่อความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อที่หน่วยงาน

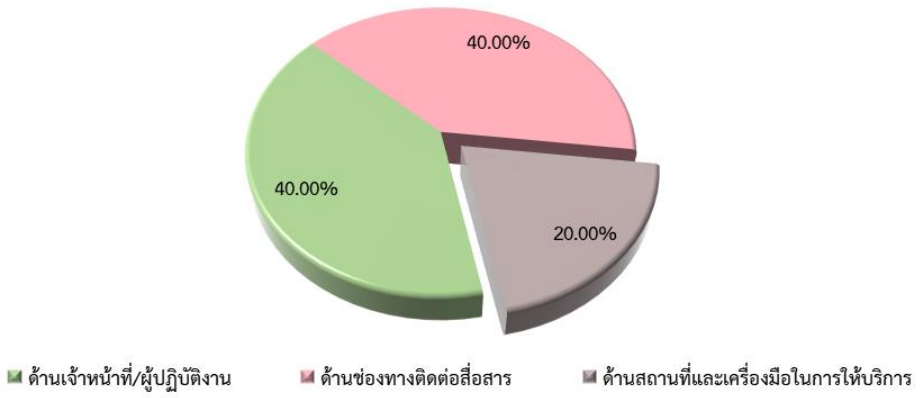
4.2 ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เก้าอี้ ให้เพียงพอต่อผู้ที่มาติดต่อ

5. ด้านการให้บริการ

ไม่มีข้อเสนอแนะ

แสดงตามภาพที่ 469

ภาพที่ 469 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี



2.7.6 สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม

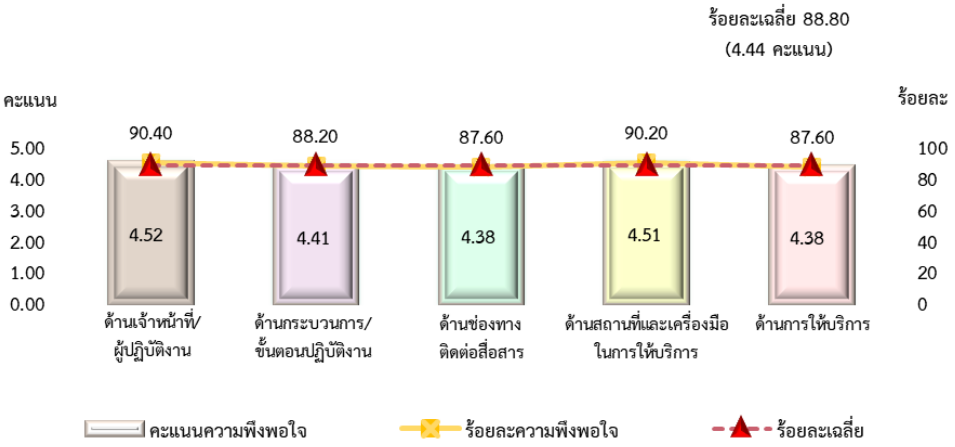
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.45 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.46 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.20

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.80 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.52 4.51 4.41 4.38 และ 4.38 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40 90.20 88.20 87.60 และ 87.60 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 470 และตารางที่ 62

ภาพที่ 470 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกแยกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 62 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.45**	**89.00**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.46**	**89.20**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.44**	**88.80**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.52**	**90.40**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.50	90.00
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.48	89.60
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.53	90.60
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.57	91.40
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.41**	**88.20**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.40	88.00
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.42	88.40
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.38**	**87.60**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.41	88.20
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.31	86.20
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.38	87.60
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.43	88.60
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.51**	**90.20**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.49	89.80
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.45	89.00
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.59	91.80
ด้านการให้บริการ	**4.38**	**87.60**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.49	89.80
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.47	89.40
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.44	88.80
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.26	85.20
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.27	85.40
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.33	86.60
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.42	88.40
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.31	86.20
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.34	86.80
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.46	89.20

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.59 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.80

2) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.57 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.40

3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.60

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

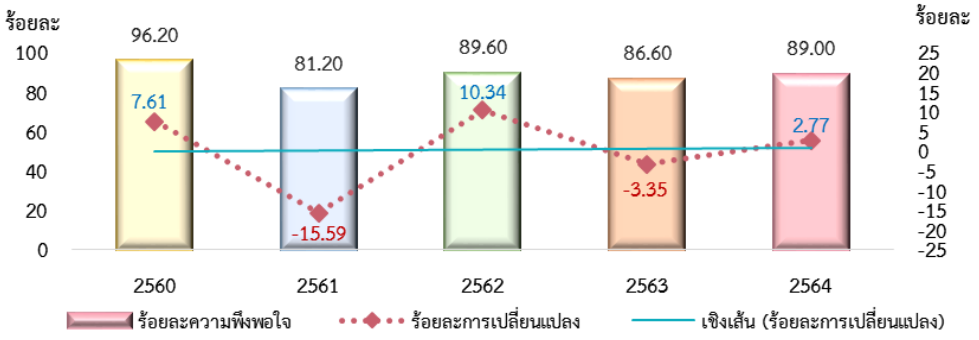
1) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย 4.26 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.20

2) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.27 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.40

3) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย และการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.31 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.20

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 7.61 10.34 และ 2.77 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 15.59 และ 3.35 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสารและด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงครามมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 471

ภาพที่ 471 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



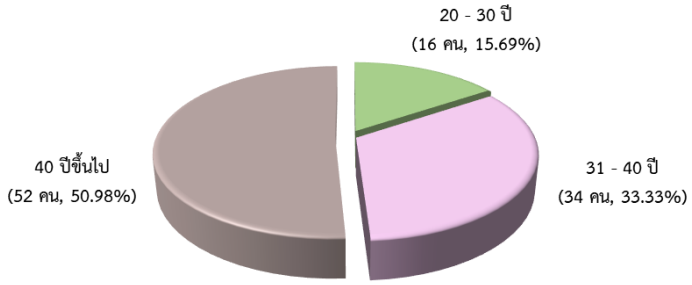
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 102 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 102 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 50.98 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 15.69 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 472

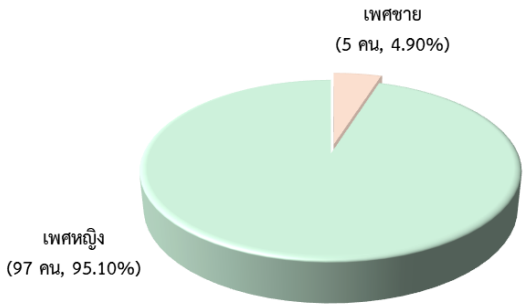
ภาพที่ 472 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 102 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.90 และเป็นเพศหญิง จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 95.10 แสดงตามภาพที่ 473

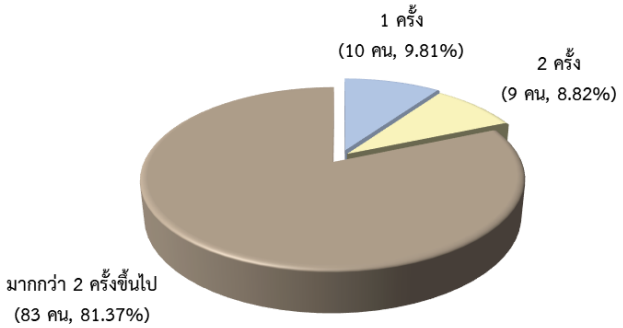
ภาพที่ 473 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 102 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 81.37 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 9.81 และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 8.82 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 474

ภาพที่ 474 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม

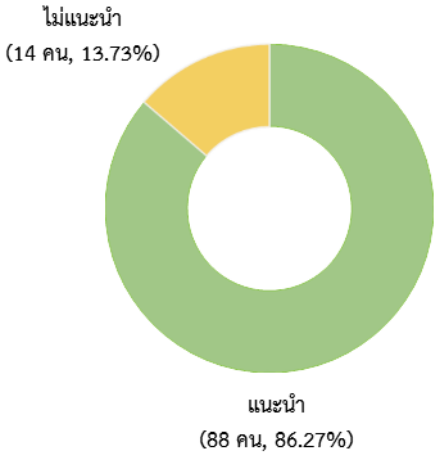
ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 102 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 475

ภาพที่ 475 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม

5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 102 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 86.27 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 13.73 แสดงตามภาพที่ 476

ภาพที่ 476 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 102 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 6 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 16.67)

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรให้คำอธิบายอย่างละเอียด เนื่องจากผู้รับบริการบางรายเป็นเจ้าหน้าที่เพิ่งปฏิบัติงานใหม่

2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 16.67)

ควรทำหนังสือเวียน เรื่อง แนวทางการจัดส่งเอกสารข้อมูลหลักผู้ขายให้สำนักงานคลังจังหวัด โดยระบุรายละเอียดเอกสารที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษรว่าต้องมีเอกสารอะไรบ้าง โดยเฉพาะเรื่องการส่งรายการเคลื่อนไหวบัญชีธนาคารของผู้ขาย เพื่อยืนยันว่าบัญชียังมีการใช้งานอยู่ เพื่อให้ส่วนราชการสามารถใช้เป็นเอกสารชี้แจงผู้ขายให้สามารถเข้าใจได้โดยง่าย เนื่องจากเป็นเอกสารสำคัญของผู้ขาย แต่ต้องมีการขอข้อมูลทุกครั้ง และเพื่อเป็นแนวปฏิบัติในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงหรือโยกย้ายผู้ปฏิบัติงานใหม่ในหน่วยงานให้เข้าใจการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน

3. ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 33.33)

3.1 ควรนำส่งหนังสือต่างๆ ผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของจังหวัด ซึ่งเป็นช่องทางหลักและช่องทางกลาง เพื่อให้ไม่เกิดความสับสนในหน่วยงานผู้รับ เนื่องจากหน่วยงานมีการแบ่งหน้าที่และฝ่ายงานที่ชัดเจน มีบุคลากรที่ทำหน้าที่ธุรการลงรับหนังสือ และนำเสนอให้ผู้บริหารรับทราบตามลำดับชั้นและขั้นตอน สำหรับการนำส่งหนังสือเวียนผ่านทางกลุ่ม Line ควรเป็นทางเลือกให้หนังสือต่างๆ เข้าถึงผู้ปฏิบัติงานได้รวดเร็ว และโดยตรง แต่ไม่ควรเป็นช่องทางหลักในการส่งหนังสือ เนื่องจากทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน พัสดุ หรือธุรการ ต้องมีความกังวล คอยตรวจสอบกลุ่ม Line อยู่ตลอดเวลาว่ามีหนังสือสำคัญส่งมาหรือไม่

3.2 ควรปรับปรุงการการใช้งานโทรศัพท์ เนื่องจากสายหลุดบ่อย และควรเพิ่มช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย

4. ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 33.33)

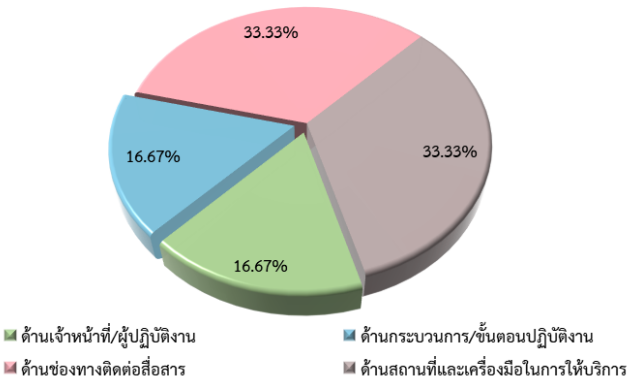
ควรจัดให้มีที่นั่งรอรับบริการให้เพียงพอ

5. ด้านการให้บริการ

ไม่มีข้อเสนอแนะ

แสดงตามภาพที่ 477

ภาพที่ 477 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม



2.7.7 สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร

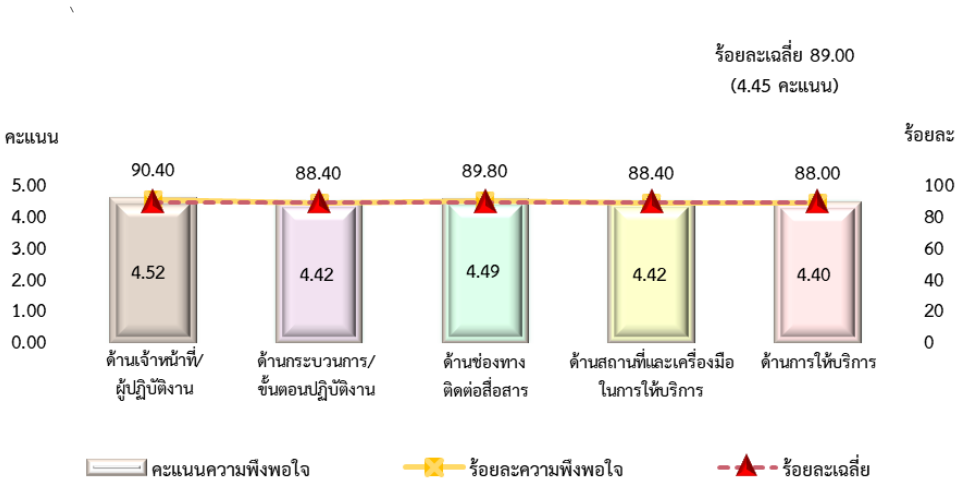
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.50 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.00

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.45 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.00 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.52 4.49 4.42 4.42 และ 4.40 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40 89.80 88.40 88.40 และ 88.00 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 478 และตารางที่ 63

ภาพที่ 478 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 63 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.50**	**90.00**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.55**	**91.00**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.45**	**89.00**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.52**	**90.40**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.53	90.60
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.52	90.40
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.46	89.20
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.56	91.20
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.42**	**88.40**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.39	87.80
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.45	89.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.49**	**89.80**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.52	90.40
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.44	88.80
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.50	90.00
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.51	90.20
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.42**	**88.40**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.39	87.80
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.38	87.60
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.50	90.00
ด้านการให้บริการ	**4.40**	**88.00**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.50	90.00
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.51	90.20
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.47	89.40
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.35	87.00
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.33	86.60
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.31	86.20
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.45	89.00
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.33	86.60
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.34	86.80
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.44	88.80

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.20

2) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ คะแนนเฉลี่ย 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.60

3) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ การรับเรื่อง ประสานงานและติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา คะแนนเฉลี่ย 4.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

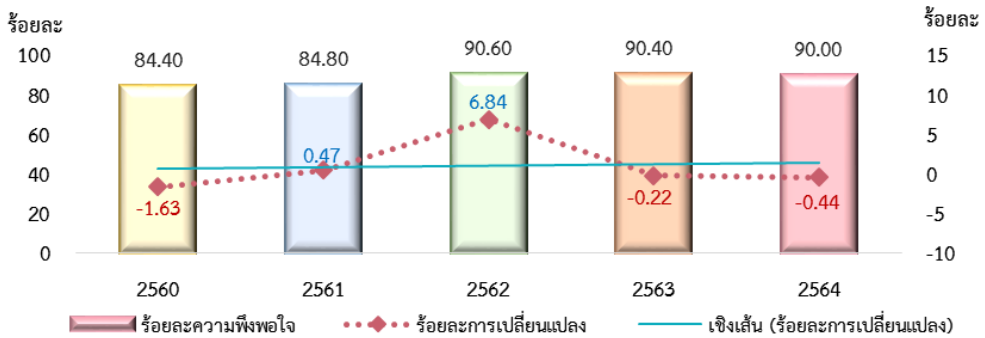
1) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.31 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.20

2) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.33 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.60

3) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.34 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.80

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 1.63 0.22 และ 0.44 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการและด้านการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2562 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 0.47 และ 6.84 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาครมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 479

ภาพที่ 479 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



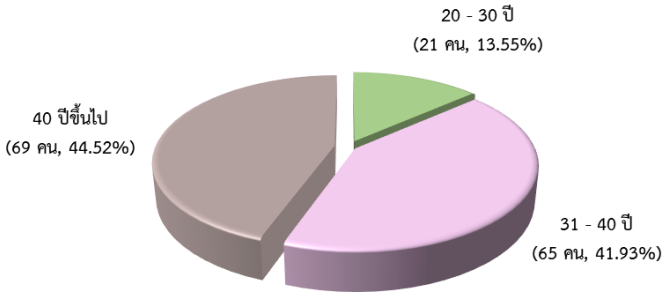
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 155 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 155 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 44.52 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 41.93 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 13.55 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 480

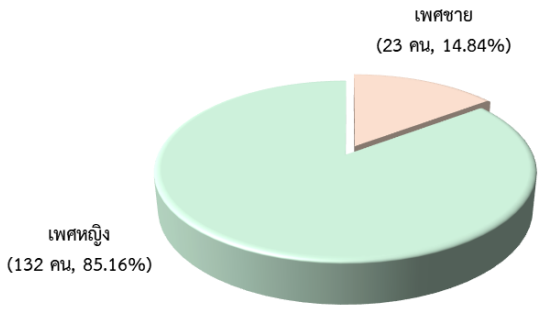
ภาพที่ 480 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 155 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 14.84 และเป็นเพศหญิง จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 85.16 แสดงตามภาพที่ 481

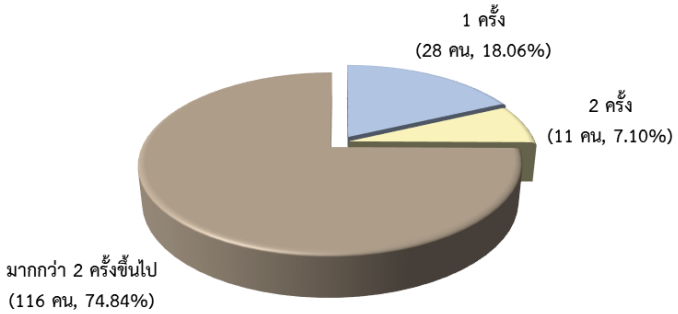
ภาพที่ 481 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 155 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 74.84 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 18.06 และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.10 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 482

ภาพที่ 482 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร

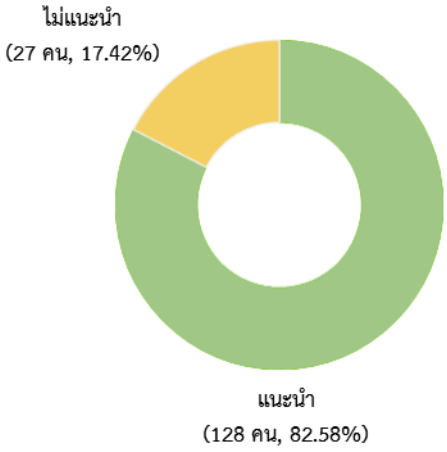
ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 155 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 483

ภาพที่ 483 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร

5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 155 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 82.58 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 17.42 แสดงตามภาพที่ 484

ภาพที่ 484 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร



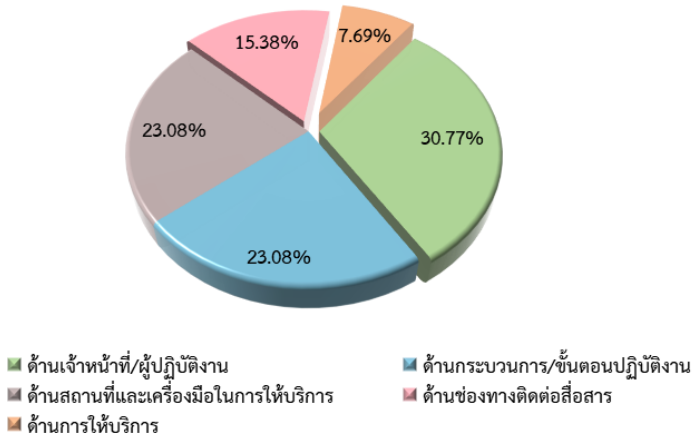
6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 155 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 13 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** (จำนวน 4 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 30.77)
   1.1 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรใช้อารมณ์ในการตอบคำถาม
   1.2 เจ้าหน้าที่ควรมีความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ และควรตอบคำถามแก่ผู้รับบริการให้ชัดเจน รวดเร็ว และตรงความต้องการ
2. **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** (จำนวน 3 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 23.08)
   2.1 ควรลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสม
   2.2 ควรมีกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อให้ง่ายต่อการปฏิบัติงาน
   2.3 ควรจัดทำคู่มือสรุปขั้นตอนปฏิบัติงาน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้ได้อย่างถูกต้อง
3. **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 15.38)
   ควรเพิ่มช่องการติดต่อสื่อสารที่หลากหลายมากขึ้น
4. **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** (จำนวน 3 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 23.08)
   4.1 ควรจัดให้มีที่นั่งพักรอ ระหว่างที่เจ้าหน้าที่ยังไม่พร้อมให้บริการ
   4.2 ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ เนื่องจากคับแคบไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการ
5. **ด้านการให้บริการ** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 7.69)
   ควรจัดให้มีการฝึกอบรม ทบทวน ระเบียบ หนังสือสั่งการใหม่ ๆ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และเพื่อเสริมความรู้ทักษะให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

แสดงตามภาพที่ 485

ภาพที่ 485 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร



2.7.8 สำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี

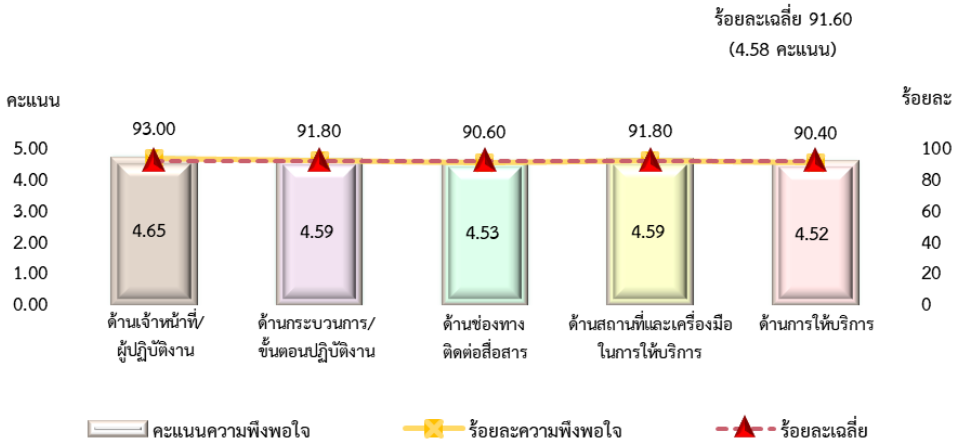
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.61 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.60

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.60 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.65 4.59 4.59 4.53 และ 4.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.00 91.80 91.80 90.60 และ 90.40 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 486 และตารางที่ 64

ภาพที่ 486 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 64 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.61**	**92.20**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.63**	**92.60**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.58**	**91.60**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.65**	**93.00**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.69	93.80
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.63	92.60
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.58	91.60
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.70	94.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.59**	**91.80**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.55	91.00
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.62	92.40
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.53**	**90.60**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.54	90.80
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.52	90.40
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.51	90.20
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.56	91.20
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.59**	**91.80**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.55	91.00
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.54	90.80
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.68	93.60
ด้านการให้บริการ	**4.52**	**90.40**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.62	92.40
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.62	92.40
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.61	92.20
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.44	88.80
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.37	87.40
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.43	88.60
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.59	91.80
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.42	88.40
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.49	89.80
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.58	91.60

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00

2) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ คะแนนเฉลี่ย 4.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.80

3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

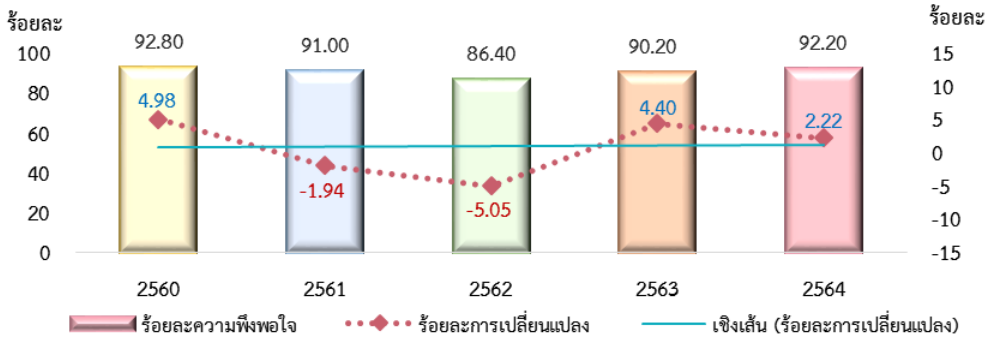
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.37 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.40

2) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.42 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.40

3) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.43 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.60

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 4.98 4.40 และ 2.22 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2562 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 1.94 และ 5.05 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรีมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 487

ภาพที่ 487 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



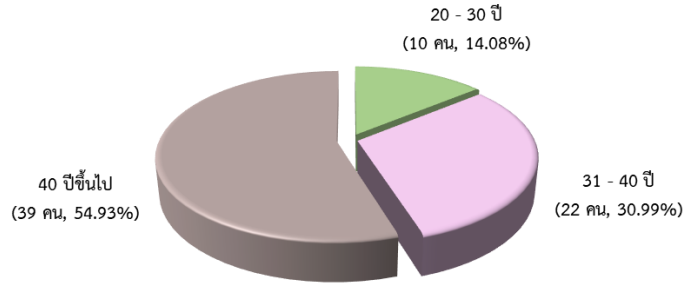
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 71 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 71 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 54.93 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 30.99 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 14.08 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 488

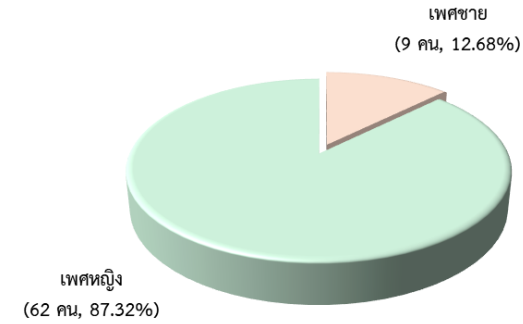
ภาพที่ 488 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 71 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 12.68 และเป็นเพศหญิง จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 87.32 แสดงตามภาพที่ 489

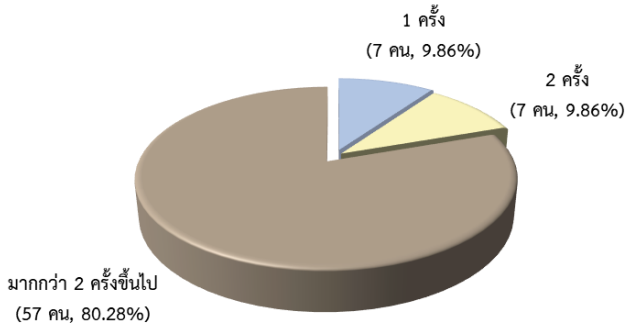
ภาพที่ 489 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 71 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 80.28 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 9.86 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 490

ภาพที่ 490 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี

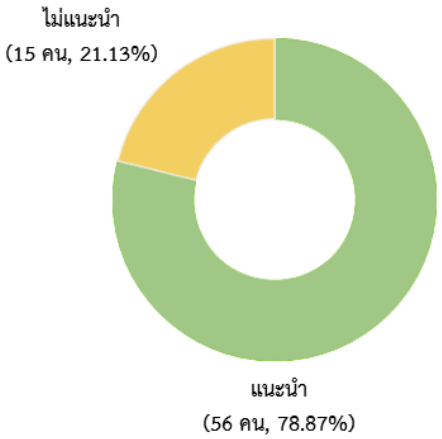
ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 71 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 491

ภาพที่ 491 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี

5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 71 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 78.87 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 21.13 แสดงตามภาพที่ 492

ภาพที่ 492 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี



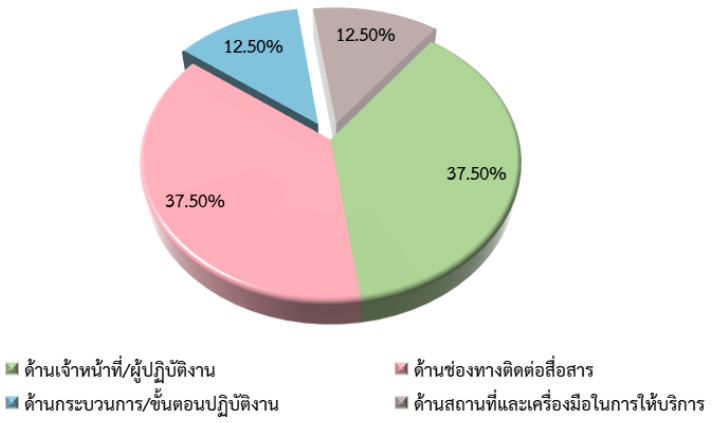
6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 71 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 8 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** (จำนวน 3 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 37.50)
   1.1 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรมีความกระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ
   1.2 เจ้าหน้าที่ควรตอบคำถามแก่ผู้รับบริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ
2. **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 12.50)
   ควรลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสม
3. **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** (จำนวน 3 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 37.50)
   3.1 การติดต่อทางโทรศัพท์ค่อนข้างยาก ควรเพิ่มคู่สายโทรศัพท์ให้มากขึ้น
   3.2 ควรมีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย
4. **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 12.50)
   ควรมีคอมพิวเตอร์ส่วนกลาง เพื่อให้บริการแก่ผู้มาติดต่อที่หน่วยงาน
5. **ด้านการให้บริการ**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ

แสดงตามภาพที่ 493

ภาพที่ 493 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี



2.8 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 8

2.8.1 สำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี

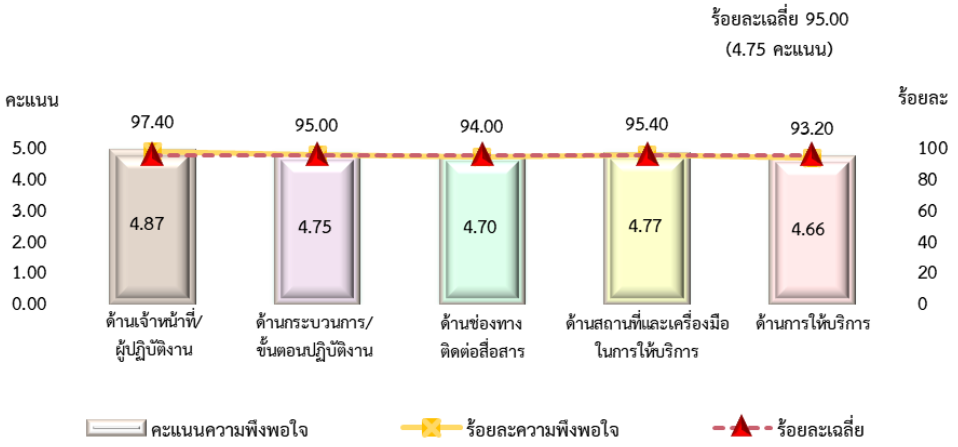
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.40 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.79 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.80

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.75 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.00 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.87 4.77 4.75 4.70 และ 4.66 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.40 95.40 95.00 94.00 และ 93.20 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 494 และตารางที่ 65

ภาพที่ 494 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 65 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.77**	**95.40**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.79**	**95.80**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.75**	**95.00**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.87**	**97.40**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.82	96.40
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.85	97.00
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.91	98.20
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.88	97.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.75**	**95.00**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.71	94.20
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.79	95.80
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.70**	**94.00**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.74	94.80
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.65	93.00
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.71	94.20
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.71	94.20
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.77**	**95.40**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.79	95.80
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.74	94.80
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.79	95.80
ด้านการให้บริการ	**4.66**	**93.20**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.76	95.20
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.79	95.80
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.59	91.80
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.66	93.20
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.61	92.20
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.55	91.00
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.64	92.80
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.69	93.80
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.65	93.00
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.68	93.60

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.91 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.20

2) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.88 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.60

3) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ คะแนนเฉลี่ย 4.85 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.00

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

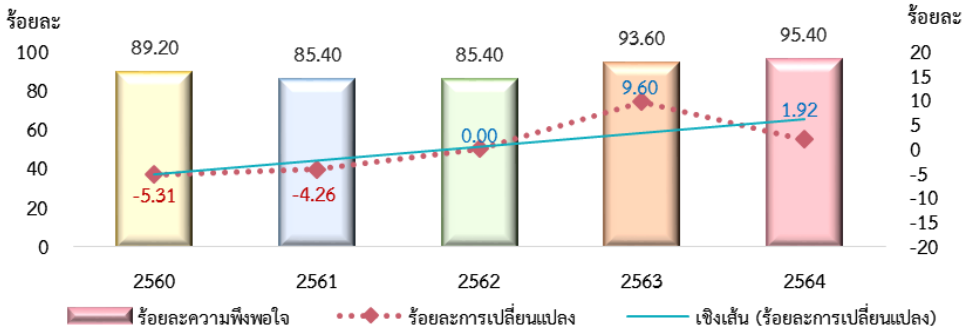
1) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.00

2) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.59 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.80

3) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.61 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.20

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2561 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 5.31 และ 4.26 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 9.60 และ 1.92 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 495

ภาพที่ 495 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



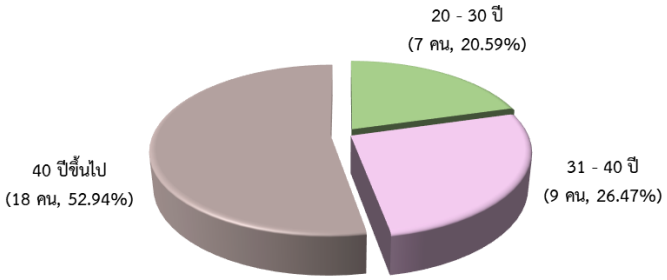
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 34 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 34 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 52.94 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 26.47 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 20.59 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 496

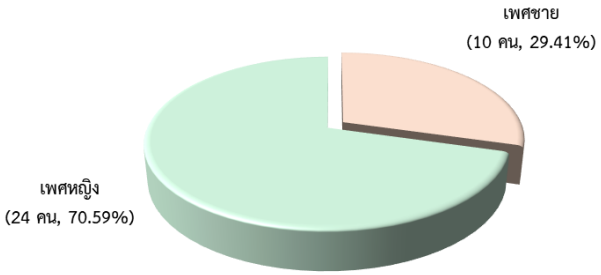
ภาพที่ 496 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 34 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 29.41 และเป็นเพศหญิง จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 70.59 แสดงตามภาพที่ 497

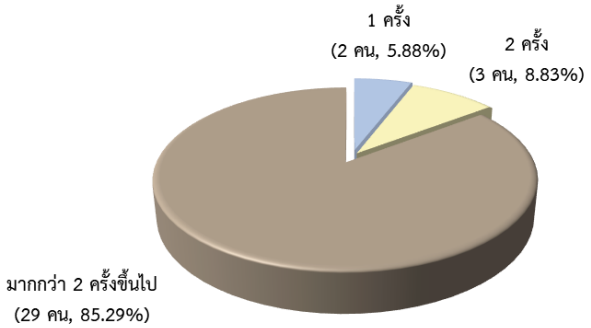
ภาพที่ 497 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 34 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 85.29 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 8.83 และเข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.88 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 498

ภาพที่ 498 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี

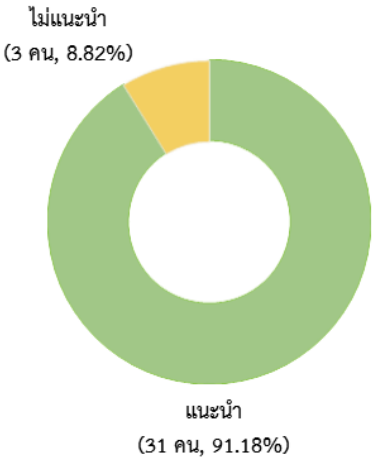
ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 34 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 499

ภาพที่ 499 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี

5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 34 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 91.18 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 8.82 แสดงตามภาพที่ 500

ภาพที่ 500 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 34 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 2 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ
2. **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ
3. **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 50.00)
   การติดต่อทางโทรศัพท์ค่อนข้างยาก ควรเพิ่มคู่สายโทรศัพท์ และมีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย
4. **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ
5. **ด้านการให้บริการ** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 50.00)
   ควรจัดให้มีการฝึกอบรม ทบทวน กฎหมาย/ระเบียบ/หนังสือสั่งการอย่างสม่ำเสมอ

แสดงตามภาพที่ 501

ภาพที่ 501 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี

2.8.2 สำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช

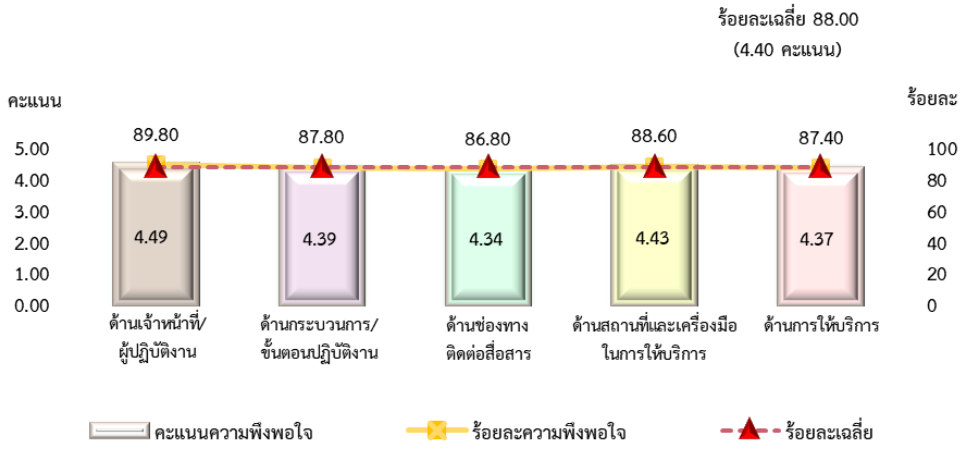
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.47 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.40

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.40 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.00 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.49 4.43 4.39 4.37 และ 4.34 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80 88.60 87.80 87.40 และ 86.80 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 502 และตารางที่ 66

ภาพที่ 502 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 66 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.44**	**88.80**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.47**	**89.40**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.40**	**88.00**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.49**	**89.80**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.50	90.00
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.46	89.20
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.50	90.00
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.50	90.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.39**	**87.80**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.38	87.60
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.40	88.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.34**	**86.80**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.35	87.00
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.28	85.60
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.34	86.80
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.39	87.80
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.43**	**88.60**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.41	88.20
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.39	87.80
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.50	90.00
ด้านการให้บริการ	**4.37**	**87.40**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.50	90.00
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.53	90.60
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.43	88.60
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.30	86.00
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.30	86.00
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.26	85.20
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.32	86.40
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.31	86.20
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.28	85.60
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.42	88.40

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.60

2) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.50 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.00

3) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ คะแนนเฉลี่ย 4.46 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.20

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

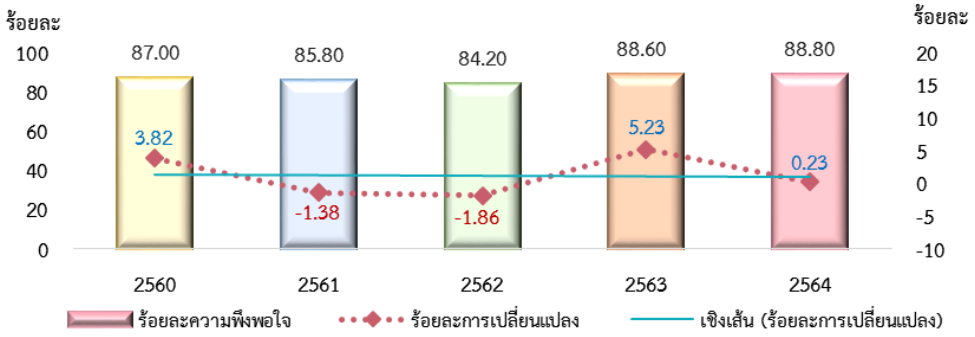
1) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.26 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.20

2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย และมีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.28 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.60

3) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว และรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.30 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.00

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 3.82 5.23 และ 0.23 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2562 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 1.38 และ 1.86 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 503

ภาพที่ 503 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



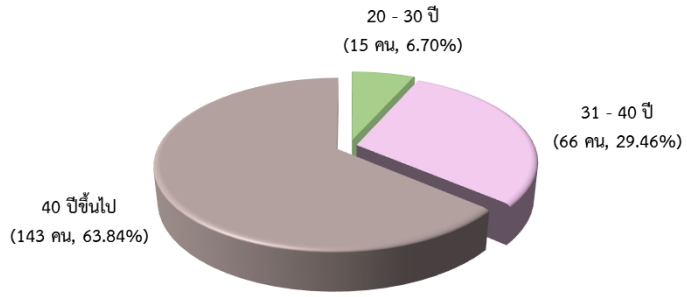
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 224 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 224 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 63.84 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 29.46 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 6.70 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 504

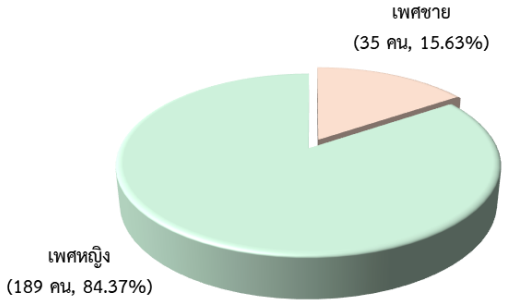
ภาพที่ 504 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 224 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 15.63 และเป็นเพศหญิง จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 84.37 แสดงตามภาพที่ 505

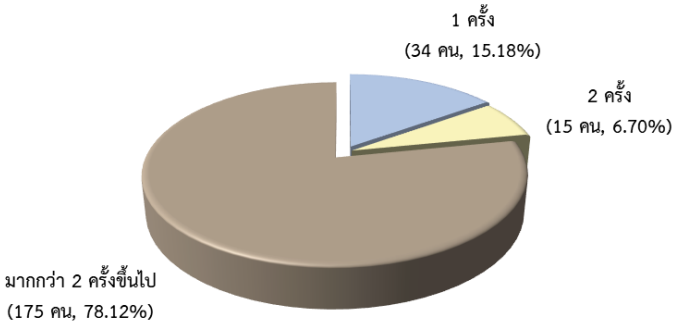
ภาพที่ 505 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 224 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 78.12 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 15.18 และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 6.70 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 506

ภาพที่ 506 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช

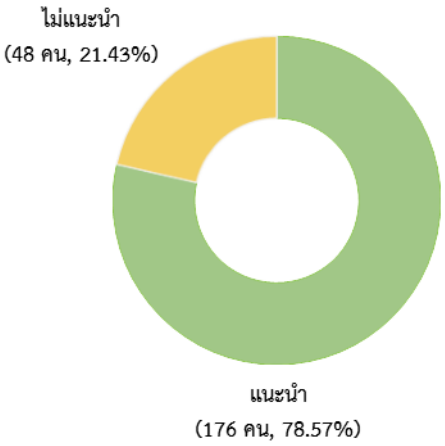
ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 224 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 507

ภาพที่ 507 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช

5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 224 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการจำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 78.57 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 21.43 แสดงตามภาพที่ 508

ภาพที่ 508 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 224 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 14 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** (จำนวน 5 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 35.71)

1.1 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบางท่านควรให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ

1.2 เจ้าหน้าที่ควรมีความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ และตอบคำถามแก่ผู้รับบริการให้ชัดเจน และรวดเร็ว

1.3 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ควรทำงานแทนกันได้หรือมีเจ้าหน้าที่คอยรับเรื่องตลอดเวลา

2. **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** (จำนวน 3 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 21.43)

2.1 ควรลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสม

2.2 ควรจัดทำคู่มือสรุปขั้นตอนปฏิบัติงาน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้ได้อย่างถูกต้อง

3. **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** (จำนวน 5 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 35.71)

การติดต่อทางโทรศัพท์ค่อนข้างยาก ควรเพิ่มคู่สายโทรศัพท์ และมีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลายมากขึ้น

4. **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**

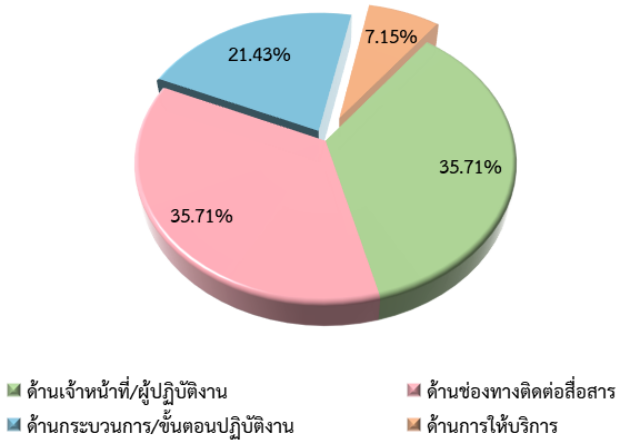
ไม่มีข้อเสนอแนะ

5. **ด้านการให้บริการ** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 7.15)

ควรจัดให้มีการฝึกอบรมการปฏิบัติงานในระบบ e-GP เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกิดความมั่นใจในการทำงาน และส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แสดงตามภาพที่ 509

ภาพที่ 509 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช



2.8.3 สำนักงานคลังจังหวัดกระบี่

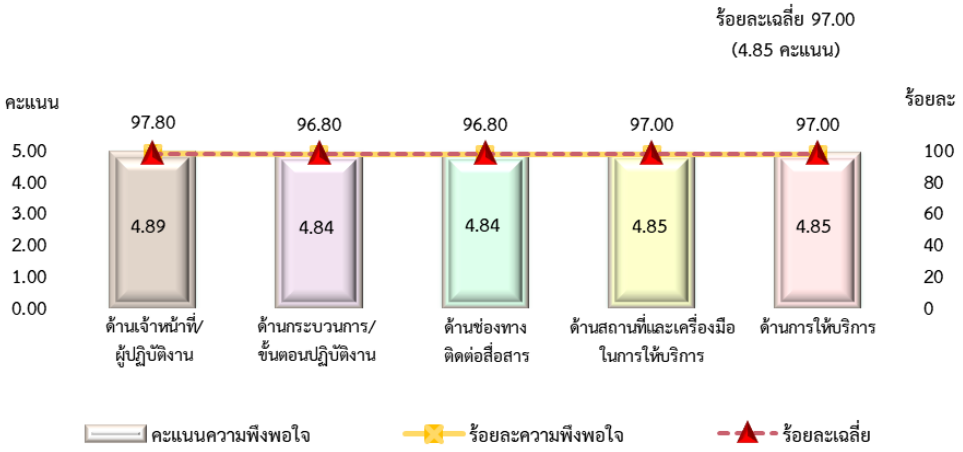
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.86 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.86 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.20

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.85 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.00 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.89 4.85 4.85 4.84 และ 4.84 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.80 97.00 97.00 96.80 และ 96.80 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 510 และตารางที่ 67

ภาพที่ 510 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 67 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.86**	**97.20**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.86**	**97.20**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.85**	**97.00**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.89**	**97.80**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.81	96.20
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.92	98.40
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.92	98.40
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.92	98.40
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.84**	**96.80**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.81	96.20
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.86	97.20
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.84**	**96.80**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.84	96.80
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.81	96.20
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.86	97.20
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.84	96.80
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.85**	**97.00**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.84	96.80
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.86	97.20
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.86	97.20
ด้านการให้บริการ	**4.85**	**97.00**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.86	97.20
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.94	98.80
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.92	98.40
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.91	98.20
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.78	95.60
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.78	95.60
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.85	97.00
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.81	96.20
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.80	96.00
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.83	96.60

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.94 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.80

2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ และการให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.92 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.40

3) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย 4.91 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.20

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

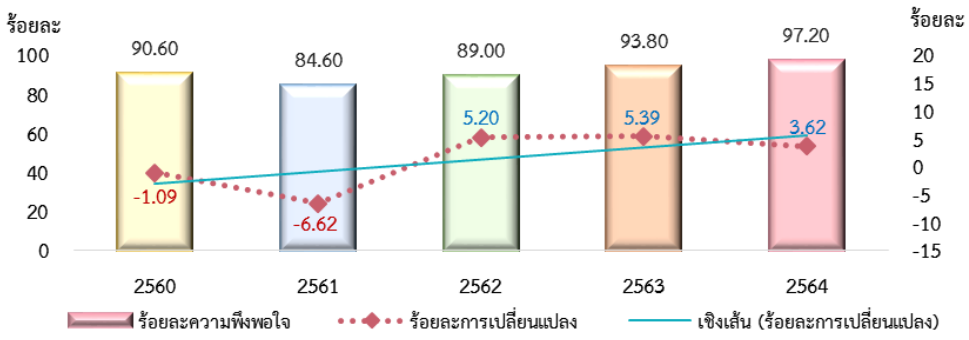
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60

2) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.80 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.00

3) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย และการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.81 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.20

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2561 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 1.09 และ 6.62 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 5.20 5.39 และ 3.62 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 511

ภาพที่ 511 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



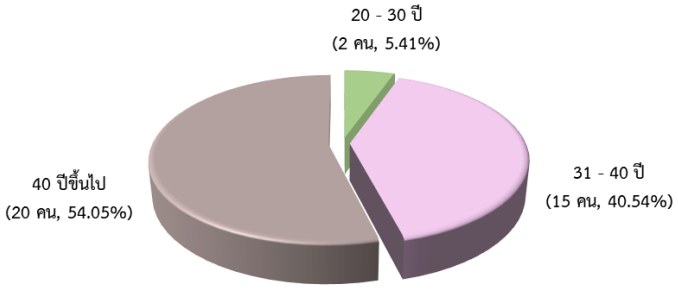
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 37 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 37 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 54.05 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 40.54 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.41 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 512

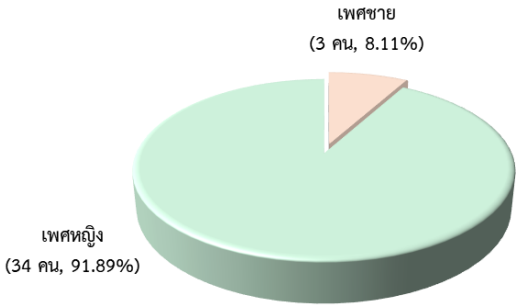
ภาพที่ 512 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 37 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 8.11 และเป็นเพศหญิง จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 91.89 แสดงตามภาพที่ 513

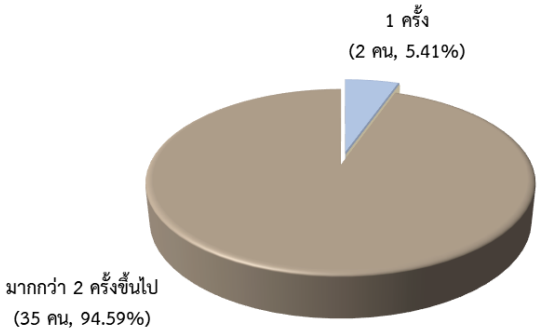
ภาพที่ 513 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 37 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 94.59 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.41 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 514

ภาพที่ 514 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่

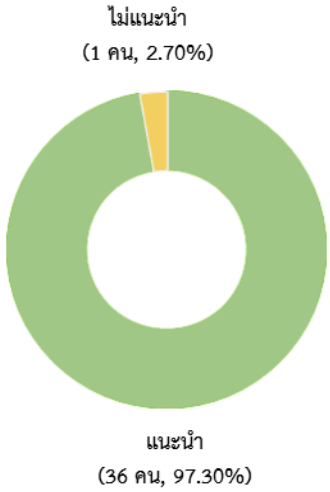
ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 37 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 515

ภาพที่ 515 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่

5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 37 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 97.30 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.70 แสดงตามภาพที่ 516

ภาพที่ 516 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 37 ฉบับ พบว่า ไม่มีข้อเสนอแนะ

2.8.4 สำนักงานคลังจังหวัดชุมพร

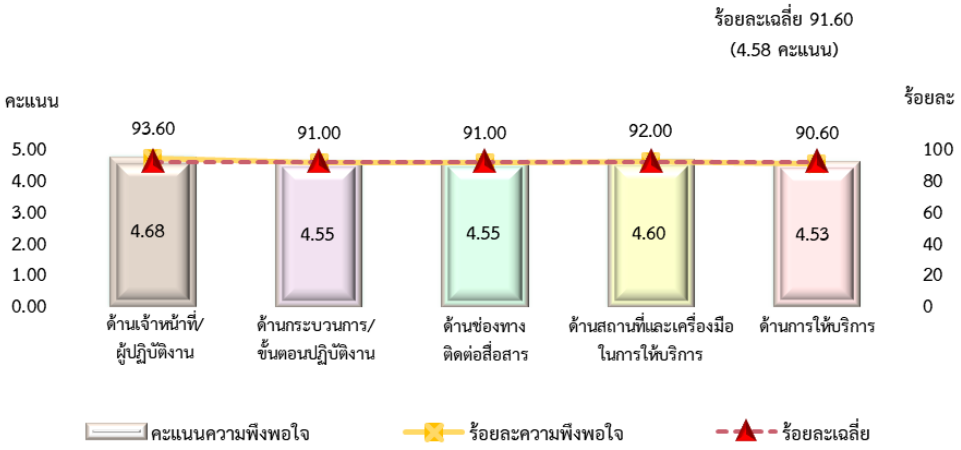
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.72 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.40

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.60 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.68 4.60 4.55 4.55 และ 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60 92.00 91.00 91.00 และ 90.60 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 517 และตารางที่ 68

ภาพที่ 517 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 68 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.65**	**93.00**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.72**	**94.40**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.58**	**91.60**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.68**	**93.60**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.62	92.40
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.65	93.00
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.69	93.80
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.74	94.80
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.55**	**91.00**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.54	90.80
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.55	91.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.55**	**91.00**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.60	92.00
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.48	89.60
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.52	90.40
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.60	92.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.60**	**92.00**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.49	89.80
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.62	92.40
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.68	93.60
ด้านการให้บริการ	**4.53**	**90.60**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.63	92.60
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.63	92.60
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.54	90.80
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.43	88.60
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.48	89.60
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.43	88.60
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.52	90.40
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.49	89.80
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.52	90.40
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.65	93.00

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.74 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.80

2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.80

3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

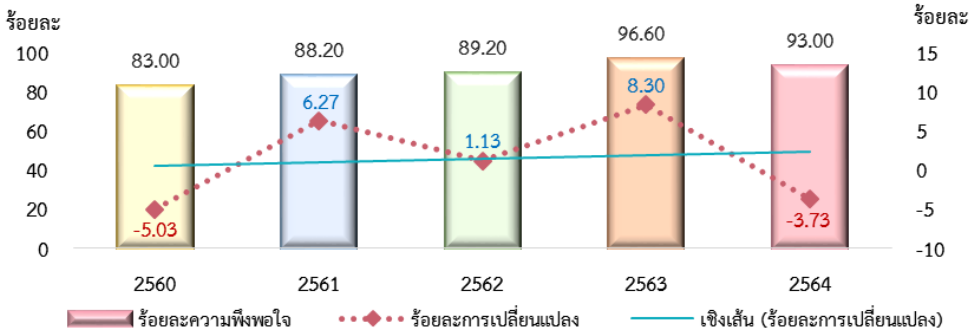
1) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว และรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.43 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.60

2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย และรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.48 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.60

3) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ และบอกจุดให้บริการชัดเจน การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 5.03 และ 3.73 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 6.27 1.13 และ 8.30 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพรมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 518

ภาพที่ 518 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



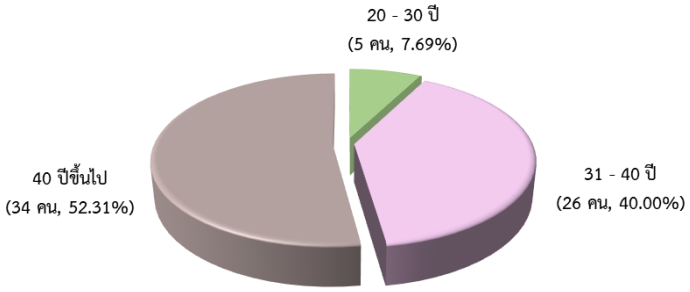
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 65 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 65 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 52.31 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 7.69 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 519

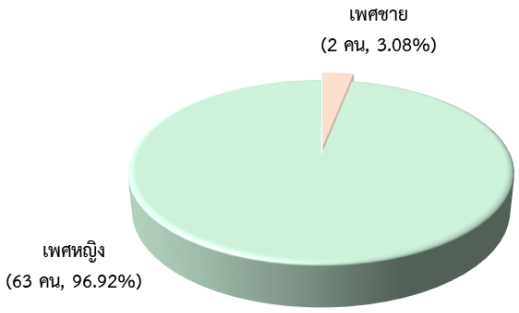
ภาพที่ 519 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 65 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.08 และเป็นเพศหญิง จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 96.92 แสดงตามภาพที่ 520

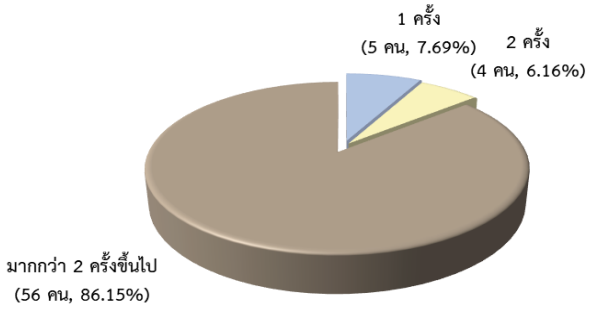
ภาพที่ 520 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 65 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 86.15 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 7.69 และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.16 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 521

ภาพที่ 521 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร

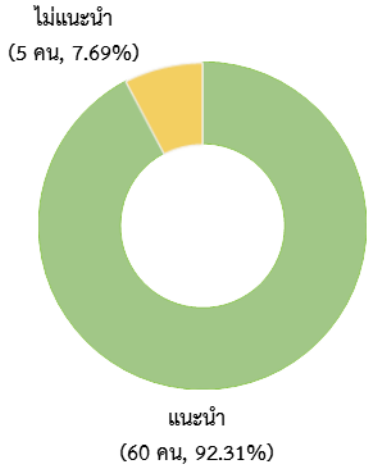
ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 65 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 522

ภาพที่ 522 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร

5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 65 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 92.31 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 7.69 แสดงตามภาพที่ 523

ภาพที่ 523 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 65 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 5 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 20.00)

   เจ้าหน้าที่ควรศึกษาความรู้เกี่ยวกับระเบียบต่างๆ เพิ่มเติม เพื่อให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการต้องการมาปรึกษาได้อย่างถูกต้อง

2. **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 20.00)

   ควรจัดทำคู่มือสรุปขั้นตอนปฏิบัติงาน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้งาน

3. **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 40.00)

   ควรเพิ่มช่องการติดต่อสื่อสารที่หลากหลายนอกจากการติดต่อทางโทรศัพท์ เช่น Application Line และ Facebook

4. **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 20.00)

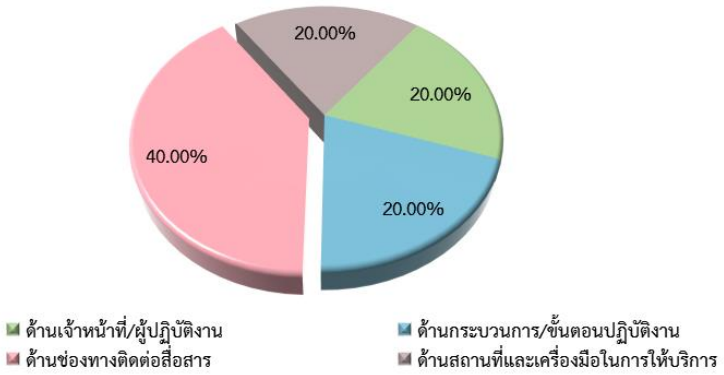
   ควรมีคอมพิวเตอร์ไว้สำหรับบริการผู้มาติดต่อที่หน่วยงาน

5. **ด้านการให้บริการ**

   ไม่มีข้อเสนอแนะ

แสดงตามภาพที่ 524

ภาพที่ 524 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร



2.8.5 สำนักงานคลังจังหวัดพังงา

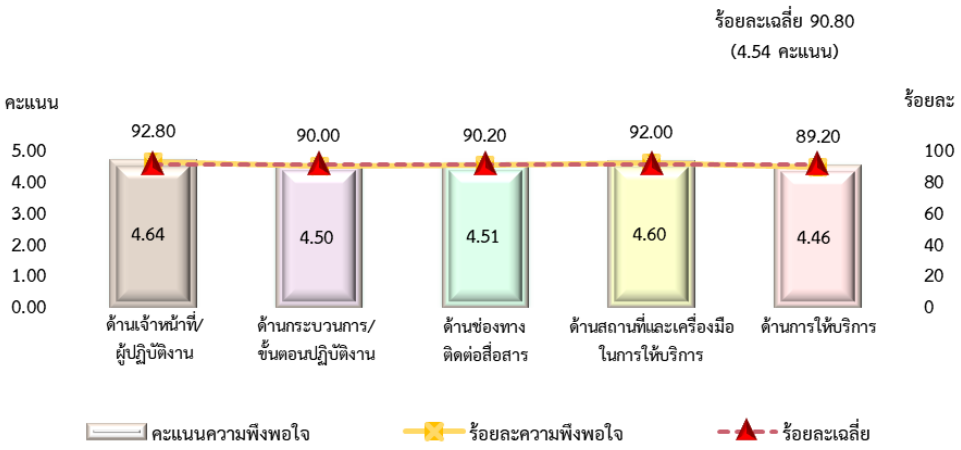
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.57 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.40

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.54 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.80 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.64 4.60 4.51 4.50 และ 4.46 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.80 92.00 90.20 90.00 และ 89.20 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 525 และตารางที่ 69

ภาพที่ 525 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 69 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.56**	**91.20**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.57**	**91.40**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.54**	**90.80**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.64**	**92.80**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.62	92.40
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.59	91.80
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.68	93.60
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.65	93.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.50**	**90.00**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.43	88.60
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.57	91.40
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.51**	**90.20**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.51	90.20
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.41	88.20
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.54	90.80
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.59	91.80
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.60**	**92.00**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.59	91.80
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.54	90.80
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.68	93.60
ด้านการให้บริการ	**4.46**	**89.20**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.64	92.80
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.59	91.80
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.47	89.40
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.39	87.80
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.45	89.00
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.42	88.40
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.44	88.80
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.45	89.00
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.35	87.00
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.41	88.20

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ และสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60

2) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.00

3) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.64 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.80

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

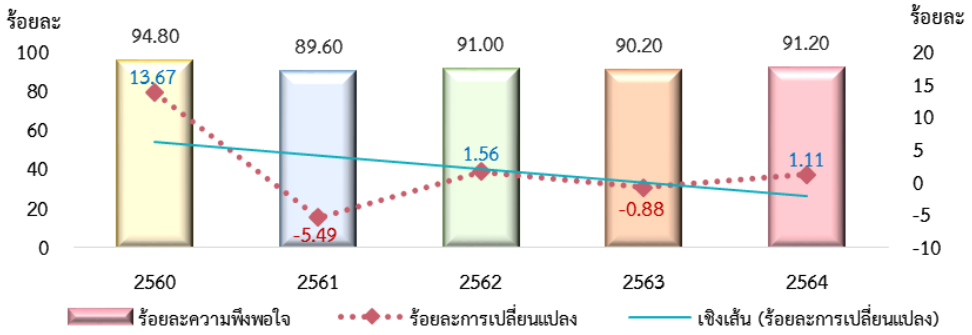
1) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.35 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.00

2) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย 4.39 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.80

3) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย และวิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน คะแนนเฉลี่ย 4.41 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.20

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 13.67 1.56 และ 1.11 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 5.49 และ 0.88 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพังงามีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 526

ภาพที่ 526 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



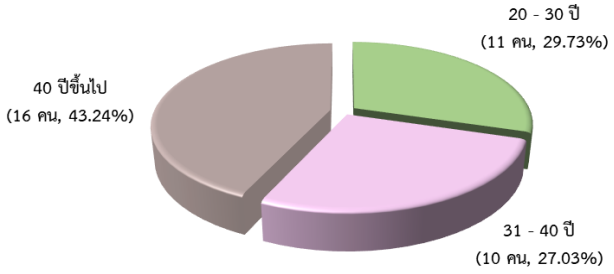
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 37 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 37 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 43.24 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 29.73 และอยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 27.03 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 527

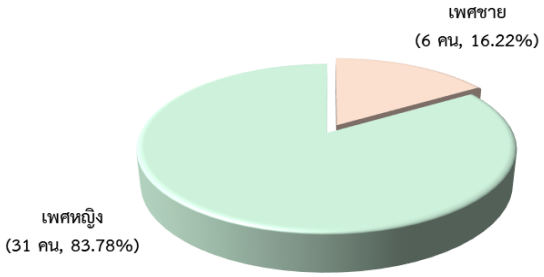
ภาพที่ 527 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 37 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 16.22 และเป็นเพศหญิง จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 83.78 แสดงตามภาพที่ 528

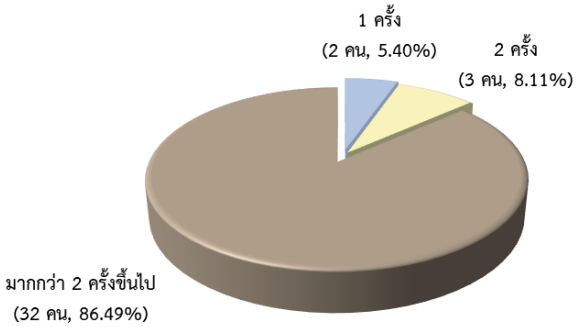
ภาพที่ 528 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 37 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 86.49 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 8.11 และเข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.40 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 529

ภาพที่ 529 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา

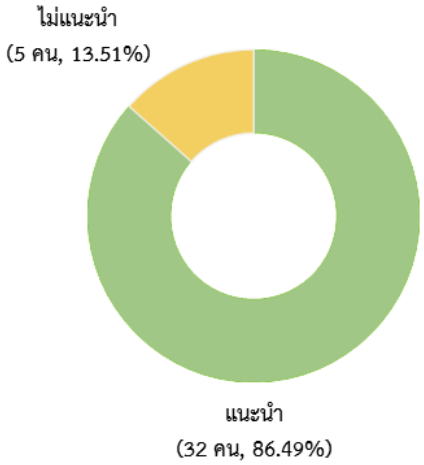
ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 37 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 530

ภาพที่ 530 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา

5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 37 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 86.49 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 13.51 แสดงตามภาพที่ 531

ภาพที่ 531 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 37 ฉบับ พบว่า ไม่มีข้อเสนอแนะ

2.8.6 สำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต

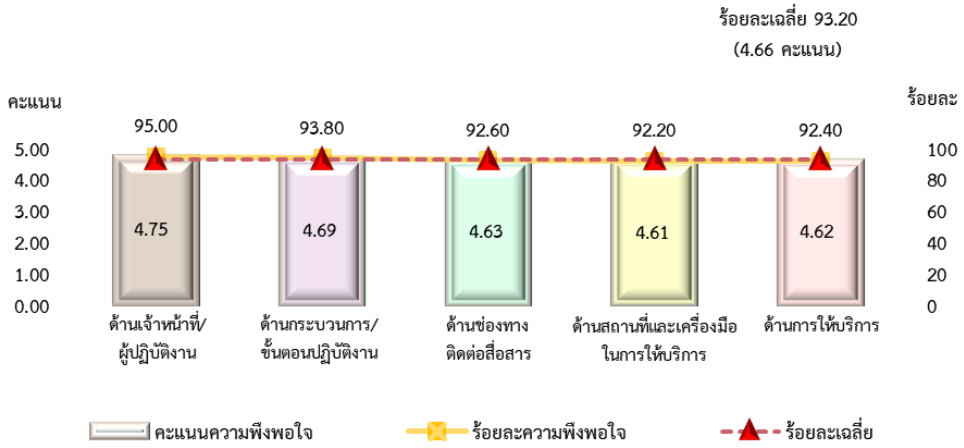
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.60

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.66 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.20 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านการให้บริการ และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.75 4.69 4.63 4.62 และ 4.61 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.00 93.80 92.60 92.40 และ 92.20 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 532 และตารางที่ 70

ภาพที่ 532 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 70 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.65**	**93.00**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.63**	**92.60**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.66**	**93.20**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.75**	**95.00**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.65	93.00
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.74	94.80
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.79	95.80
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.82	96.40
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.69**	**93.80**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.69	93.80
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.69	93.80
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.63**	**92.60**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.74	94.80
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.56	91.20
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.57	91.40
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.66	93.20
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.61**	**92.20**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.59	91.80
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.57	91.40
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.68	93.60
ด้านการให้บริการ	**4.62**	**92.40**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.74	94.80
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.79	95.80
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.73	94.60
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.59	91.80
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.56	91.20
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.48	89.60
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.64	92.80
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.45	89.00
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.58	91.60
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.61	92.20

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.82 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.40

2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ และการให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.79 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.80

3) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา และการตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.74 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.80

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

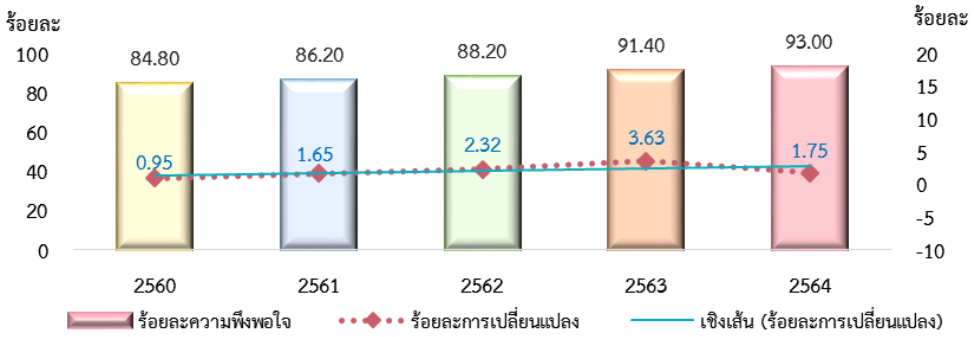
1) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.45 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.00

2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.48 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.60

3) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย และรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.20

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 0.95 1.65 2.32 3.63 และ 1.75 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ตมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 533

ภาพที่ 533 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



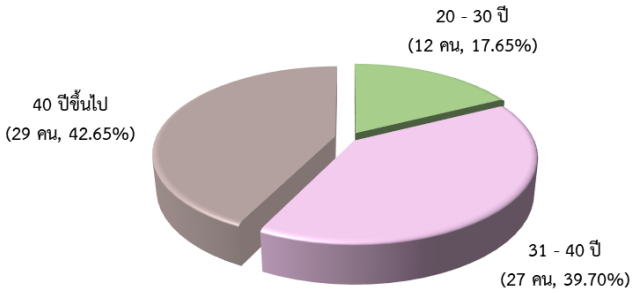
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 68 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 68 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 42.65 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 39.70 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 17.65 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 534

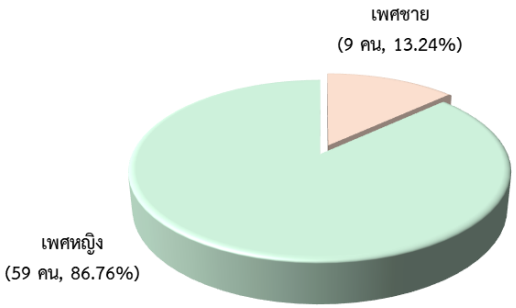
ภาพที่ 534 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 68 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 13.24 และเป็นเพศหญิง จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 86.76 แสดงตามภาพที่ 535

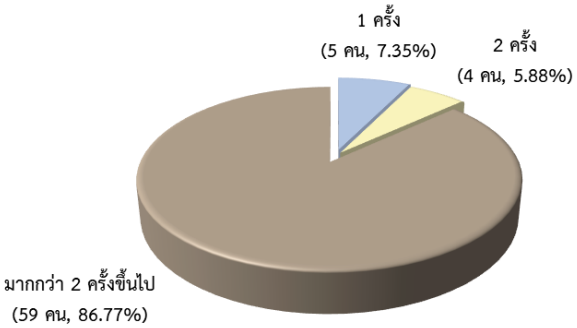
ภาพที่ 535 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 68 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 86.77 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 7.35 และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.88 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 536

ภาพที่ 536 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต

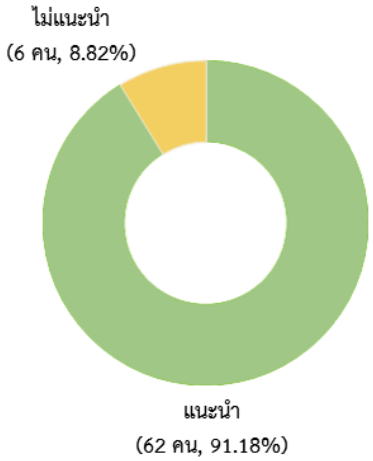
ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 68 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 537

ภาพที่ 537 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต

5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 68 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 91.18 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 8.82 แสดงตามภาพที่ 538

ภาพที่ 538 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต



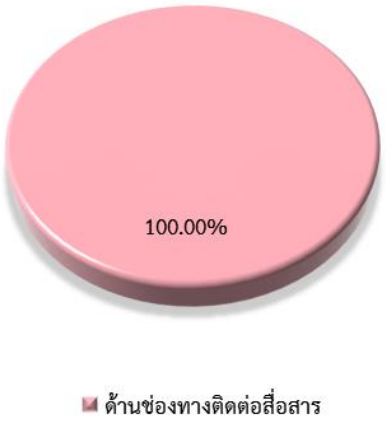
6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 68 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 1 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ
2. **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ
3. **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00)
   ควรเพิ่มช่องการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย
4. **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ
5. **ด้านการให้บริการ**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ

แสดงตามภาพที่ 539

ภาพที่ 539 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต



2.8.7 สำนักงานคลังจังหวัดระนอง

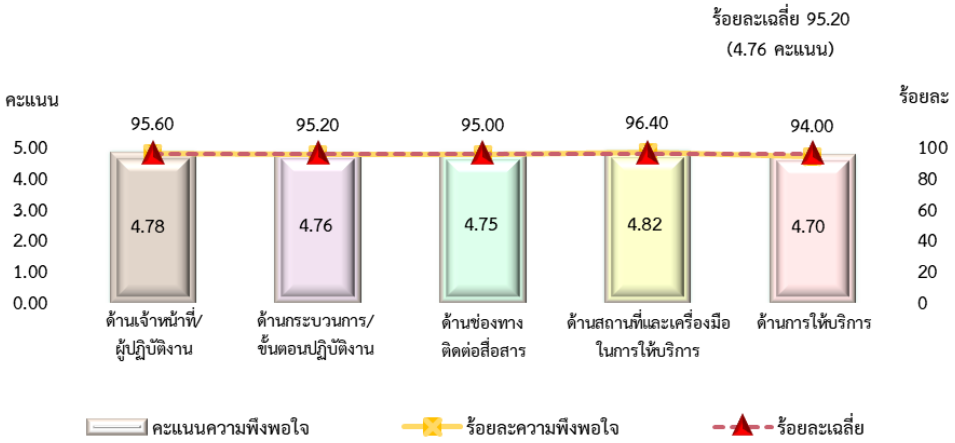
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.76 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.76 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.20

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.76 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.20 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.82 4.78 4.76 4.75 และ 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.40 95.60 95.20 95.00 และ 94.00 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 540 และตารางที่ 71

ภาพที่ 540 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 71 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.76**	**95.20**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.76**	**95.20**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.76**	**95.20**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.78**	**95.60**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.72	94.40
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.78	95.60
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.81	96.20
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.81	96.20
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.76**	**95.20**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.76	95.20
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.76	95.20
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.75**	**95.00**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.83	96.60
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.65	93.00
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.76	95.20
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.76	95.20
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.82**	**96.40**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.78	95.60
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.81	96.20
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.87	97.40
ด้านการให้บริการ	**4.70**	**94.00**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.80	96.00
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.74	94.80
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.70	94.00
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.63	92.60
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.72	94.40
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.70	94.00
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.72	94.40
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.67	93.40
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.65	93.00
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.67	93.40

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.87 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.40

2) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา คะแนนเฉลี่ย 4.83 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.60

3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.81 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.20

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

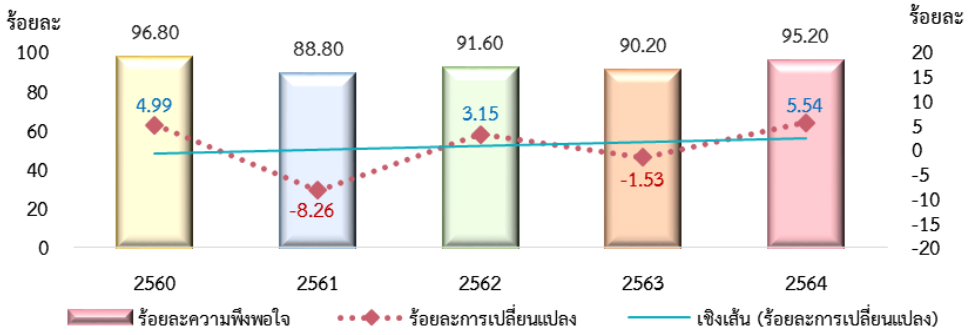
1) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.60

2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย และมีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.00

3) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน คะแนนเฉลี่ย 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 4.99 3.15 และ 5.54 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 8.26 และ 1.53 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระนองมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 541

ภาพที่ 541 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



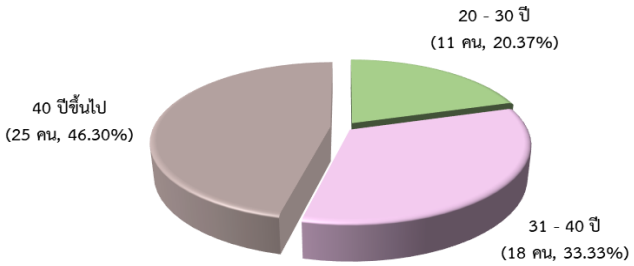
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 54 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 54 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 46.30 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 20.37 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 542

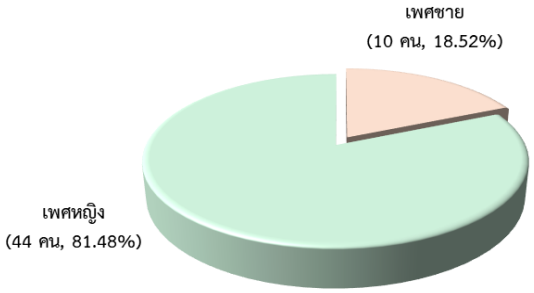
ภาพที่ 542 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 54 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 18.52 และเป็นเพศหญิง จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 81.48 แสดงตามภาพที่ 543

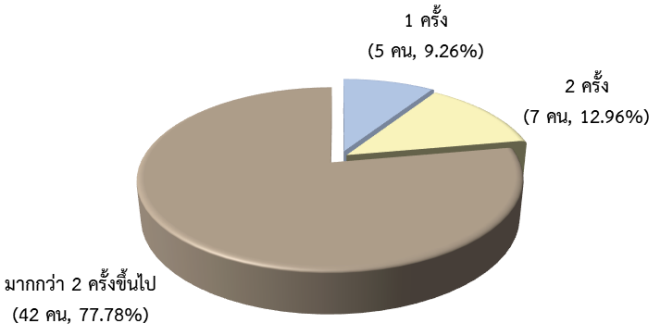
ภาพที่ 543 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 54 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 77.78 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 12.96 และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 9.26 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 544

ภาพที่ 544 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง

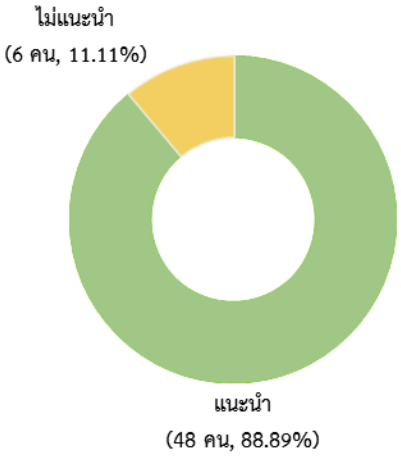
ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 54 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 545

ภาพที่ 545 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง

5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 54 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 88.89 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11 แสดงตามภาพที่ 546

ภาพที่ 546 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 54 ฉบับ พบว่า ไม่มีข้อเสนอแนะ

2.9 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 9

2.9.1 สำนักงานคลังจังหวัดสงขลา

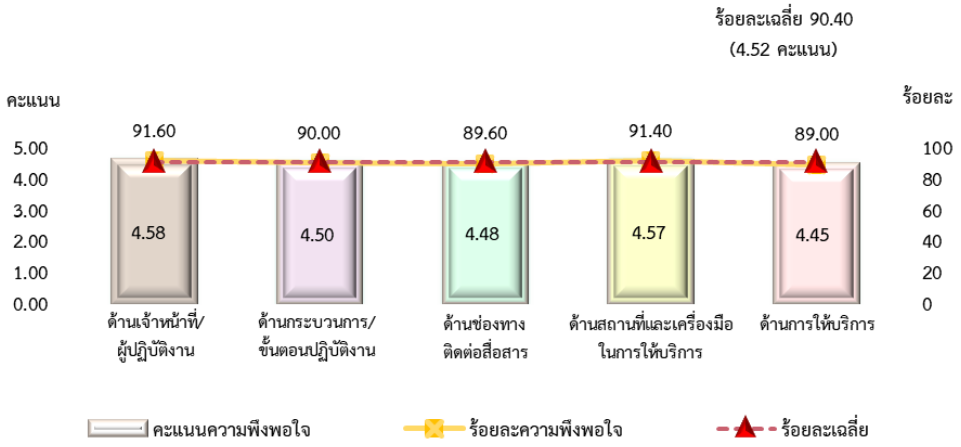
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.60 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.54 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.80

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.58 4.57 4.50 4.48 และ 4.45 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.60 91.40 90.00 89.60 และ 89.00 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 547 และตารางที่ 72

ภาพที่ 547 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 72 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.53**	**90.60**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.54**	**90.80**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.52**	**90.40**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.58**	**91.60**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.54	90.80
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.58	91.60
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.62	92.40
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.59	91.80
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.50**	**90.00**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.47	89.40
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.52	90.40
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.48**	**89.60**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.52	90.40
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.45	89.00
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.49	89.80
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.47	89.40
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.57**	**91.40**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.53	90.60
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.54	90.80
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.65	93.00
ด้านการให้บริการ	**4.45**	**89.00**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.57	91.40
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.50	90.00
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.45	89.00
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.39	87.80
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.42	88.40
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.40	88.00
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.45	89.00
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.40	88.00
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.45	89.00
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.50	90.00

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.00

2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.62 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.40

3) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ คะแนนเฉลี่ย 4.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.60

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

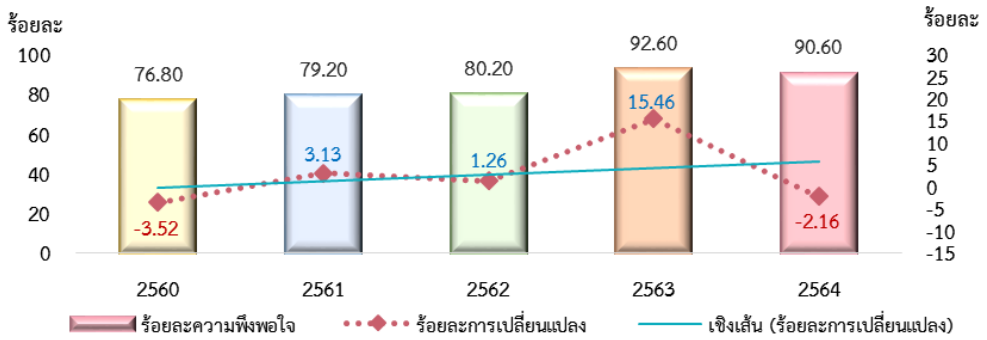
1) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย 4.39 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.80

2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.40 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.00

3) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.42 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.40

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 3.52 และ 2.16 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 3.13 1.26 และ 15.46 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลามีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 548

ภาพที่ 548 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



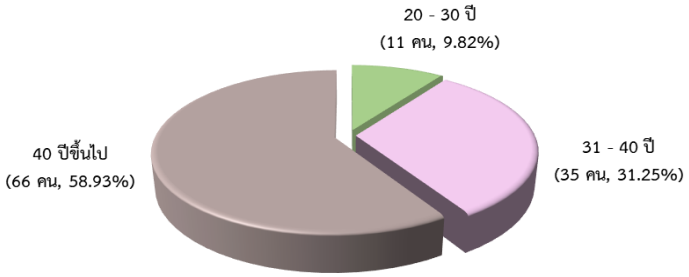
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 112 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 112 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 58.93 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 9.82 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 549

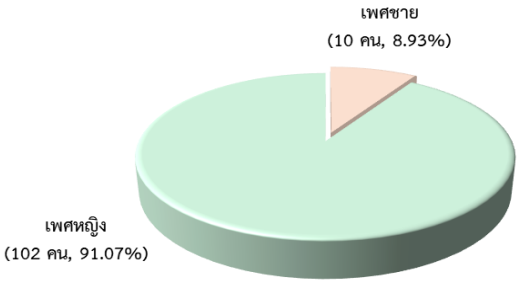
ภาพที่ 549 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 112 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 8.93 และเป็นเพศหญิง จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 91.07 แสดงตามภาพที่ 550

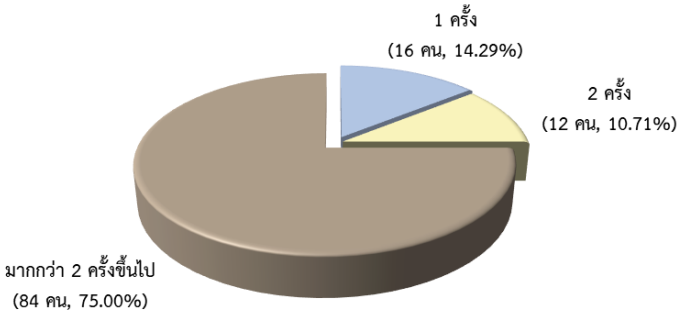
ภาพที่ 550 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 112 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10.71 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 551

ภาพที่ 551 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา

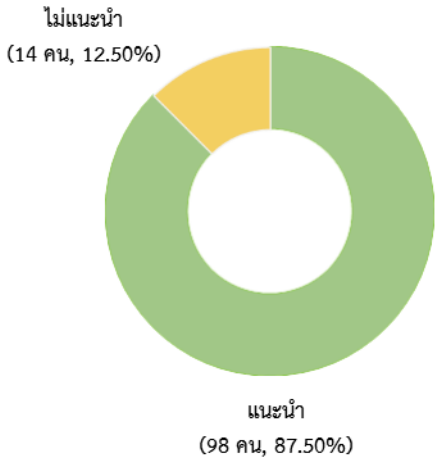
ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 112 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 552

ภาพที่ 552 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา

5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 112 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 87.50 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 แสดงตามภาพที่ 553

ภาพที่ 553 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา



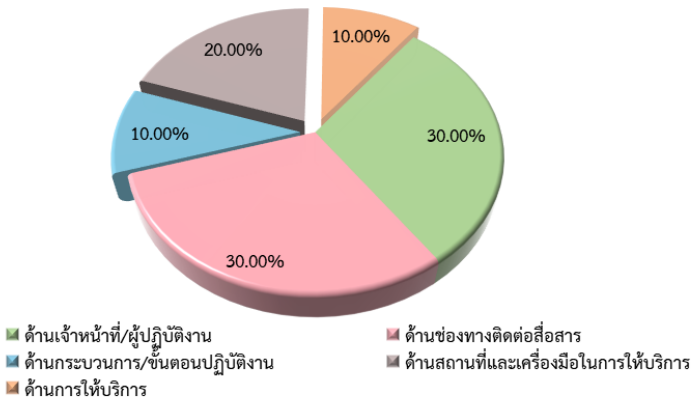
6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ 112 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 10 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** (จำนวน 3 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 30.00)
   1.1 เจ้าหน้าที่ควรตอบคำถามแก่ผู้รับบริการด้วยความรวดเร็ว
   1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ควรสามารถทำงานแทนกันได้
   1.3 ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการ
2. **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 10.00)
   ควรมีกระบวนการ และขั้นตอนปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อให้ง่ายต่อการปฏิบัติงาน
3. **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** (จำนวน 3 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 30.00)
   3.1 การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ซึ่งปฏิบัติงานนอกที่ตั้งสำนักงาน (Work from home) ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ค่อนข้างยาก ต้องรอให้เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานที่สำนักงาน จึงควรแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มือถือที่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้โดยตรง
   3.2 ควรเพิ่มคู่สายโทรศัพท์ และเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย
4. **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 20.00)
   ควรมีคอมพิวเตอร์ส่วนกลาง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อที่หน่วยงาน
5. **ด้านการให้บริการ** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 10.00)
   ควรจัดให้มีการฝึกอบรมทุกครั้ง เมื่อมีหนังสือสั่งการใหม่ ๆ

แสดงตามภาพที่ 554

ภาพที่ 554 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา



2.9.2 สำนักงานคลังจังหวัดตรัง

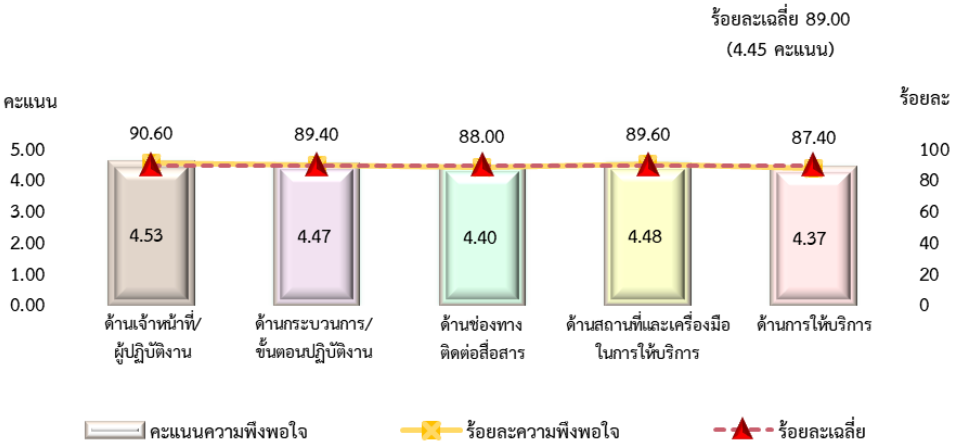
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.48 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.60 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.51 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.20

1.2 การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.45 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.00 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.53 4.48 4.47 4.40 และ 4.37 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.60 89.60 89.40 88.00 และ 87.40 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 555 และตารางที่ 73

ภาพที่ 555 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 73 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.48**	**89.60**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.51**	**90.20**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.45**	**89.00**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.53**	**90.60**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.49	89.80
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.53	90.60
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.57	91.40
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.54	90.80
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.47**	**89.40**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.47	89.40
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.46	89.20
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.40**	**88.00**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.44	88.80
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.33	86.60
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.40	88.00
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.42	88.40
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.48**	**89.60**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.44	88.80
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.44	88.80
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.56	91.20
ด้านการให้บริการ	**4.37**	**87.40**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.49	89.80
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.45	89.00
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.48	89.60
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.22	84.40
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.27	85.40
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.25	85.00
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.41	88.20
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.31	86.20
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.36	87.20
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.42	88.40

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.57 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.40

2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.20

3) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.54 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.80

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

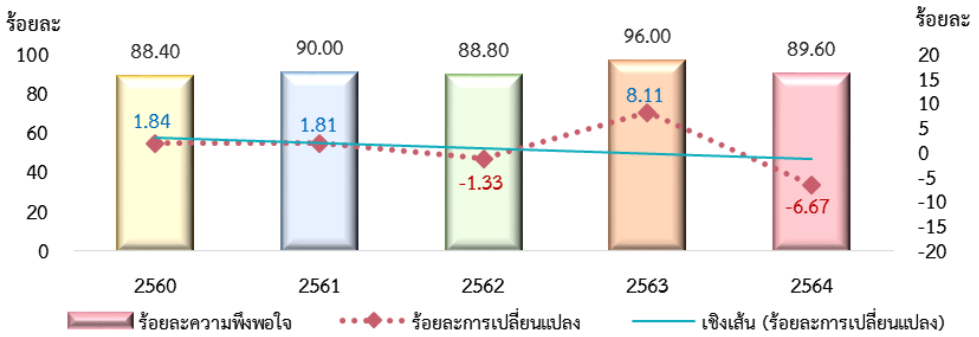
1) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย 4.22 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.40

2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.25 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.00

3) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.27 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.40

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 1.84 1.81 และ 8.11 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 1.33 และ 6.67 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตรังมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 556

ภาพที่ 556 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



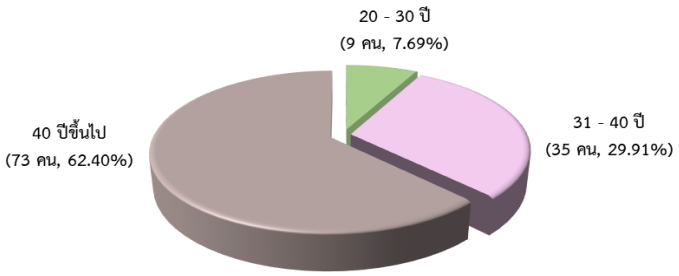
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 117 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 117 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 62.40 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 29.91 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 7.69 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 557

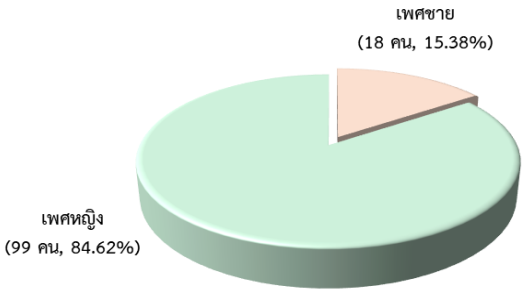
ภาพที่ 557 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 117 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 15.38 และเป็นเพศหญิง จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 84.62 แสดงตามภาพที่ 558

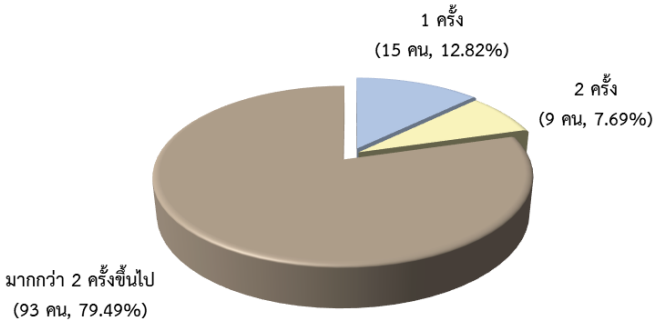
ภาพที่ 558 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 117 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 79.49 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 12.82 และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 7.69 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 559

ภาพที่ 559 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง

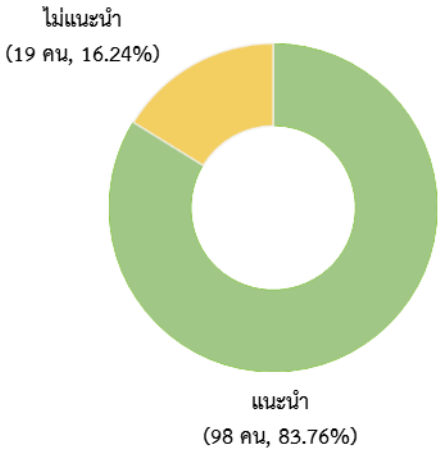
ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 117 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 560

ภาพที่ 560 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง

5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 117 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 83.76 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 16.24 แสดงตามภาพที่ 561

ภาพที่ 561 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง



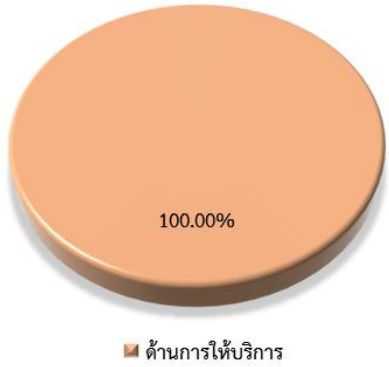
6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 117 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 2 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ
2. **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ
3. **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ
4. **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ
5. **ด้านการให้บริการ** (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00)
   ควรจัดให้มีการฝึกอบรม/ทบทวนการปฏิบัติงานในระบบ e-GP เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง

แสดงตามภาพที่ 562

ภาพที่ 562 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง



2.8.3 สำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง

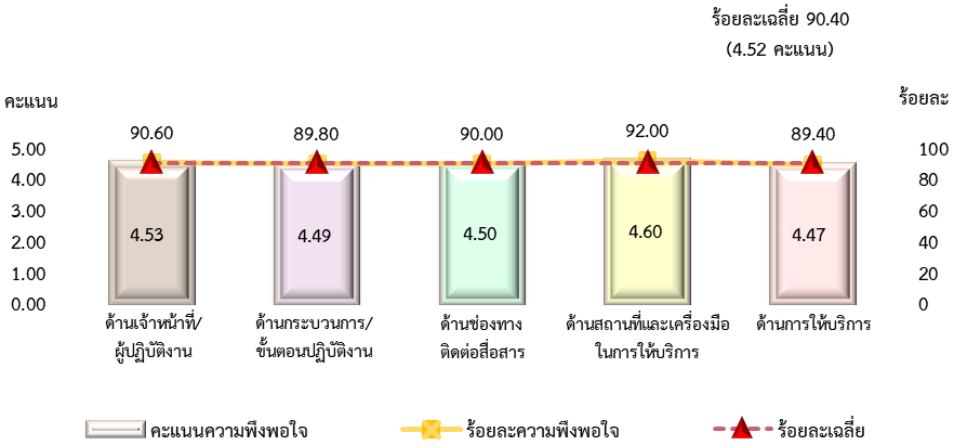
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.60 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.60

1.2 การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.60 4.53 4.50 4.49 และ 4.47 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.00 90.60 90.00 89.80 และ 89.40 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 563 และตารางที่ 74

ภาพที่ 563 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 74 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.53**	**90.60**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.53**	**90.60**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.52**	**90.40**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.53**	**90.60**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.47	89.40
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.51	90.20
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.52	90.40
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.60	92.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.49**	**89.80**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.46	89.20
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.52	90.40
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.50**	**90.00**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.49	89.80
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.43	88.60
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.51	90.20
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.56	91.20
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.60**	**92.00**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.59	91.80
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.55	91.00
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.65	93.00
ด้านการให้บริการ	**4.47**	**89.40**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.52	90.40
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.53	90.60
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.56	91.20
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.48	89.60
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.47	89.40
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.41	88.20
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.52	90.40
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.38	87.60
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.38	87.60
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.48	89.60

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.00

2) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.00

3) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน คะแนนเฉลี่ย 4.59 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.80

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

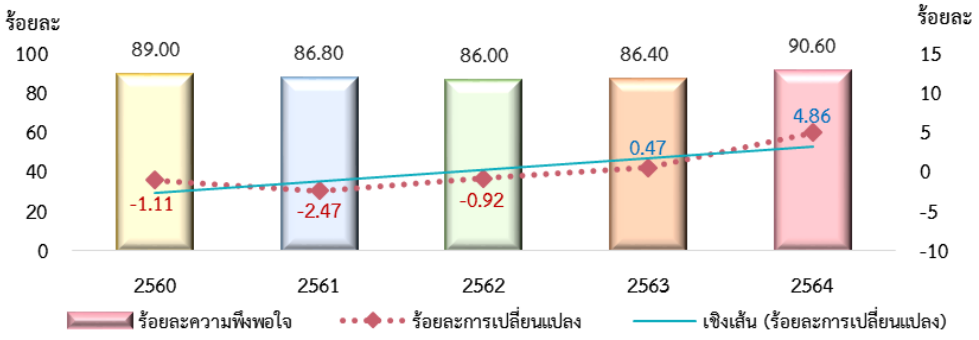
1) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.38 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.60

2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.41 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.20

3) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย คะแนนเฉลี่ย 4.43 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.60

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2562 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 1.11 2.47 และ 0.92 ตามลำดับ พบว่า ด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 0.47 และ 4.86 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 564

ภาพที่ 564 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



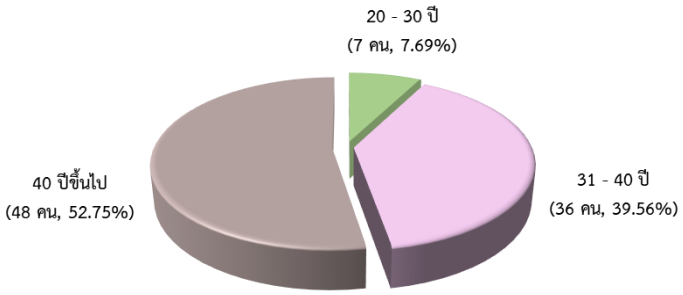
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 91 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 91 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 52.75 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 39.56 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.69 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 565

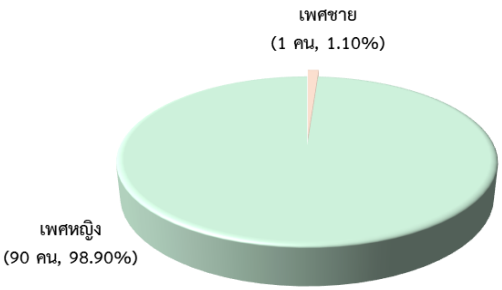
ภาพที่ 565 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 91 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.10 และเป็นเพศหญิง จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 98.90 แสดงตามภาพที่ 566

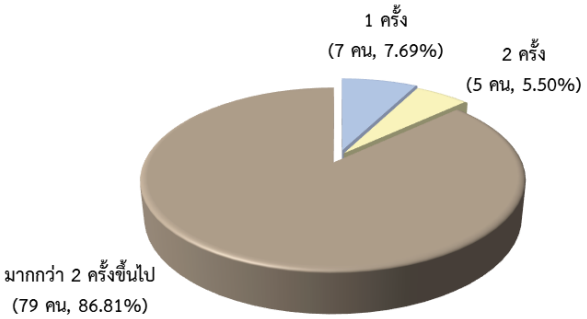
ภาพที่ 566 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 91 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 86.81 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.69 และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 567

ภาพที่ 567 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง

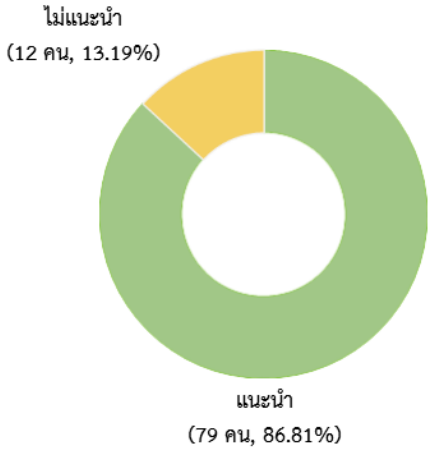
ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 91 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 568

ภาพที่ 568 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง

5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 91 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 86.81 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 13.19 แสดงตามภาพที่ 569

ภาพที่ 569 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 91 ฉบับ พบว่า ไม่มีข้อเสนอแนะ

2.9.4 สำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส

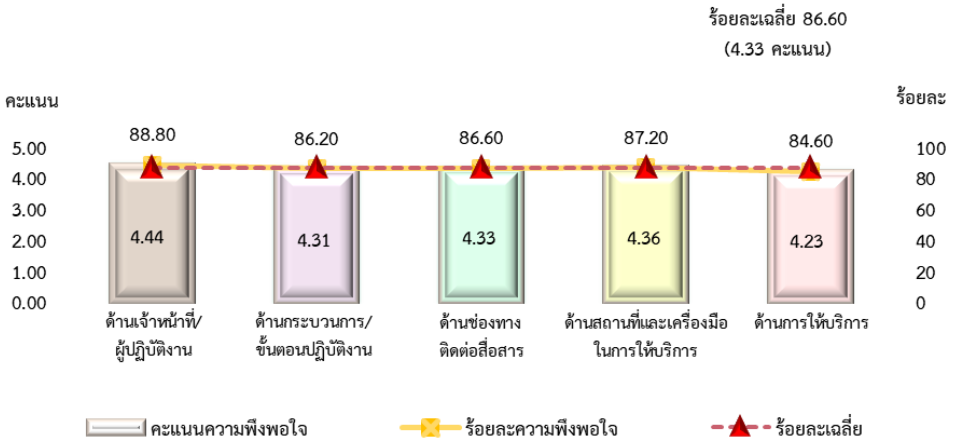
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.33 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.60 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.32 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.40

1.2 การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.33 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.60 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.44 4.36 4.33 4.31 และ 4.23 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.80 87.20 86.60 86.20 และ 84.60 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 570 และตารางที่ 75

ภาพที่ 570 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส จำแนกแยกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 75 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.33**	**86.60**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.32**	**86.40**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.33**	**86.60**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.44**	**88.80**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.34	86.80
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.43	88.60
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.48	89.60
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.50	90.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.31**	**86.20**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.30	86.00
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.32	86.40
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.33**	**86.60**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.35	87.00
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.26	85.20
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.35	87.00
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.34	86.80
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.36**	**87.20**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.32	86.40
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.28	85.60
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.49	89.80
ด้านการให้บริการ	**4.23**	**84.60**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.35	87.00
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.40	88.00
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.34	86.80
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.15	83.00
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.18	83.60
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.18	83.60
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.25	85.00
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.11	82.20
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.12	82.40
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.18	83.60

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.50 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.00

2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80

3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.48 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.60

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

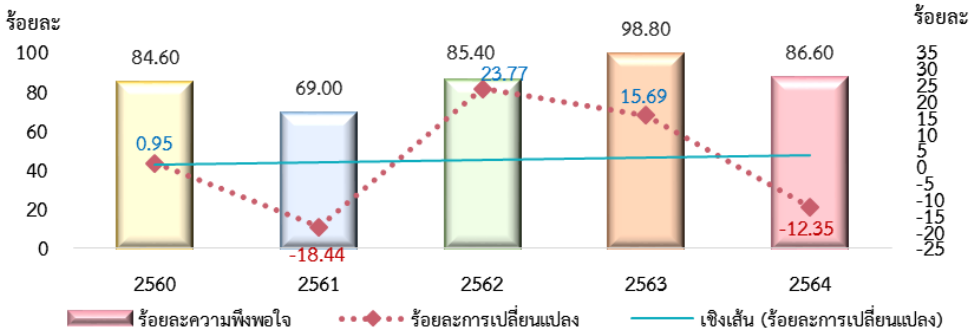
1) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.11 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.20

2) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.12 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.40

3) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย 4.15 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.00

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 0.95 23.77 และ 15.69 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 18.44 และ 12.35 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาสมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 571

ภาพที่ 571 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



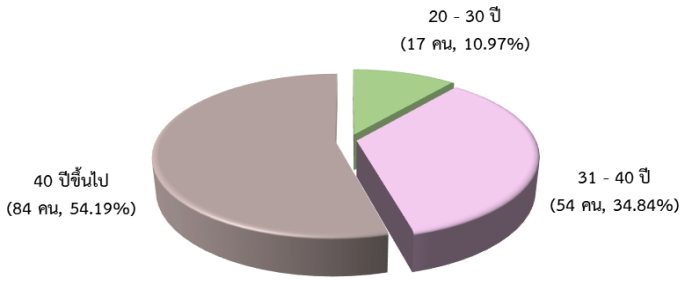
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 155 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 155 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 54.19 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 34.84 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 10.97 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 572

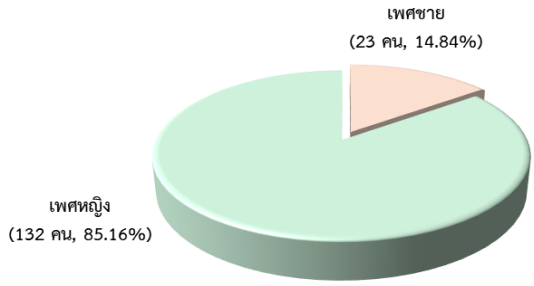
ภาพที่ 572 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 155 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 14.84 และเป็นเพศหญิง จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 85.16 แสดงตามภาพที่ 573

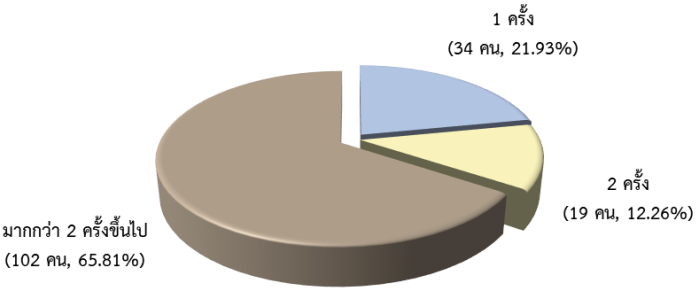
ภาพที่ 573 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 155 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 65.81 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 21.93 และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 12.26 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 574

ภาพที่ 574 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส

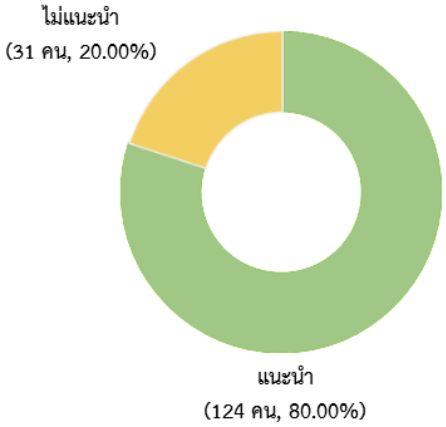
ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 155 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 575

ภาพที่ 575 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส

5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 155 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการจำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 แสดงตามภาพที่ 576

ภาพที่ 576 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 155 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 16 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** (จำนวน 5 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 31.25)

เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ความเชี่ยวชาญในระเบียบหลาย ๆ ด้าน และสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ ในกรณีที่ผู้รับผิดชอบหลักไม่สามารถปฏิบัติงานได้

2. **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** (จำนวน 5 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 31.25)

2.1 ควรลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็น และกำหนดระยะเวลาในการให้บริการให้มีความเหมาะสม รวดเร็ว

2.2 ควรมีกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

3. **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** (จำนวน 5 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 31.25)

3.1 ควรเพิ่มช่องการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

3.2 ควรเพิ่มคู่สายโทรศัพท์ในการแนะนำปรึกษาให้มากขึ้น

3.3 ควรปรับปรุงฐานข้อมูล Website ให้ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน เพื่อให้สืบค้นได้ง่าย

4. **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**

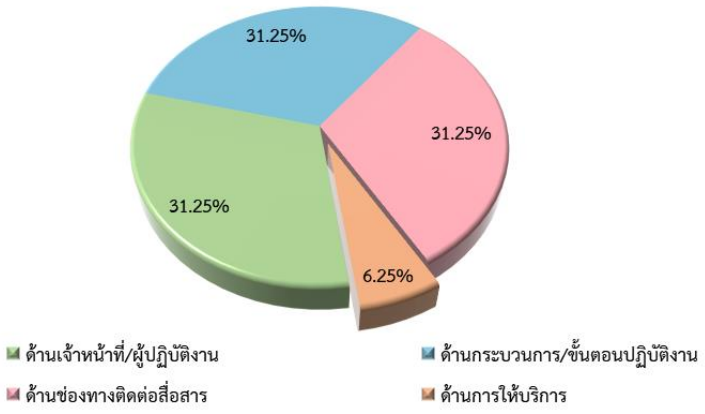
ไม่มีข้อเสนอแนะ

5. **ด้านการให้บริการ** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 6.25)

ควรตอบคำถามหรือแนะนำผู้รับบริการด้วยความรวดเร็ว ชัดเจน และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

แสดงตามภาพที่ 577

ภาพที่ 577 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส



2.9.5 สำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี

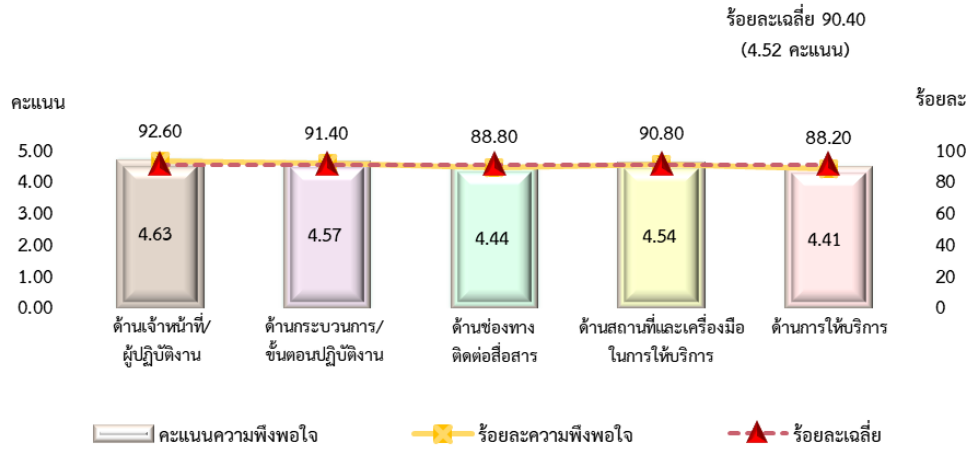
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.00

1.2 การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.63 4.57 4.54 4.44 และ 4.41 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.60 91.40 90.80 88.80 และ 88.20 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 578 และตารางที่ 76

ภาพที่ 578 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 76 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.56**	**91.20**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.60**	**92.00**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.52**	**90.40**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.63**	**92.60**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.60	92.00
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.58	91.60
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.64	92.80
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.68	93.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.57**	**91.40**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.55	91.00
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.58	91.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.44**	**88.80**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.52	90.40
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.33	86.60
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.47	89.40
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.45	89.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.54**	**90.80**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.51	90.20
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.49	89.80
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.62	92.40
ด้านการให้บริการ	**4.41**	**88.20**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.56	91.20
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.53	90.60
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.49	89.80
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.37	87.40
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.32	86.40
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.34	86.80
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.42	88.40
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.33	86.60
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.32	86.40
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.42	88.40

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60

2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.64 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.80

3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.62 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.40

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

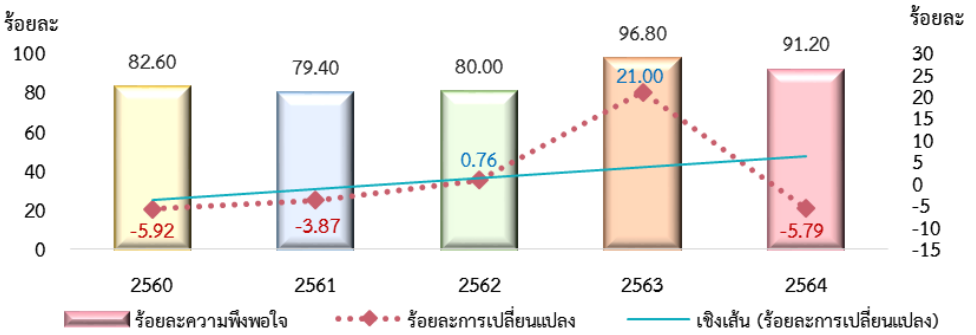
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และมีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.32 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.40

2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย และการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.33 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.60

3) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.34 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.80

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 5.92 3.87 และ 5.79 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 0.76 และ 21.00 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานีมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 579

ภาพที่ 579 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



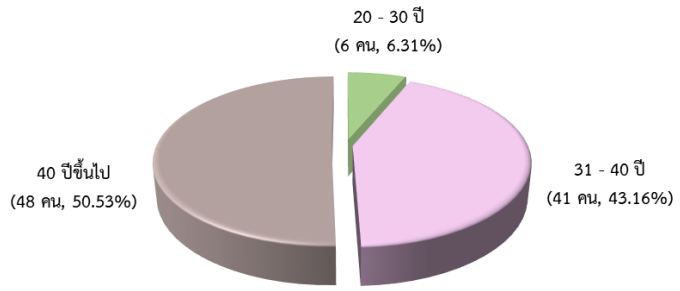
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 95 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 95 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 50.53 รองลงมาคือ อยู่ ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 43.16 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.31 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 580

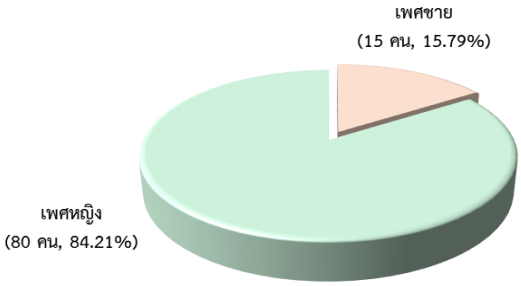
ภาพที่ 580 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 95 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.79 และเป็นเพศหญิง จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 84.21 แสดงตามภาพที่ 581

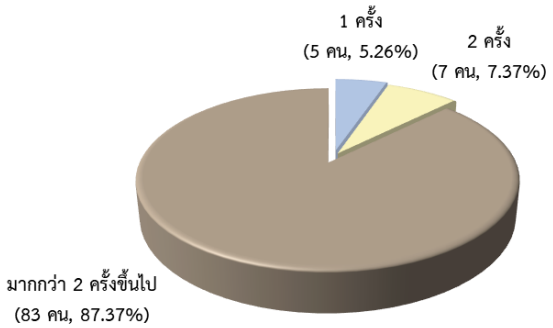
ภาพที่ 581 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 95 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 87.37 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.37 และเข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 582

ภาพที่ 582 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี

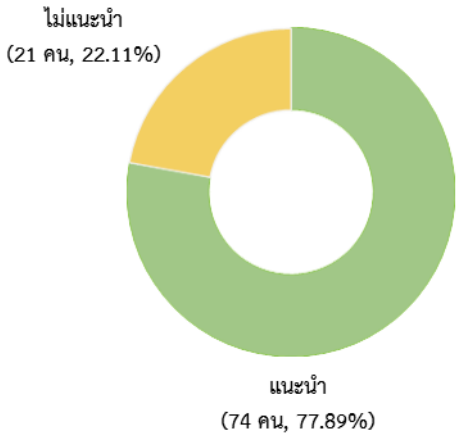
ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 95 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 583

ภาพที่ 583 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี

5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 95 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 77.89 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 22.11 แสดงตามภาพที่ 584

ภาพที่ 584 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 95 ฉบับ พบว่า ไม่มีข้อเสนอแนะ

2.9.6 สำนักงานคลังจังหวัดยะลา

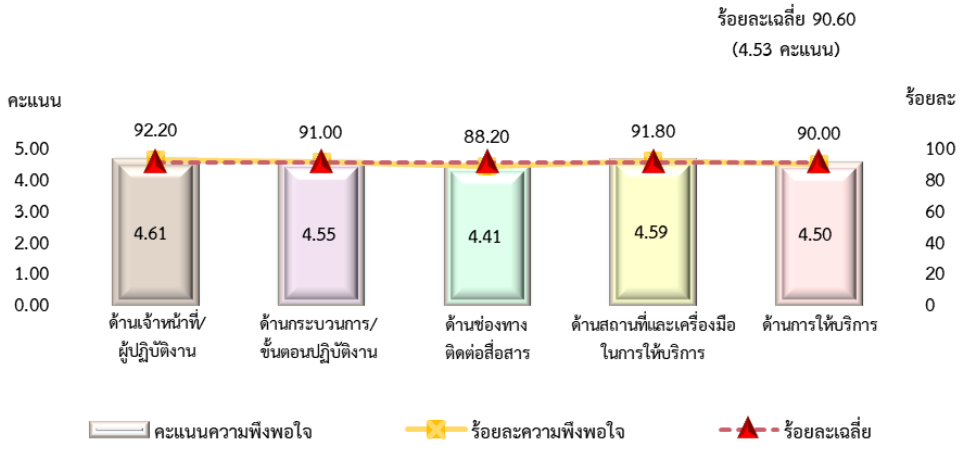
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.57 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.40 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.61 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.20

1.2 การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.60 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.61 4.59 4.55 4.50 และ 4.41 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.20 91.80 91.00 90.00 และ 88.20 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 585 และตารางที่ 77

ภาพที่ 585 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 77 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.57**	**91.40**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.61**	**92.20**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.53**	**90.60**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.61**	**92.20**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.58	91.60
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.61	92.20
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.63	92.60
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.63	92.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.55**	**91.00**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.56	91.20
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.53	90.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.41**	**88.20**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.44	88.80
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.28	85.60
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.42	88.40
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.49	89.80
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.59**	**91.80**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.56	91.20
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.56	91.20
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.65	93.00
ด้านการให้บริการ	**4.50**	**90.00**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.56	91.20
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.61	92.20
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.55	91.00
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.47	89.40
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.38	87.60
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.42	88.40
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.52	90.40
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.42	88.40
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.47	89.40
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.63	92.60

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.00

2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ และวิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน คะแนนเฉลี่ย 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.60

3) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ และการให้บริการ ด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.61 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.20

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

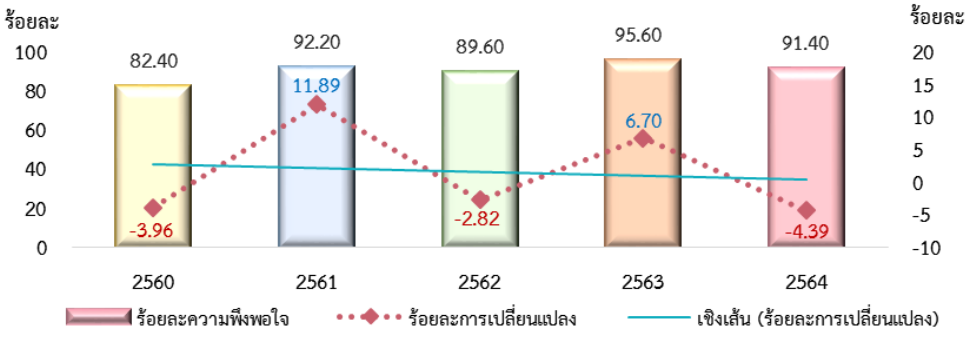
1) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย คะแนนเฉลี่ย 4.28 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.60

2) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.38 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.60

3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.42 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.40

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 3.96 2.82 และ 4.39 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 11.89 และ 6.70 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยะลามีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 586

ภาพที่ 586 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



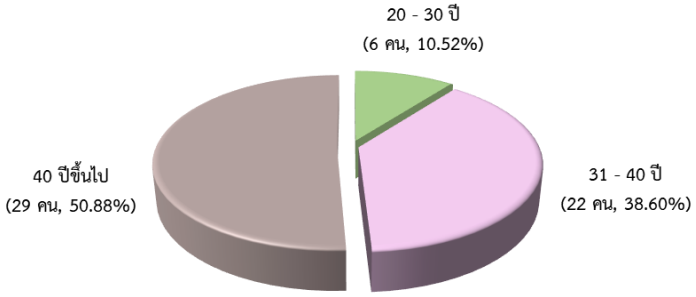
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 57 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 57 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 50.88 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 38.60 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 10.52 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 587

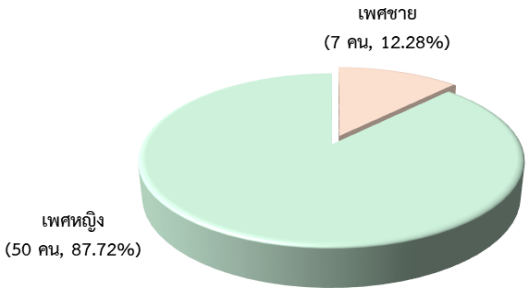
ภาพที่ 587 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 57 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 12.28 และเป็นเพศหญิง จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 87.72 แสดงตามภาพที่ 588

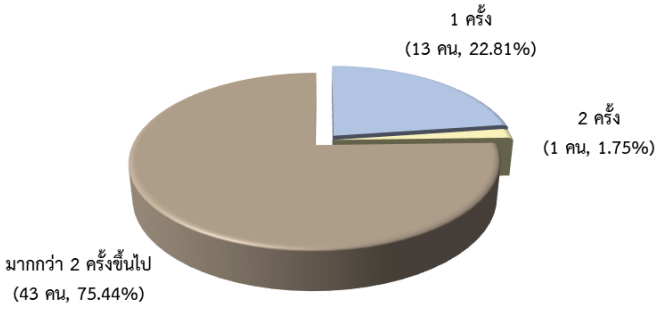
ภาพที่ 588 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 57 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 75.44 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 22.81 และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 589

ภาพที่ 589 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา

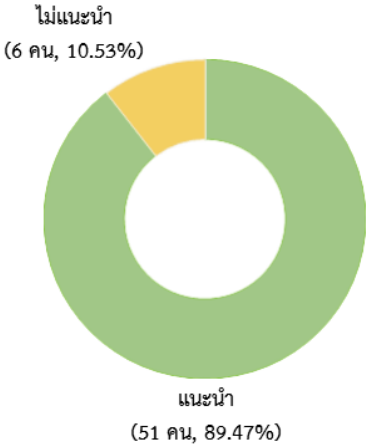
ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 57 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 590

ภาพที่ 590 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา

5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 57 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 89.47 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 10.53 แสดงตามภาพที่ 591

ภาพที่ 591 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 57 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 4 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 25.00)
   ควรจัดให้มีบุคลากรที่เพียงพอต่อการให้บริการ
2. **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ
3. **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 50.00)
   ควรเพิ่มคู่สายโทรศัพท์ให้มากขึ้น
4. **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**
   ไม่มีข้อเสนอแนะ
5. **ด้านการให้บริการ** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 25.00)
   ควรจัดให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้เรื่องระเบียบ/หนังสือสั่งการ/แนวทางการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับระบบ e-GP อย่างสม่ำเสมอ

แสดงตามภาพที่ 592

ภาพที่ 592 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา

2.9.7 สำนักงานคลังจังหวัดสตูล

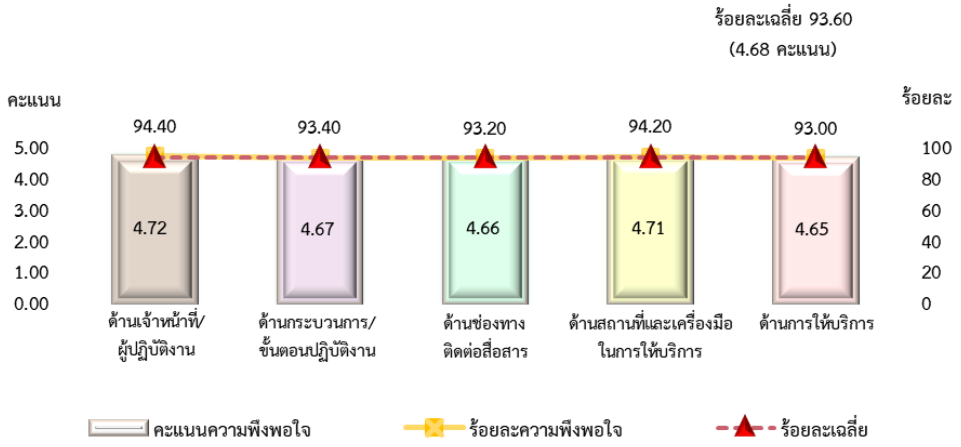
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00

1.2 การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.72 4.71 4.67 4.66 และ 4.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.40 94.20 93.40 93.20 และ 93.00 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 593 และตารางที่ 78

ภาพที่ 593 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 78 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.69**	**93.80**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.70**	**94.00**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.68**	**93.60**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.72**	**94.40**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.67	93.40
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.70	94.00
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.77	95.40
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.74	94.80
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.67**	**93.40**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.67	93.40
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.67	93.40
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.66**	**93.20**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.74	94.80
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.56	91.20
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.64	92.80
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.69	93.80
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.71**	**94.20**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.72	94.40
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.66	93.20
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.75	95.00
ด้านการให้บริการ	**4.65**	**93.00**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.68	93.60
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.75	95.00
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.73	94.60
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.57	91.40
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.60	92.00
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.58	91.60
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.67	93.40
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.58	91.60
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.62	92.40
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.72	94.40

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.40

2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และการให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.75 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.00

3) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.74 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.80

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

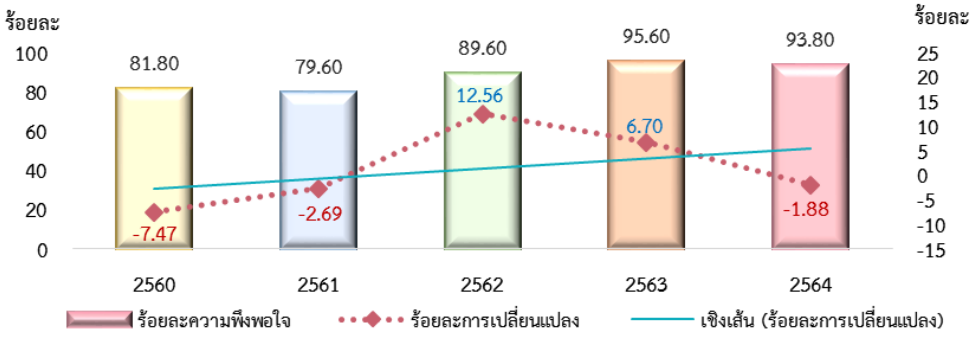
1) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย คะแนนเฉลี่ย 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.20

2) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย 4.57 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.40

3) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.60

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 7.47 2.69 และ 1.88 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 12.56 และ 6.70 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 594

ภาพที่ 594 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



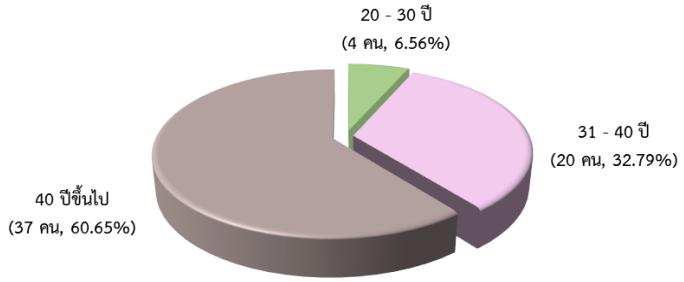
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 61 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 61 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 60.65 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 32.79 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.56 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 595

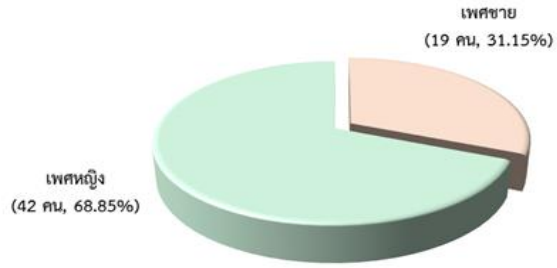
ภาพที่ 595 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 61 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 31.15 และเป็นเพศหญิง จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 68.85 แสดงตามภาพที่ 596

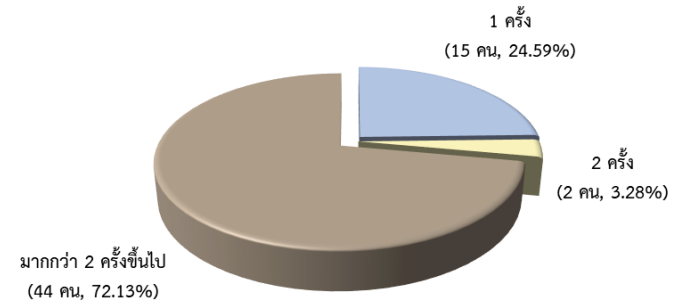
ภาพที่ 596 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 61 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 72.13 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 24.59 และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.28 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 597

ภาพที่ 597 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล

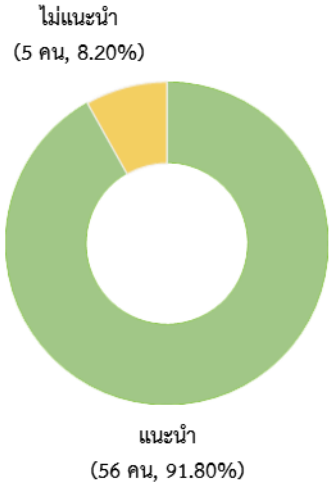
ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 61 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 598

ภาพที่ 598 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล

5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 61 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 91.80 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 8.20 แสดงตามภาพที่ 599

ภาพที่ 599 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 61 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 3 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน

ไม่มีข้อเสนอแนะ

2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน

ไม่มีข้อเสนอแนะ

3. ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 66.67)

ควรเพิ่มช่องการติดต่อสื่อสารที่หลากหลายนอกจากการติดต่อทางโทรศัพท์ เช่น Application Line

4. ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 33.33)

ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ เนื่องจากคับแคบไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการ

5. ด้านการให้บริการ

ไม่มีข้อเสนอแนะ

แสดงตามภาพที่ 600

ภาพที่ 600 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล

ภาคผนวก

ตารางการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

สำนักงานคลังจังหวัด	ปี 2563 ร้อยละ	ปี 2564 ร้อยละ	การเปลี่ยนแปลง ร้อยละ
ภาพรวมสำนักงานคลังจังหวัด	**93.20**	**92.40**	**-0.86**
1. พระนครศรีอยุธยา	98.80	87.00	-11.94
2. นนทบุรี	93.00	88.40	-4.95
3. ปทุมธานี	96.20	87.60	-8.94
4. ลพบุรี	99.00	95.20	-3.84
5. สระบุรี	95.40	94.40	-1.05
6. สิงห์บุรี	90.40	98.20	8.63
7. ชัยนาท	96.20	94.20	-2.08
8. อ่างทอง	91.60	97.80	6.77
9. ฉะเชิงเทรา	93.60	88.60	-5.34
10. จันทบุรี	87.00	89.20	2.53
11. ชลบุรี	90.20	88.40	-2.00
12. ตราด	94.00	95.80	1.91
13. นครนายก	81.00	94.00	16.05
14. ปราจีนบุรี	95.00	96.40	1.47
15. ระยอง	90.80	92.80	2.20
16. สมุทรปราการ	94.80	91.80	-3.16
17. สระแก้ว	89.20	92.20	3.36
18. นครราชสีมา	83.00	89.80	8.19
19. ชัยภูมิ	94.80	96.00	1.27
20. บุรีรัมย์	98.40	95.00	-3.46
21. ยโสธร	94.60	95.80	1.27
22. ศรีสะเกษ	98.80	94.40	-4.45
23. สุรินทร์	89.20	90.60	1.57
24. อุบลราชธานี	99.20	90.20	-9.07
25. อำนาจเจริญ	97.20	95.80	-1.44
26. อุดรธานี	96.00	96.80	0.83
27. กาฬสินธุ์	94.80	90.20	-4.85
28. ขอนแก่น	95.40	91.40	-4.19
29. นครพนม	87.80	96.80	10.25
30. มหาสารคาม	88.80	97.40	9.68
31. มุกดาหาร	95.60	89.40	-6.49
32. ร้อยเอ็ด	88.40	96.80	9.50
33. เลย	92.80	95.60	3.02
34. สกลนคร	96.80	93.60	-3.31
35. หนองคาย	96.20	91.80	-4.57
36. หนองบัวลำภู	90.80	92.40	1.76
37. บึงกาฬ	80.60	**90.00**	11.66

สำนักงานคลังจังหวัด	ปี 2563 ร้อยละ	ปี 2564 ร้อยละ	การเปลี่ยนแปลง ร้อยละ
38. เชียงใหม่	97.40	94.00	-3.49
39. เชียงราย	92.80	92.80	0.00
40. น่าน	91.00	92.00	1.10
41. พะเยา	93.20	85.60	-8.15
42. แพร่	88.20	89.80	1.81
43. แม่ฮ่องสอน	99.00	91.00	-8.08
44. ลำพูน	94.80	93.40	-1.48
45. ลำปาง	94.80	93.40	-1.48
46. พิษณุโลก	87.40	89.80	2.75
47. กำแพงเพชร	97.60	93.00	-4.71
48. ตาก	99.40	95.40	-4.02
49. นครสวรรค์	97.80	94.80	-3.07
50. พิจิตร	94.00	89.80	-4.47
51. เพชรบูรณ์	100.00	93.20	-6.80
52. สุโขทัย	86.40	95.00	9.95
53. อุทัยธานี	86.60	87.80	1.39
54. อุตรดิตถ์	92.00	89.80	-2.39
55. นครปฐม	95.60	97.20	1.67
56. กาญจนบุรี	97.20	88.40	-9.05
57. ประจวบคีรีขันธ์	99.60	93.60	-6.02
58. เพชรบุรี	95.00	94.40	-0.63
59. ราชบุรี	92.00	86.00	-6.52
60. สมุทรสงคราม	86.60	89.00	2.77
61. สมุทรสาคร	90.40	90.00	-0.44
62. สุพรรณบุรี	90.20	92.20	2.22
63. สุราษฎร์ธานี	93.60	95.40	1.92
64. นครศรีธรรมราช	88.60	88.80	0.23
65. กระบี่	93.80	97.20	3.62
66. ชุมพร	96.60	93.00	-3.73
67. พังงา	90.20	91.20	1.11
68. ภูเก็ต	91.40	93.00	1.75
69. ระนอง	90.20	95.20	5.54
70. สงขลา	92.60	90.60	-2.16
71. ตรัง	96.00	89.60	-6.67
72. พัทลุง	86.40	90.60	4.86
73. นราธิวาส	98.80	86.60	-12.35
74. ปัตตานี	96.80	91.20	-5.79
75. ยะลา	95.60	91.40	-4.39
76. สตูล	95.60	93.80	-1.88

พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจน้อยที่สุด

ตารางลำดับสำนักงานคลังจังหวัดที่มีผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ จากคะแนนมากที่สุดไปน้อยที่สุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ลำดับที่	สำนักงานคลังจังหวัด	เฉลี่ยภาพรวม	
		คะแนน	ร้อยละ
1	สิงห์บุรี	4.91	98.20
2	อ่างทอง	4.89	97.80
3	มหาสารคาม	4.87	97.40
4	นครปฐม	4.86	97.20
	กระบี่	4.86	97.20
5	อุดรธานี	4.84	96.80
	นครพนม	4.84	96.80
	ร้อยเอ็ด	4.84	96.80
6	ปราจีนบุรี	4.82	96.40
7	ชัยภูมิ	4.80	96.00
8	ตราด	4.79	95.80
	ยโสธร	4.79	95.80
	อำนาจเจริญ	4.79	95.80
9	เลย	4.78	95.60
10	ตาก	4.77	95.40
	สุราษฎร์ธานี	4.77	95.40
11	ลพบุรี	4.76	95.20
	ระนอง	4.76	95.20
12	บุรีรัมย์	4.75	95.00
	สุโขทัย	4.75	95.00
13	นครสวรรค์	4.74	94.80
14	สระบุรี	4.72	94.40
	ศรีสะเกษ	4.72	94.40
	เพชรบุรี	4.72	94.40
15	ชัยนาท	4.71	94.20
16	นครนายก	4.70	94.00
	เชียงใหม่	4.70	94.00
17	สตูล	4.69	93.80
18	สกลนคร	4.68	93.60
	ประจวบคีรีขันธ์	4.68	93.60
19	ลำพูน	4.67	93.40
	ลำปาง	4.67	93.40
20	เพชรบูรณ์	4.66	93.20
21	กำแพงเพชร	4.65	93.00
	ชุมพร	4.65	93.00
	ภูเก็ต	4.65	93.00
22	ระยอง	4.64	92.80
	เชียงราย	4.64	92.80
23	หนองบัวลำภู	4.62	92.40

ลำดับที่	สำนักงานคลังจังหวัด	เฉลี่ยภาพรวม	
		คะแนน	ร้อยละ
24	สระแก้ว	4.61	92.20
	สุพรรณบุรี	4.61	92.20
25	น่าน	4.60	92.00
26	สมุทรปราการ	4.59	91.80
	หนองคาย	4.59	91.80
27	ขอนแก่น	4.57	91.40
	ยะลา	4.57	91.40
28	พังงา	4.56	91.20
	ปัตตานี	4.56	91.20
29	แม่ฮ่องสอน	4.55	91.00
30	สุรินทร์	4.53	90.60
	สงขลา	4.53	90.60
	พัทลุง	4.53	90.60
31	อุบลราชธานี	4.51	90.20
	กาฬสินธุ์	4.51	90.20
32	บึงกาฬ	4.50	90.00
	สมุทรสาคร	4.50	90.00
33	นครราชสีมา	4.49	89.80
	แพร่	4.49	89.80
	พิษณุโลก	4.49	89.80
	พิจิตร	4.49	89.80
	อุตรดิตถ์	4.49	89.80
34	ตรัง	4.48	89.60
35	มุกดาหาร	4.47	89.40
36	จันทบุรี	4.46	89.20
37	สมุทรสงคราม	4.45	89.00
38	นครศรีธรรมราช	4.44	88.80
39	ฉะเชิงเทรา	4.43	88.60
40	นนทบุรี	4.42	88.40
	ชลบุรี	4.42	88.40
	กาญจนบุรี	4.42	88.40
41	อุทัยธานี	4.39	87.80
42	ปทุมธานี	4.38	87.00
43	อยุธยา	4.35	87.00
44	นราธิวาส	4.33	86.60
45	ราชบุรี	4.30	86.00
46	พะเยา	4.28	85.60
เฉลี่ยภาพรวมสำนักงานคลังจังหวัด		**4.62**	**92.40**

ตารางประเภทหน่วยงาน/สถานะของผู้ให้ข้อมูล จำแนกรายสำนักงานคลังจังหวัด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

หน่วย : ฉบับ

ประเภทหน่วยงาน	สำนักงานคลังจังหวัด								
	หน่วยงานของรัฐ		องค์กร/สมาคมภาคเอกชน		ประชาชน		อื่นๆ		รวม
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
1. อยุธยา	64	92.75	1	1.45	3	4.35	1	1.45	69
2. นนทบุรี	73	90.12	2	2.47	5	6.17	1	1.24	81
3. ปทุมธานี	64	100.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	64
4. ลพบุรี	49	98.00	0	0.00	1	2.00	0	0.00	50
5. สระบุรี	65	98.48	1	1.52	0	0.00	0	0.00	66
6. สิงห์บุรี	80	91.95	1	1.15	6	6.90	0	0.00	87
7. ชัยนาท	62	91.18	0	0.00	6	8.82	0	0.00	68
8. อ่างทอง	44	93.62	2	4.25	1	2.13	0	0.00	47
9. ฉะเชิงเทรา	152	95.00	5	3.13	2	1.25	1	0.62	160
10. จันทบุรี	84	93.33	0	0.00	6	6.67	0	0.00	90
11. ชลบุรี	109	95.61	0	0.00	5	4.39	0	0.00	114
12. ตราด	57	82.61	3	4.35	9	13.04	0	0.00	69
13. นครนายก	38	97.44	0	0.00	1	2.56	0	0.00	39
14. ปราจีนบุรี	56	83.58	3	4.48	6	8.96	2	2.98	67.00
15. ระยอง	125	97.66	1	0.78	1	0.78	1	0.78	128
16. สมุทรปราการ	111	82.84	8	5.97	14	10.45	1	0.74	134
17. สระแก้ว	42	97.67	0	0.00	1	2.33	0	0.00	43
18. นครราชสีมา	106	95.50	0	0.00	3	2.70	2	1.80	111
19. ชัยภูมิ	28	70.00	6	15.00	6	15.00	0	0.00	40
20. บุรีรัมย์	42	77.78	3	5.55	9	16.67	0	0.00	54
21. ยโสธร	56	87.50	4	6.25	3	4.69	1	1.56	64
22. ศรีสะเกษ	51	87.93	2	3.45	5	8.62	0	0.00	58
23. สุรินทร์	48	96.00	2	4.00	0	0.00	0	0.00	50
24. อุบลราชธานี	74	94.87	1	1.28	3	3.85	0	0.00	78
25. อำนาจเจริญ	36	90.00	2	5.00	2	5.00	0	0.00	40
26. อุดรธานี	83	90.22	4	4.35	5	5.43	0	0.00	92
27. กาฬสินธุ์	27	72.97	2	5.41	8	21.62	0	0.00	37
28. ขอนแก่น	81	95.29	0	0.00	4	4.71	0	0.00	85
29. นครพนม	88	83.02	2	1.89	16	15.09	0	0.00	106
30. มหาสารคาม	34	80.95	3	7.14	5	11.91	0	0.00	42
31. มุกดาหาร	41	100.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	41
32. ร้อยเอ็ด	94	86.24	8	7.34	7	6.42	0	0.00	109
33. เลย	37	72.55	3	5.88	11	21.57	0	0.00	51
34. สกลนคร	67	89.33	3	4.00	5	6.67	0	0.00	75
35. หนองคาย	120	97.56	1	0.81	2	1.63	0	0.00	123

ตารางประเภทหน่วยงาน/สถานะของผู้ให้ข้อมูล จำแนกรายสำนักงานคลังจังหวัด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (ต่อ)

หน่วย : ฉบับ

ประเภทหน่วยงาน	สำนักงานคลังจังหวัด								
	หน่วยงานของรัฐ		องค์กร/สมาคมภาคเอกชน		ประชาชน		อื่นๆ		รวม
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
36. หนองบัวลำภู	47	100.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	47
37. บึงกาฬ	57	60.00	3	3.16	34	35.79	1	1.05	95
38. เชียงใหม่	53	92.98	1	1.76	3	5.26	0	0.00	57
39. เชียงราย	73	93.59	1	1.28	3	3.85	1	1.28	78
40. น่าน	94	96.91	0	0.00	2	2.06	1	1.03	97
41. พะเยา	65	100.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	65
42. แพร่	56	100.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	56
43. แม่ฮ่องสอน	106	91.38	0	0.00	9	7.76	1	0.86	116
44. ลำพูน	100	95.24	4	3.81	1	0.95	0	0.00	105
45. ลำปาง	78	87.64	3	3.38	4	4.49	4	4.49	89
46. พิษณุโลก	38	100.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	38
47. กำแพงเพชร	52	80.00	2	3.08	11	16.92	0	0.00	65
48. ตาก	42	97.67	0	0.00	1	2.33	0	0.00	43
49. นครสวรรค์	88	98.88	1	1.12	0	0.00	0	0.00	89
50. พิจิตร	115	100.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	115
51. เพชรบูรณ์	70	92.10	3	3.95	3	3.95	0	0.00	76
52. สุโขทัย	47	100.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	47
53. อุทัยธานี	87	97.75	0	0.00	2	2.25	0	0.00	89
54. อุตรดิตถ์	104	99.05	0	0.00	1	0.95	0	0.00	105
55. นครปฐม	63	98.44	1	1.56	0	0.00	0	0.00	64
56. กาญจนบุรี	54	96.42	1	1.79	1	1.79	0	0.00	56
57. ประจวบคีรีขันธ์	134	93.71	1	0.70	8	5.59	0	0.00	143
58. เพชรบุรี	54	81.82	2	3.03	10	15.15	0	0.00	66
59. ราชบุรี	121	99.18	0	0.00	1	0.82	0	0.00	122
60. สมุทรสงคราม	102	100.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	102
61. สมุทรสาคร	150	96.77	1	0.65	4	2.58	0	0.00	155
62. สุพรรณบุรี	70	98.59	0	0.00	1	1.41	0	0.00	71
63. สุราษฎร์ธานี	28	82.36	3	8.82	3	8.82	0	0.00	34
64. นครศรีธรรมราช	212	94.64	1	0.45	11	4.91	0	0.00	224
65. กระบี่	36	97.30	1	2.70	0	0.00	0	0.00	37
66. ชุมพร	63	96.92	0	0.00	2	3.08	0	0.00	65
67. พังงา	19	51.35	3	8.11	15	40.54	0	0.00	37
68. ภูเก็ต	67	98.53	0	0.00	1	1.47	0	0.00	68
69. ระนอง	45	83.33	1	1.85	8	14.82	0	0.00	54
70. สงขลา	95	84.82	6	5.36	10	8.93	1	0.89	112
71. ตรัง	104	88.89	5	4.27	8	6.84	0	0.00	117
72. พัทลุง	88	96.70	1	1.10	2	2.20	0	0.00	91
73. นราธิวาส	145	93.55	2	1.29	7	4.52	1	0.64	155
74. ปัตตานี	92	96.84	1	1.05	2	2.11	0	0.00	95
75. ยะลา	53	92.98	0	0.00	4	7.02	0	0.00	57
76. สตูล	52	85.24	4	6.56	5	8.20	0	0.00	61
รวม	**5,607**	**92.07**	**125**	**2.05**	**338**	**5.55**	**20**	**0.33**	**6,090**

ตารางช่องทางติดต่อสื่อสารของผู้ให้ข้อมูลของสำนักงานคลังจังหวัด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

หน่วย : ฉบับ

ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	ติดต่อด้วยตนเอง		โทรศัพท์		จดหมาย/โทรสาร		ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์		อื่น ๆ		จำนวนรวม
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
1. อยุธยา	52	42.62	45	36.89	3	2.46	22	18.03	0	0.00	122
2. นนทบุรี	57	37.50	60	39.47	4	2.63	31	20.40	0	0.00	152
3. ปทุมธานี	43	30.71	53	37.86	10	7.14	34	24.29	0	0.00	140
4. ลพบุรี	41	37.61	41	37.61	3	2.76	24	22.02	0	0.00	109
5. สระบุรี	48	37.50	48	37.50	3	2.34	29	22.66	0	0.00	128
6. สิงห์บุรี	64	35.95	68	38.20	9	5.06	37	20.79	0	0.00	178
7. ชัยนาท	59	42.14	56	40.00	4	2.86	21	15.00	0	0.00	140
8. อ่างทอง	37	38.15	35	36.08	2	2.06	23	23.71	0	0.00	97
9. ฉะเชิงเทรา	109	31.41	128	36.89	17	4.90	93	26.80	0	0.00	347
10. จันทบุรี	66	36.06	71	38.80	9	4.92	37	20.22	0	0.00	183
11. ชลบุรี	71	29.71	91	38.08	11	4.60	66	27.61	0	0.00	239
12. ตราด	52	40.00	45	34.62	6	4.61	27	20.77	0	0.00	130
13. นครนายก	32	36.36	32	36.36	1	1.14	23	26.14	0	0.00	88
14. ปราจีนบุรี	60	38.46	50	32.05	8	5.13	38	24.36	0	0.00	156
15. ระยอง	96	32.88	103	35.27	16	5.48	77	26.37	0	0.00	292
16. สมุทรปราการ	82	32.16	108	42.35	16	6.27	49	19.22	0	0.00	255
17. สระแก้ว	34	35.79	33	34.74	5	5.26	23	24.21	0	0.00	95
18. นครราชสีมา	76	33.04	82	35.65	19	8.26	53	23.05	0	0.00	230
19. ชัยภูมิ	33	40.24	33	40.24	4	4.88	12	14.64	0	0.00	82
20. บุรีรัมย์	35	39.33	34	38.20	2	2.25	18	20.22	0	0.00	89
21. ยโสธร	53	38.13	49	35.25	5	3.60	32	23.02	0	0.00	139
22. ศรีสะเกษ	40	35.72	43	38.39	1	0.89	28	25.00	0	0.00	112
23. สุรินทร์	42	35.29	41	34.46	7	5.88	29	24.37	0	0.00	119
24. อุบลราชธานี	52	32.30	58	36.02	6	3.73	42	26.09	3	1.86	161
25. อำนาจเจริญ	36	47.37	25	32.89	1	1.32	14	18.42	0	0.00	76
26. อุดรธานี	50	40.00	45	36.00	3	2.40	26	20.80	1	0.80	125
27. กาฬสินธุ์	33	48.53	19	27.94	3	4.41	13	19.12	0	0.00	68
28. ขอนแก่น	63	31.98	68	34.52	17	8.63	49	24.87	0	0.00	197
29. นครพนม	93	46.27	60	29.85	7	3.48	41	20.40	0	0.00	201
30. มหาสารคาม	33	35.48	34	36.56	6	6.45	20	21.51	0	0.00	93
31. มุกดาหาร	35	39.33	34	38.20	3	3.37	17	19.10	0	0.00	89
32. ร้อยเอ็ด	99	44.80	71	32.13	10	4.52	41	18.55	0	0.00	221
33. เลย	37	41.11	34	37.78	1	1.11	18	20.00	0	0.00	90
34. สกลนคร	60	36.59	62	37.80	8	4.88	34	20.73	0	0.00	164
35. หนองคาย	92	34.07	94	34.82	11	4.07	73	27.04	0	0.00	270
36. หนองบัวลำภู	37	43.02	32	37.21	2	2.33	15	17.44	0	0.00	86
37. บึงกาฬ	63	40.39	60	38.46	2	1.28	31	19.87	0	0.00	156
38. เชียงใหม่	39	31.97	46	37.70	6	4.92	30	24.59	1	0.82	122
39. เชียงราย	55	31.43	62	35.43	7	4.00	51	29.14	0	0.00	175
40. น่าน	75	36.23	79	38.16	6	2.90	47	22.71	0	0.00	207
41. พะเยา	43	33.60	50	39.06	9	7.03	26	20.31	0	0.00	128
42. แพร่	43	35.24	44	36.07	6	4.92	29	23.77	0	0.00	122
43. แม่ฮ่องสอน	74	35.58	88	42.31	6	2.88	40	19.23	0	0.00	208
44. ลำพูน	67	27.92	83	34.58	11	4.58	79	32.92	0	0.00	240
45. ลำปาง	55	28.80	81	42.41	9	4.71	46	24.08	0	0.00	191
46. พิษณุโลก	27	36.00	33	44.00	0	0.00	15	20.00	0	0.00	75
47. กำแพงเพชร	50	43.86	38	33.33	1	0.88	25	21.93	0	0.00	114
48. ตาก	31	37.35	35	42.17	1	1.20	16	19.28	0	0.00	83
49. นครสวรรค์	62	33.15	75	40.11	8	4.28	42	22.46	0	0.00	187
50. พิจิตร	83	34.44	102	42.32	14	5.81	42	17.43	0	0.00	241
51. เพชรบูรณ์	61	36.09	62	36.69	8	4.73	38	22.49	0	0.00	169
52. สุโขทัย	41	37.96	38	35.19	5	4.63	24	22.22	0	0.00	108
53. อุทัยธานี	64	36.36	70	39.77	8	4.55	34	19.32	0	0.00	176
54. อุตรดิตถ์	80	39.60	77	38.12	11	5.45	34	16.83	0	0.00	202
55. นครปฐม	51	34.69	51	34.69	8	5.45	37	25.17	0	0.00	147

ตารางช่องทางติดต่อสื่อสารของผู้ให้ข้อมูลของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (ต่อ)

หน่วย : ฉบับ

ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	ติดต่อด้วยตนเอง		โทรศัพท์		จดหมาย/โทรสาร		ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์		อื่น ๆ		จำนวนรวม
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
56. กาญจนบุรี	40	36.36	47	42.73	1	0.91	22	20.00	0	0.00	110
57. ประจวบคีรีขันธ์	106	34.53	109	35.50	13	4.24	79	25.73	0	0.00	307
58. เพชรบุรี	55	44.72	48	39.02	4	3.25	16	13.01	0	0.00	123
59. ราชบุรี	93	36.91	97	38.49	19	7.54	43	17.06	0	0.00	252
60. สมุทรสงคราม	74	33.95	87	39.91	5	2.29	52	23.85	0	0.00	218
61. สมุทรสาคร	111	33.54	117	35.35	16	4.83	87	26.28	0	0.00	331
62. สุพรรณบุรี	50	33.78	59	39.87	5	3.38	34	22.97	0	0.00	148
63. สุราษฎร์ธานี	26	37.14	28	40.00	3	4.29	13	18.57	0	0.00	70
64. นครศรีธรรมราช	150	33.19	190	42.04	20	4.42	92	20.35	0	0.00	452
65. กระบี่	35	47.30	26	35.13	5	6.76	8	10.81	0	0.00	74
66. ชุมพร	50	31.06	58	36.02	6	3.73	47	29.19	0	0.00	161
67. พังงา	31	44.29	25	35.71	4	5.71	10	14.29	0	0.00	70
68. ภูเก็ต	49	33.79	57	39.31	7	4.83	32	22.07	0	0.00	145
69. ระนอง	51	43.97	36	31.03	5	4.31	24	20.69	0	0.00	116
70. สงขลา	76	34.08	92	41.26	9	4.03	46	20.63	0	0.00	223
71. ตรัง	80	35.56	91	40.44	7	3.11	47	20.89	0	0.00	225
72. พัทลุง	76	40.21	69	36.51	8	4.23	36	19.05	0	0.00	189
73. นราธิวาส	106	33.76	127	40.45	13	4.14	68	21.65	0	0.00	314
74. ปัตตานี	81	42.19	76	39.58	2	1.04	33	17.19	0	0.00	192
75. ยะลา	42	33.60	48	38.40	7	5.60	28	22.40	0	0.00	125
76. สตูล	56	47.86	38	32.48	2	1.71	21	17.95	0	0.00	117
รวม	**4,504**	**36.10**	**4,684**	**37.54**	**530**	**4.25**	**2,753**	**22.07**	**5**	**0.04**	**12,476**

ตารางความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ความต้องการ กลับมาใช้บริการ	กลับมาใช้บริการ	ไม่กลับมาใช้บริการ
ภาพรวมสำนักงานคลังจังหวัด	**99.82**	**0.18**
1. อยุธยา	100.00	0.00
2. นนทบุรี	100.00	0.00
3. ปทุมธานี	100.00	0.00
4. ลพบุรี	100.00	0.00
5. สระบุรี	100.00	0.00
6. สิงห์บุรี	100.00	0.00
7. ชัยนาท	100.00	0.00
8. อ่างทอง	100.00	0.00
9. ฉะเชิงเทรา	100.00	0.00
10. จันทบุรี	98.89	1.11
11. ชลบุรี	100.00	0.00
12. ตราด	100.00	0.00
13. นครนายก	100.00	0.00
14. ปราจีนบุรี	100.00	0.00
15. ระยอง	100.00	0.00
16. สมุทรปราการ	99.25	0.75
17. สระแก้ว	100.00	0.00
18. นครราชสีมา	100.00	0.00
19. ชัยภูมิ	100.00	0.00
20. บุรีรัมย์	98.15	1.85
21. ยโสธร	100.00	0.00
22. ศรีสะเกษ	100.00	0.00
23. สุรินทร์	100.00	0.00
24. อุบลราชธานี	98.72	1.28
25. อำนาจเจริญ	100.00	0.00
26. อุดรธานี	100.00	0.00
27. กาฬสินธุ์	97.30	2.70
28. ขอนแก่น	100.00	0.00
29. นครพนม	100.00	0.00
30. มหาสารคาม	100.00	0.00
31. มุกดาหาร	100.00	0.00
32. ร้อยเอ็ด	100.00	0.00
33. เลย	100.00	0.00
34. สกลนคร	98.67	1.33
35. หนองคาย	100.00	0.00
36. หนองบัวลำภู	97.87	2.13
37. บึงกาฬ	97.89	2.11
38. เชียงใหม่	100.00	0.00

ความต้องการ กลับมาใช้บริการ	กลับมาใช้บริการ	ไม่กลับมาใช้บริการ
ภาพรวมสำนักงานคลังจังหวัด	**99.82**	**0.18**
39. เชียงราย	100.00	0.00
40. น่าน	100.00	0.00
41. พะเยา	100.00	0.00
42. แพร่	100.00	0.00
43. แม่ฮ่องสอน	100.00	0.00
44. ลำพูน	100.00	0.00
45. ลำปาง	100.00	0.00
46. พิษณุโลก	100.00	0.00
47. กำแพงเพชร	98.46	1.54
48. ตาก	100.00	0.00
49. นครสวรรค์	98.88	1.12
50. พิจิตร	100.00	0.00
51. เพชรบูรณ์	100.00	0.00
52. สุโขทัย	100.00	0.00
53. อุทัยธานี	100.00	0.00
54. อุตรดิตถ์	100.00	0.00
55. นครปฐม	100.00	0.00
56. กาญจนบุรี	100.00	0.00
57. ประจวบคีรีขันธ์	100.00	0.00
58. เพชรบุรี	100.00	0.00
59. ราชบุรี	100.00	0.00
60. สมุทรสงคราม	100.00	0.00
61. สมุทรสาคร	100.00	0.00
62. สุพรรณบุรี	100.00	0.00
63. สุราษฎร์ธานี	100.00	0.00
64. นครศรีธรรมราช	100.00	0.00
65. กระบี่	100.00	0.00
66. ชุมพร	100.00	0.00
67. พังงา	100.00	0.00
68. ภูเก็ต	100.00	0.00
69. ระนอง	100.00	0.00
70. สงขลา	100.00	0.00
71. ตรัง	100.00	0.00
72. พัทลุง	100.00	0.00
73. นราธิวาส	100.00	0.00
74. ปัตตานี	100.00	0.00
75. ยะลา	100.00	0.00
76. สตูล	100.00	0.00

ตารางการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

การแนะนำการบริการ	แนะนำ	ไม่แนะนำ
ภาพรวมสำนักงานคลังจังหวัด	**84.47**	**15.53**
1. อยุธยา	82.61	17.39
2. นนทบุรี	80.25	19.75
3. ปทุมธานี	81.25	18.75
4. ลพบุรี	82.00	18.00
5. สระบุรี	84.85	15.15
6. สิงห์บุรี	91.95	8.05
7. ชัยนาท	86.76	13.24
8. อ่างทอง	95.74	4.26
9. ฉะเชิงเทรา	80.62	19.38
10. จันทบุรี	93.33	6.67
11. ชลบุรี	86.84	13.16
12. ตราด	86.96	13.04
13. นครนายก	84.62	15.38
14. ปราจีนบุรี	89.55	10.45
15. ระยอง	84.38	15.62
16. สมุทรปราการ	85.07	14.93
17. สระแก้ว	86.05	13.95
18. นครราชสีมา	86.49	13.51
19. ชัยภูมิ	95.00	5.00
20. บุรีรัมย์	88.89	11.11
21. ยโสธร	84.38	15.62
22. ศรีสะเกษ	75.86	24.14
23. สุรินทร์	76.00	24.00
24. อุบลราชธานี	79.49	20.51
25. อำนาจเจริญ	80.00	20.00
26. อุดรธานี	86.96	13.04
27. กาฬสินธุ์	78.38	21.62
28. ขอนแก่น	87.06	12.94
29. นครพนม	88.68	11.32
30. มหาสารคาม	88.10	11.90
31. มุกดาหาร	82.93	17.07
32. ร้อยเอ็ด	80.73	19.27
33. เลย	84.31	15.69
34. สกลนคร	82.67	17.33
35. หนองคาย	86.18	13.82
36. หนองบัวลำภู	70.21	29.79
37. บึงกาฬ	80.00	20.00
38. เชียงใหม่	92.98	7.02

การแนะนำการบริการ	แนะนำ	ไม่แนะนำ
ภาพรวมสำนักงานคลังจังหวัด	**84.47**	**15.53**
39. เชียงราย	84.62	15.38
40. น่าน	84.54	15.46
41. พะเยา	83.08	16.92
42. แพร่	89.29	10.71
43. แม่ฮ่องสอน	78.45	21.55
44. ลำพูน	90.48	9.52
45. ลำปาง	88.76	11.24
46. พิษณุโลก	84.21	15.79
47. กำแพงเพชร	87.69	12.31
48. ตาก	86.05	13.95
49. นครสวรรค์	87.64	12.36
50. พิจิตร	86.09	13.91
51. เพชรบูรณ์	86.84	13.16
52. สุโขทัย	74.47	25.53
53. อุทัยธานี	75.28	24.72
54. อุตรดิตถ์	80.95	19.05
55. นครปฐม	87.50	12.50
56. กาญจนบุรี	73.21	26.79
57. ประจวบคีรีขันธ์	85.31	14.69
58. เพชรบุรี	83.33	16.67
59. ราชบุรี	81.97	18.03
60. สมุทรสงคราม	86.27	13.73
61. สมุทรสาคร	82.58	17.42
62. สุพรรณบุรี	78.87	21.13
63. สุราษฎร์ธานี	91.18	8.82
64. นครศรีธรรมราช	78.57	21.43
65. กระบี่	97.30	2.70
66. ชุมพร	92.31	7.69
67. พังงา	86.49	13.51
68. ภูเก็ต	91.18	8.82
69. ระนอง	88.89	11.11
70. สงขลา	87.50	12.50
71. ตรัง	83.76	16.24
72. พัทลุง	86.81	13.19
73. นราธิวาส	80.00	20.00
74. ปัตตานี	77.89	22.11
75. ยะลา	89.47	10.53
76. สตูล	91.80	8.20

กลุ่มงานประเมินผล กองยุทธศาสตร์และแผนงาน กรมบัญชีกลาง
ถนนพระรามที่ 6 แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
โทร. 02-127-7218 www.cgd.go.th