



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  |

## 2.2.5 สำนักงานคลังจังหวัดนครนายก

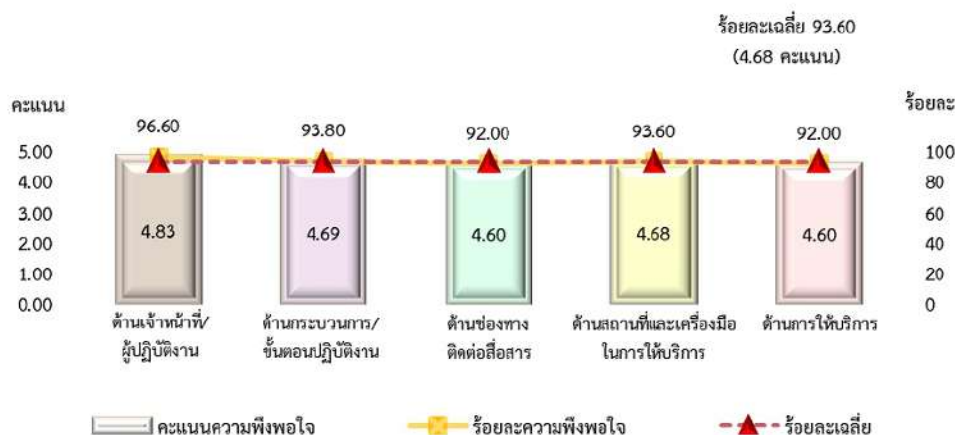
### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

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 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย 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        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                                        | <b>4.83</b>      | <b>96.60</b> |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับมอบหมาย                                                                                                                  | 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        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                                      | <b>4.69</b>      | <b>93.80</b> |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                                    | 4.69             | 93.80        |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                                      | 4.69             | 93.80        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                                             | <b>4.60</b>      | <b>92.00</b> |
| 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        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                                               | <b>4.68</b>      | <b>93.60</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                                         | 4.67             | 93.40        |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                                            | 4.64             | 92.80        |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย                                                                                                                               | 4.74             | 94.80        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                                                     | <b>4.60</b>      | <b>92.00</b> |
| 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) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำนาญประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร 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. ซิมซิปใช้ และการกักเงินเยียวฯ 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น | 4.53             | 90.60        |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างต่อเนื่อง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                                     | 4.55             | 91.00        |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                                 | 4.66             | 93.20        |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน คลังจังหวัดนครนายก โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

● ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

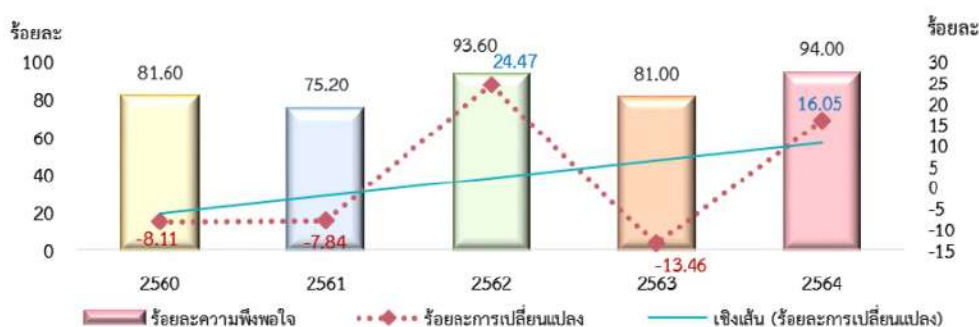
- 1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.87 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.40
- 2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.85 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.00
- 3) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ คะแนนเฉลี่ย 4.82 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.40

● 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



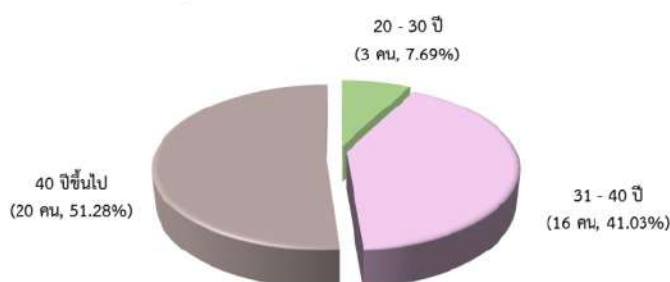
### 3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 39 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

#### 3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 39 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไปมากที่สุด 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

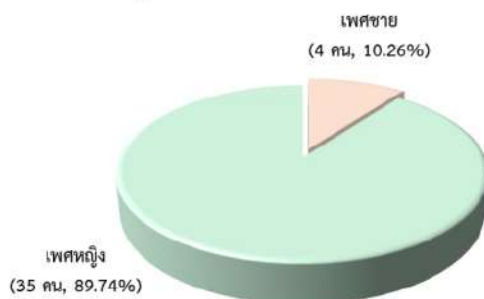
ภาพที่ 103 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก



#### 3.2 เพศ

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

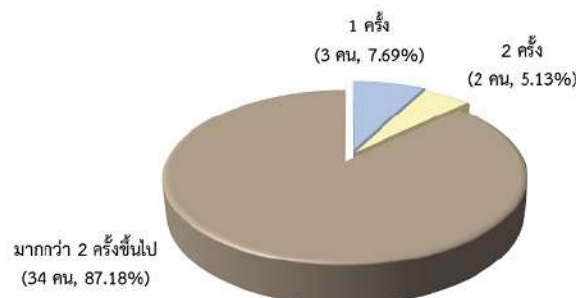
ภาพที่ 104 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก



#### 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

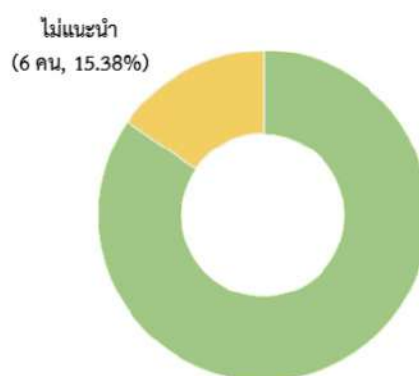


กลับมาใช้บริการ  
(39 คน, 100.00%)

#### 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



แนะนำ  
(33 คน, 84.62%)

ไม่แนะนำ  
(6 คน, 15.38%)

## 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

