



รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ

ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



กรมบัญชีกลาง

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
pdf



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

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
e-book



<https://shorturl.asia/k1syS>

2.7.8 สำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี

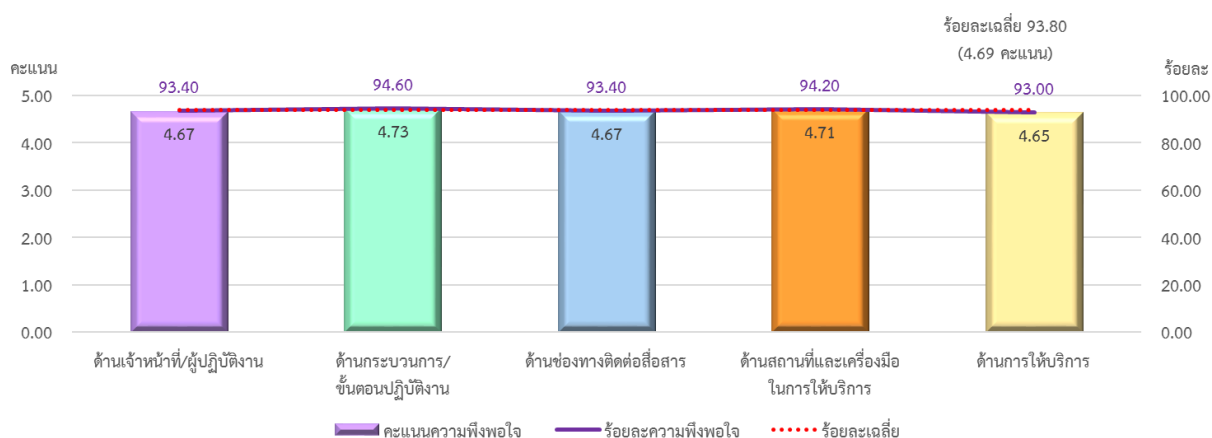
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนเท่ากับคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 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 4.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.80 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.73 4.71 4.67 4.67 และ 4.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.60 94.20 93.40 93.40 และ 93.00 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 468 และตารางที่ 123

ภาพที่ 468 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



**ตารางที่ 123 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ
ของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.70	94.00
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.70	94.00
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.70	94.00
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.69	93.80
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.67	93.40
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับมอบหมาย	4.68	93.60
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	4.73	94.60
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.63	92.60
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.65	93.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.73	94.60
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.73	94.60
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.73	94.60
3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด	4.73	94.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.67	93.40
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.78	95.60
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.55	91.00
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.68	93.60
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.68	93.60
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.71	94.20
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุโปร่ง บ้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน	4.63	92.60
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.73	94.60
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.75	95.00
4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง	4.68	93.60
5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.78	95.60
ด้านการให้บริการ	4.65	93.00
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.75	95.00
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.78	95.60
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.65	93.00
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว	4.60	92.00
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.60	92.00
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.60	92.00
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTb Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.65	93.00
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น	4.55	91.00
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้ทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.65	93.00
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.70	94.00

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิ และแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ และการให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60

2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และการตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.75 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.00

3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.60

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

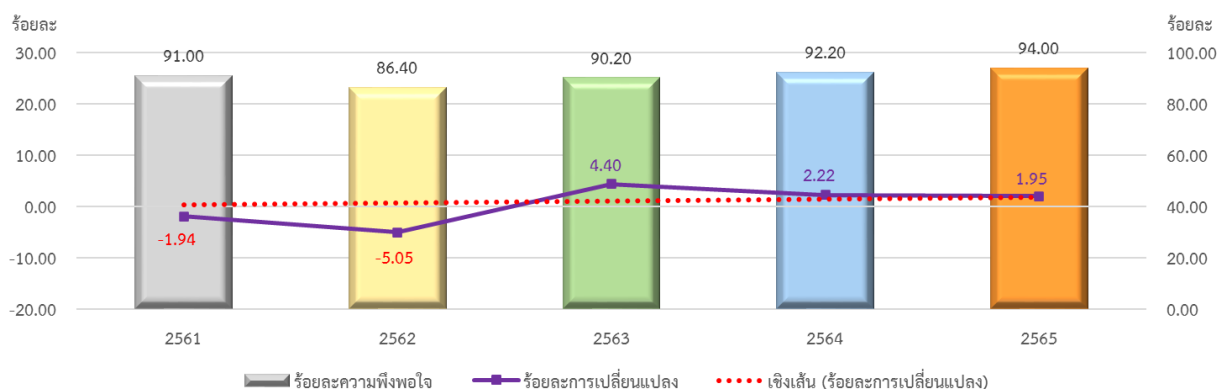
1) ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงานคลังจังหวัด และการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษานโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.00

2) ความสะดวก รวดเร็วของการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด และรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.00

3) ความเหมาะสมในการใช้คำพูดและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และความชัดเจนของจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติร่อ ป้ายข้อความ คะแนนเฉลี่ย 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.60

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565) พบว่าปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2562 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 1.94 และ 5.05 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 4.40 2.22 และ 1.95 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 469

ภาพที่ 469 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565

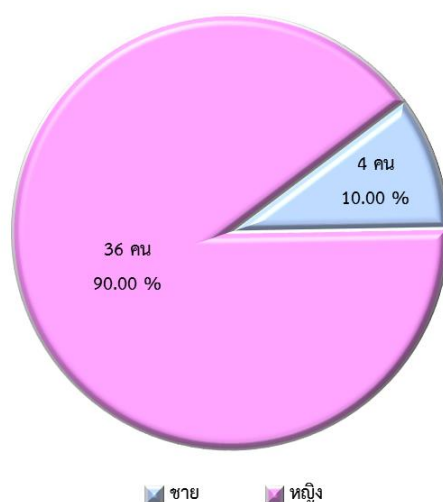


3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี แสดงตามภาพที่ 470 - 474 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 40 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

3.1) เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 40 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และเป็นเพศหญิง จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 90.00 แสดงตามภาพที่ 470

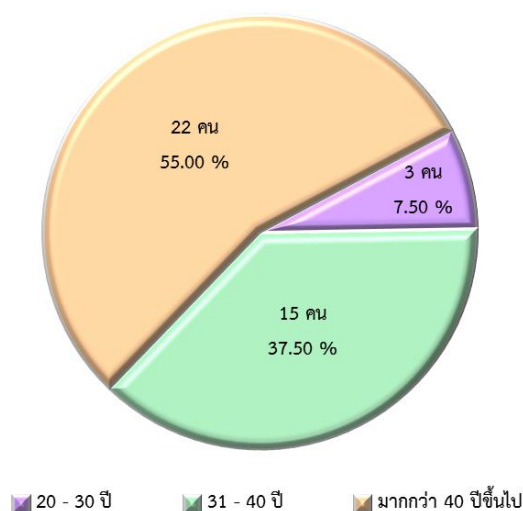
ภาพที่ 470 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี



3.2) อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 40 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 แสดงตามภาพที่ 471

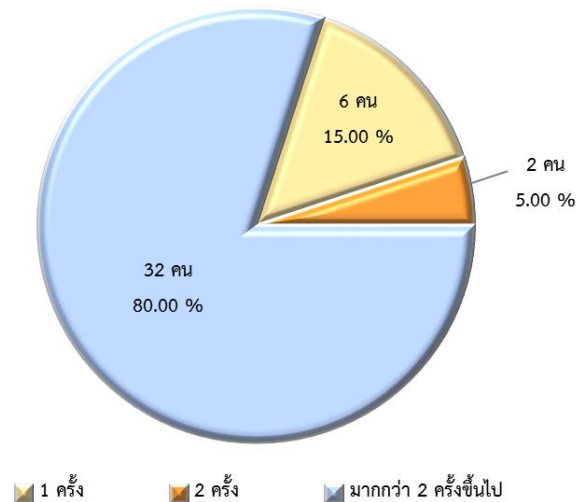
ภาพที่ 471 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี



3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 40 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 แสดงตามภาพที่ 472

ภาพที่ 472 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี



3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 40 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 473

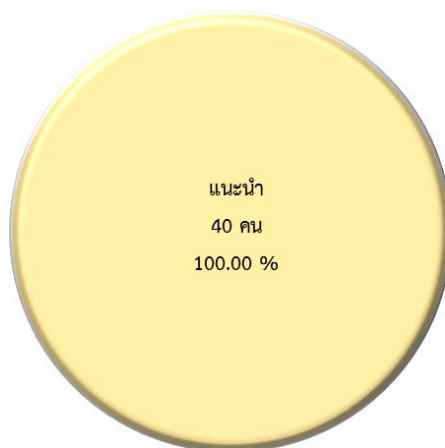
ภาพที่ 473 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี



3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 40 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 474

ภาพที่ 474 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี



4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี

4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 แสดงตามภาพที่ 475

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 40 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 6 ฉบับ โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

4.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 33.33)

- เจ้าหน้าที่ควรใช้คำพูดที่สุภาพและเต็มใจให้บริการ
- ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในแต่ละด้าน

4.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 16.67)

- ระยะเวลาในการให้บริการควรมีความเหมาะสม

4.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 33.33)

- ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยรับโทรศัพท์อยู่เป็นประจำสม่ำเสมอ

4.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ

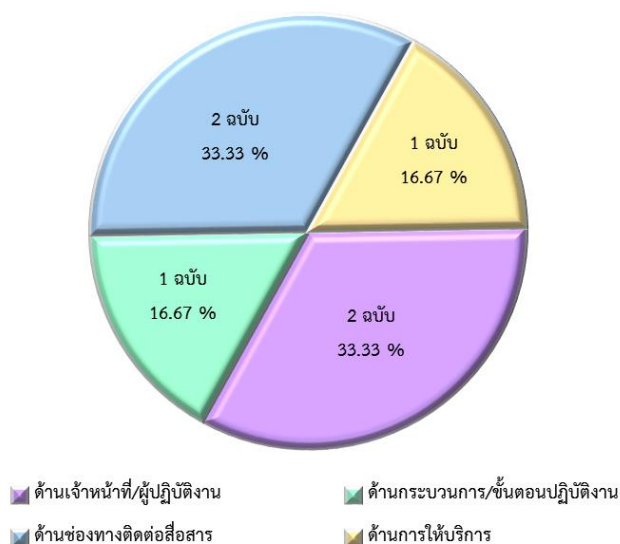
- ไม่มีข้อเสนอแนะ

4.1.5) ด้านการให้บริการ (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 16.67)

- ควรจัดอบรมให้ความรู้เรื่องขั้นตอนการปฏิบัติงานในระบบบำเหน็จบำนาญ

และสวัสดิการรักษายาบาล (Digital Pension) อย่างสม่ำเสมอ

ภาพที่ 475 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงาน คลังจังหวัดสุพรรณบุรี ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 8 ฉบับ ลดลงเป็น 6 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ มีจำนวนลดลง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านการให้บริการ มีจำนวนเพิ่มขึ้น จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 124

ตารางที่ 124 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ)	
	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	3	2
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1	1
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	3	2
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	1	0
ด้านการให้บริการ	0	1
รวมทั้งหมด	8	6