



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>

บทสรุปผู้บริหาร

กรมบัญชีกลางได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระหว่างวันที่ 1 - 31 กรกฎาคม 2565 มีกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ซึ่งเป็นผู้รับบริการกับสำนักงานคลังจังหวัด 76 จังหวัด มีแบบสำรวจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 5,066 ฉบับ แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจ ดังนี้

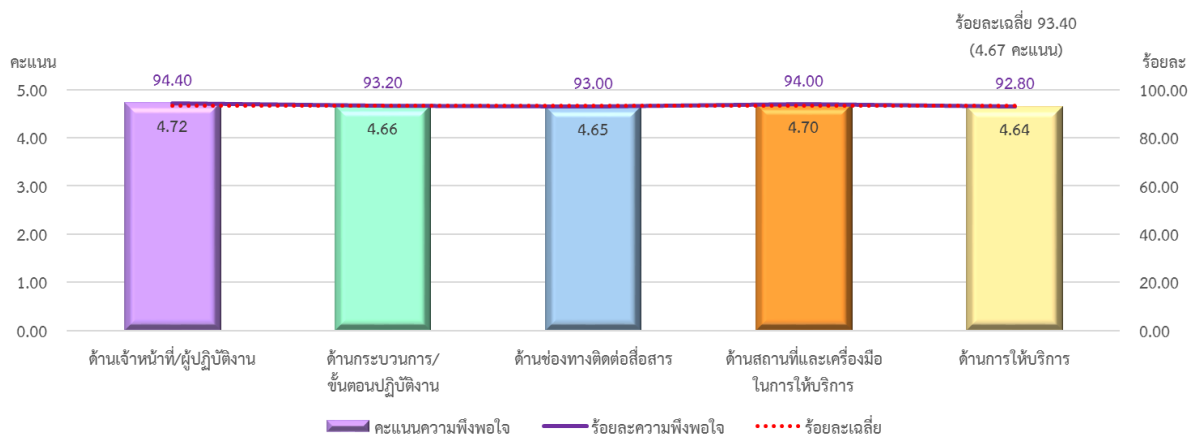
1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.72 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.40

2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้าน เรียงลำดับมากที่สุดไปน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.72 4.70 4.66 4.65 และ 4.64 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.40 94.00 93.20 93.00 และ 92.80 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ ก

ภาพที่ ก : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

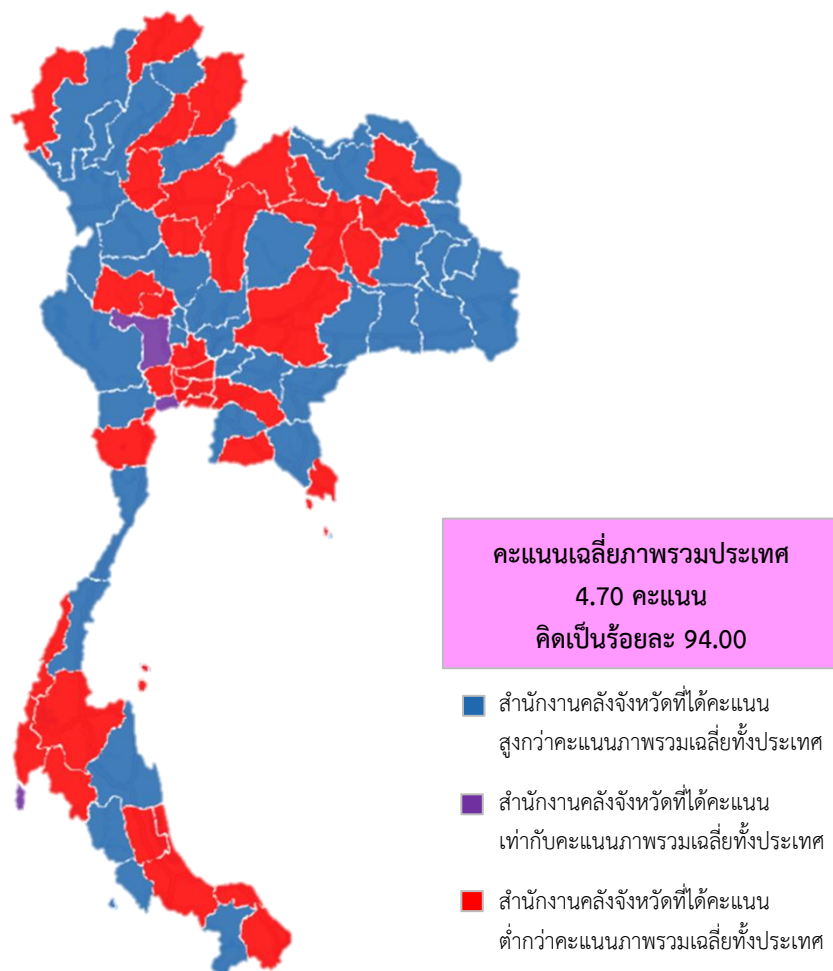
ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยภาพรวมประเทศ 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- สำนักงานคลังจังหวัดที่ได้คะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมประเทศ มีจำนวน 38 สำนักงานคลังจังหวัด โดยสำนักงานคลังจังหวัดที่มีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม 4.98 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.60 ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด คือ ด้านการให้บริการ

- สำนักงานคลังจังหวัดที่ได้คะแนนเท่ากับคะแนนเฉลี่ยภาพรวมประเทศ มีจำนวน 3 สำนักงานคลังจังหวัด

- สำนักงานคลังจังหวัดที่ได้คะแนนต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมประเทศ มีจำนวน 35 สำนักงานคลังจังหวัด โดยสำนักงานคลังจังหวัดที่มีความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม 4.42 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.40 ประเด็นที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ แสดงตามภาพที่ ข และตารางที่ ก

ภาพที่ ข : สำนักงานคลังจังหวัดที่ได้คะแนนสูง - ต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมประเทศ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



**ตารางที่ ก : สำนักงานคลังจังหวัดที่ได้คะแนนสูง - ต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมประเทศ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

สำนักงานคลังจังหวัดที่ได้คะแนน สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมประเทศ			
ลำดับที่	สำนักงานคลังจังหวัด	ภาพรวมเฉลี่ย	
		คะแนน	ร้อยละ
1	สิงห์บุรี	4.98	99.60
2	ชัยภูมิ	4.94	98.80
3	ลำปาง	4.93	98.60
4	ยโสธร	4.91	98.20
	ตรัง	4.91	98.20
5	ปราจีนบุรี	4.90	98.00
6	อำนาจเจริญ	4.89	97.80
7	ลพบุรี	4.87	97.40
	ร้อยเอ็ด	4.87	97.40
	ประจวบคีรีขันธ์	4.87	97.40
	นครศรีธรรมราช	4.87	97.40
8	สระบุรี	4.85	97.00
	พะเยา	4.85	97.00
9	มุกดาหาร	4.84	96.80
	ตาก	4.84	96.80
	นครสวรรค์	4.84	96.80
10	นครพนม	4.83	96.60
	กาญจนบุรี	4.83	96.60
11	สระแก้ว	4.82	96.40
	ยะลา	4.82	96.40
12	อ่างทอง	4.81	96.20
	บุรีรัมย์	4.81	96.20
	อุบลราชธานี	4.81	96.20
13	กำแพงเพชร	4.80	96.00
14	อุดรธานี	4.79	95.80
	หนองคาย	4.79	95.80
	อุดรดิตถ์	4.79	95.80
15	ชลบุรี	4.78	95.60
	นครนายก	4.78	95.60
	เชียงใหม่	4.78	95.60
16	ศรีสะเกษ	4.77	95.40
17	ราชบุรี	4.76	95.20
18	ลำพูน	4.75	95.00
19	ชุมพร	4.74	94.80
	สตูล	4.74	94.80
20	จันทบุรี	4.72	94.40
21	สุรินทร์	4.71	94.20
	บึงกาฬ	4.71	94.20

สำนักงานคลังจังหวัดที่ได้คะแนน ต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมประเทศ			
ลำดับที่	สำนักงานคลังจังหวัด	ภาพรวมเฉลี่ย	
		คะแนน	ร้อยละ
23	สมุทรปราการ	4.69	93.80
	เลย	4.69	93.80
24	ชัยนาท	4.67	93.40
	น่าน	4.67	93.40
	ระนอง	4.67	93.40
	พิจิตร	4.67	93.40
25	ปทุมธานี	4.65	93.00
26	สุราษฎร์ธานี	4.64	92.80
27	นนทบุรี	4.63	92.60
	นครราชสีมา	4.63	92.60
28	เชียงใหม่	4.61	92.20
	สุโขทัย	4.61	92.20
29	ตราด	4.60	92.00
30	สมุทรสงคราม	4.59	91.80
31	แม่ฮ่องสอน	4.58	91.60
	พิษณุโลก	4.58	91.60
32	นราธิวาส	4.57	91.40
33	สกลนคร	4.56	91.20
34	หนองบัวลำภู	4.55	91.00
35	มหาสารคาม	4.53	90.60
	พิจิตร	4.53	90.60
	นครปฐม	4.53	90.60
36	ขอนแก่น	4.52	90.40
	เพชรบุรี	4.52	90.40
	กระบี่	4.52	90.40
37	กาฬสินธุ์	4.50	90.00
38	ฉะเชิงเทรา	4.49	89.80
	พังงา	4.49	89.80
	ปัตตานี	4.49	89.80
39	ระยอง	4.48	89.60
40	เพชรบูรณ์	4.47	89.40
41	แพร่	4.44	88.80
	อุทัยธานี	4.44	88.80
42	พระนครศรีอยุธยา	4.42	88.40
	สงขลา	4.42	88.40

สำนักงานคลังจังหวัดที่ได้คะแนน เท่ากับคะแนนเฉลี่ยภาพรวมประเทศ			
ลำดับที่	สำนักงานคลังจังหวัด	ภาพรวมเฉลี่ย	
		คะแนน	ร้อยละ
22	สมุทรสาคร	4.70	94.00
	สุพรรณบุรี	4.70	94.00
	ภูเก็ต	4.70	94.00

2) ความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

• ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน

1) ความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี คะแนนเฉลี่ย 4.97 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.40 ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับมอบ

2) ความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดสงขลา คะแนนเฉลี่ย 4.40 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.00 ประเด็นที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

• ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน

1) ความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี คะแนนเฉลี่ย 4.96 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.20 ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด คือ มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส

2) ความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดพังงา คะแนนเฉลี่ย 4.33 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.60 ประเด็นที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ ความยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ

• ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร

1) ความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี คะแนนเฉลี่ย 4.97 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.40 ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด คือ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์

2) ความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา คะแนนเฉลี่ย 4.33 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.60 ประเด็นที่ได้คะแนนต่ำสุดของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา คือ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ และประเด็นที่ได้คะแนนต่ำสุดของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา คือ ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงานคลังจังหวัด

• ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ

1) ความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี คะแนนเฉลี่ย 4.97 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.40 ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด คือ มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง

2) ความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา คะแนนเฉลี่ย 4.39 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.80 ประเด็นที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

• ด้านการให้บริการ

1) ความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี คะแนนเฉลี่ย 4.98 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.60 ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด คือ การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ

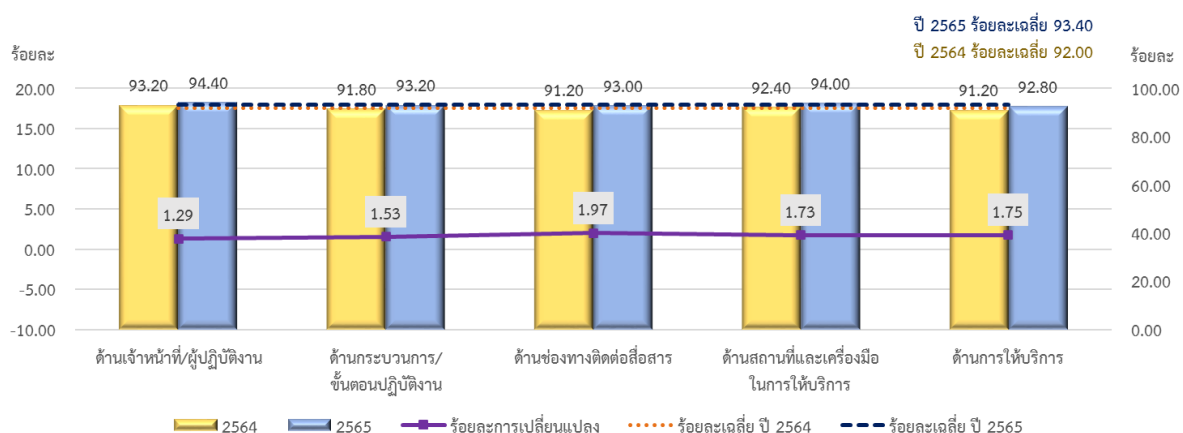
2) ความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา คะแนนเฉลี่ย 4.24 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.80 ประเด็นที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด
แสดงตามตารางที่ ข

ตารางที่ ข : ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน	ความพึงพอใจสูงสุด			ความพึงพอใจต่ำสุด		
	หน่วยงาน	คะแนน	ร้อยละ	หน่วยงาน	คะแนน	ร้อยละ
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	สิงห์บุรี	4.97	99.40	สงขลา	4.40	88.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	สิงห์บุรี	4.96	99.20	พังงา	4.33	86.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	สิงห์บุรี	4.97	99.40	พระนครศรีอยุธยา, สงขลา	4.33	86.60
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	สิงห์บุรี	4.97	99.40	พระนครศรีอยุธยา	4.39	87.80
ด้านการให้บริการ	สิงห์บุรี	4.98	99.60	พระนครศรีอยุธยา	4.24	84.80

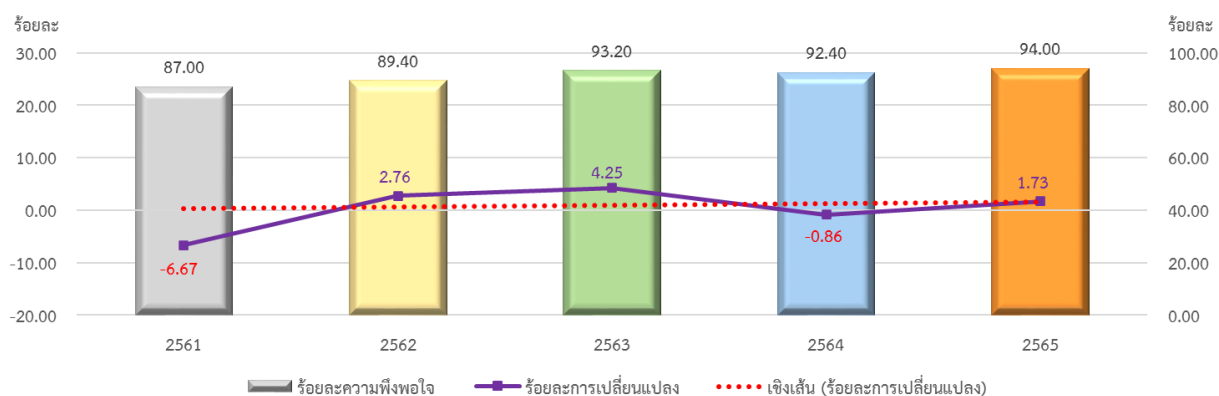
3. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านที่เพิ่มขึ้นมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 1.97 1.75 1.73 1.53 และ 1.29 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ ค

ภาพที่ ค : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565



4. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 6.67 และ 0.86 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 2.76 4.25 และ 1.73 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัด มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ ง

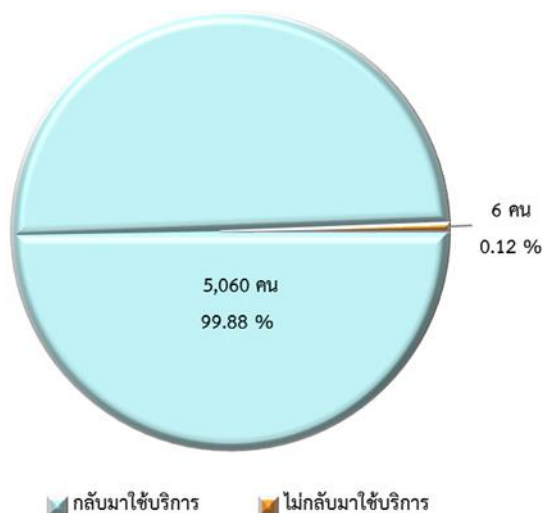
ภาพที่ ง : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565



5. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 5,066 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 5,060 คน คิดเป็นร้อยละ 99.88 และไม่ต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 0.12 แสดงตามภาพที่ จ

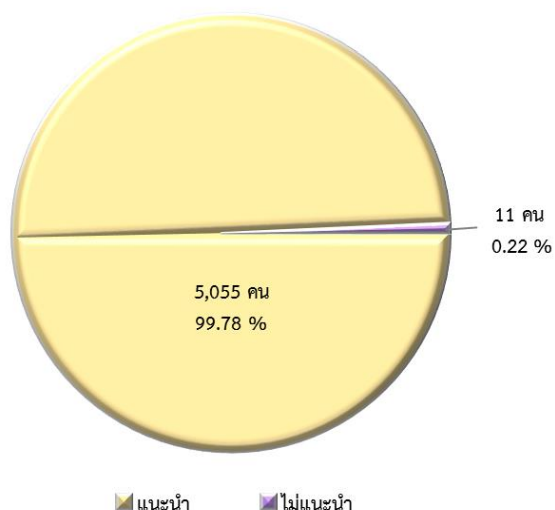
ภาพที่ จ : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด



6. การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 5,066 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 5,055 คน คิดเป็นร้อยละ 99.78 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 0.22 แสดงตามภาพที่ ฉ

ภาพที่ ฉ : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด



7. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 แสดงตามภาพที่ ข

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 5,066 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 193 ฉบับ สรุปประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน ได้ดังนี้

1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 74 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 38.34)

- เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรให้บริการด้วยความเป็นมิตร เต็มใจให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ใช้วาจาและน้ำเสียงที่สุภาพ

- ควรมีการอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานให้เกิดความรู้ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับมอบหมาย สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ และควรตอบคำถามแก่ผู้รับบริการให้อย่างชัดเจน และตรงความต้องการ

- ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อผู้รับบริการ

1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน (จำนวน 30 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 15.54)

- ควรลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้น้อยลง โดยเฉพาะด้านเอกสาร เพื่อความรวดเร็วในการเข้ารับบริการ

- ระยะเวลาในการให้บริการควรมีความเหมาะสม

1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 60 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 31.09)

- ควรเพิ่มช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย เช่น Application Line Facebook และ e-Mail และให้สามารถเข้าถึงเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว

- ควรเพิ่มคู่มือโทรศัพท์ที่มากขึ้น และจัดให้มีเจ้าหน้าที่รับเรื่องทางโทรศัพท์อยู่เป็นประจำตลอดการให้บริการในแต่ละวัน

- ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นประจำและสม่ำเสมอ

1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ (จำนวน 21 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 10.88)

- ควรปรับปรุงความสะอาดของสถานที่ในการให้บริการ เช่น จุดนั่งพักรอรับบริการ

- เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการควรมีประสิทธิภาพและมีจำนวนเพียงพอต่อผู้รับบริการ

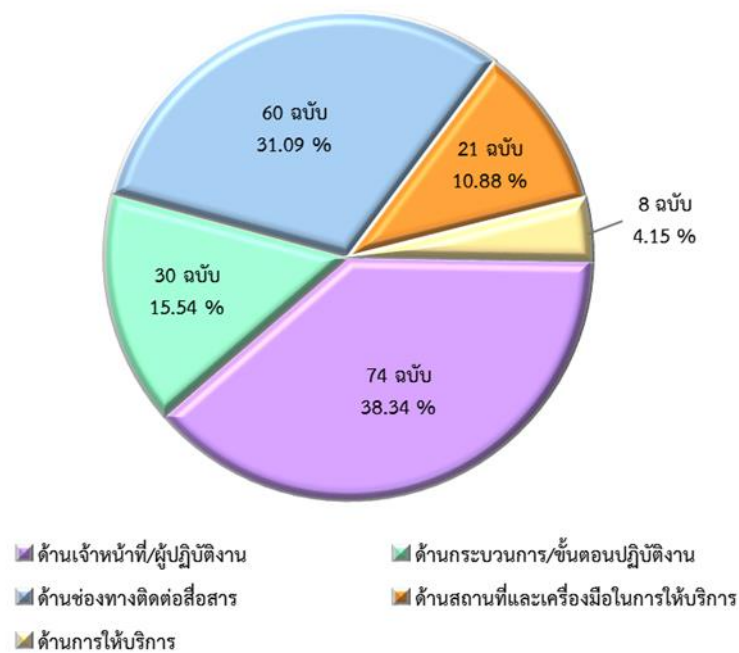
- ควรจัดให้มีที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอเหมาะสม

1.5) ด้านการให้บริการ (จำนวน 8 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 4.15)

- ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงานของส่วนราชการอย่างสม่ำเสมอ เช่น ขั้นตอนการปฏิบัติงานในระบบบำเหน็จบำนาญและสวัสดิการรักษายาบาล (Digital Pension) และระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP)

- ชาวประชาสัมพันธ์ที่หน้าเว็บไซต์ของสำนักงานคลังจังหวัด ควรอยู่ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย

ภาพที่ ข : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีจำนวนข้อเสนอแนะ 346 ฉบับต่อจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ 6,090 คน คิดเป็นร้อยละ 5.68 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีจำนวนข้อเสนอแนะ 193 ฉบับต่อจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ 5,066 คน คิดเป็นร้อยละ 3.81 เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ มีจำนวนลดลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ ค

ตารางที่ ค : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด
ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ)	
	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	88	74
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	54	30
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	131	60
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	40	21
ด้านการให้บริการ	33	8
รวมทั้งหมด	346	193

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

กรมบัญชีกลางได้จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการตามเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานภายในกรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 และกำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านที่ 2 : การประเมินคุณภาพ ตัวชี้วัด : ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน เป็นการประเมินผลการดำเนินงานด้านการให้บริการ พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงาน ตามกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการของแต่ละหน่วยงาน โดยมีกลุ่มงานประเมินผล กองยุทธศาสตร์และแผนงาน เป็นผู้ดำเนินการวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายและกระจายแบบสำรวจความพึงพอใจ เพื่อสำนักงานคลัง จังหวัด ได้นำข้อคิดเห็นความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการไปปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

2. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้สำนักงานคลังจังหวัดนำผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดไปประกอบการพิจารณากำหนดมาตรการ และจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น
- 2) เพื่อสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการจากการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และการให้บริการ ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกรมบัญชีกลาง

3. ระยะเวลาดำเนินการ ระหว่างวันที่ 1 - 31 กรกฎาคม 2565

4. ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มากกว่าร้อยละ 80 อยู่ที่ระดับ 5.00 คะแนน

5. ผลผลิต

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

6. ผลลัพธ์

- 1) สำนักงานคลังจังหวัดนำผลสำรวจฯ ไปปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มากขึ้น
- 2) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ความประทับใจและทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

7. ขอบเขตการศึกษา

1) กลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วย

- 1.1) ผู้รับบริการ คือ หน่วยงานของรัฐ¹/เจ้าหน้าที่ของรัฐ² และหน่วยงาน/บุคคลที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ
- 1.2) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ผู้กำกับหน่วยงานของรัฐ สภาอุตสาหกรรม สมาคมธนาคารไทย สถาบันการเงิน หอการค้าไทย สถานพยาบาล ผู้รับเบี้ยหวัดบำเหน็จบำนาญ ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ และประชาชนทั่วไปที่ติดต่อราชการกับสำนักงานคลังจังหวัด

2) ขอบเขตการสำรวจ โดยสำรวจการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด จำนวน 76 แห่ง

3) ช่องทางการสำรวจ คือ หนังสือราชการ เว็บไซต์ ผู้มาติดต่อราชการ และผู้เข้ารับการอบรมสัมมนา ในเขตพื้นที่จังหวัดนั้น ๆ

4) ประเด็นหลักที่ทำการสำรวจ ประกอบด้วย 5 ประเด็นหลัก ดังนี้

- 4.1) ความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)
 - 4.2) ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ
 - 4.3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด
 - 4.4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด
 - 4.5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด
- 5) กำหนดระยะเวลาของการสำรวจ : ระหว่างวันที่ 1 - 31 กรกฎาคม 2565

8. ระเบียบวิธีการสำรวจ

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

2) ประชากร ได้แก่ กลุ่มผู้รับบริการ คือ หน่วยงานของรัฐ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงาน/บุคคลที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ผู้กำกับหน่วยงานของรัฐ สภาอุตสาหกรรม สมาคมธนาคารไทย สถาบันการเงิน หอการค้าไทย สถานพยาบาล ผู้รับเบี้ยหวัดบำเหน็จบำนาญ ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ และประชาชนทั่วไปที่ติดต่อราชการกับสำนักงานคลังจังหวัด

3) การกำหนดขนาดตัวอย่าง : กลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 30 ราย

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

1) แบบสำรวจเป็นแบบปลายเปิดและปลายปิด แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน
คลังจังหวัด

ส่วนที่ 3 : ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

2) วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยกระจายแบบสำรวจไปยังสำนักงานคลังจังหวัดทางหนังสือราชการ และการขอความร่วมมือจากส่วนราชการในการตอบแบบสำรวจออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์ www.cgd.go.th หัวข้อ “สำรวจความพึงพอใจ” หรือผ่านทาง QR Code



<https://shorturl.asia/AWo14>

10. การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล

1) ประมวลผลโดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel คำนวณสถิติต่าง ๆ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)

2) วิธีการประเมินผลความพึงพอใจ ได้กำหนดเกณฑ์การวัดตามระบบ Likert Scales³ แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน	ช่วงคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
5.00	4.21 - 5.00	พอใจมากที่สุด
4.00	3.41 - 4.20	พอใจมาก
3.00	2.61 - 3.40	พอใจปานกลาง
2.00	1.81 - 2.60	พอใจน้อย
1.00	0.00 - 1.80	ควรปรับปรุง

หมายเหตุ : กรณีไม่เคยใช้บริการ จะไม่นำมาคิดค่าคะแนน

³ เครื่องมือวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นที่กำหนดคะแนนของคำตอบในแบบสำรวจ ส่วนใหญ่นิยามกำหนดน้ำหนักความเห็นต่อคำถามแต่ละข้อเป็น 5 ระดับ ซึ่งคำตอบเกี่ยวกับทัศนคติหรือความคิดเห็นแต่ละชุด จะนำมาสร้างเป็นมาตรวัดระดับของทัศนคติหรือความคิดเห็นในเรื่องนั้น

11. สูตรการคำนวณ

1) ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ 5 ด้าน ของแต่ละสำนักงานคลังจังหวัด =

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

2) ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ 5 ด้าน ของสำนักงานคลังจังหวัด =

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

3) ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการภาพรวม 5 คะแนน ของสำนักงานคลังจังหวัด =

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

4) ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของแต่ละสำนักงานคลังจังหวัด =

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

12. ข้อจำกัดของการสำรวจ

1) กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการภายนอกใช้วิธีการกระจายแบบสำรวจผ่านทางหน่วยงานเป็นหลักมากกว่าการกระจายให้แก่เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ

2) สำนักงานคลังจังหวัดมีโอกาสกระจายแบบสำรวจไม่ครบถ้วนและไม่ครอบคลุมทุกประเภทของกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด ทำให้การวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลไม่สะท้อนข้อเท็จจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) งานบริการของสำนักงานคลังจังหวัดมีความหลากหลาย มีผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวนมากหลายกลุ่ม ดังนั้นการตอบแบบสำรวจโดยใช้แบบสำรวจเพียงชุดเดียว อาจทำให้ผู้ที่ไม่ได้ใช้บริการในงานนั้น ๆ ให้ข้อมูลที่เบี่ยงเบนและคลาดเคลื่อนได้

13. คำนิยาม

การพิจารณาผลการสำรวจจะแบ่งประเด็นที่พิจารณาออกเป็น 5 ด้าน แต่ละด้านมีความหมาย ดังนี้

1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานคลังจังหวัด ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว

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

3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร หมายถึง วิธีการที่ผู้รับบริการติดต่อกับสำนักงานคลังจังหวัด เช่น ติดต่อด้วยตนเอง Call Center หนังสือราชการ โทรศัพท์ จดหมาย/โทรสาร ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (Website e-Mail Line และ Facebook) เป็นต้น

4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ หมายถึง การจัดสถานที่ ภูมิทัศน์ เครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

5) ด้านการให้บริการ หมายถึง สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส และมีความน่าเชื่อถือ โดยนิยามคำว่า “บริการ” หมายถึง การให้คำปรึกษา แนะนำการฝึกอบรม การเผยแพร่ความรู้หรือข้อมูลการให้บริการ

ผลสำรวจ

กรมบัญชีกลางได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระหว่างวันที่ 1 - 31 กรกฎาคม 2565 มีกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ซึ่งเป็นผู้รับบริการกับสำนักงานคลังจังหวัด 76 จังหวัด มีแบบสำรวจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 5,066 ฉบับ แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจ ดังนี้

1. ภาพรวมการให้บริการ

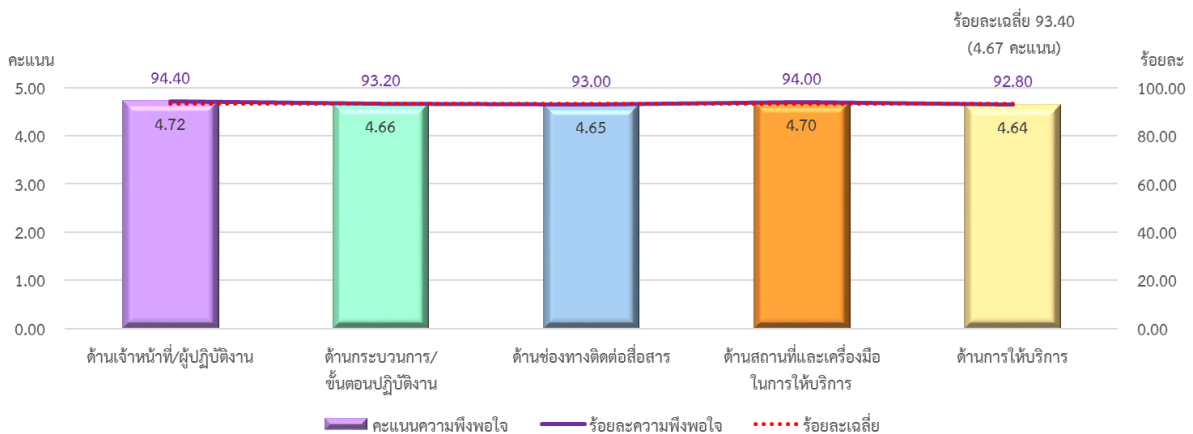
1.1 ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.72 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.40

2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับมากที่สุดไปน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.72 4.70 4.66 4.65 และ 4.64 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.40 94.00 93.20 93.00 และ 92.80 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 1 และตารางที่ 2

ภาพที่ 1 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 1 : รายละเอียดระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (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/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับมอบหมาย	4.70	94.00
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	4.70	94.00
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.74	94.80
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.75	95.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.66	93.20
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.63	92.60
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.66	93.20
3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด	4.68	93.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.65	93.00
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.68	93.60
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.59	91.80
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.65	93.00
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.68	93.60
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.70	94.00
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน	4.66	93.20
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.67	93.40
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.74	94.80
4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง	4.70	94.00
5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.71	94.20
ด้านการให้บริการ	4.64	92.80
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.71	94.20
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.68	93.60
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.66	93.20
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิประโยชน์ค่าประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว	4.60	92.00
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.59	91.80
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.58	91.60
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.66	93.20
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น	4.62	92.40
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.64	92.80
10) วิทยาการมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.67	93.40

ตารางที่ 2 : สรุปคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

สำนักงานคลังจังหวัด	ภาพรวมเฉลี่ย		คะแนนเต็ม 5 คะแนน				ประเด็นสำรวจความพึงพอใจ (5 คะแนน)								ด้านการให้บริการ		ด้านการให้บริการ
			รวม 5 ด้าน				ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน		ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน		ด้านช่องทางติดต่อสาร		ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ				
	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	
ภาพรวมสำนักงานคลังจังหวัด	4.70	94.00	4.72	94.40	4.67	93.40	4.72	94.40	4.66	93.20	4.65	93.00	4.70	94.00	4.64	92.80	
เขต 1																	
1. พระนครศรีอยุธยา	4.42	88.40	4.47	89.40	4.36	87.20	4.49	89.80	4.35	87.00	4.33	86.60	4.39	87.80	4.24	84.80	
2. นนทบุรี	4.63	92.60	4.69	93.80	4.57	91.40	4.68	93.60	4.50	90.00	4.58	91.60	4.56	91.20	4.53	90.60	
3. ปทุมธานี	4.65	93.00	4.68	93.60	4.62	92.40	4.63	92.60	4.63	92.60	4.60	92.00	4.57	91.40	4.65	93.00	
4. ลพบุรี	4.87	97.40	4.90	98.00	4.83	96.60	4.89	97.80	4.81	96.20	4.83	96.60	4.82	96.40	4.81	96.20	
5. สระบุรี	4.85	97.00	4.89	97.80	4.81	96.20	4.84	96.80	4.81	96.20	4.79	95.80	4.83	96.60	4.79	95.80	
6. สิงห์บุรี	4.98	99.60	4.99	99.80	4.97	99.40	4.97	99.40	4.96	99.20	4.97	99.40	4.97	99.40	4.98	99.60	
7. ชัยนาท	4.67	93.40	4.69	93.80	4.65	93.00	4.69	93.80	4.62	92.40	4.60	92.00	4.70	94.00	4.63	92.60	
8. อ่างทอง	4.81	96.20	4.82	96.40	4.79	95.80	4.83	96.60	4.77	95.40	4.76	95.20	4.81	96.20	4.76	95.20	
เขต 2																	
1. ฉะเชิงเทรา	4.49	89.80	4.52	90.40	4.46	89.20	4.52	90.40	4.44	88.80	4.46	89.20	4.47	89.40	4.42	88.40	
2. จันทบุรี	4.72	94.40	4.77	95.40	4.66	93.20	4.70	94.00	4.64	92.80	4.64	92.80	4.67	93.40	4.65	93.00	
3. ชลบุรี	4.78	95.60	4.80	96.00	4.75	95.00	4.80	96.00	4.76	95.20	4.72	94.40	4.73	94.60	4.74	94.80	
4. ตรัง	4.60	92.00	4.56	91.20	4.63	92.60	4.64	92.80	4.59	91.80	4.66	93.20	4.64	92.80	4.62	92.40	
5. นครนายก	4.78	95.60	4.81	96.20	4.74	94.80	4.81	96.20	4.69	93.80	4.69	93.80	4.79	95.80	4.71	94.20	
6. ปราจีนบุรี	4.90	98.00	4.90	98.00	4.89	97.80	4.93	98.60	4.85	97.00	4.88	97.60	4.92	98.40	4.85	97.00	
7. ระยอง	4.48	89.60	4.53	90.60	4.42	88.40	4.47	89.40	4.42	88.40	4.41	88.20	4.45	89.00	4.36	87.20	
8. สมุทรปราการ	4.69	93.80	4.69	93.80	4.68	93.60	4.74	94.80	4.67	93.40	4.66	93.20	4.68	93.60	4.67	93.40	
9. สระแก้ว	4.82	96.40	4.85	97.00	4.79	95.80	4.82	96.40	4.84	96.80	4.77	95.40	4.79	95.80	4.75	95.00	
เขต 3																	
1. นครราชสีมา	4.63	92.60	4.67	93.40	4.59	91.80	4.67	93.40	4.55	91.00	4.56	91.20	4.62	92.40	4.57	91.40	
2. ชัยภูมิ	4.94	98.80	4.94	98.80	4.94	98.80	4.95	99.00	4.93	98.60	4.93	98.60	4.95	99.00	4.92	98.40	
3. บุรีรัมย์	4.81	96.20	4.80	96.00	4.82	96.40	4.84	96.80	4.76	95.20	4.82	96.40	4.87	97.40	4.80	96.00	
4. ยโสธร	4.91	98.20	4.92	98.40	4.90	98.00	4.89	97.80	4.89	97.80	4.88	97.60	4.94	98.80	4.90	98.00	
5. ศรีสะเกษ	4.77	95.40	4.77	95.40	4.77	95.40	4.81	96.20	4.76	95.20	4.69	93.80	4.85	97.00	4.75	95.00	

ตารางที่ 2 : สรุปคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (ต่อ)

สำนักงานคลังจังหวัด	ภาพรวมเฉลี่ย		คะแนนเต็ม 5 คะแนน		ประเด็นสำรวจความพึงพอใจ (5 คะแนน)											
					รวม 5 ด้าน		ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน		ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน		ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร		ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ		ด้านการให้บริการ	
	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ
6. สุรินทร์	4.71	94.20	4.74	94.80	4.67	93.40	4.75	95.00	4.63	92.60	4.63	92.60	4.67	93.40	4.67	93.40
7. อุบลราชธานี	4.81	96.20	4.86	97.20	4.75	95.00	4.85	97.00	4.72	94.40	4.68	93.60	4.77	95.40	4.71	94.20
8. อำนาจเจริญ	4.89	97.80	4.95	99.00	4.82	96.40	4.90	98.00	4.78	95.60	4.77	95.40	4.85	97.00	4.82	96.40
เขต 4																
1. อุดรธานี	4.79	95.80	4.82	96.40	4.75	95.00	4.80	96.00	4.73	94.60	4.73	94.60	4.75	95.00	4.74	94.80
2. กาฬสินธุ์	4.50	90.00	4.49	89.80	4.51	90.20	4.57	91.40	4.45	89.00	4.51	90.20	4.55	91.00	4.46	89.20
3. ขอนแก่น	4.52	90.40	4.54	90.80	4.50	90.00	4.58	91.60	4.46	89.20	4.50	90.00	4.55	91.00	4.43	88.60
4. นครพนม	4.83	96.60	4.82	96.40	4.84	96.80	4.87	97.40	4.79	95.80	4.83	96.60	4.86	97.20	4.84	96.80
5. มหาสารคาม	4.53	90.60	4.55	91.00	4.50	90.00	4.52	90.40	4.46	89.20	4.52	90.40	4.52	90.40	4.47	89.40
6. มุกดาหาร	4.84	96.80	4.88	97.60	4.80	96.00	4.90	98.00	4.75	95.00	4.74	94.80	4.82	96.40	4.79	95.80
7. ร้อยเอ็ด	4.87	97.40	4.82	96.40	4.91	98.20	4.93	98.60	4.91	98.20	4.89	97.80	4.91	98.20	4.92	98.40
8. เลย	4.69	93.80	4.69	93.80	4.69	93.80	4.64	92.80	4.68	93.60	4.68	93.60	4.76	95.20	4.70	94.00
9. สกลนคร	4.56	91.20	4.58	91.60	4.54	90.80	4.60	92.00	4.48	89.60	4.49	89.80	4.64	92.80	4.51	90.20
10. หนองคาย	4.79	95.80	4.83	96.60	4.75	95.00	4.77	95.40	4.70	94.00	4.72	94.40	4.80	96.00	4.75	95.00
11. หนองบัวลำภู	4.55	91.00	4.58	91.60	4.52	90.40	4.56	91.20	4.50	90.00	4.51	90.20	4.53	90.60	4.49	89.80
12. บึงกาฬ	4.71	94.20	4.75	95.00	4.67	93.40	4.71	94.20	4.69	93.80	4.64	92.80	4.67	93.40	4.62	92.40
เขต 5																
1. เชียงใหม่	4.78	95.60	4.78	95.60	4.78	95.60	4.85	97.00	4.79	95.80	4.75	95.00	4.76	95.20	4.73	94.60
2. เชียงราย	4.61	92.20	4.64	92.80	4.57	91.40	4.67	93.40	4.54	90.80	4.55	91.00	4.51	90.20	4.58	91.60
3. น่าน	4.67	93.40	4.68	93.60	4.65	93.00	4.72	94.40	4.66	93.20	4.61	92.20	4.64	92.80	4.61	92.20
4. พะเยา	4.85	97.00	4.87	97.40	4.82	96.40	4.89	97.80	4.80	96.00	4.77	95.40	4.85	97.00	4.81	96.20
5.แพร่	4.44	88.80	4.44	88.80	4.43	88.60	4.50	90.00	4.41	88.20	4.42	88.40	4.46	89.20	4.38	87.60
6. แม่ฮ่องสอน	4.58	91.60	4.62	92.40	4.53	90.60	4.57	91.40	4.52	90.40	4.53	90.60	4.55	91.00	4.48	89.60
7. ลำพูน	4.75	95.00	4.77	95.40	4.72	94.40	4.78	95.60	4.67	93.40	4.75	95.00	4.70	94.00	4.69	93.80
8. ลำปาง	4.93	98.60	4.93	98.60	4.93	98.60	4.94	98.80	4.95	99.00	4.93	98.60	4.92	98.40	4.89	97.80

ตารางที่ 2 : สรุปคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (ต่อ)

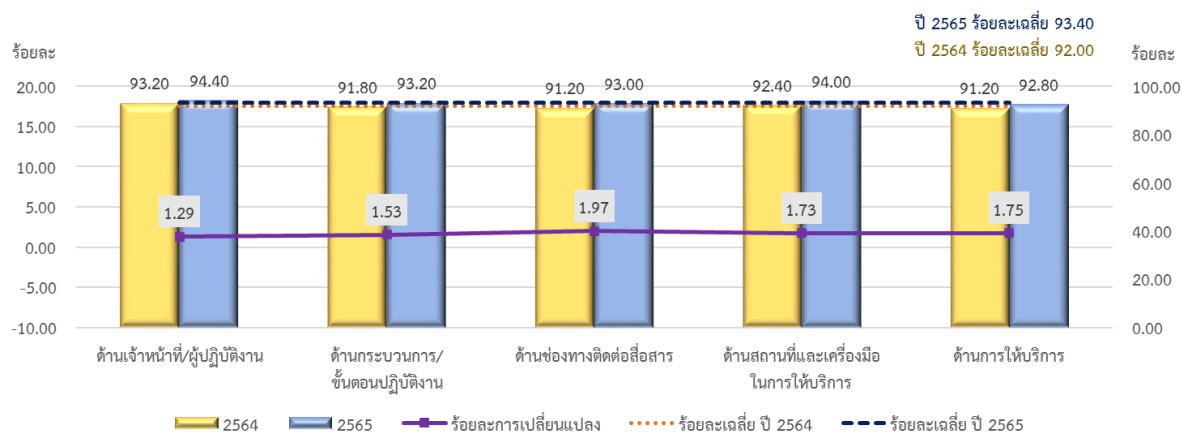
สำนักงานคลังจังหวัด	ภาพรวมเฉลี่ย		คะแนนเต็ม 5 คะแนน				ประเด็นสำรวจความพึงพอใจ (5 คะแนน)										ด้านการให้บริการ	
			รวม 5 ด้าน		ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน		ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน		ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร		ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ							
	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ				
เขต 6																		
1. พิษณุโลก	4.58	91.60	4.59	91.80	4.56	91.20	4.65	93.00	4.61	92.20	4.55	91.00	4.58	91.60	4.43	88.60		
2. กำแพงเพชร	4.80	96.00	4.85	97.00	4.75	95.00	4.84	96.80	4.74	94.80	4.70	94.00	4.76	95.20	4.72	94.40		
3. ตาก	4.84	96.80	4.82	96.40	4.85	97.00	4.90	98.00	4.86	97.20	4.81	96.20	4.85	97.00	4.83	96.60		
4. นครสวรรค์	4.84	96.80	4.86	97.20	4.81	96.20	4.87	97.40	4.78	95.60	4.78	95.60	4.84	96.80	4.79	95.80		
5. พิจิตร	4.53	90.60	4.53	90.60	4.53	90.60	4.56	91.20	4.53	90.60	4.50	90.00	4.56	91.20	4.49	89.80		
6. เพชรบูรณ์	4.47	89.40	4.49	89.80	4.44	88.80	4.53	90.60	4.37	87.40	4.43	88.60	4.45	89.00	4.42	88.40		
7. สุโขทัย	4.61	92.20	4.63	92.60	4.58	91.60	4.61	92.20	4.62	92.40	4.57	91.40	4.61	92.20	4.51	90.20		
8. อุทัยธานี	4.44	88.80	4.46	89.20	4.42	88.40	4.50	90.00	4.37	87.40	4.41	88.20	4.45	89.00	4.36	87.20		
9. อุตรดิตถ์	4.79	95.80	4.78	95.60	4.80	96.00	4.85	97.00	4.77	95.40	4.80	96.00	4.81	96.20	4.76	95.20		
เขต 7																		
1. นครปฐม	4.53	90.60	4.57	91.40	4.48	89.60	4.50	90.00	4.41	88.20	4.48	89.60	4.55	91.00	4.46	89.20		
2. กาญจนบุรี	4.83	96.60	4.86	97.20	4.80	96.00	4.84	96.80	4.81	96.20	4.78	95.60	4.81	96.20	4.74	94.80		
3. ประจวบคีรีขันธ์	4.87	97.40	4.87	97.40	4.86	97.20	4.91	98.20	4.88	97.60	4.85	97.00	4.88	97.60	4.80	96.00		
4. เพชรบุรี	4.52	90.40	4.54	90.80	4.49	89.80	4.58	91.60	4.52	90.40	4.43	88.60	4.52	90.40	4.42	88.40		
5. ราชบุรี	4.76	95.20	4.74	94.80	4.78	95.60	4.82	96.40	4.78	95.60	4.76	95.20	4.77	95.40	4.75	95.00		
6. สมุทรสงคราม	4.59	91.80	4.60	92.00	4.58	91.60	4.68	93.60	4.59	91.80	4.53	90.60	4.60	92.00	4.52	90.40		
7. สมุทรสาคร	4.70	94.00	4.71	94.20	4.68	93.60	4.78	95.60	4.64	92.80	4.66	93.20	4.69	93.80	4.65	93.00		
8. สุพรรณบุรี	4.70	94.00	4.70	94.00	4.69	93.80	4.67	93.40	4.73	94.60	4.67	93.40	4.71	94.20	4.65	93.00		

ตารางที่ 2 : สรุปคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (ต่อ)

สำนักงานคลังจังหวัด	ภาพรวมเฉลี่ย		คะแนนเต็ม 5 คะแนน				ประเด็นสำรวจความพึงพอใจ (5 คะแนน)										ด้านการให้บริการ	
					รวม 5 ด้าน		ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน		ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน		ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร		ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ					
	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ		
เขต 8																		
1. สุราษฎร์ธานี	4.64	92.80	4.67	93.40	4.60	92.00	4.71	94.20	4.56	91.20	4.54	90.80	4.64	92.80	4.53	90.60		
2. นครศรีธรรมราช	4.87	97.40	4.86	97.20	4.87	97.40	4.92	98.40	4.87	97.40	4.85	97.00	4.89	97.80	4.84	96.80		
3. กระบี่	4.52	90.40	4.54	90.80	4.50	90.00	4.52	90.40	4.46	89.20	4.41	88.20	4.61	92.20	4.50	90.00		
4. ชุมพร	4.74	94.80	4.77	95.40	4.70	94.00	4.82	96.40	4.71	94.20	4.66	93.20	4.67	93.40	4.65	93.00		
5. พังงา	4.49	89.80	4.55	91.00	4.42	88.40	4.43	88.60	4.33	86.60	4.44	88.80	4.47	89.40	4.41	88.20		
6. ภูเก็ต	4.70	94.00	4.73	94.60	4.67	93.40	4.78	95.60	4.67	93.40	4.62	92.40	4.67	93.40	4.59	91.80		
7. ระนอง	4.67	93.40	4.69	93.80	4.64	92.80	4.65	93.00	4.63	92.60	4.63	92.60	4.69	93.80	4.62	92.40		
เขต 9																		
1. สงขลา	4.42	88.40	4.45	89.00	4.39	87.80	4.40	88.00	4.36	87.20	4.33	86.60	4.52	90.40	4.34	86.80		
2. ตรัง	4.91	98.20	4.93	98.60	4.88	97.60	4.88	97.60	4.90	98.00	4.85	97.00	4.92	98.40	4.86	97.20		
3. พัทลุง	4.67	93.40	4.72	94.40	4.61	92.20	4.67	93.40	4.57	91.40	4.56	91.20	4.68	93.60	4.58	91.60		
4. นราธิวาส	4.57	91.40	4.62	92.40	4.52	90.40	4.62	92.40	4.51	90.20	4.47	89.40	4.54	90.80	4.47	89.40		
5. ปัตตานี	4.49	89.80	4.52	90.40	4.45	89.00	4.54	90.80	4.40	88.00	4.41	88.20	4.49	89.80	4.40	88.00		
6. ยะลา	4.82	96.40	4.82	96.40	4.82	96.40	4.86	97.20	4.77	95.40	4.78	95.60	4.86	97.20	4.81	96.20		
7. สตูล	4.74	94.80	4.78	95.60	4.69	93.80	4.74	94.80	4.65	93.00	4.66	93.20	4.73	94.60	4.65	93.00		

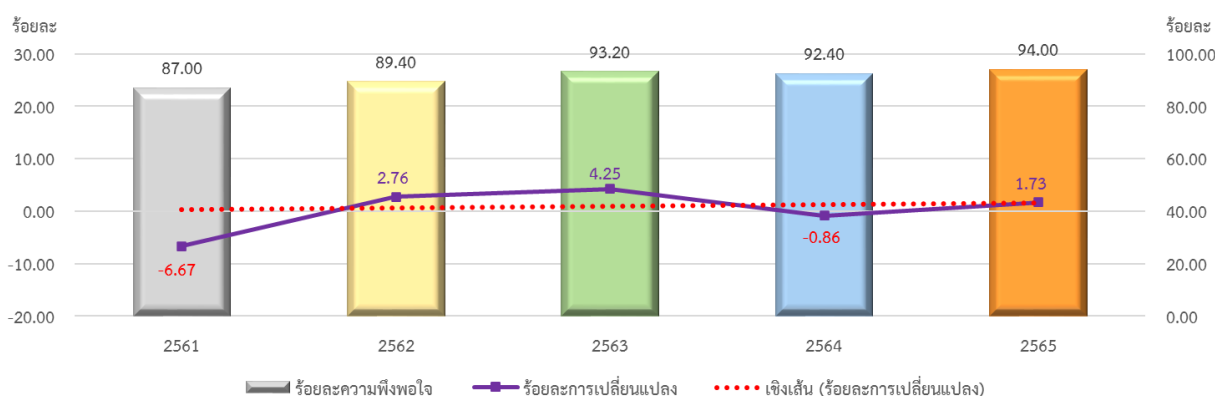
1.2 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน คลังจังหวัด จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เมื่อพิจารณา ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านที่เพิ่มขึ้นมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 1.97 1.75 1.73 1.53 และ 1.29 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 2

ภาพที่ 2 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565



1.3 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน คลังจังหวัด ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 6.67 และ 0.86 ตามลำดับ โดยด้านที่มี ระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 2.76 4.25 และ 1.73 ตามลำดับ โดยด้านที่มี ระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม ของสำนักงานคลังจังหวัด มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 3

ภาพที่ 3 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565



1.4 จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจให้กับสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามประเภทหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 แสดงตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 : จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจให้กับสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามประเภทหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

สำนักงานคลังจังหวัด	จำนวนผู้ต้องแบบสำรวจให้สำนักงานคลังจังหวัด จำนวนตามประเภทหน่วยงาน (คน)											รวม
	ส่วนราชการ (กระทรวง/ ทบวง/กรม)	รัฐวิสาหกิจ	องค์กรอิสระ	องค์การมหาชน	องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น	สถาบันการศึกษา	สถานพยาบาล	ภาคเอกชน	ผู้รับเบี้ยหวัด บำเหน็จบำนาญ	ประชาชน/ ผู้มีสิทธิรับเงิน จากทางราชการ		
สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 1												
	11	0	0	0	20	0	0	0	0	1	32	
1. พระนครศรีอยุธยา	47	1	1	1	7	2	3	3	0	3	68	
2. นนทบุรี	12	0	1	0	9	7	0	0	0	2	31	
3. ปทุมธานี	30	0	2	0	2	3	0	1	0	3	41	
4. ลพบุรี	52	2	0	0	8	6	2	0	1	3	74	
5. สระบุรี	60	1	0	0	3	4	0	0	0	5	73	
6. สิงห์บุรี	52	4	2	0	0	0	0	0	0	1	59	
7. ชัยนาท	57	3	0	2	1	4	0	1	0	5	73	
8. อ่างทอง												
สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 2												
	50	1	0	0	62	1	0	0	0	1	115	
9. ฉะเชิงเทรา	36	2	0	0	3	5	3	2	1	14	66	
10. จันทบุรี	35	5	1	0	1	4	1	0	0	4	51	
11. ชลบุรี	17	1	2	0	3	1	0	5	0	10	39	
12. ตรัง	63	0	1	0	2	2	0	0	1	1	70	
13. นครนายก	29	4	0	0	4	1	0	1	2	9	50	
14. ปราจีนบุรี	69	1	0	0	28	2	4	0	0	7	111	
15. ระยอง	28	0	0	1	7	0	0	0	0	0	36	
16. สมุทรปราการ	41	0	2	0	3	1	0	0	0	8	55	
17. สระแก้ว												
สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 3												
	93	1	0	0	12	4	0	0	4	4	118	
18. นครราชสีมา	32	1	0	0	10	1	0	3	2	3	52	
19. ชัยภูมิ	41	0	0	0	12	3	0	1	0	13	70	
20. บุรีรัมย์	29	0	0	0	5	0	0	0	0	2	36	
21. ยโสธร	32	1	0	0	4	1	0	0	0	1	39	
22. ศรีสะเกษ	113	2	1	0	54	10	0	0	0	1	181	
23. สุรินทร์	40	0	0	0	13	3	0	1	4	4	65	
24. อุบลราชธานี	14	2	2	0	5	10	3	3	3	1	43	
25. อำนาจเจริญ												

ตารางที่ 3 : จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจให้กับสำนักงานคลังจังหวัด จำนวนตามประเภทหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (ต่อ)

สำนักงานคลังจังหวัด	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจให้กับสำนักงานคลังจังหวัด จำนวนตามประเภทหน่วยงาน (คน)										รวม
	ส่วนราชการ (กระทรวง/ ทบวง/กรม)	รัฐวิสาหกิจ	องค์กรอิสระ	องค์การมหาชน	องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น	สถาบันการศึกษา	สถานพยาบาล	ภาคเอกชน	ผู้รับเบี้ยหวัด บำเหน็จบำนาญ	ประชาชน/ ผู้มีสิทธิรับเงิน จากทางราชการ	
สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 4											
26. อุดรธานี	55	0	3	1	8	1	2	0	0	2	72
27. กาฬสินธุ์	25	2	0	0	68	2	0	0	0	1	98
28. ขอนแก่น	105	6	0	0	95	3	0	2	4	8	223
29. นครพนม	36	0	0	0	6	0	0	0	1	6	49
30. มหาสารคาม	49	0	0	0	2	2	0	1	0	1	55
31. มุกดาหาร	27	0	2	0	3	2	0	1	1	4	40
32. ร้อยเอ็ด	38	2	0	1	7	1	0	5	11	6	71
33. เลย	31	0	0	0	0	4	0	0	0	1	36
34. สกลนคร	51	1	0	0	55	2	0	0	1	1	111
35. หนองคาย	50	4	1	0	1	1	0	1	0	7	65
36. หนองบัวลำภู	76	0	1	0	11	3	0	0	1	1	93
37. บึงกาฬ	32	0	0	0	8	3	0	1	0	0	44
สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 5											
38. เชียงใหม่	50	0	0	0	5	1	1	1	2	5	65
39. เชียงราย	27	0	0	0	17	3	0	1	1	4	53
40. น่าน	51	0	2	0	0	3	0	0	0	1	57
41. พะเยา	25	0	0	0	8	0	1	5	0	0	39
42. แม่ฮ่องสอน	72	0	1	0	11	3	0	0	0	2	89
43. แม่ฮ่องสอน	80	0	2	0	4	3	1	0	0	0	90
44. ลำพูน	35	3	0	0	18	2	0	1	2	1	62
45. ลำปาง	35	0	2	0	2	2	0	0	0	1	42
สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 6											
46. พิษณุโลก	20	0	0	0	6	0	0	0	2	4	32
47. กำแพงเพชร	41	4	0	0	4	1	0	4	1	4	59
48. ตาก	25	0	0	0	5	0	0	2	0	2	34
49. นครสวรรค์	43	1	2	0	2	3	1	1	1	4	58
50. พิจิตร	58	0	2	0	34	1	0	0	1	0	96

ตารางที่ 3 : จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจให้กับสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามประเภทหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (ต่อ)

สำนักงานคลังจังหวัด	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจให้กับสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามประเภทหน่วยงาน (คน)										รวม
	ส่วนราชการ (กระทรวง/ ทบวง/กรม)	รัฐวิสาหกิจ	องค์กรอิสระ	องค์การมหาชน	องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น	สถาบันการศึกษา	สถานพยาบาล	ภาคเอกชน	ผู้รับเบิ่หวัด บำเหน็จบำนาญ	ประชาชน/ ผู้มีสิทธิรับเงิน จากทางราชการ	
51. เพชรบูรณ์	37	0	0	0	3	0	1	0	0	0	41
52. สุโขทัย	31	2	1	0	7	1	0	0	0	1	43
53. อุทัยธานี	26	0	0	0	44	1	0	0	0	0	71
54. อุตรดิตถ์	27	0	0	0	4	1	0	3	1	4	40
สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 7											
55. นครปฐม	70	1	0	0	13	5	2	1	1	4	97
56. กาญจนบุรี	56	0	0	0	2	2	0	0	0	5	65
57. ประจวบคีรีขันธ์	30	4	0	0	3	1	0	3	6	0	47
58. เพชรบุรี	54	2	1	0	5	7	0	1	1	20	91
59. ราชบุรี	36	5	2	4	3	3	1	3	7	18	82
60. สมุทรสงคราม	68	1	2	0	23	2	0	0	0	0	96
61. สมุทรสาคร	20	0	0	0	23	6	0	0	0	0	49
62. สุพรรณบุรี	30	0	0	0	5	2	0	1	0	2	40
สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 8											
63. สุราษฎร์ธานี	32	0	1	0	0	0	0	0	0	0	33
64. นครศรีธรรมราช	21	0	0	0	1	2	0	0	1	11	36
65. กระบี่	64	1	1	0	10	6	0	0	0	0	82
66. ชุมพร	43	1	0	0	23	2	0	0	0	0	69
67. พังงา	18	0	0	0	9	0	0	0	1	3	31
68.ภูเก็ต	60	0	0	0	5	5	1	1	0	12	84
69. ระนอง	46	1	3	0	1	3	0	0	3	7	64
สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 9											
70. สงขลา	79	0	0	0	7	5	2	0	0	0	93
71. ตรัง	28	1	0	0	9	2	0	2	0	2	44
72. พัทลุง	63	0	0	0	2	3	0	0	0	0	68
73. นราธิวาส	88	1	2	0	13	1	1	0	0	6	112
74. ปัตตานี	66	1	2	0	21	3	3	1	0	1	98
75. ยะลา	43	0	4	0	2	1	0	0	0	0	50
76. สตูล	49	1	1	0	2	2	1	0	2	1	59
รวม	3,405	77	53	10	898	187	34	63	70	269	5,066

1.5 การติดต่อขอรับบริการกับสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามประเภทช่องทางการติดต่อขอรับบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 แสดงตามตารางที่ 4

ตารางที่ 4 : การติดต่อขอรับบริการกับสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามประเภทช่องทางการติดต่อขอรับบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

สำนักงานคลังจังหวัด	ประเภทช่องทางการติดต่อขอรับบริการกับสำนักงานคลังจังหวัด (ครั้ง)								รวม
	ติดต่อด้วยตนเอง		โทรศัพท์		จดหมาย/โทรสาร		ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น Website e-Mail Line และ Facebook		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 1									
1. พระนครศรีอยุธยา	21	35.59	21	35.59	3	5.09	14	23.73	59
2. นนทบุรี	47	33.33	55	39.01	6	4.26	33	23.40	141
3. ปทุมธานี	15	27.27	25	45.46	0	0.00	15	27.27	55
4. ลพบุรี	36	43.37	31	37.35	0	0.00	16	19.28	83
5. สระบุรี	58	36.71	52	32.91	8	5.06	40	25.32	158
6. สิงห์บุรี	58	35.58	61	37.42	8	4.91	36	22.09	163
7. ชัยนาท	48	41.03	43	36.75	4	3.42	22	18.80	117
8. อ่างทอง	61	37.89	54	33.54	7	4.35	39	24.22	161
สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 2									
9. ฉะเชิงเทรา	78	30.59	92	36.08	12	4.70	73	28.63	255
10. จันทบุรี	42	37.84	46	41.44	0	0.00	23	20.72	111
11. ชลบุรี	42	41.18	38	37.25	2	1.96	20	19.61	102
12. ตรัง	30	43.48	25	36.23	1	1.45	13	18.84	69
13. นครนายก	51	31.87	59	36.88	6	3.75	44	27.50	160
14. ปราจีนบุรี	46	45.10	34	33.33	3	2.94	19	18.63	102
15. ระยอง	66	31.43	72	34.29	8	3.81	64	30.47	210
16. สมุทรปราการ	19	23.46	31	38.27	6	7.41	25	30.86	81
17. สระแก้ว	50	47.62	34	32.38	5	4.76	16	15.24	105
สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 3									
18. นครราชสีมา	82	33.20	93	37.65	13	5.26	59	23.89	247
19. ชัยภูมิ	44	36.36	43	35.54	6	4.96	28	23.14	121
20. บุรีรัมย์	50	32.90	57	37.50	8	5.26	37	24.34	152
21. ยโสธร	32	41.56	26	33.76	2	2.60	17	22.08	77
22. ศรีสะเกษ	30	38.46	33	42.31	3	3.85	12	15.38	78
23. สุรินทร์	120	32.00	139	37.07	27	7.20	89	23.73	375
24. อุบลราชธานี	54	37.24	47	32.41	3	2.07	41	28.28	145
25. อำนาจเจริญ	40	44.45	27	30.00	2	2.22	21	23.33	90
สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 4									
26. อุตรดิตถ์	53	36.05	62	42.18	3	2.04	29	19.73	147
27. กาฬสินธุ์	70	33.98	82	39.81	11	5.34	43	20.87	206
28. ขอนแก่น	146	33.41	146	33.41	21	4.80	124	28.38	437
29. นครพนม	39	41.05	31	32.63	1	1.05	24	25.27	95
30. มหาสารคาม	38	35.51	45	42.06	3	2.80	21	19.63	107
31. มุกดาหาร	32	37.21	32	37.21	3	3.49	19	22.09	86
32. ร้อยเอ็ด	65	57.02	35	30.70	1	0.88	13	11.40	114
33. เลย	28	36.36	29	37.66	1	1.30	19	24.68	77
34. สกลนคร	80	34.19	83	35.47	10	4.27	61	26.07	234
35. หนองคาย	48	36.36	47	35.61	6	4.55	31	23.48	132
36. หนองบัวลำภู	77	37.38	65	31.55	5	2.43	59	28.64	206
37. บึงกาฬ	34	32.08	38	35.85	4	3.77	30	28.30	106

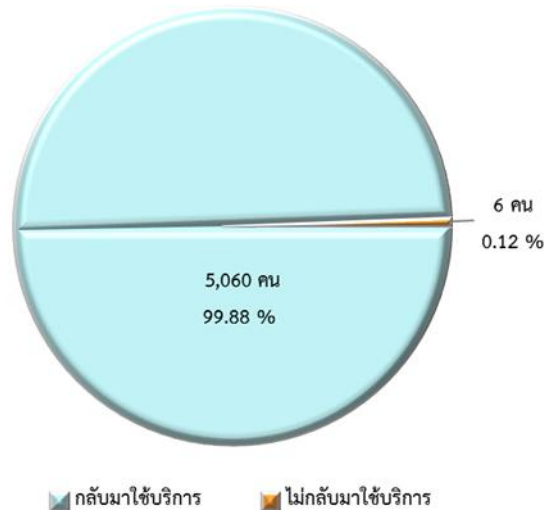
ตารางที่ 4 : การติดต่อขอรับบริการกับสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามประเภทช่องทางการติดต่อขอรับบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (ต่อ)

สำนักงานคลังจังหวัด	ประเภทช่องทางการติดต่อขอรับบริการกับสำนักงานคลังจังหวัด (ครั้ง)								รวม
	ติดต่อด้วยตนเอง		โทรศัพท์		จดหมาย/โทรสาร		ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น Website e-Mail Line และ Facebook		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 5									
38. เชียงใหม่	46	33.09	54	38.85	4	2.88	35	25.18	139
39. เชียงราย	40	35.40	39	34.51	6	5.31	28	24.78	113
40. น่าน	45	35.16	49	38.28	3	2.34	31	24.22	128
41. พะเยา	31	34.83	31	34.83	3	3.37	24	26.97	89
42. แพร่	54	29.35	67	36.41	10	5.44	53	28.80	184
43. แม่ฮ่องสอน	59	32.07	72	39.13	9	4.89	44	23.91	184
44. ลำพูน	44	29.93	51	34.70	6	4.08	46	31.29	147
45. ลำปาง	30	28.57	39	37.14	1	0.95	35	33.34	105
สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 6									
46. พิชญโลก	20	33.33	27	45.00	1	1.67	12	20.00	60
47. กำแพงเพชร	43	35.25	45	36.88	4	3.28	30	24.59	122
48. ตาก	20	31.25	27	42.19	1	1.56	16	25.00	64
49. นครสวรรค์	49	39.52	44	35.48	2	1.61	29	23.39	124
50. พิจิตร	68	33.17	82	40.00	9	4.39	46	22.44	205
51. เพชรบูรณ์	24	29.27	35	42.68	4	4.88	19	23.17	82
52. สุโขทัย	26	30.95	33	39.29	4	4.76	21	25.00	84
53. อุทัยธานี	50	32.68	60	39.22	10	6.53	33	21.57	153
54. อุตรดิตถ์	30	34.89	29	33.72	5	5.81	22	25.58	86
สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 7									
55. นครปฐม	61	31.44	73	37.63	9	4.64	51	26.29	194
56. กาญจนบุรี	50	39.37	39	30.71	4	3.15	34	26.77	127
57. ประจวบคีรีขันธ์	39	38.24	35	34.31	6	5.88	22	21.57	102
58. เพชรบุรี	69	46.31	58	38.93	3	2.01	19	12.75	149
59. ราชบุรี	68	39.77	50	29.24	19	11.11	34	19.88	171
60. สมุทรสงคราม	73	36.87	78	39.39	8	4.04	39	19.70	198
61. สมุทรสาคร	37	39.78	28	30.11	3	3.23	25	26.88	93
62. สุพรรณบุรี	27	34.61	28	35.90	3	3.85	20	25.64	78
สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 8									
63. สุราษฎร์ธานี	23	36.51	23	36.51	1	1.59	16	25.39	63
64. นครศรีธรรมราช	28	40.00	26	37.14	3	4.29	13	18.57	70
65. กระบี่	65	37.57	63	36.42	5	2.89	40	23.12	173
66. ชุมพร	45	27.95	58	36.02	6	3.73	52	32.30	161
67. พังงา	26	32.10	27	33.33	7	8.64	21	25.93	81
68. ภูเก็ต	75	41.21	65	35.71	4	2.20	38	20.88	182
69. ระนอง	49	36.03	52	38.23	3	2.21	32	23.53	136
สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 9									
70. สงขลา	51	26.56	79	41.15	13	6.77	49	25.52	192
71. ตรัง	34	40.48	31	36.90	3	3.57	16	19.05	84
72. พัทลุง	47	34.56	54	39.70	3	2.21	32	23.53	136
73. นราธิวาส	88	39.64	86	38.74	5	2.25	43	19.37	222
74. ปัตตานี	64	35.16	73	40.11	2	1.10	43	23.63	182
75. ยะลา	37	32.17	46	40.00	5	4.35	27	23.48	115
76. สตูล	45	35.16	50	39.06	2	1.56	31	24.22	128
รวม	3,710	35.43	3,839	36.67	411	3.93	2,510	23.97	10,470

1.6. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 5,066 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 5,060 คน คิดเป็นร้อยละ 99.88 และไม่ต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 0.12 แสดงตามภาพที่ 4

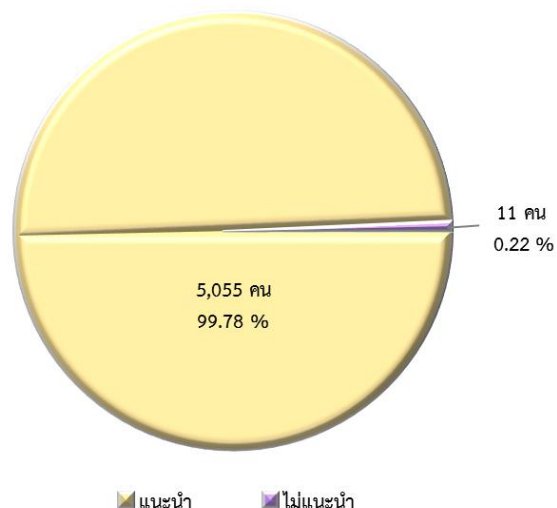
ภาพที่ 4 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด



1.7 การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 5,066 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 5,055 คน คิดเป็นร้อยละ 99.78 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 0.22 แสดงตามภาพที่ 5

ภาพที่ 5 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด



1.8 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 แสดงตามภาพที่ 6

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 5,066 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 193 ฉบับ สรุปประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน ได้ดังนี้

1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 74 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 38.34)

- เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรให้บริการด้วยความเป็นมิตร เต็มใจให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ใช้วาจาและน้ำเสียงที่สุภาพ

- ควรมีการอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานให้เกิดความรู้ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับมอบหมาย สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ และควรตอบคำถามแก่ผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน และตรงความต้องการ

- ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อผู้รับบริการ

1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน (จำนวน 30 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 15.54)

- ควรลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้น้อยลง โดยเฉพาะด้านเอกสาร เพื่อความรวดเร็วในการเข้ารับบริการ

- ระยะเวลาในการให้บริการควรมีความเหมาะสม

1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 60 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 31.09)

- ควรเพิ่มช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย เช่น Application Line Facebook และ e-Mail และให้สามารถเข้าถึงเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว

- ควรเพิ่มคู่มือโทรศัพท์ให้มากขึ้น และจัดให้มีเจ้าหน้าที่รับเรื่องทางโทรศัพท์อยู่เป็นประจำตลอดการให้บริการในแต่ละวัน

- ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นประจำและสม่ำเสมอ

1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ (จำนวน 21 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 10.88)

- ควรปรับปรุงความสะอาดของสถานที่ในการให้บริการ เช่น จุดนั่งพักรอรับบริการ

- เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการควรมีประสิทธิภาพและมีจำนวนเพียงพอต่อผู้รับบริการ

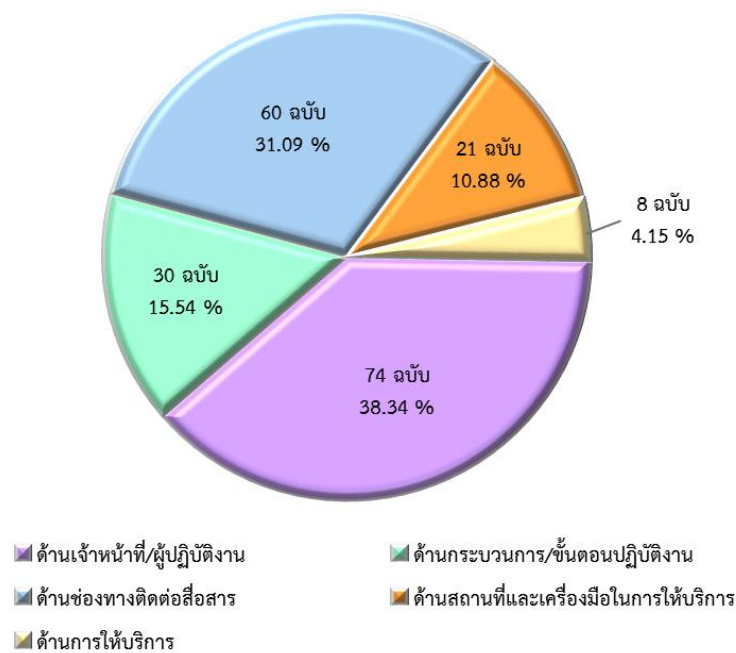
- ควรจัดให้มีที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอเหมาะสม

1.5) ด้านการให้บริการ (จำนวน 8 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 4.15)

- ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงานของส่วนราชการอย่างสม่ำเสมอ เช่น ขั้นตอนการปฏิบัติงานในระบบบำนาญและสวัสดิการรักษายาบาล (Digital Pension) และระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP)

- ข่าวประชาสัมพันธ์ที่หน้าเว็บไซต์ของสำนักงานคลังจังหวัด ควรอยู่ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย

ภาพที่ 6 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด
ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะ
เพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีจำนวน
ข้อเสนอแนะ 346 ฉบับต่อจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ 6,090 คน คิดเป็นร้อยละ 5.68 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
มีจำนวนข้อเสนอแนะ 193 ฉบับต่อจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ 5,066 คน คิดเป็นร้อยละ 3.81 เมื่อพิจารณา
จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะ
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่
และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ มีจำนวนลดลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตาม
ตารางที่ 5

ตารางที่ 5 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด
ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ)	
	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	88	74
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	54	30
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	131	60
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	40	21
ด้านการให้บริการ	33	8
รวมทั้งหมด	346	193

2.4.3 สำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น

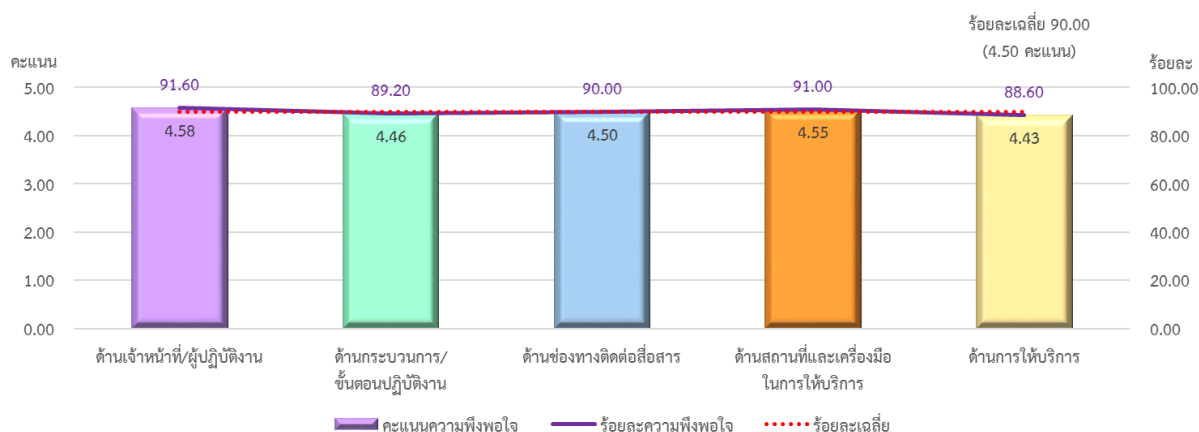
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่อย่างไรก็ตาม ระดับคะแนนยังต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 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 4.50 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.00 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.58 4.55 4.50 4.46 และ 4.43 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.60 91.00 90.00 89.20 และ 88.60 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 208 และตารางที่ 58

ภาพที่ 208 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



**ตารางที่ 58 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ
ของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.70	94.00
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.52	90.40
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.54	90.80
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.50	90.00
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.58	91.60
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับมอบหมาย	4.54	90.80
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	4.53	90.60
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.60	92.00
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.63	92.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.46	89.20
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.44	88.80
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.48	89.60
3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด	4.46	89.20
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.50	90.00
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.53	90.60
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.47	89.40
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.47	89.40
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.51	90.20
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.55	91.00
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุโปร่ง บ้ายชั่วคราว บอกรู้แจ้งให้บริการชัดเจน	4.50	90.00
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.53	90.60
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.61	92.20
4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง	4.56	91.20
5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.57	91.40
ด้านการให้บริการ	4.43	88.60
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.54	90.80
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.48	89.60
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.40	88.00
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว	4.36	87.20
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.37	87.40
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.39	87.80
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTb Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.45	89.00
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น	4.43	88.60
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้ทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.43	88.60
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.45	89.00

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

- 1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.60

- 2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.61 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.20

- 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.00

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

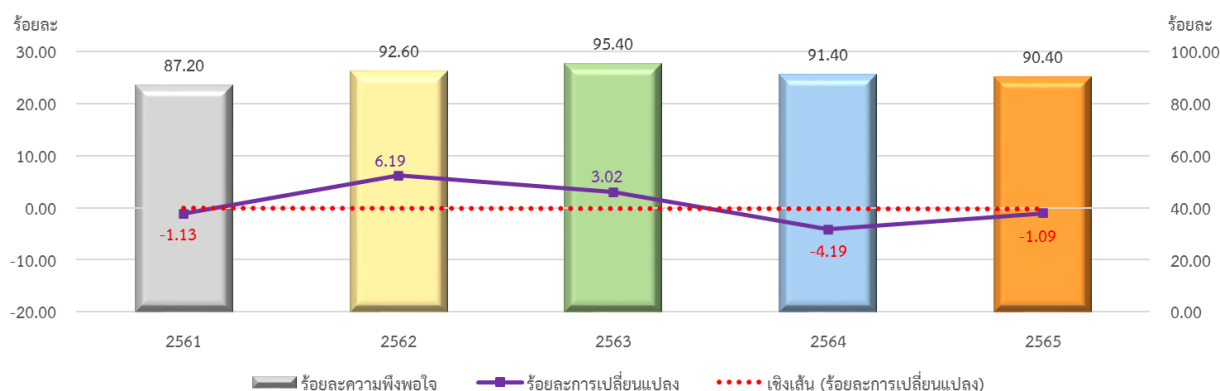
- 1) ความสะดวก รวดเร็วของการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำนาญหักค่าประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร คะแนนเฉลี่ย 4.36 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.20

- 2) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.37 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.40

- 3) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.39 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.80

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 1.13 4.19 และ 1.09 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 6.19 และ 3.02 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลงแสดงตามภาพที่ 209

ภาพที่ 209 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565

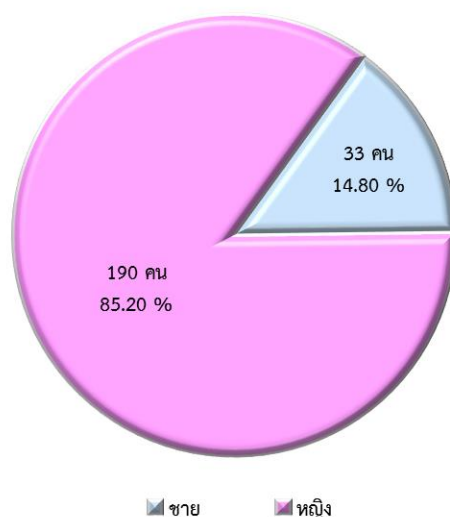


3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น แสดงตามภาพที่ 210 - 214 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 223 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

3.1) เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 223 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 14.80 และเป็นเพศหญิง จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 85.20 แสดงตามภาพที่ 210

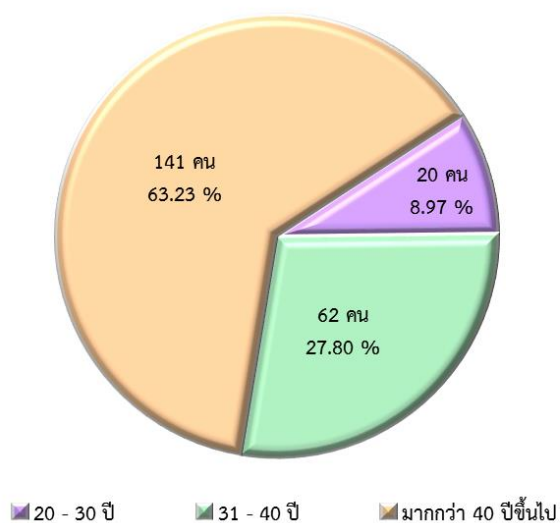
ภาพที่ 210 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น



3.2) อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 223 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 63.23 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 27.80 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 8.97 แสดงตามภาพที่ 211

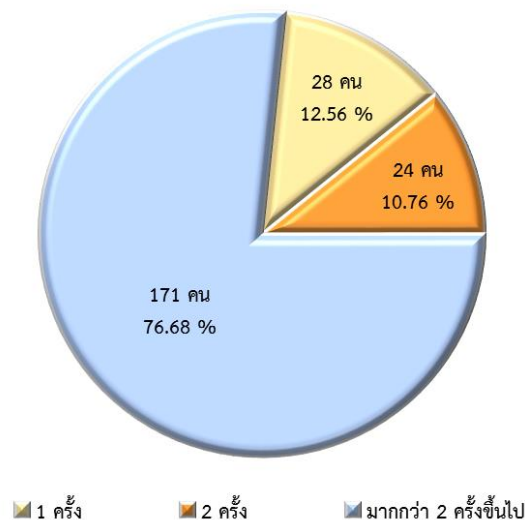
ภาพที่ 211 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น



3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 223 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้งขึ้นไปมากที่สุด จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 76.68 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 1 ครั้ง จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 12.56 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 10.76 แสดงตามภาพที่ 212

ภาพที่ 212 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น



3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 223 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 213

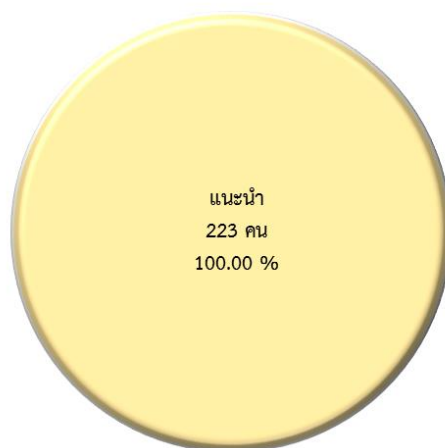
ภาพที่ 213 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น



3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 223 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 214

ภาพที่ 214 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น



4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น

4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 แสดงตามภาพที่ 215

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 223 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 7 ฉบับ โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

4.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 4 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 57.14)

- ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ทุกท่านควรจะต้องทำงานแทนกันได้

- เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยน้ำเสียงและวาจาที่สุภาพ

4.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

4.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 3 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 42.86)

- ควรเพิ่มคู่สายโทรศัพท์ให้มากขึ้น

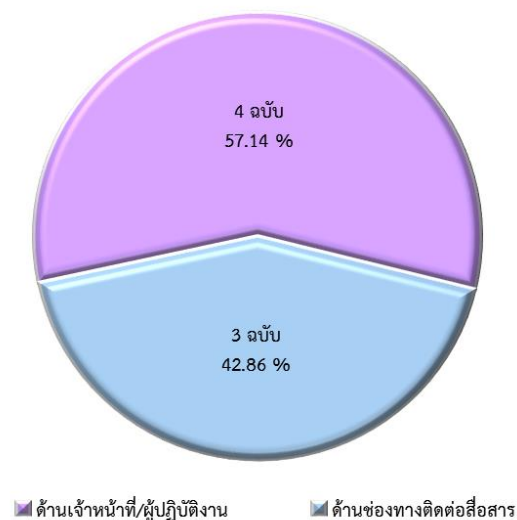
4.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

4.1.5) ด้านการให้บริการ

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

ภาพที่ 215 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมเท่ากับปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 7 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน มีจำนวนเพิ่มขึ้น ข้อเสนอแนะด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร มีจำนวนลดลง ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 59

ตารางที่ 59 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ)	
	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	0	4
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1	0
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	6	3
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	0	0
ด้านการให้บริการ	0	0
รวมทั้งหมด	7	7



กลุ่มงานประเมินผล กองยุทธศาสตร์และแผนงาน กรมบัญชีกลาง



ถนนพระรามที่ 6 แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400



02-127-7000 ต่อ 6310, 6517



www.cgd.go.th
