# รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ

## ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

## ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565




รายงานผลสำรวจความพึงพอใจฯ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
pdf

https://shorturl.asia/5XdsG

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจฯ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
e-book

https://shorturl.asia/k1syS

กรมบัญชีกลาง

# สารบัญ

หน้า


**บทสรุปผู้บริหาร** ก

**บทนำ** 1

**ผลสำรวจ** 6

**1. ภาพรวมการให้บริการ**

1.1 ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด 6

1.2 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565) 12

1.3 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565) 12

1.4 จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจให้กับสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามประเภทหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 13

1.5 การติดต่อขอรับบริการกับสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามประเภทช่องทางการติดต่อขอรับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 16

1.6 ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด 18

1.7 การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด 18

1.8 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด 19

**2. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด** 21

2.1 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 1

2.1.1 สำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 21

2.1.2 สำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี 27

2.1.3 สำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี 35

2.1.4 สำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี 42

2.1.5 สำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี 49

2.1.6 สำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี 58

2.1.7 สำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท 65

2.1.8 สำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง 74

2.2 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 2

2.2.1 สำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา 81

2.2.2 สำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี 89

2.2.3 สำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี 95

2.2.4 สำนักงานคลังจังหวัดตราด 102

2.2.5 สำนักงานคลังจังหวัดนครนายก 108

2.2.6 สำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี 114

2.2.7 สำนักงานคลังจังหวัดระยอง 120

2.2.8 สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ 128

2.2.9 สำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว 137

**หน้า**


2.3 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 3

2.3.1 สำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา 144

2.3.2 สำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ 152

2.3.3 สำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ 159

2.3.4 สำนักงานคลังจังหวัดยโสธร 167

2.3.5 สำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ 174

2.3.6 สำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ 181

2.3.7 สำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี 189

2.3.8 สำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ 197

2.4 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 4

2.4.1 สำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี 203

2.4.2 สำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ 212

2.4.3 สำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น 220

2.4.4 สำนักงานคลังจังหวัดนครพนม 228

2.4.5 สำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม 234

2.4.6 สำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร 243

2.4.7 สำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด 250

2.4.8 สำนักงานคลังจังหวัดเลย 257

2.4.9 สำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร 266

2.4.10 สำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย 272

2.4.11 สำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู 278

2.4.12 สำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ 286

2.5 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 5

2.5.1 สำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ 293

2.5.2 สำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย 302

2.5.3 สำนักงานคลังจังหวัดน่าน 311

2.5.4 สำนักงานคลังจังหวัดพะเยา 318

2.5.5 สำนักงานคลังจังหวัดแพร่ 327

2.5.6 สำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน 335

2.5.7 สำนักงานคลังจังหวัดลำพูน 344

2.5.8 สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง 352

**หน้า**


2.6 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 6
2.6.1 สำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก 361
2.6.2 สำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร 369
2.6.3 สำนักงานคลังจังหวัดตาก 377
2.6.4 สำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ 385
2.6.5 สำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร 392
2.6.6 สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ 400
2.6.7 สำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย 409
2.6.8 สำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี 418
2.6.9 สำนักงานคลังจังหวัดอุตรดิตถ์ 426
2.7 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 7
2.7.1 สำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม 433
2.7.2 สำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี 442
2.7.3 สำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 451
2.7.4 สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี 459
2.7.5 สำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี 468
2.7.6 สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม 476
2.7.7 สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร 484
2.7.8 สำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี 491
2.8 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 8
2.8.1 สำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี 500
2.8.2 สำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช 509
2.8.3 สำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ 517
2.8.4 สำนักงานคลังจังหวัดชุมพร 526
2.8.5 สำนักงานคลังจังหวัดพังงา 534
2.8.6 สำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต 543
2.8.7 สำนักงานคลังจังหวัดระนอง 551
2.9 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 9
2.9.1 สำนักงานคลังจังหวัดสงขลา 560
2.9.2 สำนักงานคลังจังหวัดตรัง 568
2.9.3 สำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง 577
2.9.4 สำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส 586
2.9.5 สำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี 595
2.9.6 สำนักงานคลังจังหวัดยะลา 603
2.9.7 สำนักงานคลังจังหวัดสตูล 612

# บทสรุปผู้บริหาร

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

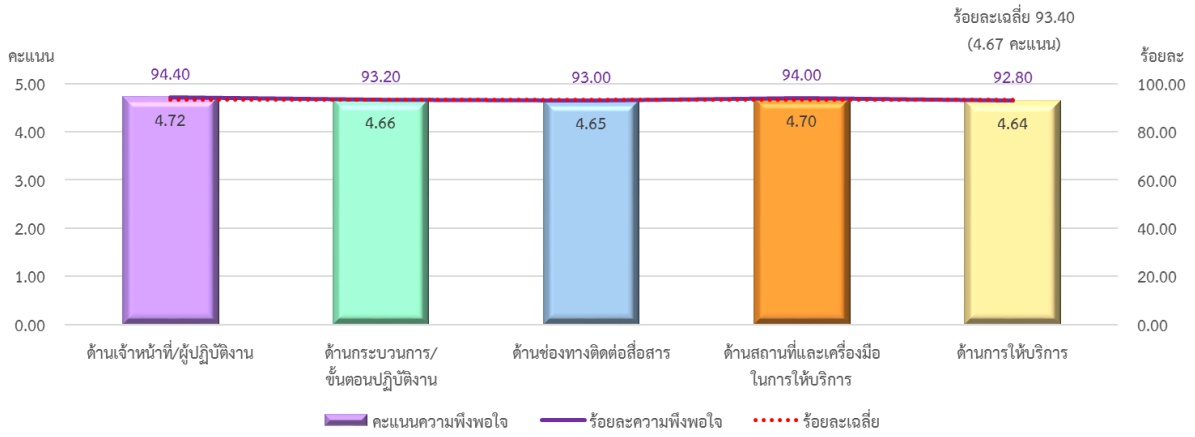
**1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด**

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**



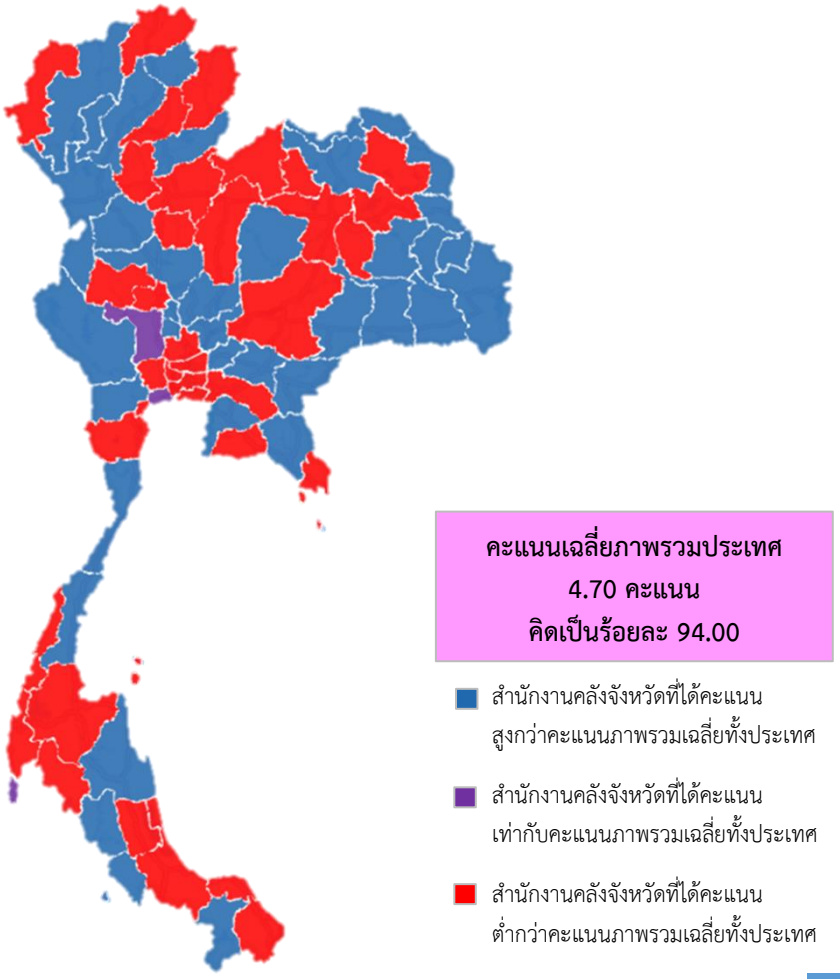
**2. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

**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 โดยสำนักงานคลังจังหวัดที่ได้ความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม 4.98 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.60 ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด คือ ด้านการให้บริการ
- สำนักงานคลังจังหวัดที่ได้คะแนนเท่ากับคะแนนเฉลี่ยภาพรวมประเทศ มีจำนวน 3 สำนักงานคลังจังหวัด
- สำนักงานคลังจังหวัดที่ได้คะแนนต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมประเทศ มีจำนวน 35 สำนักงานคลังจังหวัด โดยสำนักงานคลังจังหวัดที่ได้ความพึงพอใจต่ำสุด 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

**สำนักงานคลังจังหวัดที่ได้คะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมประเทศ**

| 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 |
| | อุตรดิตถ์ | 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 |

**สำนักงานคลังจังหวัดที่ได้คะแนนเท่ากับคะแนนเฉลี่ยภาพรวมประเทศ**

| ลำดับที่ | สำนักงานคลังจังหวัด | ภาพรวมเฉลี่ย | |
|---|---|---|---|
| | | คะแนน | ร้อยละ |
| 22 | สมุทรสาคร | 4.70 | 94.00 |
| | สุพรรณบุรี | 4.70 | 94.00 |
| | ภูเก็ต | 4.70 | 94.00 |

**สำนักงานคลังจังหวัดที่ได้คะแนนต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมประเทศ**

| 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 |
| | พัทลุง | 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 | เชียงราย | 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 |

**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/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ

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 GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ

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

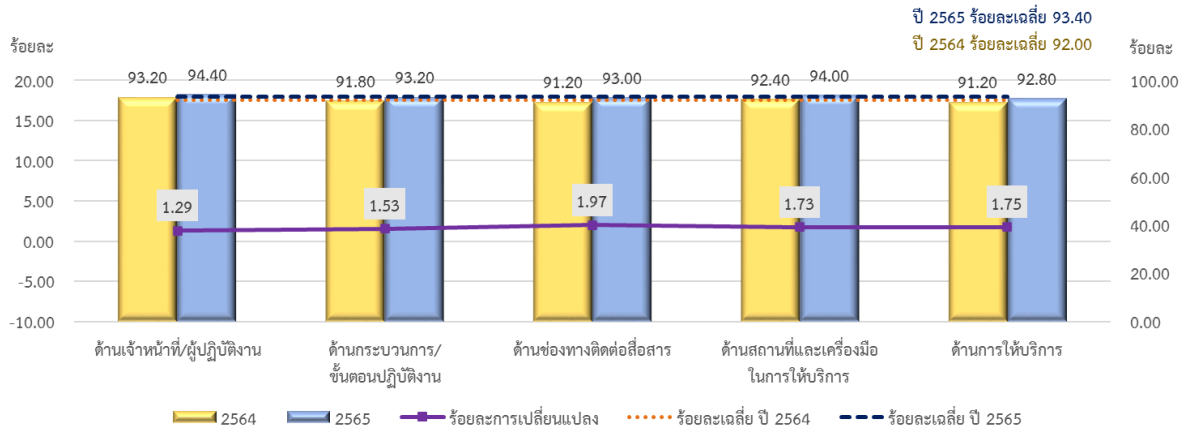
แสดงตามตารางที่ ข

**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 |

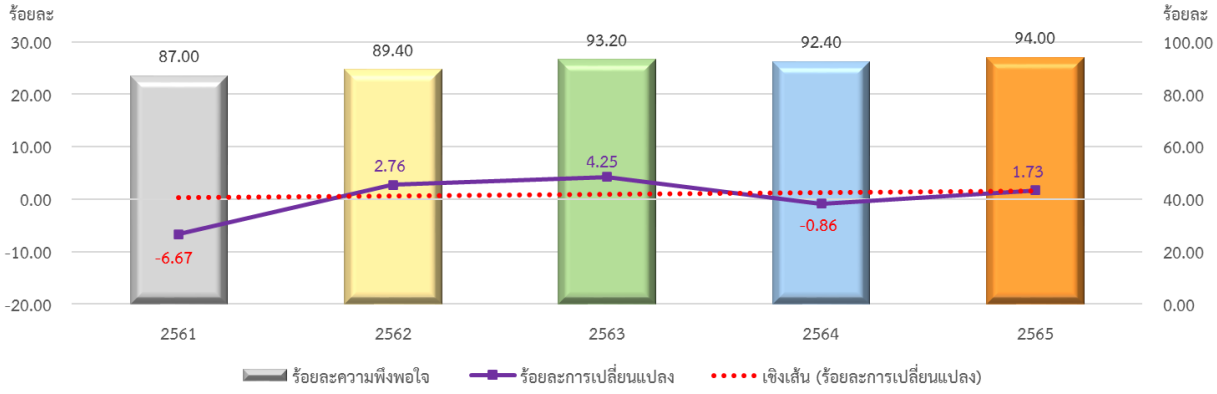
**3. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านที่เพิ่มขึ้นมากที่สุดไปน้อยที่สุด 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

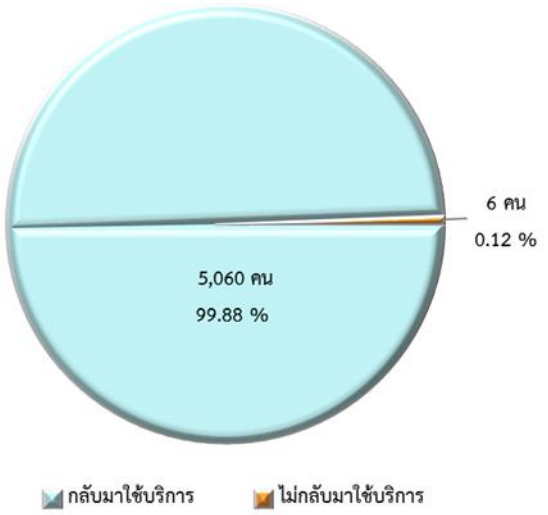
**ภาพที่ ง : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**



**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

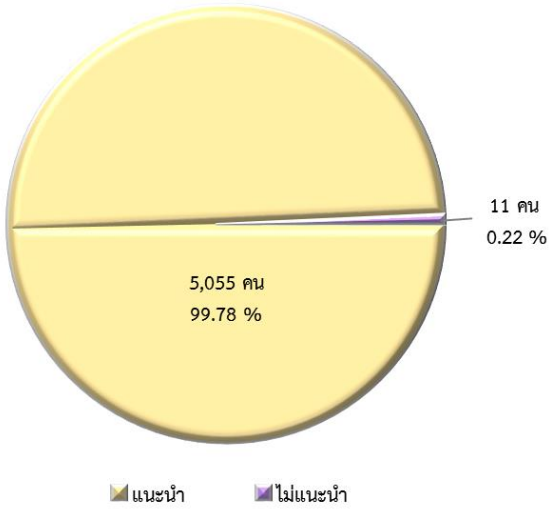
**ภาพที่ จ : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด**




**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 ช

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/ผู้ปฏิบัติงานให้เกิดความรู้ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ 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
- ควรเพิ่มคู่สายโทรศัพท์ให้มากขึ้น และจัดให้มีเจ้าหน้าที่รับเรื่องทางโทรศัพท์อยู่เป็นประจำตลอดการให้บริการในแต่ละวัน
- ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นประจำและสม่ำเสมอ

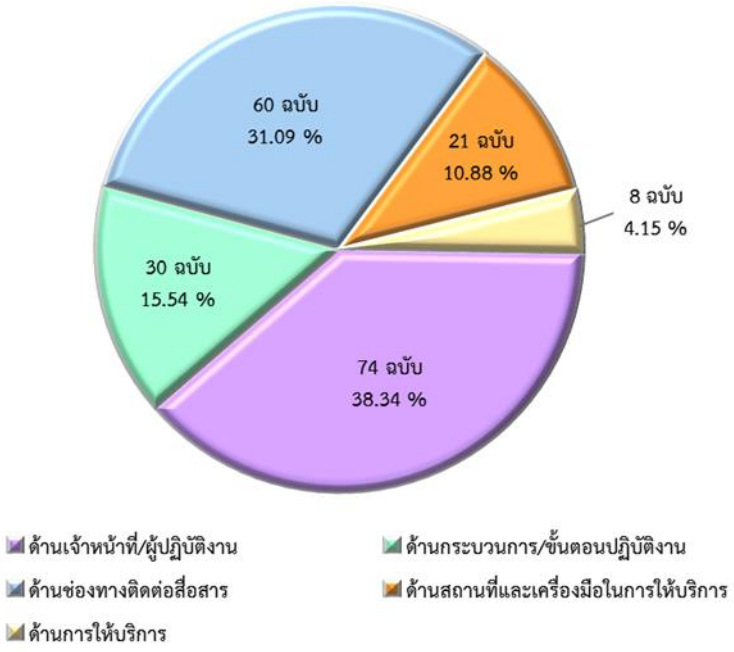
**1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** (จำนวน 21 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 10.88)

- ควรปรับปรุงความสะอาดของสถานที่ในการให้บริการ เช่น จุดนั่งพักรอรับบริการ
- เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการควรมีประสิทธิภาพและมีจำนวนเพียงพอต่อผู้รับบริการ
- ควรจัดให้มีที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอเหมาะสม

**1.5) ด้านการให้บริการ** (จำนวน 8 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 4.15)

- ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงานของส่วนราชการอย่างสม่ำเสมอ เช่น ขั้นตอนการปฏิบัติงานในระบบบำเหน็จบำนาญและสวัสดิการรักษาพยาบาล (Digital Pension) และระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP)
- ข่าวประชาสัมพันธ์ที่หน้าเว็บไซต์ของสำนักงานคลังจังหวัด ควรอยู่ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย

**ภาพที่ ช : 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 พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงานตามกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการของแต่ละหน่วยงาน โดยมีกลุ่มงานประเมินผล กองยุทธศาสตร์และแผนงาน เป็นผู้ดำเนินการวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายและกระจายแบบสำรวจความพึงพอใจ เพื่อสำนักงานคลังจังหวัดได้นำข้อคิดเห็นความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการไปปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

**2. วัตถุประสงค์**

1) เพื่อให้สำนักงานคลังจังหวัดนำผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดไปประกอบการพิจารณากำหนดมาตรการ และจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

2) เพื่อสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการจากการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการ 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 หน่วยงานของรัฐ[1]/เจ้าหน้าที่ของรัฐ[2] และหน่วยงาน/บุคคลที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

1.2) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ สภาอุตสาหกรรม สมาคมธนาคารไทย สถาบันการเงิน หอการค้าไทย สถานพยาบาล ผู้รับเบี้ยหวัดบำเหน็จบำนาญ ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ และประชาชนทั่วไปที่ติดต่อราชการกับสำนักงานคลังจังหวัด

2) ขอบเขตการสำรวจ โดยสำรวจการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด จำนวน 76 แห่ง

3) ช่องทางการสำรวจ คือ หนังสือราชการ เว็บไซต์ ผู้มาติดต่อราชการ และผู้เข้ารับการอบรมสัมมนาในเขตพื้นที่จังหวัดนั้น 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 <u>กลุ่มผู้รับบริการ</u> คือ หน่วยงานของรัฐ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงาน/บุคคลที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ <u>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u> คือ ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ 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 : ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

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 Scales [3] 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 ส่วนใหญ่นิยมกำหนดน้ำหนักความเห็นต่อคำถามแต่ละข้อเป็น 5 ระดับ ซึ่งคำตอบเกี่ยวกับทัศนคติหรือความคิดเห็นแต่ละชุด จะนำมาสร้างเป็นมาตรวัดระดับของทัศนคติหรือความคิดเห็นในเรื่องนั้น

**11. สูตรการคำนวณ**

**1) ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ 5 ด้าน ของแต่ละสำนักงานคลังจังหวัด =**

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

**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 =**

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

**12. ข้อจำกัดของการสำรวจ**

1) กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการภายนอกใช้วิธีการกระจายแบบสำรวจผ่านทางหน่วยงานเป็นหลักมากกว่าการกระจายให้แก่เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ

2) สำนักงานคลังจังหวัดมีโอกาสกระจายแบบสำรวจไม่ครบถ้วนและไม่ครอบคลุมทุกประเภทของกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด ทำให้การวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลไม่สะท้อนข้อเท็จจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) งานบริการของสำนักงานคลังจังหวัดมีความหลากหลาย มีผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวนหลายกลุ่ม 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 วิธีการที่ผู้รับบริการติดต่องานกับสำนักงานคลังจังหวัด 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 มีกลุ่มเป้าหมายได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ซึ่งเป็นผู้รับบริการกับสำนักงานคลังจังหวัด 76 จังหวัด มีแบบสำรวจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 5,066 ฉบับ แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจ ดังนี้

## 1. ภาพรวมการให้บริการ

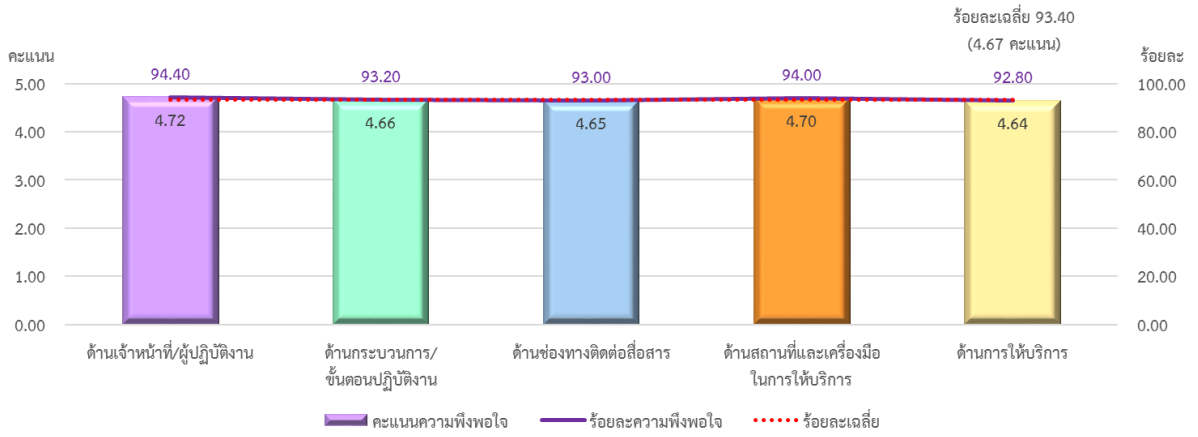
### 1.1 ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

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 ตารางที่ 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/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 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 GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.68 | 93.60 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.66 | 93.20 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.60 | 92.00 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.59 | 91.80 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.58 | 91.60 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (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 และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.64 | 92.80 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.67 | 93.40 |

# ตารางที่ 2 : สรุปคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| สำนักงานคลังจังหวัด | ภาพรวมเฉลี่ย | | คะแนนเต็ม 5 คะแนน | | ประเด็นสำรวจความพึงพอใจ (5 คะแนน) | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | รวม 5 ด้าน | | ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน | | ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน | | ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร | | ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | | ด้านการให้บริการ | |
| | คะแนน | ร้อยละ | คะแนน | ร้อยละ | คะแนน | ร้อยละ | คะแนน | ร้อยละ | คะแนน | ร้อยละ | คะแนน | ร้อยละ | คะแนน | ร้อยละ | คะแนน | ร้อยละ |
| **ภาพรวม สำนักงานคลังจังหวัด** | **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. ตราด | 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 | | ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน | | 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)

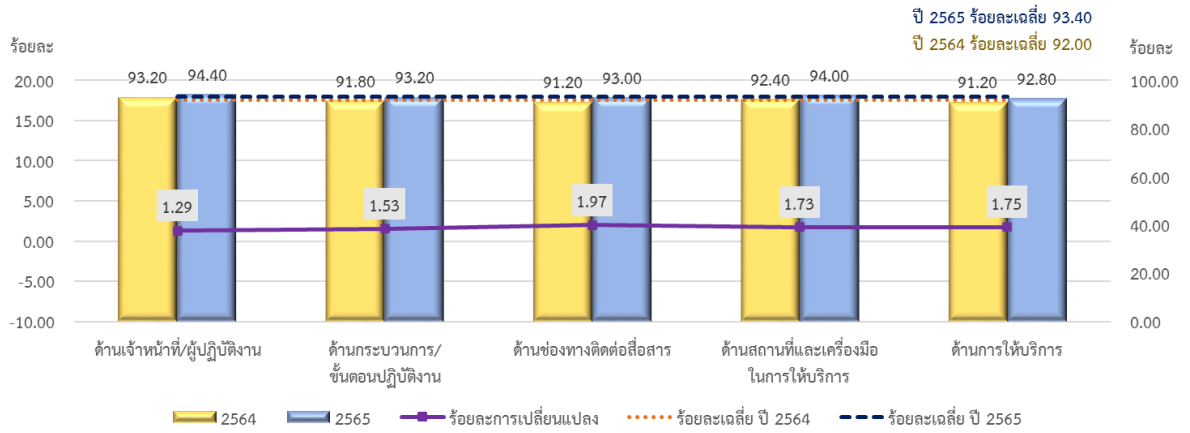
| สำนักงานคลังจังหวัด | ภาพรวมเฉลี่ย | | คะแนนเต็ม 5 คะแนน | | ประเด็นสำรวจความพึงพอใจ (5 คะแนน) | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | รวม 5 ด้าน | | ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน | | ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน | | ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร | | ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | | ด้านการให้บริการ | |
| | คะแนน | ร้อยละ | คะแนน | ร้อยละ | คะแนน | ร้อยละ | คะแนน | ร้อยละ | คะแนน | ร้อยละ | คะแนน | ร้อยละ | คะแนน | ร้อยละ | คะแนน | ร้อยละ |
| **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) | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | รวม 5 ด้าน | | ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน | | ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน | | ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร | | ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | | ด้านการให้บริการ | |
| | คะแนน | ร้อยละ | คะแนน | ร้อยละ | คะแนน | ร้อยละ | คะแนน | ร้อยละ | คะแนน | ร้อยละ | คะแนน | ร้อยละ | คะแนน | ร้อยละ | คะแนน | ร้อยละ |
| **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 |

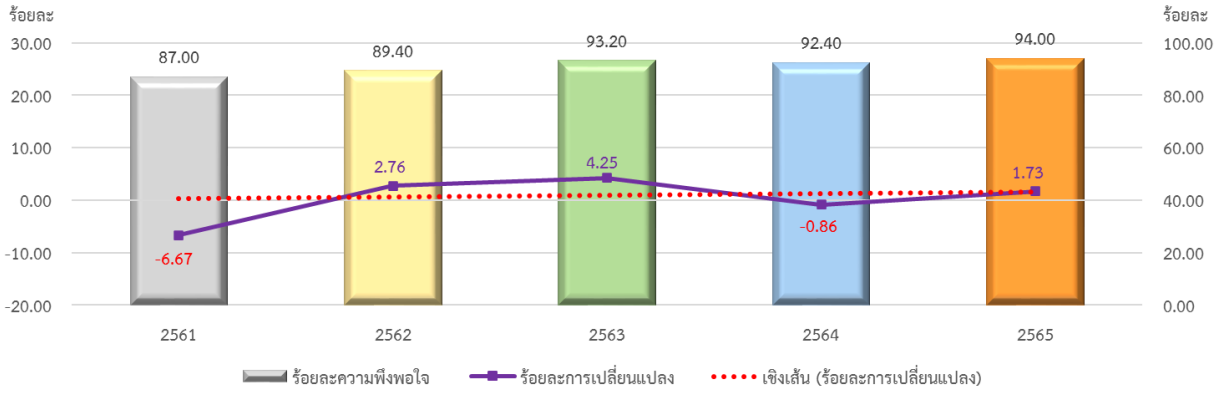
**1.2 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านที่เพิ่มขึ้นมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านช่องทางติดต่อสื่อสารด้านการให้บริการ 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 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 3

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



## ตารางที่ 3 : จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจให้กับสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามประเภทหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

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

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

| สำนักงานคลังจังหวัด | จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจให้กับสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามประเภทหน่วยงาน (คน) | | | | | | | | | | รวม |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | ส่วนราชการ (กระทรวง/ทบวง/กรม) | รัฐวิสาหกิจ | องค์กรอิสระ | องค์การมหาชน | องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น | สถาบันการศึกษา | สถานพยาบาล | ภาคเอกชน | ผู้รับเบี้ยหวัดบำเหน็จบำนาญ | ประชาชน/ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการ | |
| **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. แพร่ | 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 | องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น | สถาบันการศึกษา | สถานพยาบาล | ภาคเอกชน | ผู้รับเบี้ยหวัดบำเหน็จบำนาญ | ประชาชน/ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการ | |
| 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 จำแนกตามประเภทช่องทางการติดต่อขอรับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565** แสดงตามตารางที่ 4

**ตารางที่ 4 : การติดต่อขอรับบริการกับสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามประเภทช่องทางการติดต่อขอรับบริการประจำปีงบประมาณ 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. ตราด | 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. อุดรธานี | 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** |

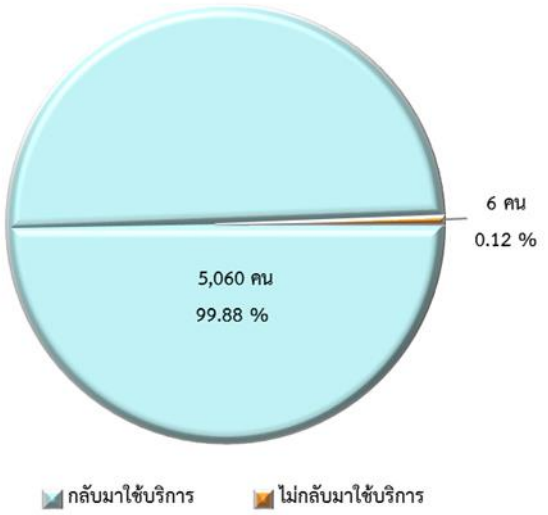
**ตารางที่ 4 : การติดต่อขอรับบริการกับสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามประเภทช่องทางการติดต่อขอรับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (ต่อ)**

| 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. พิษณุโลก | 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

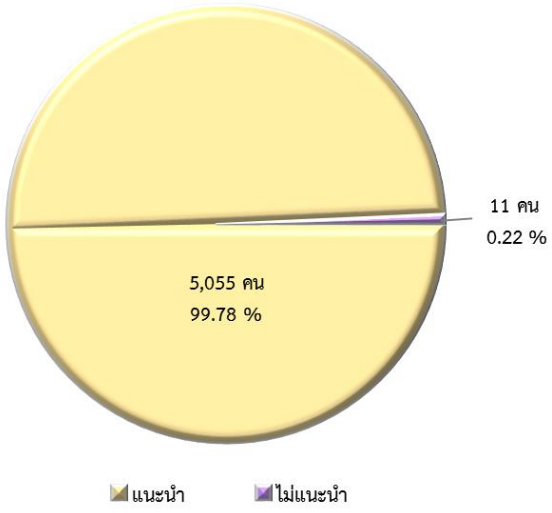
**ภาพที่ 4 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด**




**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/ผู้ปฏิบัติงานให้เกิดความรู้ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ 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
- ควรเพิ่มคู่สายโทรศัพท์ให้มากขึ้น และจัดให้มีเจ้าหน้าที่รับเรื่องทางโทรศัพท์อยู่เป็นประจำตลอดการให้บริการในแต่ละวัน
- ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นประจำและสม่ำเสมอ

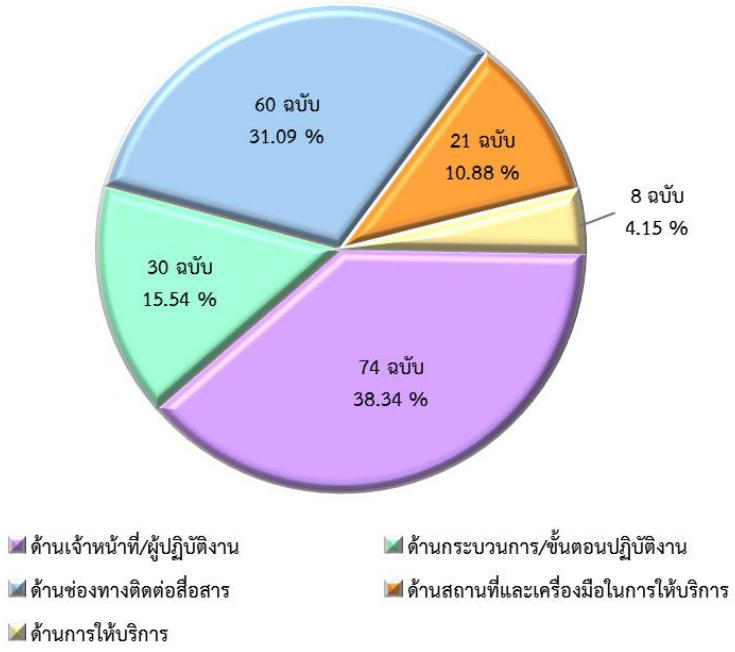
**1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** (จำนวน 21 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 10.88)

- ควรปรับปรุงความสะอาดของสถานที่ในการให้บริการ เช่น จุดนั่งพักรอรับบริการ
- เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการควรมีประสิทธิภาพและมีจำนวนเพียงพอต่อผู้รับบริการ
- ควรจัดให้มีที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอเหมาะสม

**1.5) ด้านการให้บริการ** (จำนวน 8 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 4.15)

- ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงานของส่วนราชการอย่างสม่ำเสมอ เช่น ขั้นตอนการปฏิบัติงานในระบบบำเหน็จบำนาญและสวัสดิการรักษาพยาบาล (Digital Pension) และระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP)
- ข่าวประชาสัมพันธ์ที่หน้าเว็บไซต์ของสำนักงานคลังจังหวัด ควรอยู่ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย

**ภาพที่ 6 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**




**2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดย้อนหลัง 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 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. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด**

**2.1 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 1**

**2.1.1 สำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา**

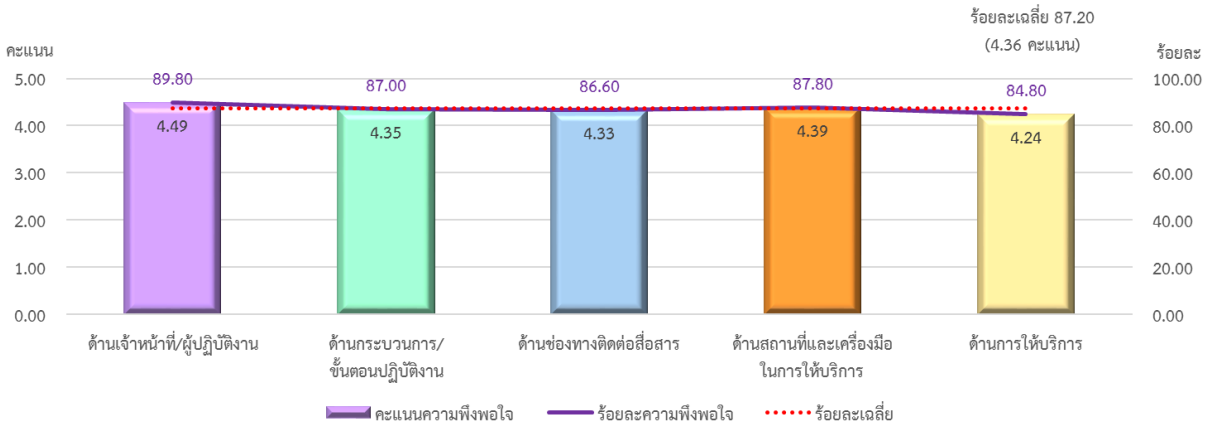
**1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม**

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.42 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.40 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่อย่างไรก็ตาม ระดับคะแนนยังต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

**1.1) การให้บริการภาพรวม** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.47 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.40

**1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.36 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.20 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.49 4.39 4.35 4.33 และ 4.24 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80 87.80 87.00 86.60 และ 84.80 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 7 และตารางที่ 6

**ภาพที่ 7 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 6 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.42** | **88.40** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.47** | **89.40** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.36** | **87.20** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** | **4.49** | **89.80** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.50 | 90.00 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.47 | 89.40 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.47 | 89.40 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.50 | 90.00 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.35** | **87.00** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.34 | 86.80 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.38 | 87.60 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.34 | 86.80 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.33** | **86.60** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.38 | 87.60 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.34 | 86.80 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.31 | 86.20 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.28 | 85.60 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.39** | **87.80** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.34 | 86.80 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.31 | 86.20 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.53 | 90.60 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.41 | 88.20 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.38 | 87.60 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.24** | **84.80** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.28 | 85.60 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.28 | 85.60 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.22 | 84.40 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.19 | 83.80 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.19 | 83.80 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.16 | 83.20 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.25 | 85.00 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น | 4.22 | 84.40 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.25 | 85.00 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.31 | 86.20 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.60

2) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ และปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.50 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.00

3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.47 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.40

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

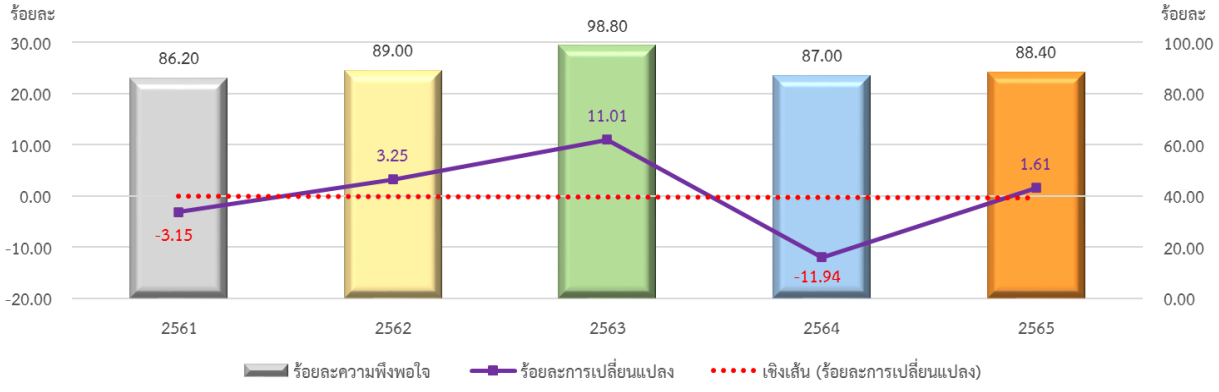
1) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.16 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.20

2) ความสะดวก รวดเร็วของการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร และการนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.19 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.80

3) ความสะดวก รวดเร็ว และความมีประสิทธิภาพของการให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) และการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษานโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.22 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.40

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 3.15 และ 11.94 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 3.25 11.01 และ 1.61 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยามีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 8

**ภาพที่ 8 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**

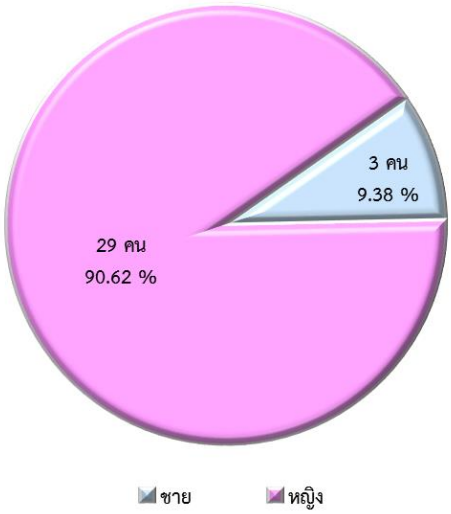


**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา** แสดงตามภาพที่ 9 - 13 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 32 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 32 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 9.38 และเป็นเพศหญิง จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 90.62 แสดงตามภาพที่ 9

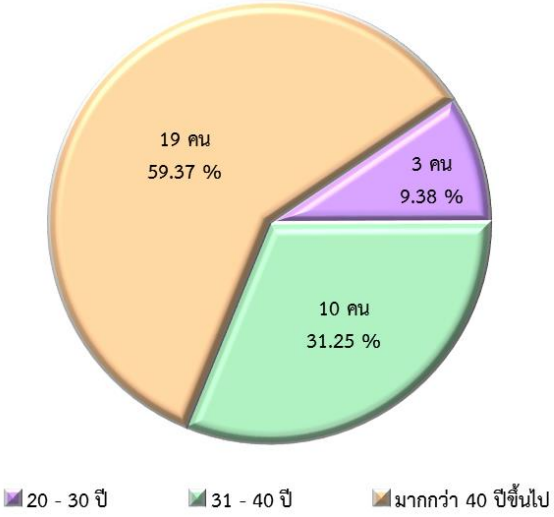
**ภาพที่ 9 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 32 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 59.37 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 9.38 แสดงตามภาพที่ 10

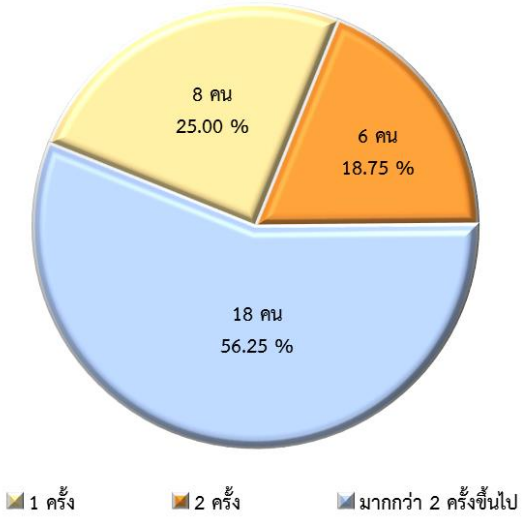
**ภาพที่ 10 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา**



**3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 32 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 56.25 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 แสดงตามภาพที่ 11

**ภาพที่ 11 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา**




**3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 32 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 12

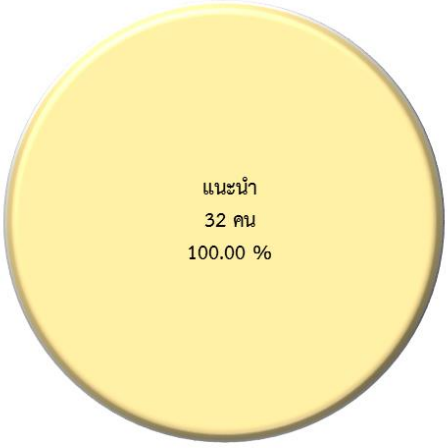
**ภาพที่ 12 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา**



**3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 32 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 13

**ภาพที่ 13 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา**




**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 32 ฉบับ พบว่า ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565 ไม่มีข้อเสนอแนะ

### 2.1.2 สำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี

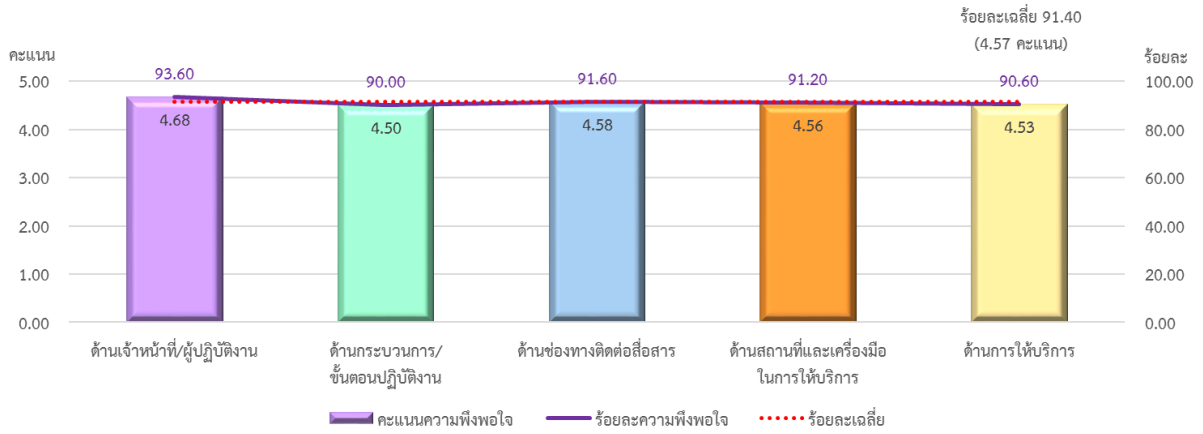
**1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม**

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.60 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่อย่างไรก็ตาม ระดับคะแนนยังต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

**1.1) การให้บริการภาพรวม** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.80

**1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.57 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.40 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านการให้บริการ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.68 4.58 4.56 4.53 และ 4.50 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60 91.60 91.20 90.60 และ 90.00 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 14 และตารางที่ 7

**ภาพที่ 14 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 7 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.63** | **92.60** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.69** | **93.80** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.57** | **91.40** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** | **4.68** | **93.60** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.66 | 93.20 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.65 | 93.00 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.65 | 93.00 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.74 | 94.80 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.50** | **90.00** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.43 | 88.60 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.53 | 90.60 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.53 | 90.60 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.58** | **91.60** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.62 | 92.40 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.49 | 89.80 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.57 | 91.40 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.63 | 92.60 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.56** | **91.20** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.51 | 90.20 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.54 | 90.80 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.60 | 92.00 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.57 | 91.40 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.57 | 91.40 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.53** | **90.60** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.65 | 93.00 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.62 | 92.40 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.53 | 90.60 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.47 | 89.40 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.44 | 88.80 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.46 | 89.20 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.51 | 90.20 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น | 4.49 | 89.80 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.51 | 90.20 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.57 | 91.40 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.74 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.80

2) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ คะแนนเฉลี่ย 4.66 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.20

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

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

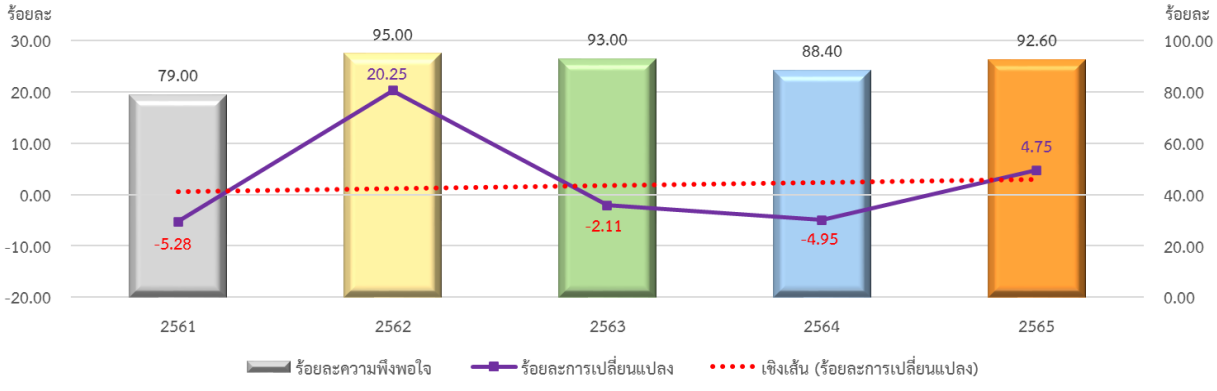
1) ความยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.43 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.60

2) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.80

3) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.46 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.20

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 5.28 2.11 และ 4.95 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 20.25 และ 4.75 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 15

**ภาพที่ 15 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**

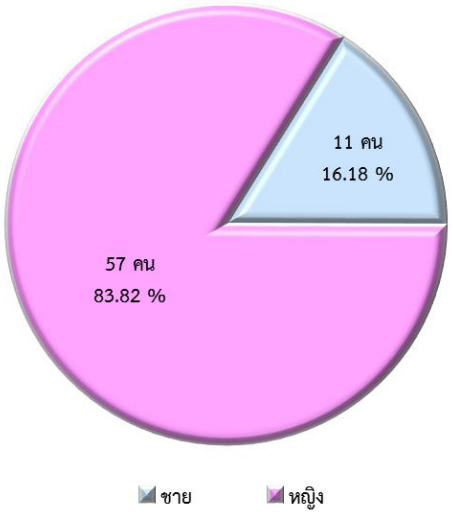


**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี** แสดงตามภาพที่ 16 - 20 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 68 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 68 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 16.18 และเป็นเพศหญิง จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 83.82 แสดงตามภาพที่ 16

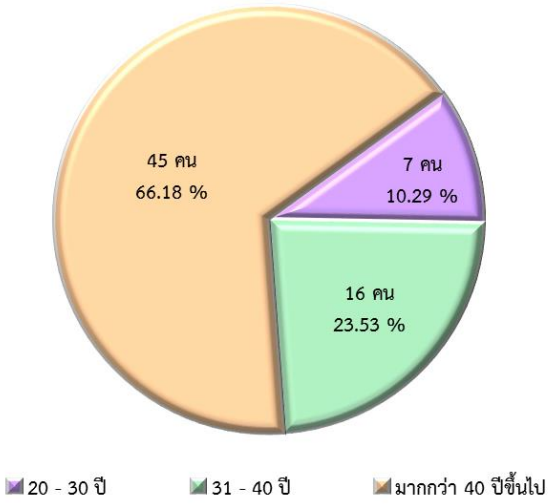
**ภาพที่ 16 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 68 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 66.18 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 23.53 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 10.29 แสดงตามภาพที่ 17

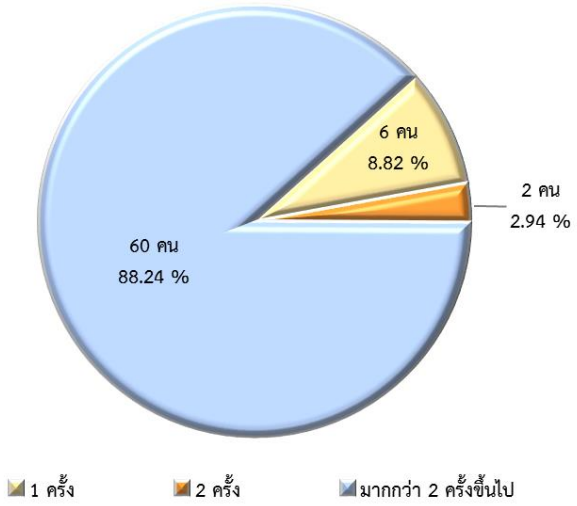
**ภาพที่ 17 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี**



### 3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 68 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 88.24 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 8.82 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.94 แสดงตามภาพที่ 18

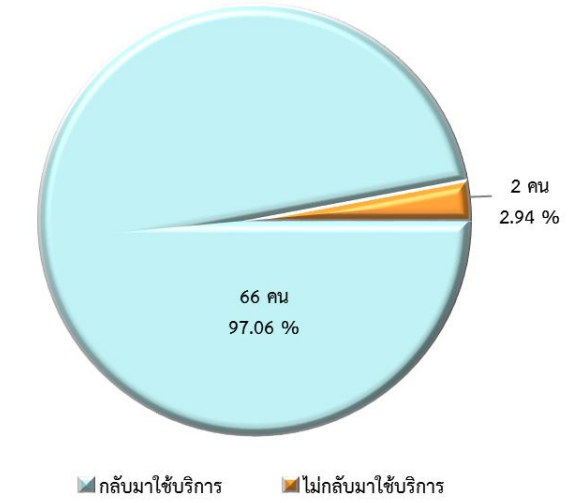
**ภาพที่ 18 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี**




### 3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 68 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 97.06 และไม่มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.94 แสดงตามภาพที่ 19

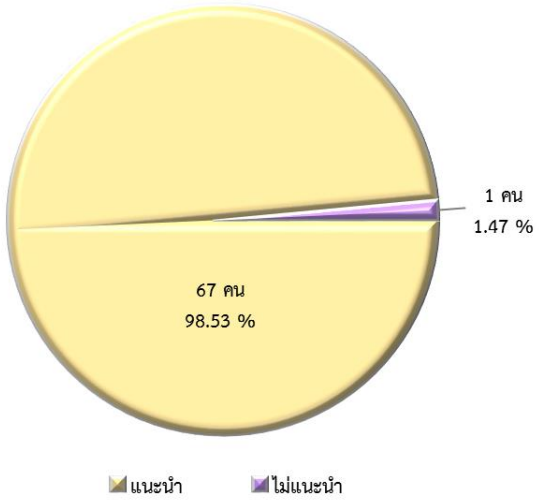
**ภาพที่ 19 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี**



### 3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 68 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 98.53 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.47 แสดงตามภาพที่ 20

**ภาพที่ 20 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี**



**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565** แสดงตามภาพที่ 21

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 68 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 2 ฉบับ โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

**4.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 50.00)

- เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยจิตสาธารณะ ควรใช้วาจาและน้ำเสียงที่สุภาพ

**4.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 50.00)

- ควรเพิ่มคู่สายโทรศัพท์ให้มากขึ้น

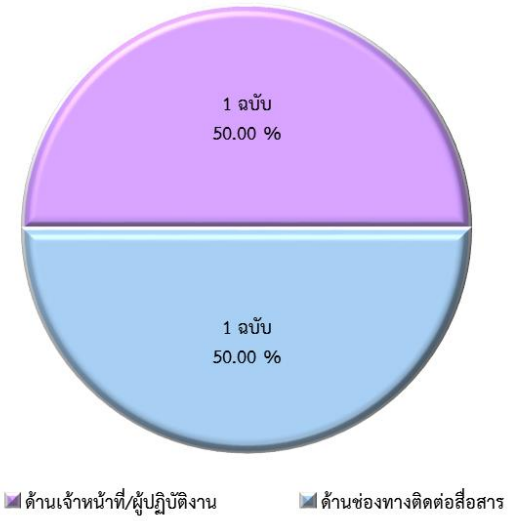
**4.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.5) ด้านการให้บริการ**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**ภาพที่ 21 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**



**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 5 ฉบับ ลดลงเป็น 2 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ มีจำนวนลดลง ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 8

**ตารางที่ 8 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565**

| ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ | จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ) | |
|---|---|---|
| | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน | 2 | 1 |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน | 1 | 0 |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร | 1 | 1 |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | 0 | 0 |
| ด้านการให้บริการ | 1 | 0 |
| **รวมทั้งหมด** | **5** | **2** |

### 2.1.3 สำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี

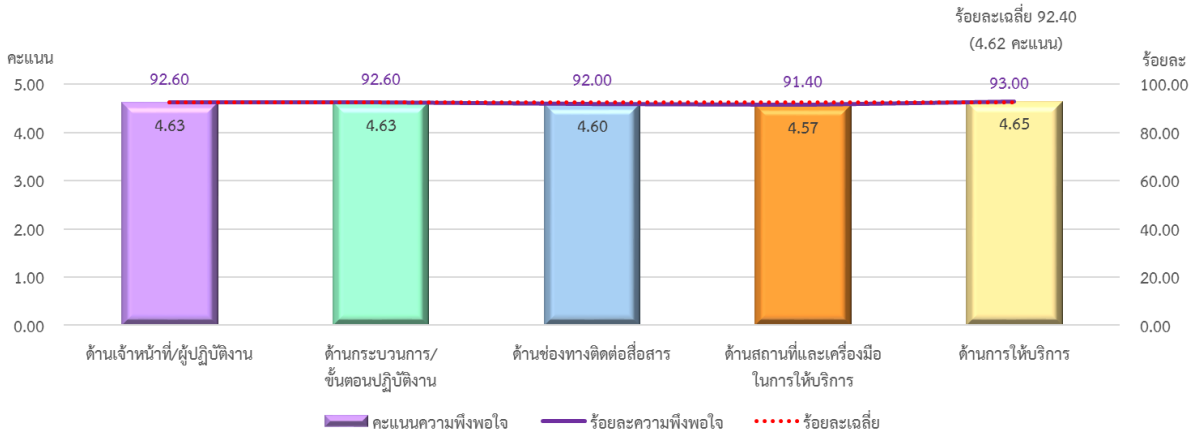
**1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม**

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.00 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่อย่างไรก็ตาม ระดับคะแนนยังต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

**1.1) การให้บริการภาพรวม** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60

**1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.62 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.40 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.65 4.63 4.63 4.60 และ 4.57 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.00 92.60 92.60 92.00 และ 91.40 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 22 และตารางที่ 9

**ภาพที่ 22 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 9 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.65** | **93.00** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.68** | **93.60** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.62** | **92.40** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** | **4.63** | **92.60** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.55 | 91.00 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.65 | 93.00 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.68 | 93.60 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.65 | 93.00 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.63** | **92.60** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.58 | 91.60 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.71 | 94.20 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.61 | 92.20 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.60** | **92.00** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.65 | 93.00 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.52 | 90.40 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.58 | 91.60 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.65 | 93.00 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.57** | **91.40** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.48 | 89.60 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.58 | 91.60 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.68 | 93.60 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.52 | 90.40 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.58 | 91.60 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.65** | **93.00** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.71 | 94.20 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.65 | 93.00 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.71 | 94.20 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.61 | 92.20 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.58 | 91.60 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.55 | 91.00 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.61 | 92.20 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น | 4.68 | 93.60 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.61 | 92.20 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.81 | 96.20 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ คะแนนเฉลี่ย 4.81 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.20

2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย เชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน และการให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.71 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.20

3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และมีการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษานโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

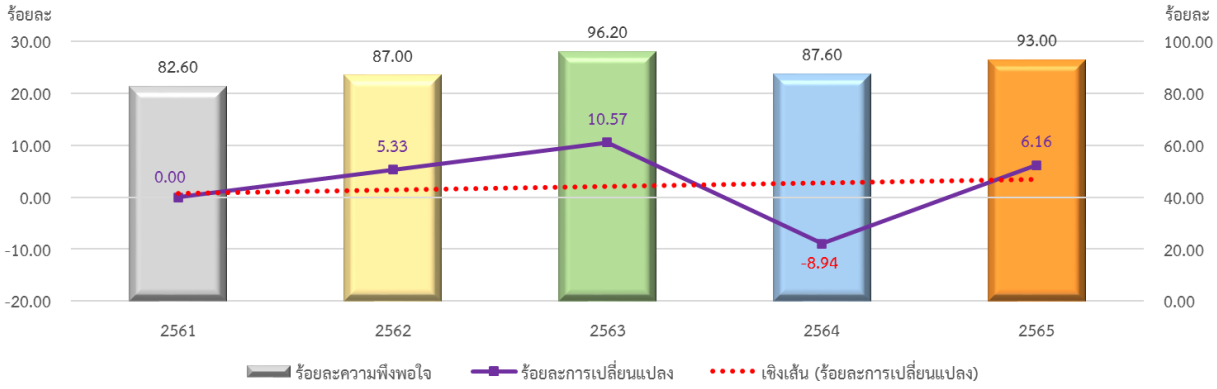
1) ความชัดเจนของจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ คะแนนเฉลี่ย 4.48 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.60

2) ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงานคลังจังหวัด และการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง คะแนนเฉลี่ย 4.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40

3) ความรู้/ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ในงานที่รับผิดชอบ และการนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.00

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมไม่เปลี่ยนแปลง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 5.33 10.57 และ 6.16 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 8.94 โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 23

**ภาพที่ 23 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**

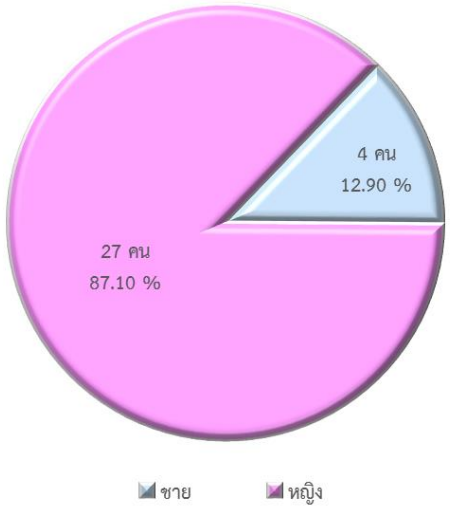


**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี** แสดงตามภาพที่ 24 - 28 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 31 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 31 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 12.90 และเป็นเพศหญิง จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 87.10 แสดงตามภาพที่ 24

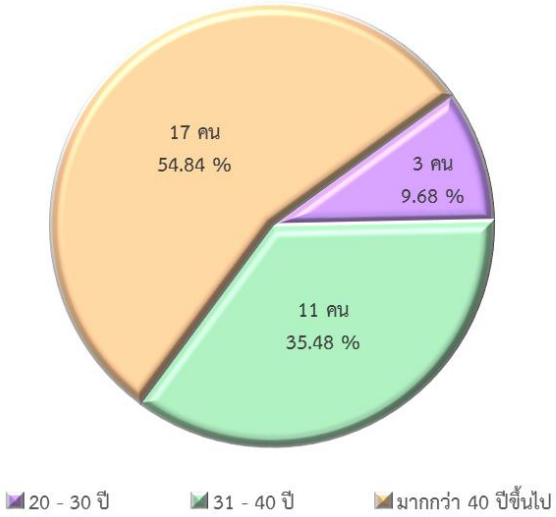
**ภาพที่ 24 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 31 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 54.84 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 35.48 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 9.68 แสดงตามภาพที่ 25

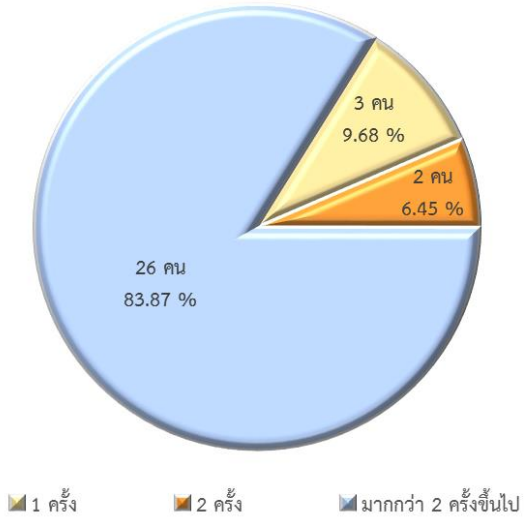
**ภาพที่ 25 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี**



**3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 31 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 83.87 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 9.68 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.45 แสดงตามภาพที่ 26

**ภาพที่ 26 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี**




**3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 31 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 27

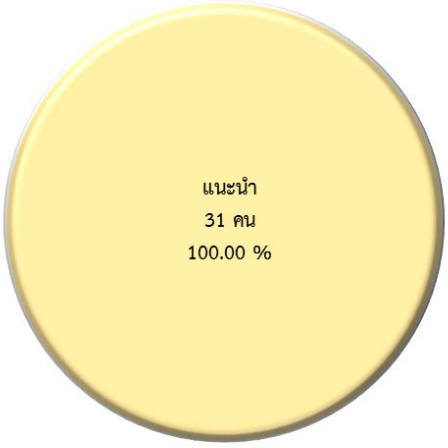
**ภาพที่ 27 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี**



**3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 31 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 28

**ภาพที่ 28 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี**




**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 31 ฉบับ พบว่า ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 8 ฉบับ ลดลงเป็นไม่มีข้อเสนอแนะ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร มีจำนวนลดลง ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 10

**ตารางที่ 10 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565**

| ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ | จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ) | |
|---|---|---|
| | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน | 2 | 0 |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน | 2 | 0 |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร | 4 | 0 |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | 0 | 0 |
| ด้านการให้บริการ | 0 | 0 |
| **รวมทั้งหมด** | **8** | **0** |

### 2.1.4 สำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี

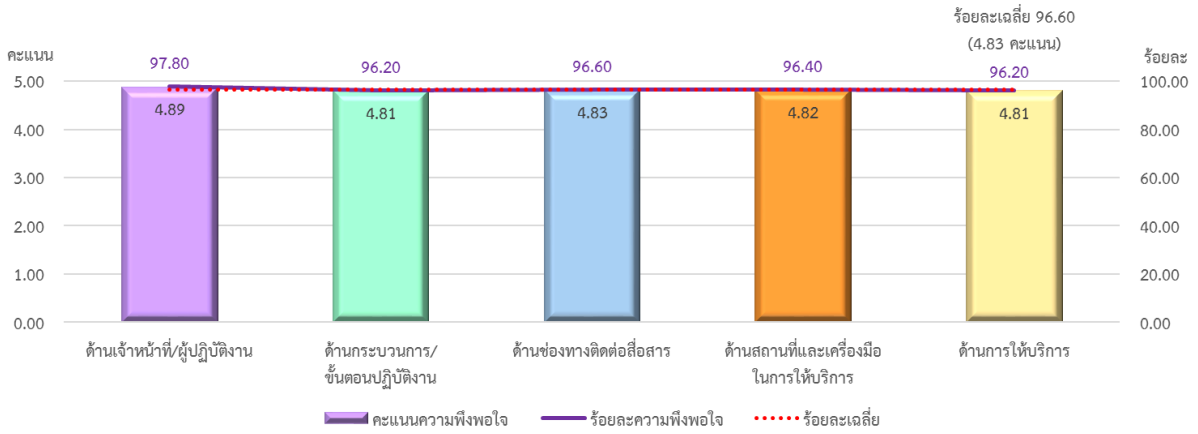
**1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม**

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.87 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.40 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

**1.1) การให้บริการภาพรวม** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.90 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.00

**1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.83 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.60 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.89 4.83 4.82 4.81 และ 4.81 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.80 96.60 96.40 96.20 และ 96.20 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 29 และตารางที่ 11

**ภาพที่ 29 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 11 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.87** | **97.40** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.90** | **98.00** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.83** | **96.60** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** | **4.89** | **97.80** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.88 | 97.60 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.88 | 97.60 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.88 | 97.60 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.93 | 98.60 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.81** | **96.20** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.85 | 97.00 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.80 | 96.00 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.78 | 95.60 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.83** | **96.60** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.85 | 97.00 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.76 | 95.20 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.85 | 97.00 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.85 | 97.00 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.82** | **96.40** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.83 | 96.60 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.78 | 95.60 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.83 | 96.60 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.83 | 96.60 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.85 | 97.00 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.81** | **96.20** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.93 | 98.60 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.88 | 97.60 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.85 | 97.00 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.78 | 95.60 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.76 | 95.20 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.73 | 94.60 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.85 | 97.00 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น | 4.78 | 95.60 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.78 | 95.60 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.76 | 95.20 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ และการตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.93 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.60

2) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ และการให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.88 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.60

3) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีการรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และมีการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน คะแนนเฉลี่ย 4.85 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.00

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

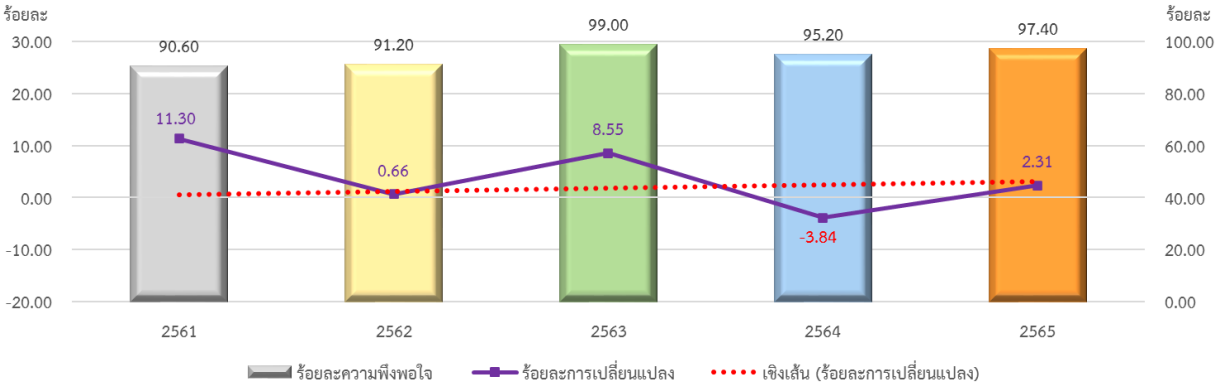
1) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.60

2) ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงานคลังจังหวัด การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด และความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ของวิทยากร คะแนนเฉลี่ย 4.76 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.20

3) การปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ความสะดวก รวดเร็วของการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษานโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค และความเพียงพอต่อความต้องการในการจัดประชุม/อบรมให้ความรู้อย่างทั่วถึง คะแนนเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 11.30 0.66 8.55 และ 2.31 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 3.84 โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 30

**ภาพที่ 30 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**



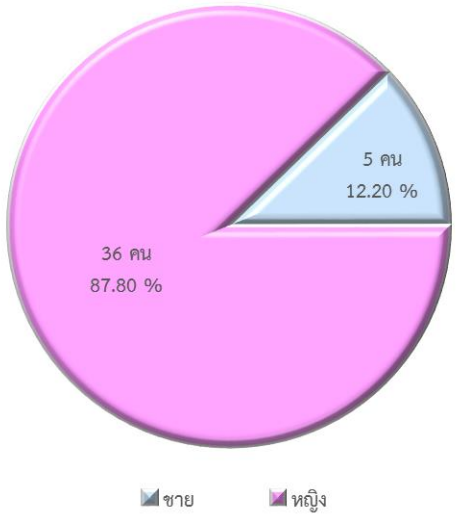
**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี** แสดงตามภาพที่ 31 - 35

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 41 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 41 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 12.20 และเป็นเพศหญิง จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 87.80 แสดงตามภาพที่ 31

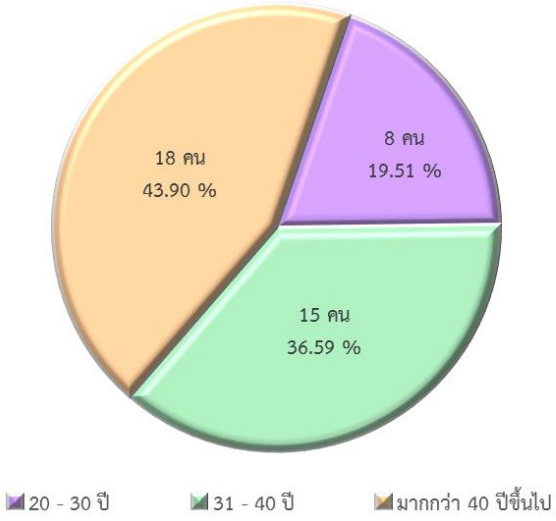
**ภาพที่ 31 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 41 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 43.90 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 36.59 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 19.51 แสดงตามภาพที่ 32

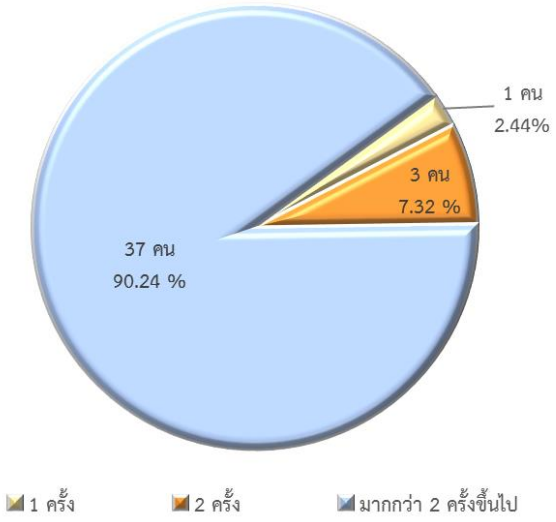
**ภาพที่ 32 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี**



**3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 41 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 90.24 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.32 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.44 แสดงตามภาพที่ 33

**ภาพที่ 33 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี**




**3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 41 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 34

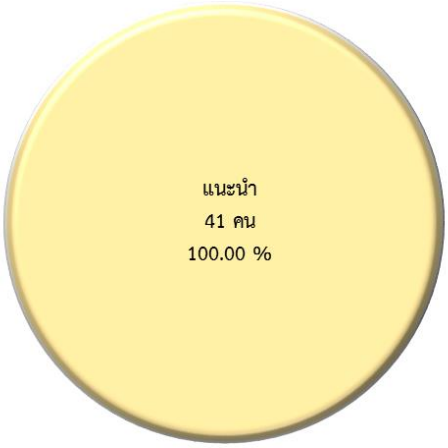
**ภาพที่ 34 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี**



**3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 41 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 35

**ภาพที่ 35 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี**




**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 41 ฉบับ พบว่า ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 2 ฉบับ ลดลงเป็นไม่มีข้อเสนอแนะ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร มีจำนวนลดลง ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 12

**ตารางที่ 12 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565**

| ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ | จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ) | |
|---|---|---|
| | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน | 1 | 0 |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน | 0 | 0 |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร | 1 | 0 |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | 0 | 0 |
| ด้านการให้บริการ | 0 | 0 |
| **รวมทั้งหมด** | **2** | **0** |

### 2.1.5 สำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี

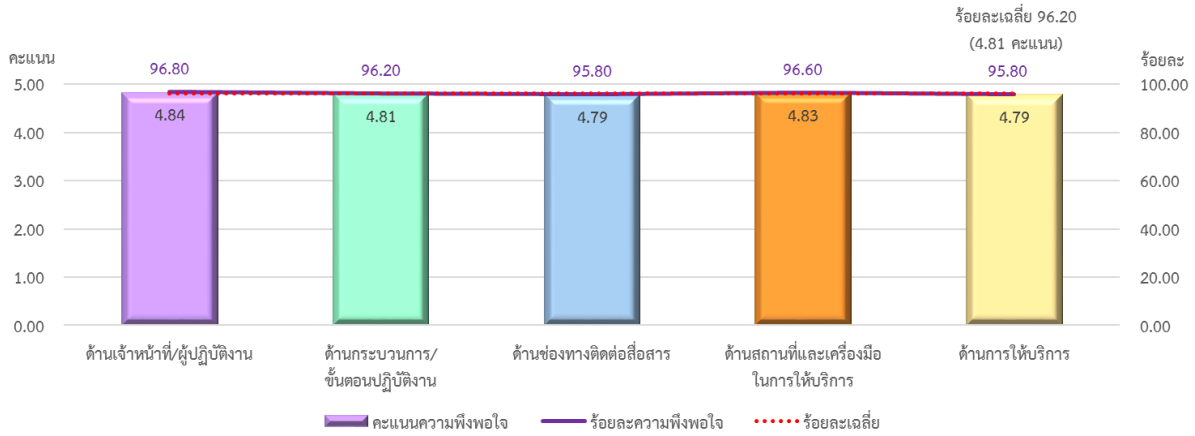
**1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม**

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.85 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.00 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

**1.1) การให้บริการภาพรวม** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.89 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.80

**1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.81 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.20 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.84 4.83 4.81 4.79 และ 4.79 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.80 96.60 96.20 95.80 และ 95.80 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 36 และตารางที่ 13

**ภาพที่ 36 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 13 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.85** | **97.00** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.89** | **97.80** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.81** | **96.20** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** | **4.84** | **96.80** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.82 | 96.40 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.84 | 96.80 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.84 | 96.80 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.86 | 97.20 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.81** | **96.20** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.80 | 96.00 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.78 | 95.60 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.84 | 96.80 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.79** | **95.80** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.77 | 95.40 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.76 | 95.20 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.80 | 96.00 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.84 | 96.80 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.83** | **96.60** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.82 | 96.40 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.81 | 96.20 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.85 | 97.00 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.84 | 96.80 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.84 | 96.80 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.79** | **95.80** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.80 | 96.00 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.84 | 96.80 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.80 | 96.00 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.72 | 94.40 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.76 | 95.20 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.78 | 95.60 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.81 | 96.20 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น | 4.77 | 95.40 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.84 | 96.80 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.81 | 96.20 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.86 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.20

2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.85 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.00

3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และมีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง สามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.84 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.80

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

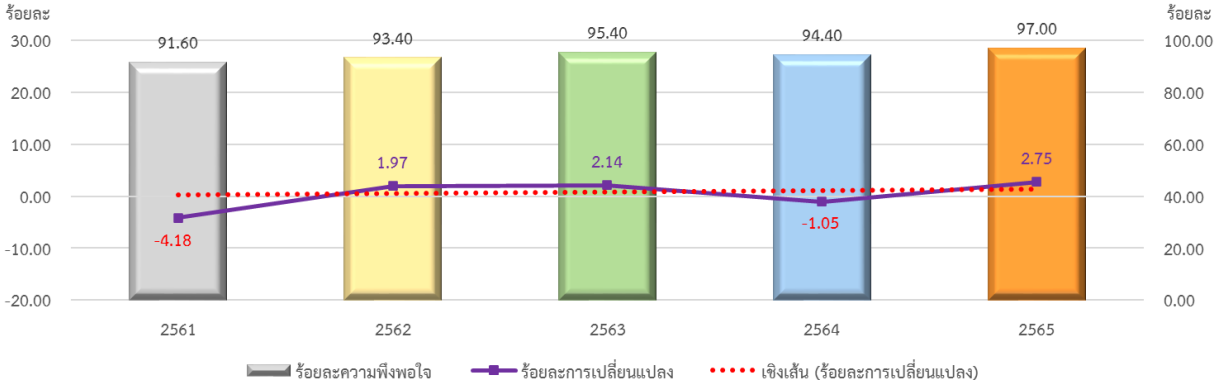
1) ความสะดวก รวดเร็วของการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร คะแนนเฉลี่ย 4.72 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.40

2) ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงานคลังจังหวัด และการนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.76 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.20

3) ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับ และการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษานโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.40

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 4.18 และ 1.05 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 1.97 2.14 และ 2.75 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 37

**ภาพที่ 37 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**

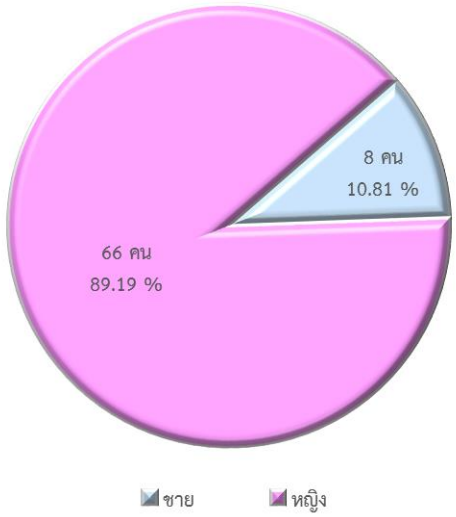


**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี** แสดงตามภาพที่ 38 - 42 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 74 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 74 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 10.81 และเป็นเพศหญิง จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 89.19 แสดงตามภาพที่ 38

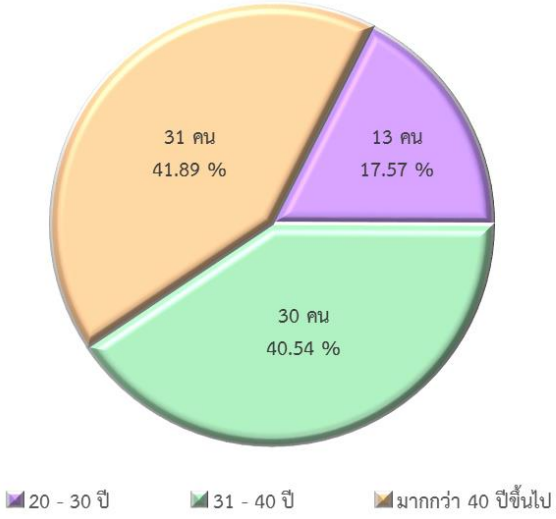
**ภาพที่ 38 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 74 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 41.89 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 40.54 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 17.57 แสดงตามภาพที่ 39

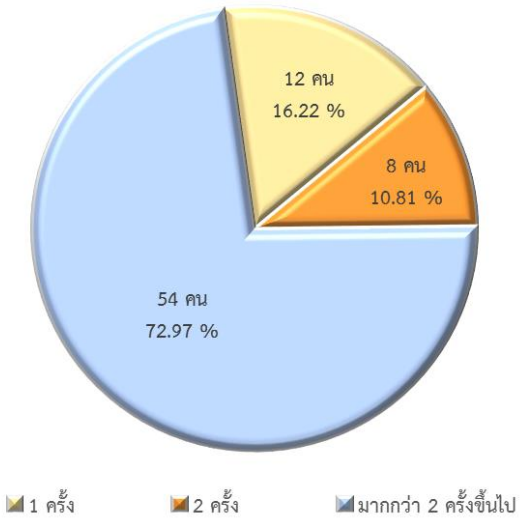
**ภาพที่ 39 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี**



**3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 74 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 72.97 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 16.22 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 10.81 แสดงตามภาพที่ 40

**ภาพที่ 40 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี**




**3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 74 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 41

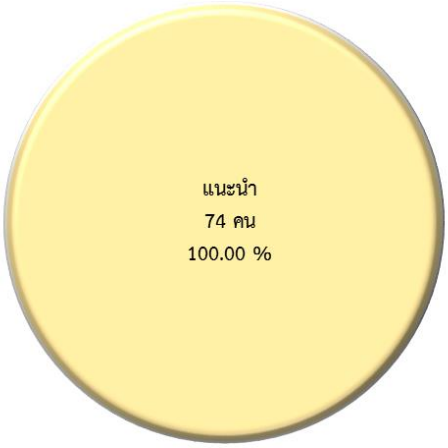
**ภาพที่ 41 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี**



**3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 74 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 42

**ภาพที่ 42 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี**



**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565** แสดงตามภาพที่ 43

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 74 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 2 ฉบับ โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

**4.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 50.00)

- เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยจิตสาธารณะอย่างเท่าเทียมกันกับผู้มาติดต่อราชการทุกคน

**4.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

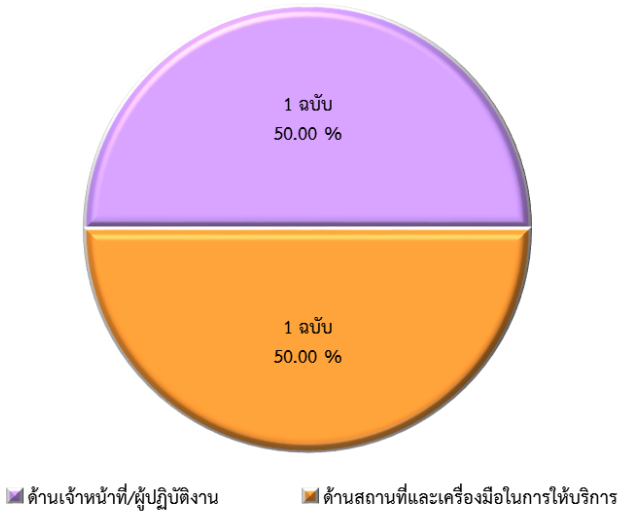
**4.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 50.00)

- เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการควรมีประสิทธิภาพและมีจำนวนเพียงพอต่อผู้มาติดต่อ

**4.1.5) ด้านการให้บริการ**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**ภาพที่ 43 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**



**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมเท่ากับปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 2 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน มีจำนวนเพิ่มขึ้น ข้อเสนอแนะด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน มีจำนวนลดลง ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 14

**ตารางที่ 14 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565**

| ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ | จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ) | |
|---|---|---|
| | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน | 0 | 1 |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน | 1 | 0 |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร | 0 | 0 |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | 1 | 1 |
| ด้านการให้บริการ | 0 | 0 |
| **รวมทั้งหมด** | **2** | **2** |

### 2.1.6 สำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี

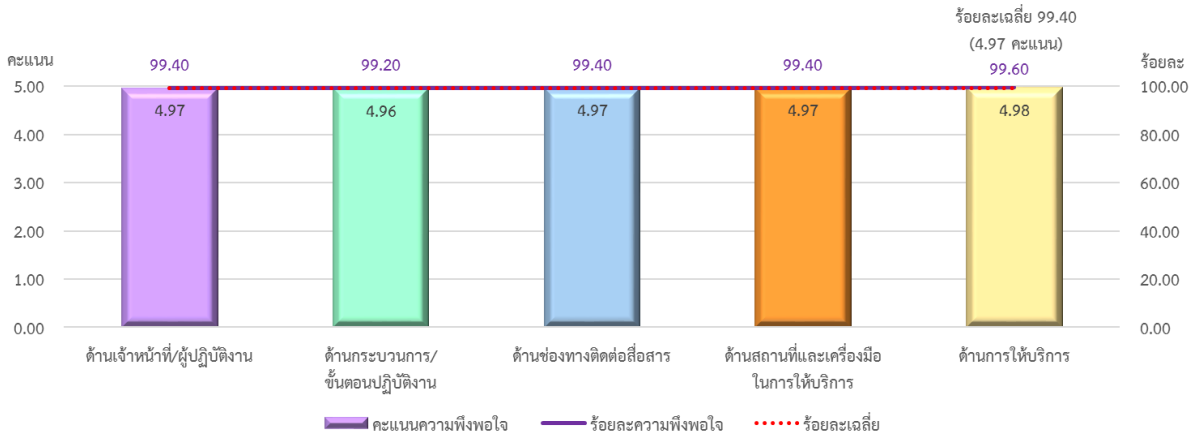
**1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม**

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.98 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.60 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

**1.1) การให้บริการภาพรวม** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.99 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.80

**1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.97 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.40 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.98 4.97 4.97 4.97 และ 4.96 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.60 99.40 99.40 99.40 และ 99.20 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 44 และตารางที่ 15

**ภาพที่ 44 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 15 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.98** | **99.60** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.99** | **99.80** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.97** | **99.40** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** | **4.97** | **99.40** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.99 | 99.80 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.97 | 99.40 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.95 | 99.00 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.97 | 99.40 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.96** | **99.20** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.95 | 99.00 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.95 | 99.00 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.97 | 99.40 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.97** | **99.40** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.97 | 99.40 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.96 | 99.20 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.99 | 99.80 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.97 | 99.40 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.97** | **99.40** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.94 | 98.80 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.96 | 99.20 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.97 | 99.40 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.99 | 99.80 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.97 | 99.40 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.98** | **99.60** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.97 | 99.40 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 5.00 | 100.00 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.99 | 99.80 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.97 | 99.40 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.97 | 99.40 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.99 | 99.80 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.99 | 99.80 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น | 4.99 | 99.80 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.96 | 99.20 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.97 | 99.40 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 5.00 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 100.00

2) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ มีการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน และมีการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษานโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.99 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.80

3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส มีการรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และวิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ คะแนนเฉลี่ย 4.97 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.40

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

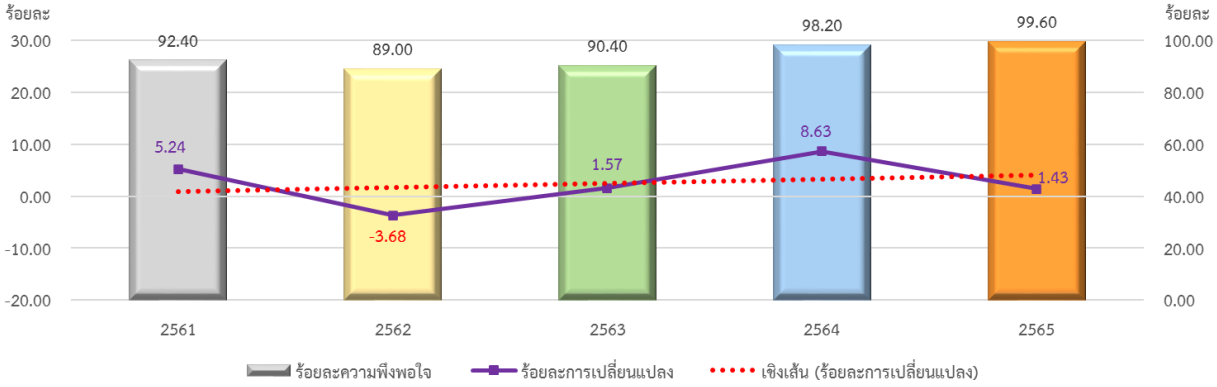
1) ความชัดเจนของจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ คะแนนเฉลี่ย 4.94 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.80

2) ความเหมาะสมในการใช้คำพูดและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ความยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ และความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.95 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.00

3) ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และความเพียงพอต่อความต้องการในการจัดประชุม/อบรมให้ความรู้อย่างทั่วถึง คะแนนเฉลี่ย 4.96 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.20

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 5.24 1.57 8.63 และ 1.43 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 3.68 โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 45

**ภาพที่ 45 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**

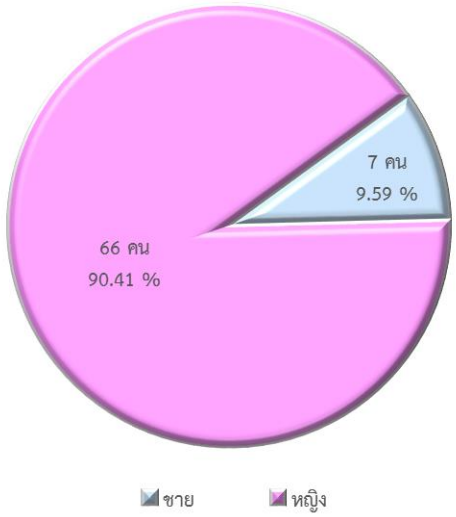


**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี** แสดงตามภาพที่ 46 - 50 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 73 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 73 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 9.59 และเป็นเพศหญิง จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 90.41 แสดงตามภาพที่ 46

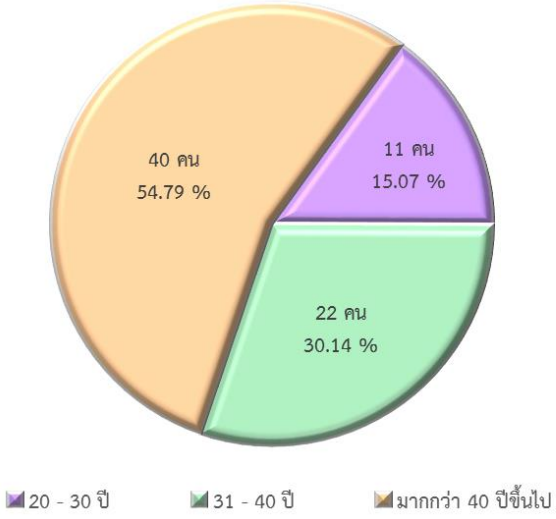
**ภาพที่ 46 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 73 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 54.79 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 30.14 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 15.07 แสดงตามภาพที่ 47

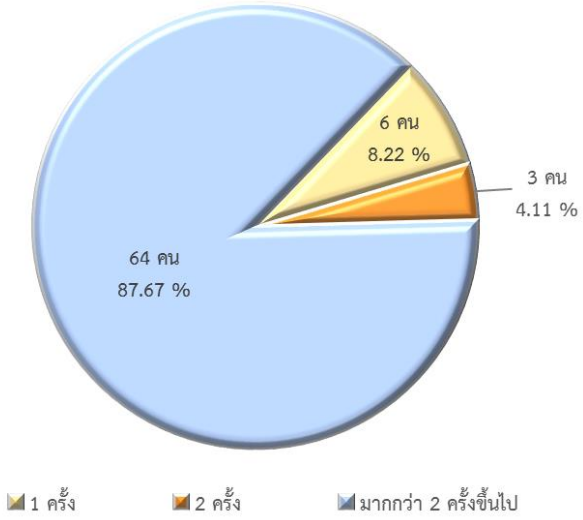
**ภาพที่ 47 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี**



**3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 73 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 87.67 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 8.22 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.11 แสดงตามภาพที่ 48

**ภาพที่ 48 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี**




**3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 73 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 49

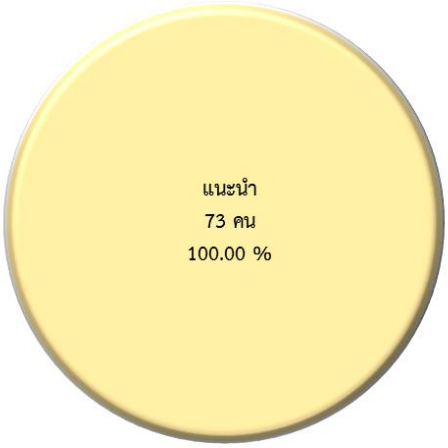
**ภาพที่ 49 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี**



**3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 73 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 50

**ภาพที่ 50 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี**




**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 73 ฉบับ พบว่า ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 5 ฉบับ ลดลงเป็นไม่มีข้อเสนอแนะ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ มีจำนวนลดลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 16

**ตารางที่ 16 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565**

| ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ | จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ) | |
|---|---|---|
| | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน | 0 | 0 |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน | 0 | 0 |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร | 3 | 0 |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | 1 | 0 |
| ด้านการให้บริการ | 1 | 0 |
| **รวมทั้งหมด** | **5** | **0** |

### 2.1.7 สำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท

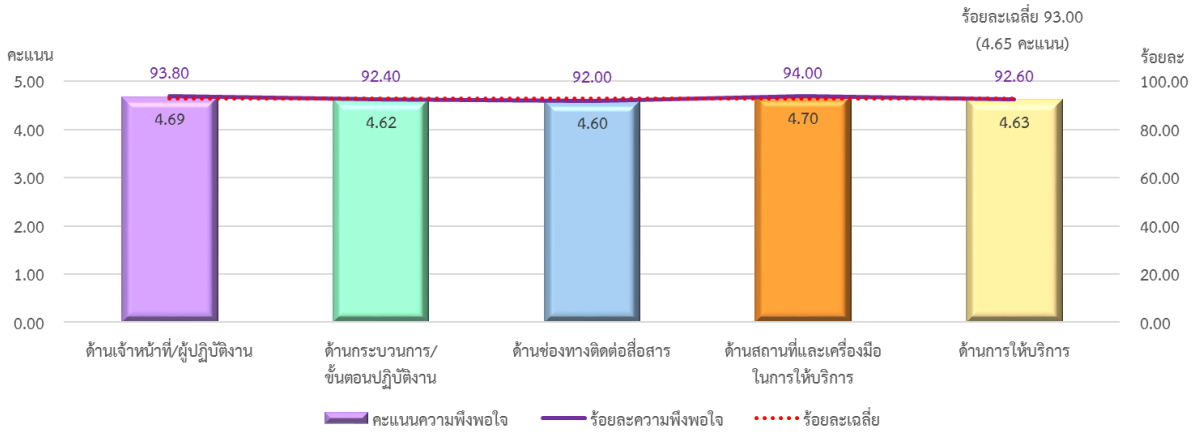
#### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่อย่างไรก็ตาม ระดับคะแนนยังต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

**1.1) การให้บริการภาพรวม** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.80

**1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.00 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.70 4.69 4.63 4.62 และ 4.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 93.80 92.60 92.40 และ 92.00 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 51 และตารางที่ 17

**ภาพที่ 51 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 17 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.67** | **93.40** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.69** | **93.80** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.65** | **93.00** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** | **4.69** | **93.80** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.69 | 93.80 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.64 | 92.80 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.71 | 94.20 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.73 | 94.60 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.62** | **92.40** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.63 | 92.60 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.63 | 92.60 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.61 | 92.20 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.60** | **92.00** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.61 | 92.20 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.54 | 90.80 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.64 | 92.80 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.61 | 92.20 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.70** | **94.00** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.68 | 93.60 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.73 | 94.60 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.71 | 94.20 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.68 | 93.60 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.69 | 93.80 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.63** | **92.60** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.68 | 93.60 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.68 | 93.60 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.64 | 92.80 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.51 | 90.20 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.58 | 91.60 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.54 | 90.80 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.69 | 93.80 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น | 4.59 | 91.80 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.68 | 93.60 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.71 | 94.20 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.60

2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และวิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ คะแนนเฉลี่ย 4.71 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.20

3) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ และมีการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน คะแนนเฉลี่ย 4.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.80

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

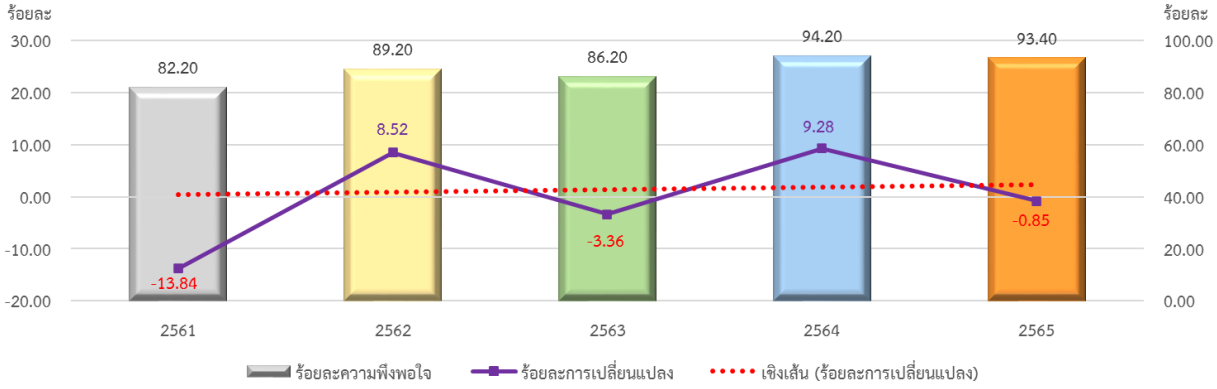
1) ความสะดวก รวดเร็วของการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร คะแนนเฉลี่ย 4.51 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.20

2) ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงานคลังจังหวัด และการนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.54 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.80

3) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.60

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 13.84 3.36 และ 0.85 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 8.52 และ 9.28 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาทมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 52

**ภาพที่ 52 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**

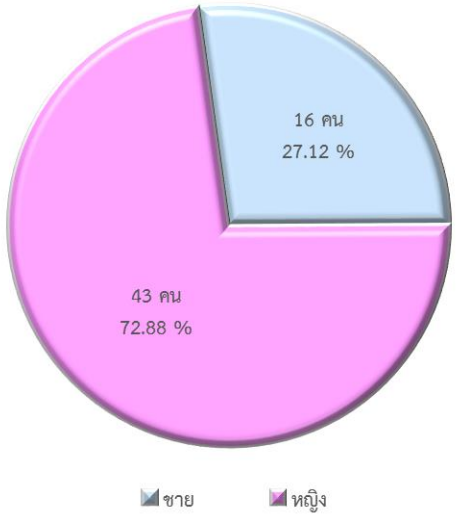


**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท** แสดงตามภาพที่ 53 - 57 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 59 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 59 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 27.12 และเป็นเพศหญิง จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 72.88 แสดงตามภาพที่ 53

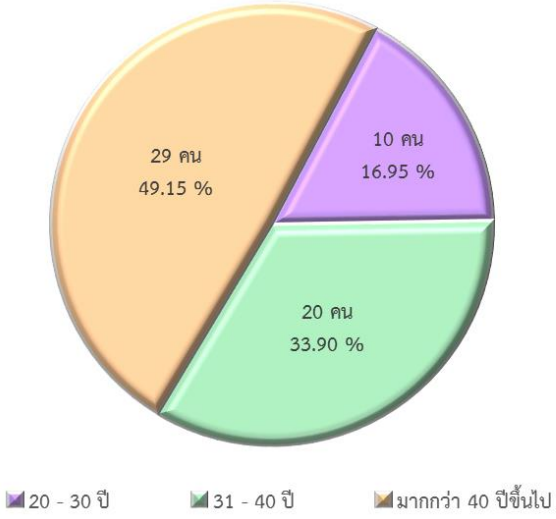
**ภาพที่ 53 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 59 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 49.15 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 33.90 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 16.95 แสดงตามภาพที่ 54

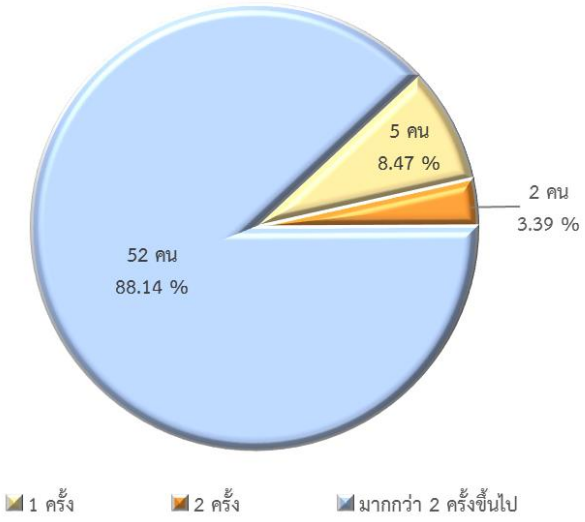
**ภาพที่ 54 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท**



**3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 59 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 88.14 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 8.47 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.39 แสดงตามภาพที่ 55

**ภาพที่ 55 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท**




**3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 59 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 56

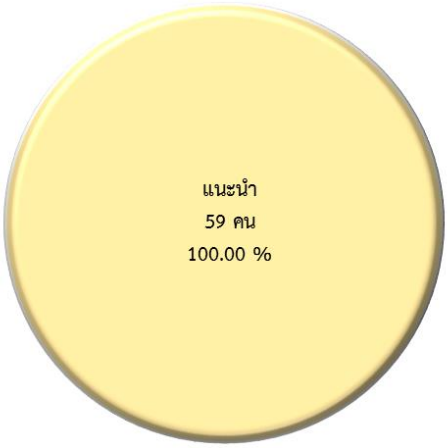
**ภาพที่ 56 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท**



**3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 59 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 57

**ภาพที่ 57 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท**



**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565** แสดงตามภาพที่ 58

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 59 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 2 ฉบับ โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

**4.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 50.00)

- ควรลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อความรวดเร็วในการเข้ารับบริการ

**4.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

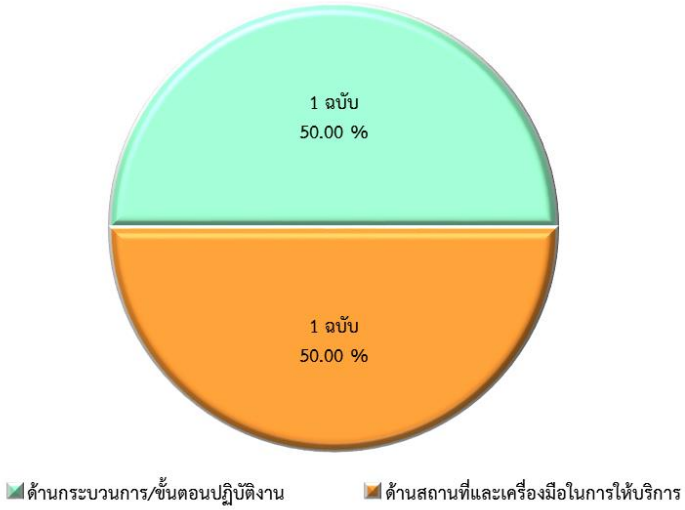
**4.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 50.00)

- ควรปรับปรุงความสะอาดของสถานที่ในการให้บริการ เช่น จุดนั่งพักรอรับบริการ

**4.1.5) ด้านการให้บริการ**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**ภาพที่ 58 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**



**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 8 ฉบับ ลดลงเป็น 2 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ มีจำนวนลดลง ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านการให้บริการมีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 18

**ตารางที่ 18 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565**

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

### 2.1.8 สำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง

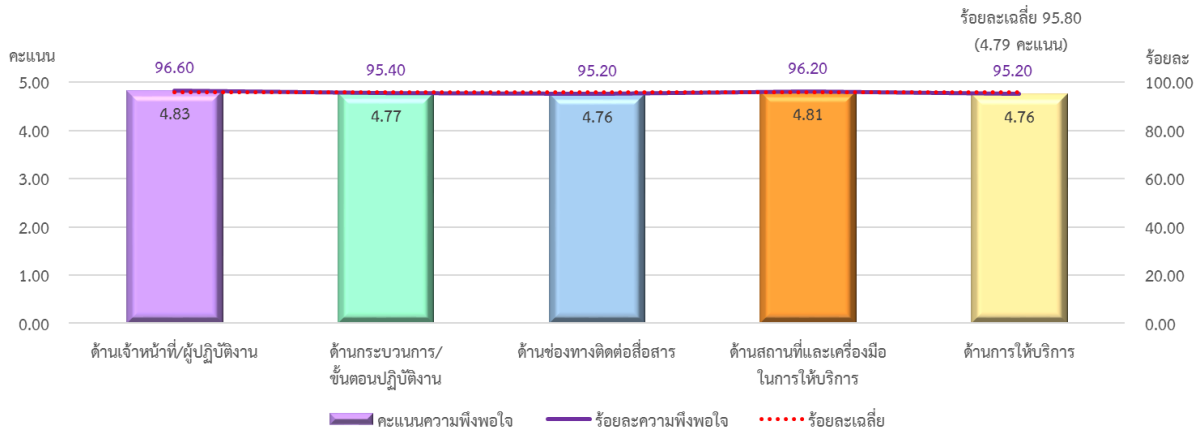
**1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม**

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.81 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.20 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

**1.1) การให้บริการภาพรวม** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.82 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.40

**1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.79 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.80 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.83 4.81 4.77 4.76 และ 4.76 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.60 96.20 95.40 95.20 และ 95.20 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 59 และตารางที่ 19

**ภาพที่ 59 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 19 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.81** | **96.20** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.82** | **96.40** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.79** | **95.80** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** | **4.83** | **96.60** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.79 | 95.80 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.84 | 96.80 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.84 | 96.80 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.85 | 97.00 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.77** | **95.40** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.78 | 95.60 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.75 | 95.00 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.79 | 95.80 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.76** | **95.20** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.77 | 95.40 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.74 | 94.80 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.75 | 95.00 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.79 | 95.80 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.81** | **96.20** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.79 | 95.80 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.81 | 96.20 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.88 | 97.60 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.77 | 95.40 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.81 | 96.20 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.76** | **95.20** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.79 | 95.80 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.78 | 95.60 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.74 | 94.80 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.70 | 94.00 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.74 | 94.80 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.73 | 94.60 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.79 | 95.80 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น | 4.74 | 94.80 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.77 | 95.40 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.78 | 95.60 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.88 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.60

2) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.85 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.00

3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.84 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.80

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

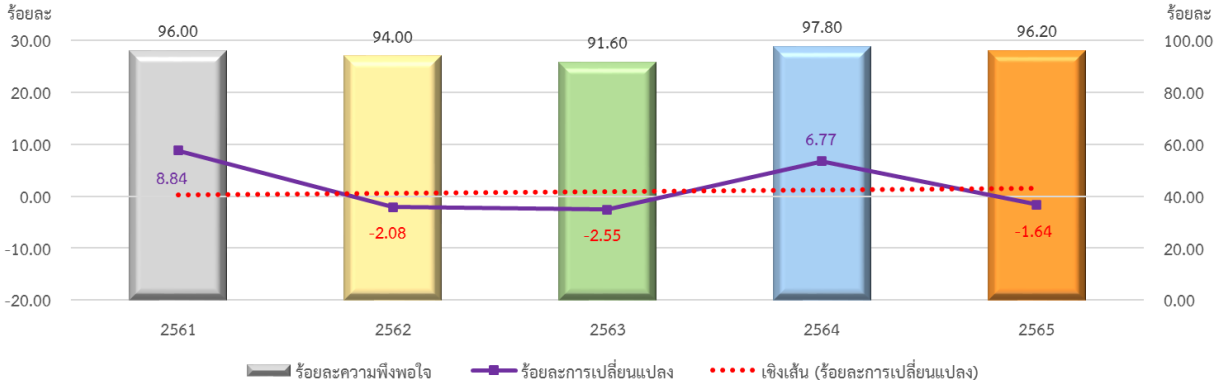
1) ความสะดวก รวดเร็วของการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร คะแนนเฉลี่ย 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00

2) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.60

3) ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ความสะดวก รวดเร็ว และความมีประสิทธิภาพของการให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด และการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษานโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.74 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.80

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 8.84 และ 6.77 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 2.08 2.55 และ 1.64 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 60

**ภาพที่ 60 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**

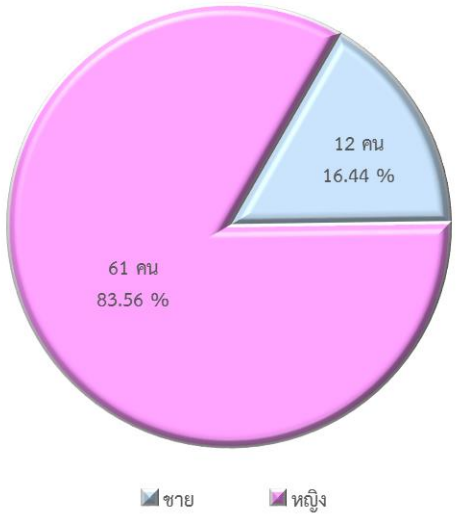


**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง** แสดงตามภาพที่ 61 - 65 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 73 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 73 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 16.44 และเป็นเพศหญิง จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 83.56 แสดงตามภาพที่ 61

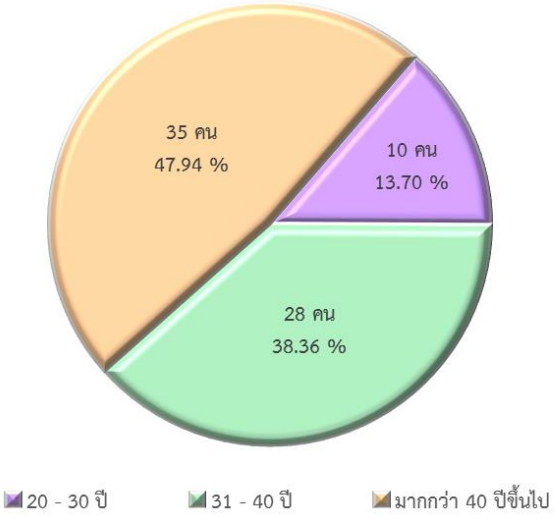
**ภาพที่ 61 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 73 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 47.94 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 38.36 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 13.70 แสดงตามภาพที่ 62

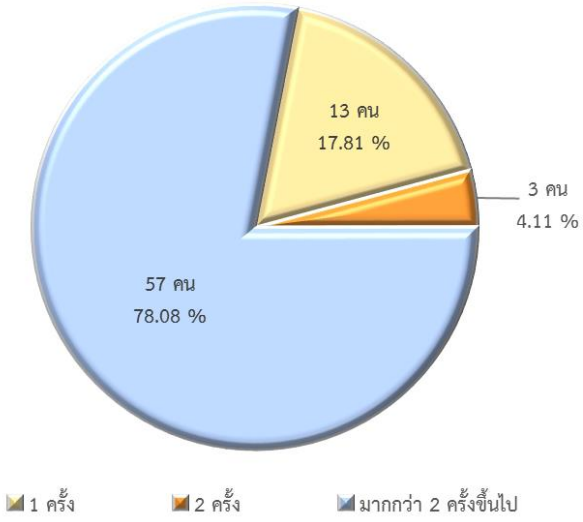
**ภาพที่ 62 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง**



**3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 73 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 78.08 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 17.81 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.11 แสดงตามภาพที่ 63

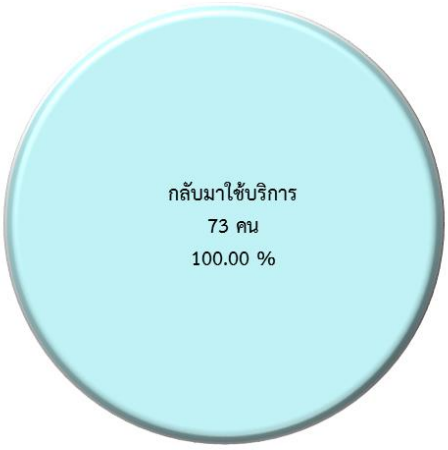
**ภาพที่ 63 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง**




**3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 73 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 64

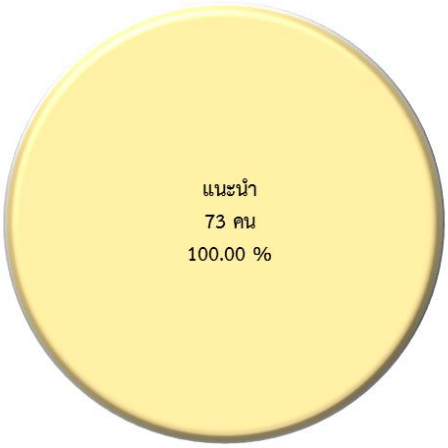
**ภาพที่ 64 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง**



**3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 73 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 65

**ภาพที่ 65 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง**




**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 73 ฉบับ พบว่า ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 5 ฉบับ ลดลงเป็นไม่มีข้อเสนอแนะ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ มีจำนวนลดลง ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านการให้บริการ มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 20

**ตารางที่ 20 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565**

| ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ | จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ) | |
|---|---|---|
| | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน | 2 | 0 |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน | 1 | 0 |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร | 1 | 0 |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | 1 | 0 |
| ด้านการให้บริการ | 0 | 0 |
| **รวมทั้งหมด** | **5** | **0** |

**2.2 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 2**

**2.2.1 สำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา**

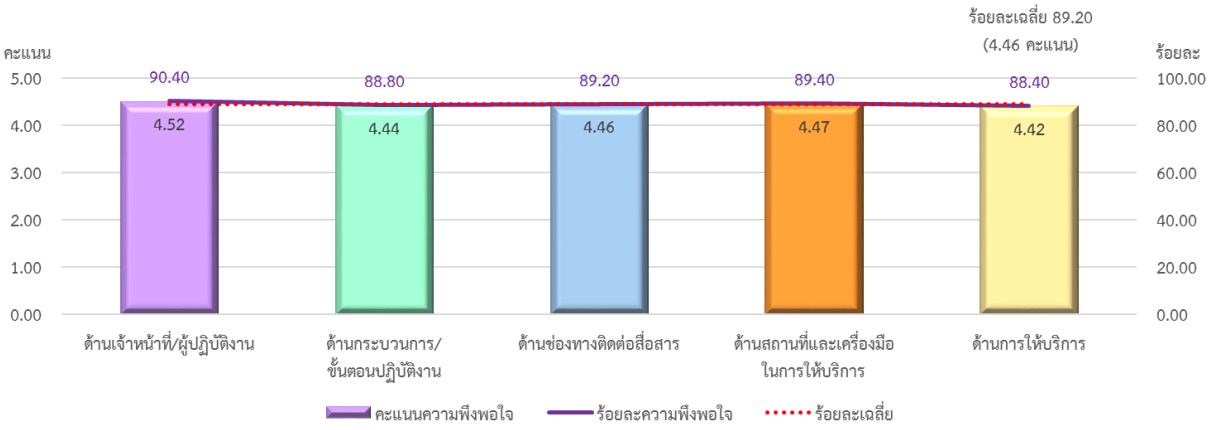
**1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม**

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่อย่างไรก็ตาม ระดับคะแนนยังต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

**1.1) การให้บริการภาพรวม** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40

**1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.46 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.20 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.52 4.47 4.46 4.44 และ 4.42 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40 89.40 89.20 88.80 และ 88.40 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 66 และตารางที่ 21

**ภาพที่ 66 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 21 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.49** | **89.80** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.52** | **90.40** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.46** | **89.20** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** | **4.52** | **90.40** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.50 | 90.00 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.50 | 90.00 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.53 | 90.60 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.56 | 91.20 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.44** | **88.80** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.40 | 88.00 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.43 | 88.60 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.48 | 89.60 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.46** | **89.20** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.50 | 90.00 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.42 | 88.40 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.46 | 89.20 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.45 | 89.00 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.47** | **89.40** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.37 | 87.40 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.42 | 88.40 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.50 | 90.00 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.53 | 90.60 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.51 | 90.20 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.42** | **88.40** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.53 | 90.60 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.52 | 90.40 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.49 | 89.80 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.33 | 86.60 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.33 | 86.60 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.34 | 86.80 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.46 | 89.20 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น | 4.38 | 87.60 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.39 | 87.80 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.42 | 88.40 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.20

2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง และการตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.60

3) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

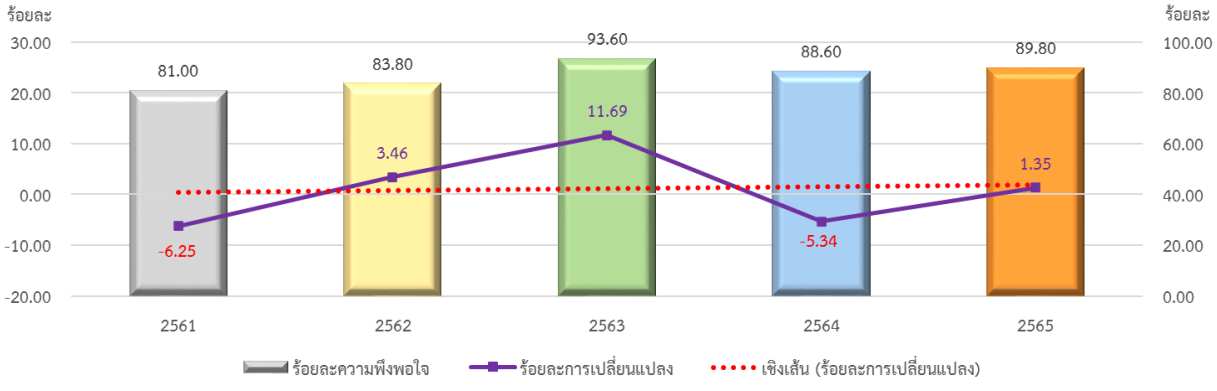
1) ความสะดวก รวดเร็วของการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร และการนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.33 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.60

2) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.34 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.80

3) ความชัดเจนของจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ คะแนนเฉลี่ย 4.37 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.40

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 6.25 และ 5.34 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 3.46 11.69 และ 1.35 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 67

**ภาพที่ 67 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**

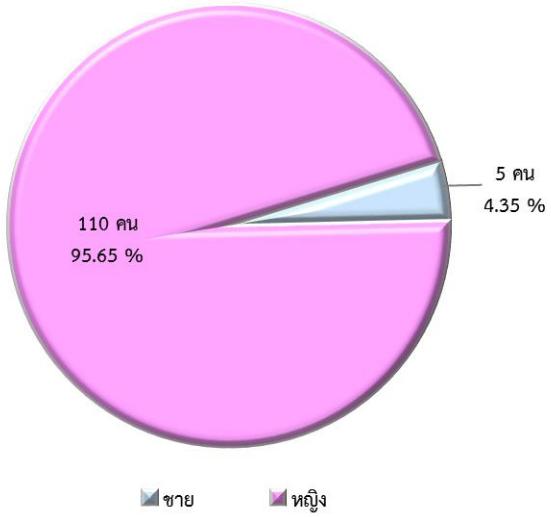


**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา** แสดงตามภาพที่ 68 - 72 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 115 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 115 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.35 และเป็นเพศหญิง จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 95.65 แสดงตามภาพที่ 68

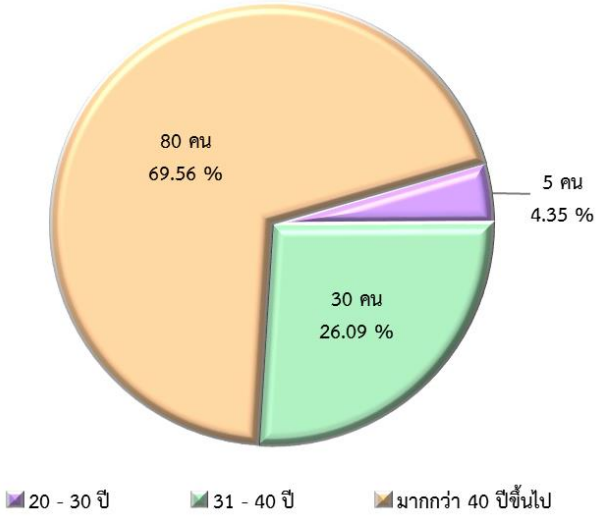
**ภาพที่ 68 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 115 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 69.56 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 26.09 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.35 แสดงตามภาพที่ 69

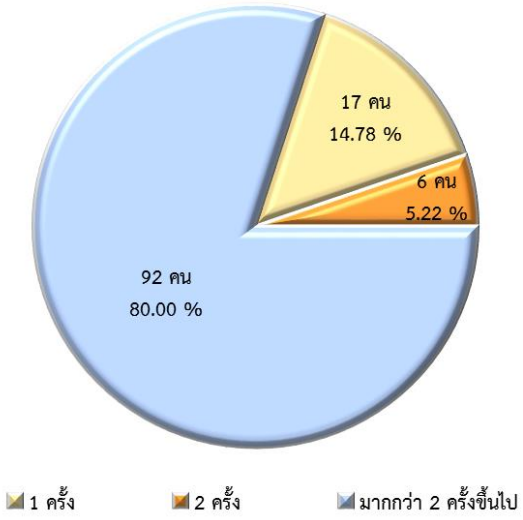
**ภาพที่ 69 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา**



**3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 115 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 14.78 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.22 แสดงตามภาพที่ 70

**ภาพที่ 70 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา**




**3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 115 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 71

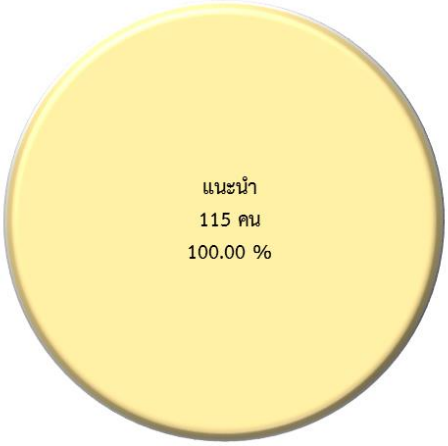
**ภาพที่ 71 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา**



**3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 115 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 72

**ภาพที่ 72 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา**



**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565** แสดงตามภาพที่ 73

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 115 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 2 ฉบับ โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

**4.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00)

- ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการให้เพียงพอต่อจำนวนผู้มาติดต่อ

**4.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.5) ด้านการให้บริการ**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**ภาพที่ 73 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**



**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 6 ฉบับ ลดลงเป็น 2 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน มีจำนวนเพิ่มขึ้น ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านช่องทางติดต่อสื่อสารและด้านการให้บริการ มีจำนวนลดลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 22

**ตารางที่ 22 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565**

| ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ | จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ) | |
|---|---|---|
| | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน | 1 | 2 |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน | 0 | 0 |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร | 4 | 0 |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | 0 | 0 |
| ด้านการให้บริการ | 1 | 0 |
| **รวมทั้งหมด** | **6** | **2** |

### 2.2.2 สำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี

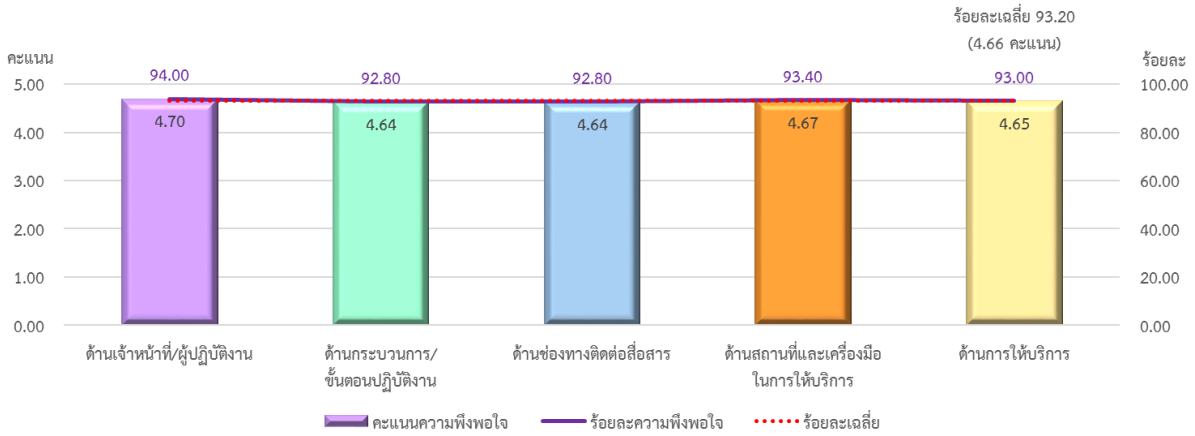
**1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม**

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.72 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.40 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

**1.1) การให้บริการภาพรวม** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.40

**1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.66 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.20 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.70 4.67 4.65 4.64 และ 4.64 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 93.40 93.00 92.80 และ 92.80 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 74 และตารางที่ 23

**ภาพที่ 74 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 23 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.72** | **94.40** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.77** | **95.40** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.66** | **93.20** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** | **4.70** | **94.00** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.68 | 93.60 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.67 | 93.40 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.73 | 94.60 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.71 | 94.20 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.64** | **92.80** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.65 | 93.00 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.61 | 92.20 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.67 | 93.40 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.64** | **92.80** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.68 | 93.60 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.61 | 92.20 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.65 | 93.00 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.61 | 92.20 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.67** | **93.40** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.67 | 93.40 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.64 | 92.80 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.67 | 93.40 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.67 | 93.40 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.70 | 94.00 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.65** | **93.00** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.74 | 94.80 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.68 | 93.60 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.70 | 94.00 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.59 | 91.80 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.61 | 92.20 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.58 | 91.60 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.64 | 92.80 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น | 4.62 | 92.40 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.65 | 93.00 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.65 | 93.00 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย คะแนนเฉลี่ย 4.74 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.80

2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.60

3) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.71 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.20

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

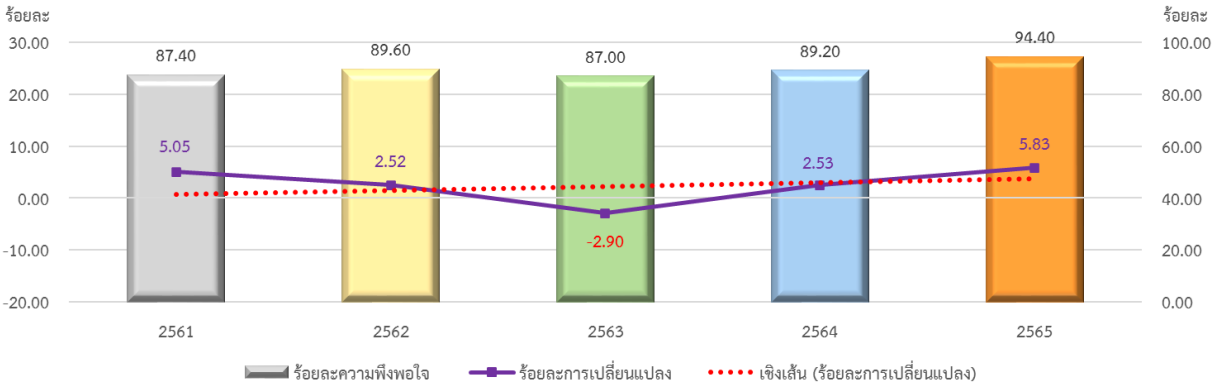
1) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.60

2) ความสะดวก รวดเร็วของการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร คะแนนเฉลี่ย 4.59 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.80

3) ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการและการนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.61 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.20

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 5.05 2.52 2.53 และ 5.83 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 2.90 โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 75

**ภาพที่ 75 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**

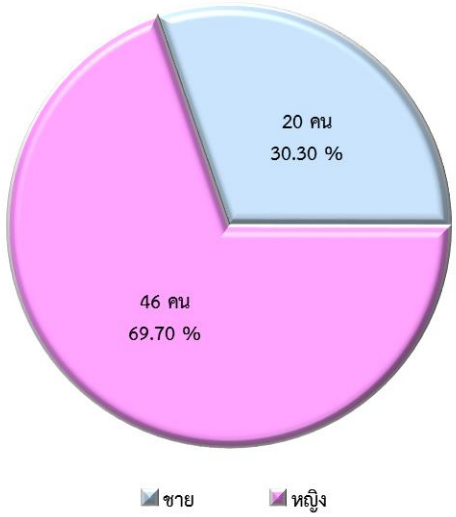


**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี** แสดงตามภาพที่ 76 - 80 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 66 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 66 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 30.30 และเป็นเพศหญิง จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 69.70 แสดงตามภาพที่ 76

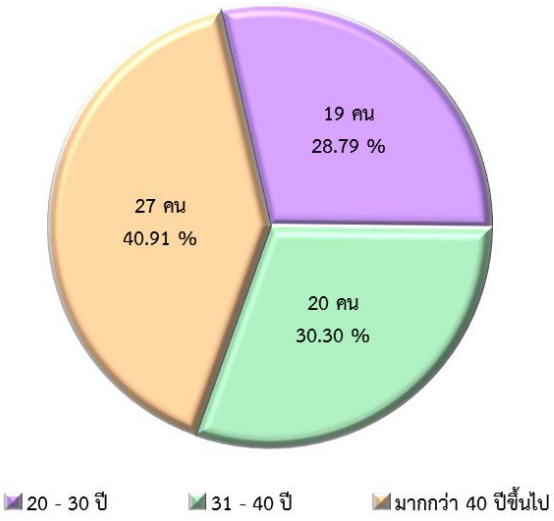
**ภาพที่ 76 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 66 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 40.91 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 30.30 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 28.79 แสดงตามภาพที่ 77

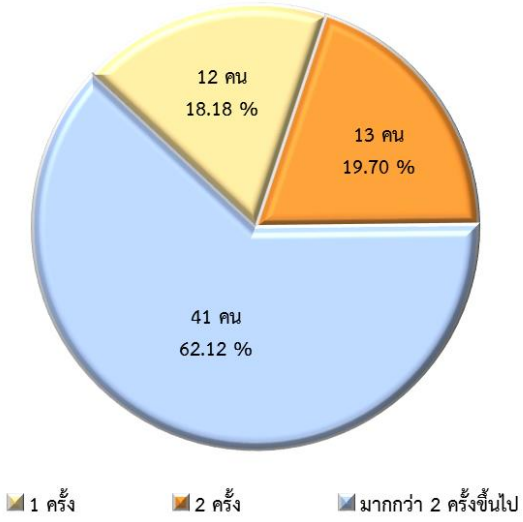
**ภาพที่ 77 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี**



**3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 66 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 62.12 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 19.70 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 18.18 แสดงตามภาพที่ 78

**ภาพที่ 78 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี**




**3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 66 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 79

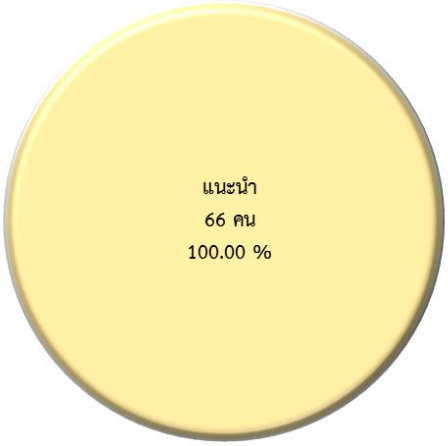
**ภาพที่ 79 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี**



**3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 66 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 80

**ภาพที่ 80 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี**




**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 66 ฉบับ พบว่า ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 2 ฉบับ ลดลงเป็นไม่มีข้อเสนอแนะ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ มีจำนวนลดลง ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 24

**ตารางที่ 24 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565**

| ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ | จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ) | |
|---|---|---|
| | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน | 1 | 0 |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน | 0 | 0 |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร | 0 | 0 |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | 0 | 0 |
| ด้านการให้บริการ | 1 | 0 |
| **รวมทั้งหมด** | **2** | **0** |

### 2.2.3 สำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี

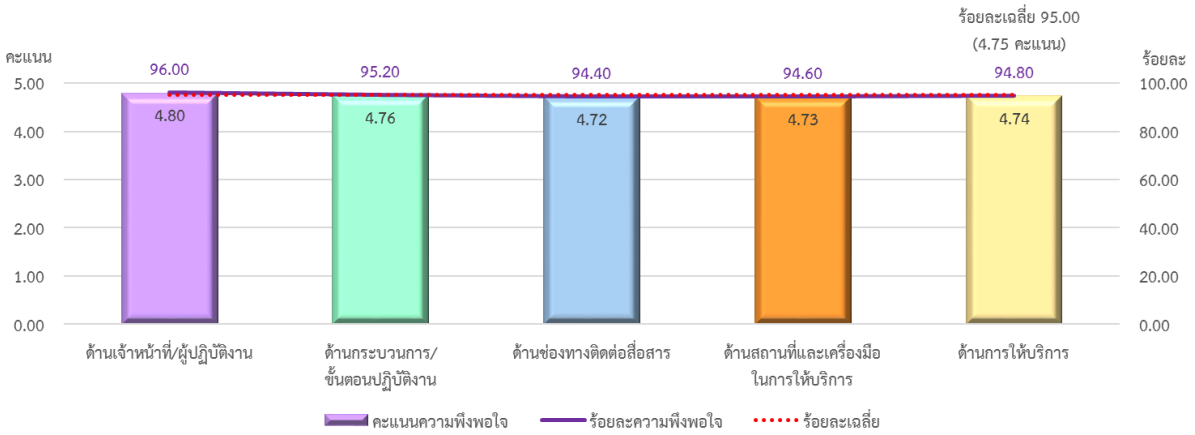
**1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม**

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

**1.1) การให้บริการภาพรวม** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.80 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.00

**1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.75 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.00 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.80 4.76 4.74 4.73 และ 4.72 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.00 95.20 94.80 94.60 และ 94.40 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 81 และตารางที่ 25

**ภาพที่ 81 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 25 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.78** | **95.60** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.80** | **96.00** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.75** | **95.00** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** | **4.80** | **96.00** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.78 | 95.60 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.76 | 95.20 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.80 | 96.00 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.84 | 96.80 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.76** | **95.20** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.71 | 94.20 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.76 | 95.20 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.80 | 96.00 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.72** | **94.40** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.75 | 95.00 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.69 | 93.80 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.71 | 94.20 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.71 | 94.20 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.73** | **94.60** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.73 | 94.60 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.71 | 94.20 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.76 | 95.20 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.71 | 94.20 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.76 | 95.20 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.74** | **94.80** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.76 | 95.20 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.73 | 94.60 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.80 | 96.00 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.69 | 93.80 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.73 | 94.60 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.69 | 93.80 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.78 | 95.60 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น | 4.75 | 95.00 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.69 | 93.80 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.75 | 95.00 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.84 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.80

2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส และการให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.80 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.00

3) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ และมีการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน คะแนนเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

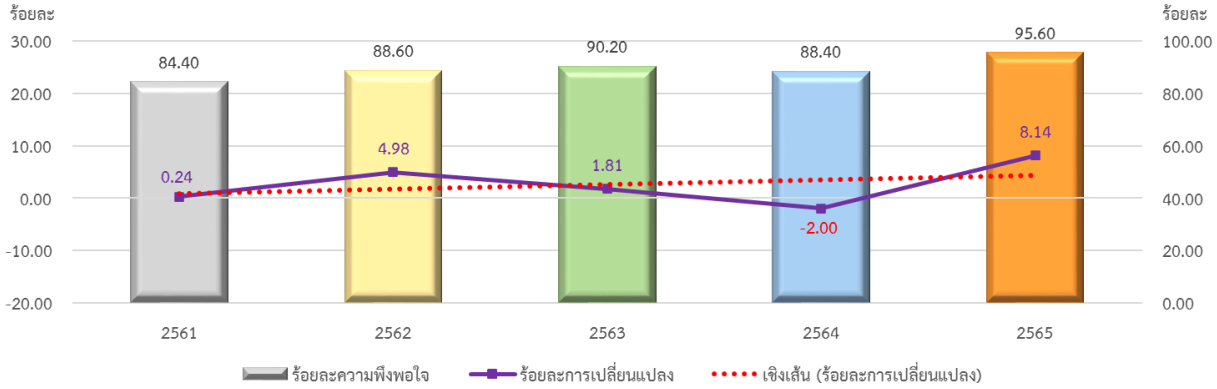
1) ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ความสะดวก รวดเร็วของการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด และความเพียงพอต่อความต้องการในการจัดประชุม/อบรมให้ความรู้อย่างทั่วถึง คะแนนเฉลี่ย 4.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.80

2) ความยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ ความครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ในการเผยแพร่ข้อมูล ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง คะแนนเฉลี่ย 4.71 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.20

3) ความชัดเจนของจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ ความสะดวก รวดเร็วและความมีประสิทธิภาพของการให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) และการนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.60

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 0.24 4.98 1.81 และ 8.14 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 2.00 โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 82

**ภาพที่ 82 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**

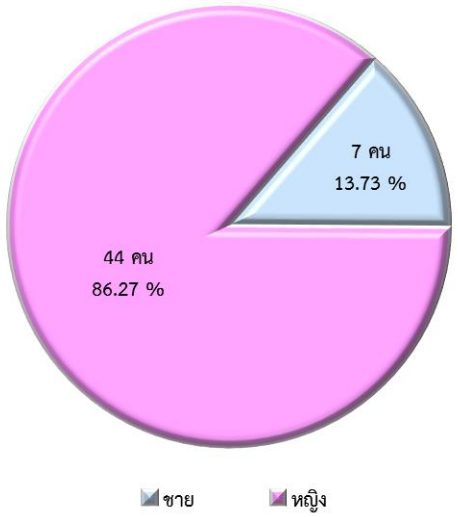


**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี** แสดงตามภาพที่ 83 - 87 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 51 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 51 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 13.73 และเป็นเพศหญิง จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 86.27 แสดงตามภาพที่ 83

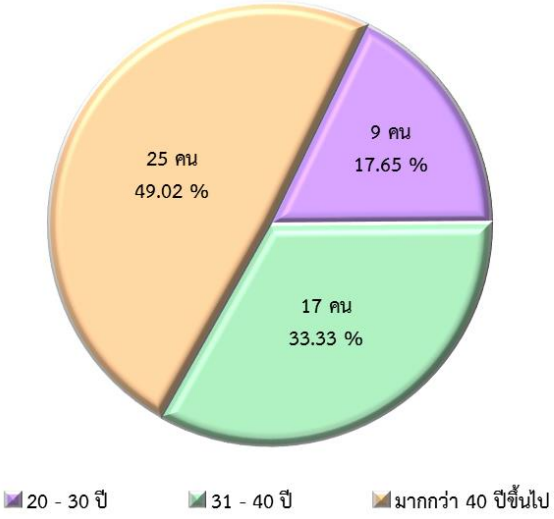
**ภาพที่ 83 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 51 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 49.02 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 17.65 แสดงตามภาพที่ 84

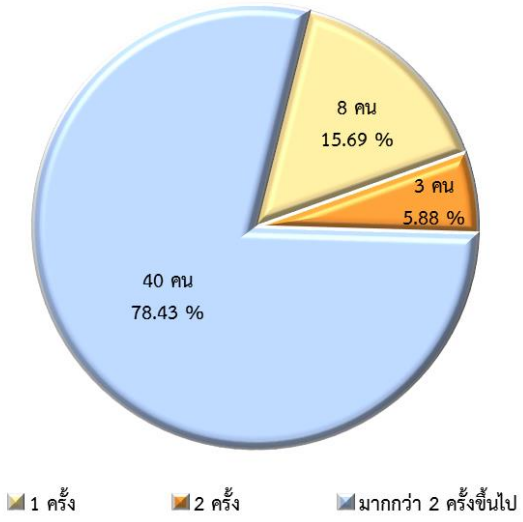
**ภาพที่ 84 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี**



**3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 51 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 78.43 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 15.69 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.88 แสดงตามภาพที่ 85

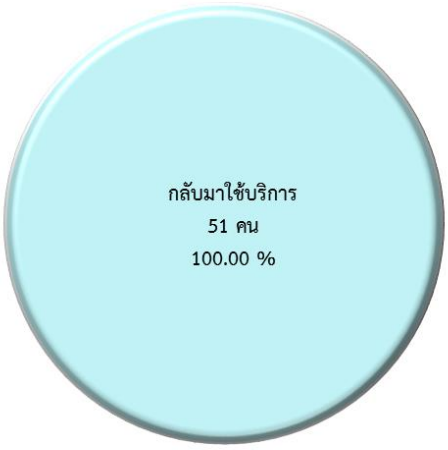
**ภาพที่ 85 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี**




**3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 51 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 86

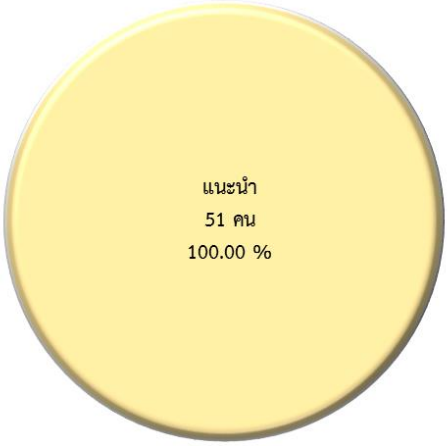
**ภาพที่ 86 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี**



**3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 51 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 87

**ภาพที่ 87 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี**




**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 51 ฉบับ พบว่า ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 10 ฉบับ ลดลงเป็นไม่มีข้อเสนอแนะ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ มีจำนวนลดลง ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 26

**ตารางที่ 26 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565**

| ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ | จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ) | |
|---|---|---|
| | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน | 3 | 0 |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน | 2 | 0 |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร | 4 | 0 |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | 0 | 0 |
| ด้านการให้บริการ | 1 | 0 |
| **รวมทั้งหมด** | **10** | **0** |

### 2.2.4 สำนักงานคลังจังหวัดตราด

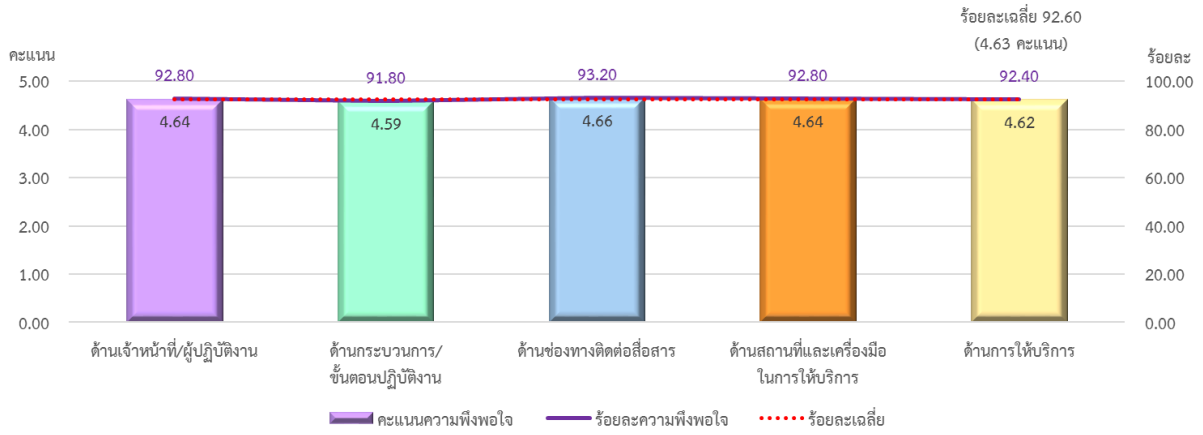
**1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม**

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตราด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.00 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่อย่างไรก็ตาม ระดับคะแนนยังต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

**1.1) การให้บริการภาพรวม** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.20

**1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.60 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านการให้บริการ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.66 4.64 4.64 4.62 และ 4.59 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.20 92.80 92.80 92.40 และ 91.80 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 88 และตารางที่ 27

**ภาพที่ 88 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตราด จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 27 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตราด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดตราด (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.60** | **92.00** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.56** | **91.20** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.63** | **92.60** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** | **4.64** | **92.80** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.54 | 90.80 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.69 | 93.80 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.67 | 93.40 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.67 | 93.40 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.59** | **91.80** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.51 | 90.20 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.59 | 91.80 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.67 | 93.40 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.66** | **93.20** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.67 | 93.40 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.59 | 91.80 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.64 | 92.80 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.72 | 94.40 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.64** | **92.80** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.69 | 93.80 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.62 | 92.40 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.67 | 93.40 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.59 | 91.80 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.64 | 92.80 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.62** | **92.40** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.62 | 92.40 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.59 | 91.80 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.64 | 92.80 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.64 | 92.80 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.64 | 92.80 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.59 | 91.80 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.62 | 92.40 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น | 4.69 | 93.80 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.62 | 92.40 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.56 | 91.20 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตราด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย คะแนนเฉลี่ย 4.72 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.40

2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน และมีการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษานโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.80

3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส มีการรับเรื่องประสานงาน ติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา และสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

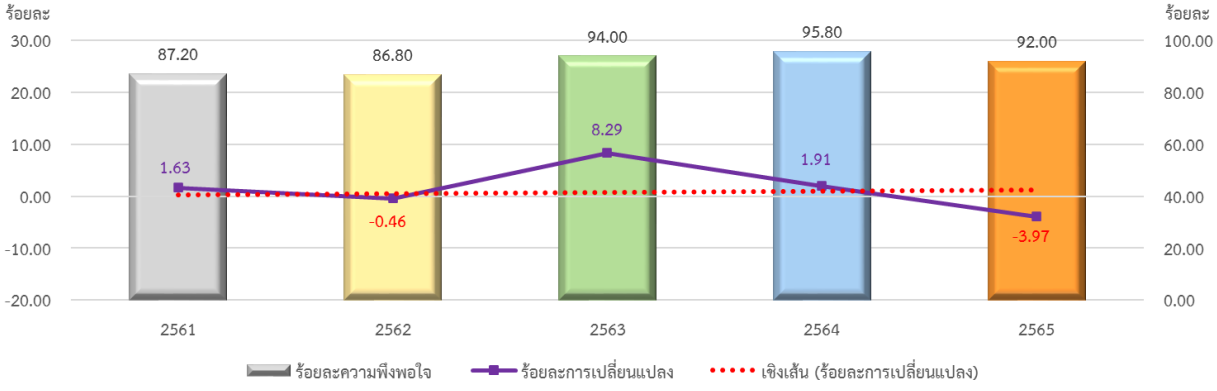
1) ความยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.51 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.20

2) ความรู้/ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ในงานที่รับผิดชอบ คะแนนเฉลี่ย 4.54 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.80

3) ความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ของวิทยากร คะแนนเฉลี่ย 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.20

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตราด ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 1.63 8.29 และ 1.91 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 0.46 และ 3.97 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดตราด มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 89

**ภาพที่ 89 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตราด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**

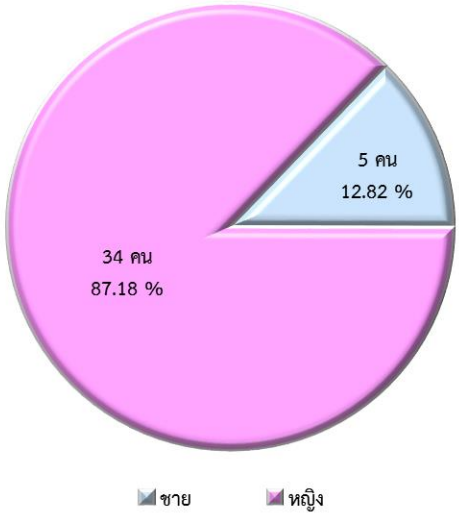


**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดตราด** แสดงตามภาพที่ 90 - 94 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 39 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 39 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 12.82 และเป็นเพศหญิง จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 87.18 แสดงตามภาพที่ 90

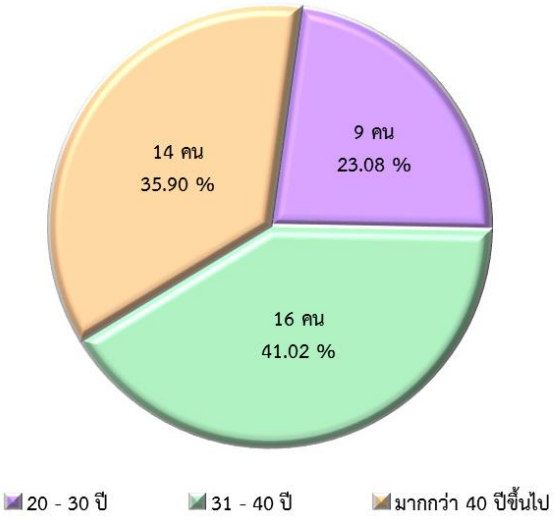
**ภาพที่ 90 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดตราด**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 39 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี มากที่สุด จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 41.02 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 35.90 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 23.08 แสดงตามภาพที่ 91

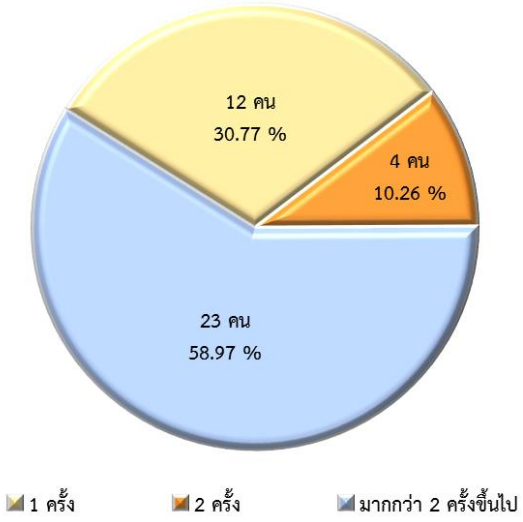
**ภาพที่ 91 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดตราด**



**3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 39 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 58.97 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 30.77 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 10.26 แสดงตามภาพที่ 92

**ภาพที่ 92 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดตราด**




**3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตราด**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 39 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 93

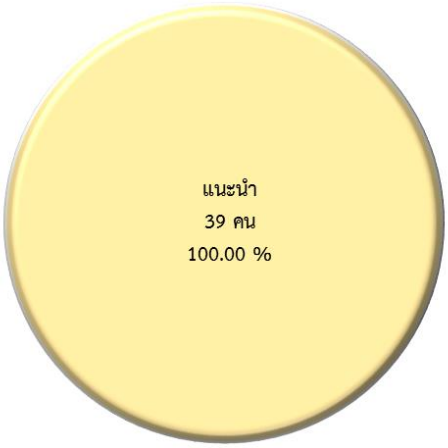
**ภาพที่ 93 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตราด**



**3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตราด**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 39 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 94

**ภาพที่ 94 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตราด**




**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตราด**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตราด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 39 ฉบับ พบว่า ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตราด ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 3 ฉบับ ลดลงเป็นไม่มีข้อเสนอแนะ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร มีจำนวนลดลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 28

**ตารางที่ 28 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตราด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565**

| ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ | จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ) | |
|---|---|---|
| | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน | 0 | 0 |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน | 0 | 0 |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร | 3 | 0 |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | 0 | 0 |
| ด้านการให้บริการ | 0 | 0 |
| **รวมทั้งหมด** | **3** | **0** |

### 2.2.5 สำนักงานคลังจังหวัดนครนายก

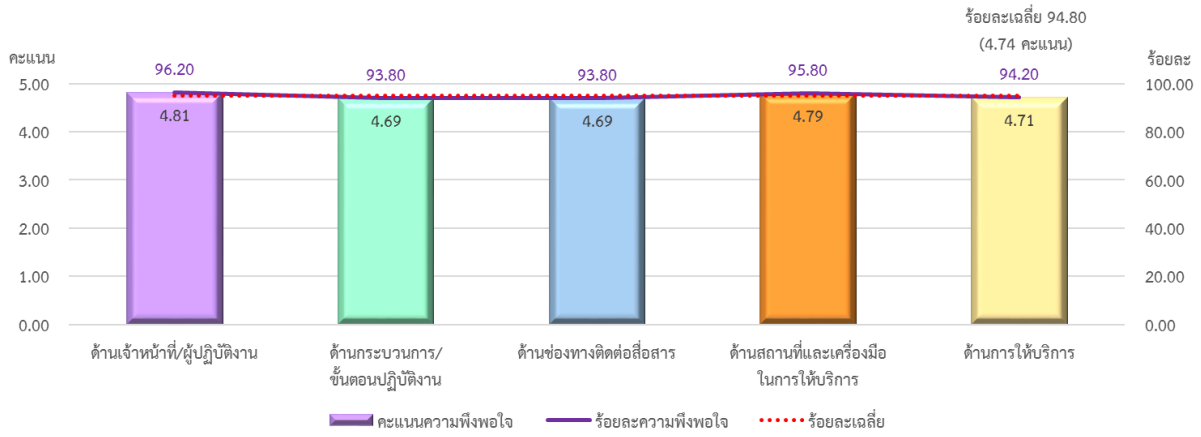
**1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม**

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

**1.1) การให้บริการภาพรวม** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.81 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.20

**1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.74 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.80 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.81 4.79 4.71 4.69 และ 4.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.20 95.80 94.20 93.80 และ 93.80 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 95 และตารางที่ 29

**ภาพที่ 95 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 29 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.78** | **95.60** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.81** | **96.20** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.74** | **94.80** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** | **4.81** | **96.20** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.79 | 95.80 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.74 | 94.80 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.86 | 97.20 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.84 | 96.80 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.69** | **93.80** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.67 | 93.40 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.71 | 94.20 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.70 | 94.00 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.69** | **93.80** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.76 | 95.20 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.53 | 90.60 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.69 | 93.80 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.76 | 95.20 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.79** | **95.80** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.76 | 95.20 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.77 | 95.40 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.80 | 96.00 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.80 | 96.00 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.80 | 96.00 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.71** | **94.20** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.80 | 96.00 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.79 | 95.80 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.70 | 94.00 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.63 | 92.60 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.64 | 92.80 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.61 | 92.20 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.73 | 94.60 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น | 4.70 | 94.00 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.73 | 94.60 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.74 | 94.80 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.86 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.20

2) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.84 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.80

3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ และการตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.80 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.00

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

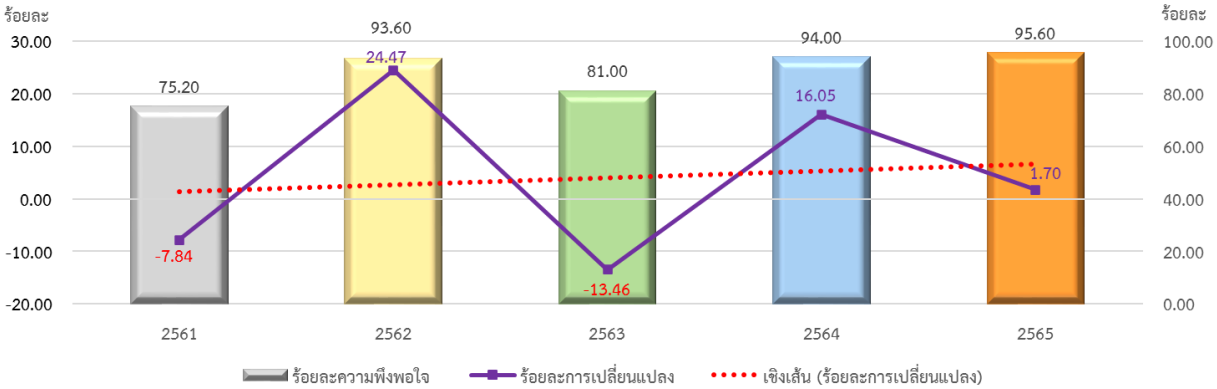
1) ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงานคลังจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.60

2) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20

3) ความสะดวก รวดเร็วของการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร คะแนนเฉลี่ย 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.60

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 7.84 และ 13.46 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 24.47 16.05 และ 1.70 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 96

**ภาพที่ 96 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**

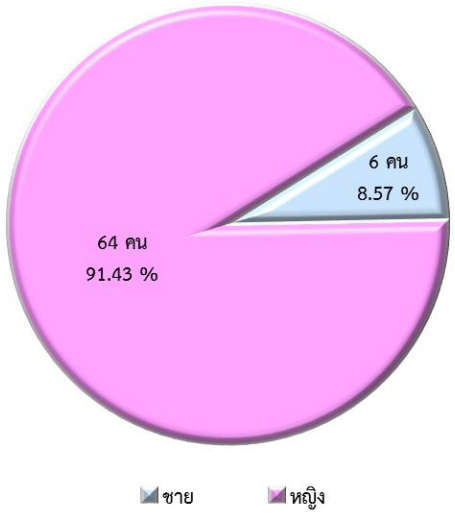


**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก** แสดงตามภาพที่ 97 - 101 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 70 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 70 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 8.57 และเป็นเพศหญิง จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 91.43 แสดงตามภาพที่ 97

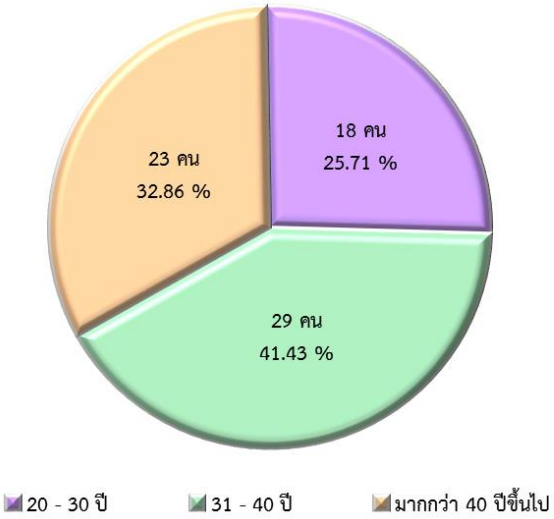
**ภาพที่ 97 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 70 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี มากที่สุด จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 41.43 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 32.86 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 25.71 แสดงตามภาพที่ 98

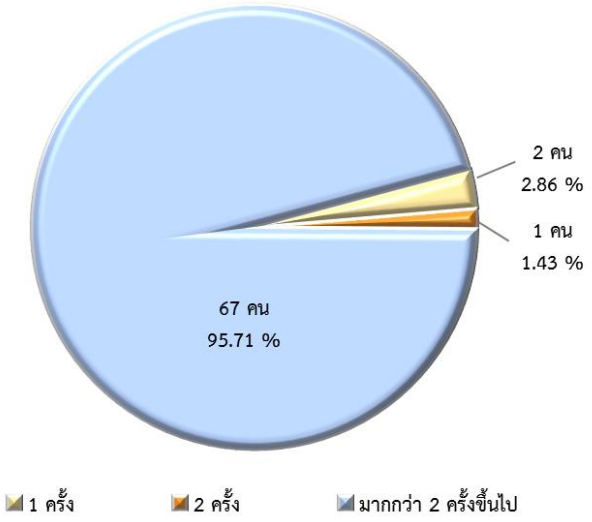
**ภาพที่ 98 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก**



**3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 70 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 95.71 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.86 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.43 แสดงตามภาพที่ 99

**ภาพที่ 99 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก**




**3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 70 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 100

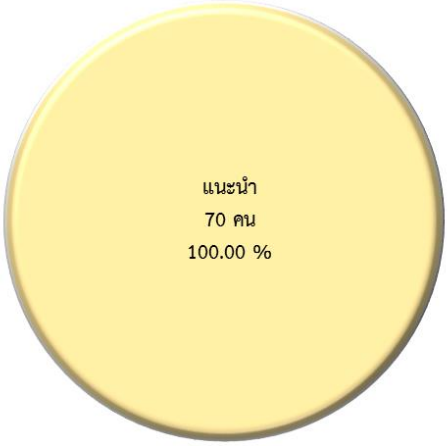
**ภาพที่ 100 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก**



**3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 70 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 101

**ภาพที่ 101 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก**




**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 70 ฉบับ พบว่า ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 5 ฉบับ ลดลงเป็นไม่มีข้อเสนอแนะ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ มีจำนวนลดลง ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านการให้บริการมีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 30

**ตารางที่ 30 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565**

| ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ | จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ) | |
|---|---|---|
| | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน | 1 | 0 |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน | 1 | 0 |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร | 2 | 0 |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | 1 | 0 |
| ด้านการให้บริการ | 0 | 0 |
| **รวมทั้งหมด** | **5** | **0** |

### 2.2.6 สำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี

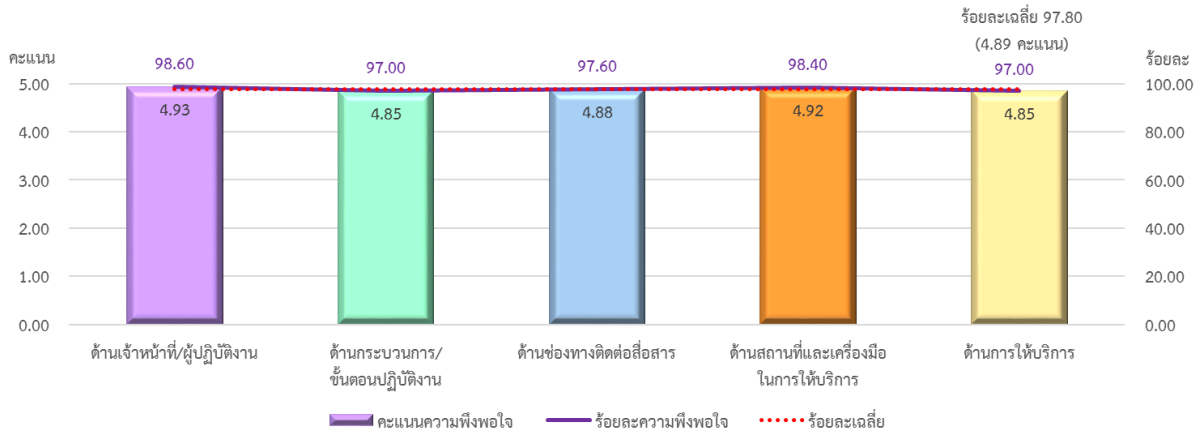
**1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม**

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.90 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.00 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

**1.1) การให้บริการภาพรวม** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.90 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.00

**1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.89 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.80 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.93 4.92 4.88 4.85 และ 4.85 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.60 98.40 97.60 97.00 และ 97.00 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 102 และตารางที่ 31

**ภาพที่ 102 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 31 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.90** | **98.00** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.90** | **98.00** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.89** | **97.80** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** | **4.93** | **98.60** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.90 | 98.00 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.92 | 98.40 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.94 | 98.80 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.94 | 98.80 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.85** | **97.00** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.86 | 97.20 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.82 | 96.40 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.88 | 97.60 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.88** | **97.60** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.90 | 98.00 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.82 | 96.40 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.86 | 97.20 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.92 | 98.40 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.92** | **98.40** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.88 | 97.60 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.90 | 98.00 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.96 | 99.20 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.96 | 99.20 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.90 | 98.00 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.85** | **97.00** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.94 | 98.80 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.88 | 97.60 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.92 | 98.40 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.84 | 96.80 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.82 | 96.40 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.80 | 96.00 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.82 | 96.40 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น | 4.82 | 96.40 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.82 | 96.40 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.88 | 97.60 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และมีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง คะแนนเฉลี่ย 4.96 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.20

2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติและการตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.94 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.80

3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย และการให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.92 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.40

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

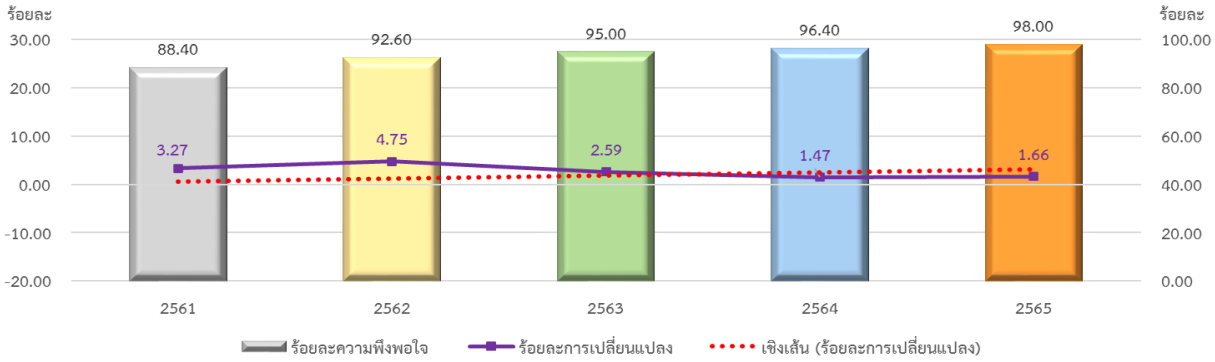
1) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.00

2) ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงานคลังจังหวัด การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด ความชัดเจน ถูกต้อง และความครบถ้วนในการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำเรื่องการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษานโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค และความเพียงพอต่อความต้องการในการจัดประชุม/อบรมให้ความรู้อย่างทั่วถึง คะแนนเฉลี่ย 4.82 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.40

3) ความสะดวก รวดเร็วของการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร คะแนนเฉลี่ย 4.84 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.80

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 3.27 4.75 2.59 1.47 และ 1.66 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรีมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 103

**ภาพที่ 103 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**

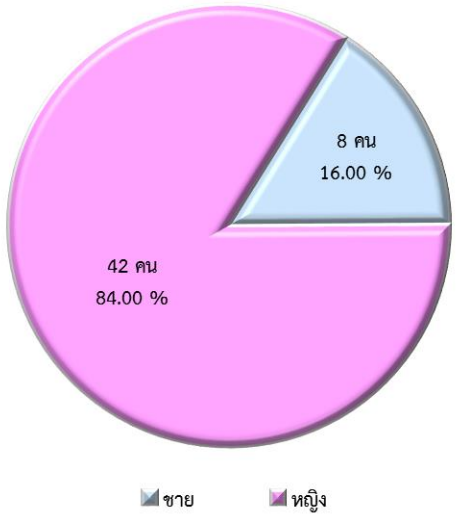


**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี** แสดงตามภาพที่ 104 - 108 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 50 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 50 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และเป็นเพศหญิง จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 84.00 แสดงตามภาพที่ 104

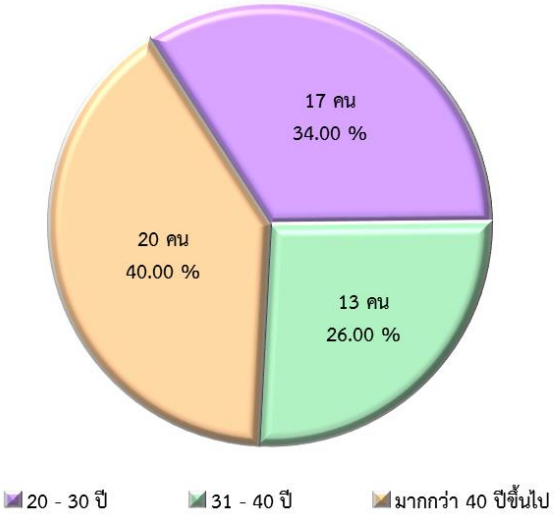
**ภาพที่ 104 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 50 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 และอยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 แสดงตามภาพที่ 105

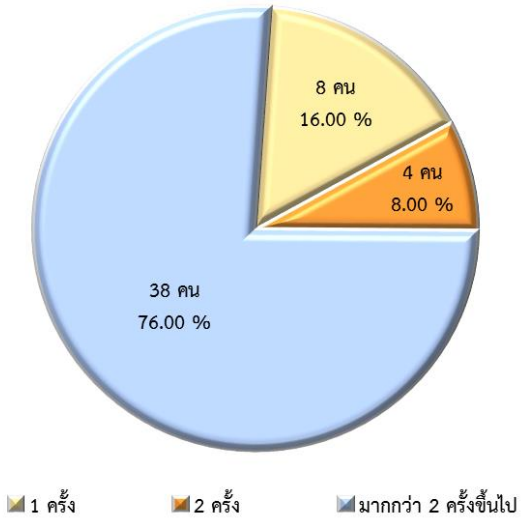
**ภาพที่ 105 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี**



**3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 50 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 76.00 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 แสดงตามภาพที่ 106

**ภาพที่ 106 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี**




**3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 50 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 107

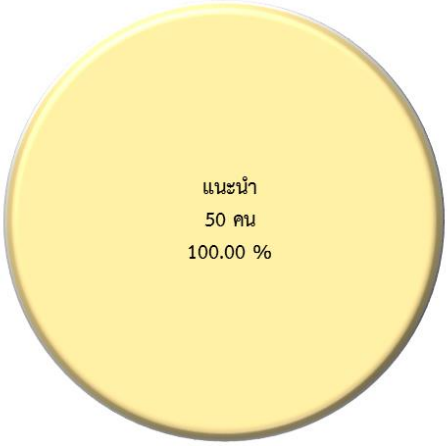
**ภาพที่ 107 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี**



**3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 50 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 108

**ภาพที่ 108 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี**




**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 50 ฉบับ พบว่า ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 3 ฉบับ ลดลงเป็นไม่มีข้อเสนอแนะ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร มีจำนวนลดลง ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการมีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 32

**ตารางที่ 32 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565**

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

### 2.2.7 สำนักงานคลังจังหวัดระยอง

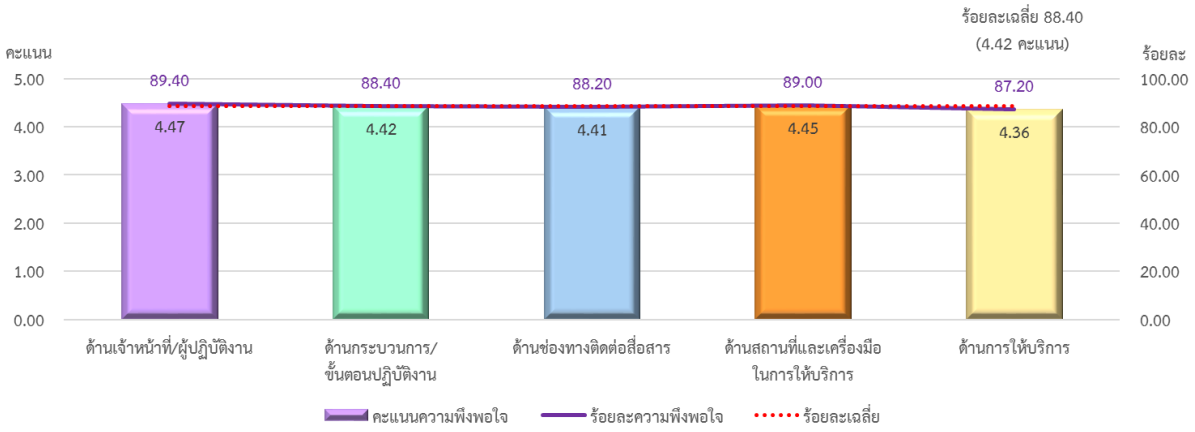
**1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม**

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.48 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.60 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่อย่างไรก็ตาม ระดับคะแนนยังต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

**1.1) การให้บริการภาพรวม** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.60

**1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.42 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.40 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.47 4.45 4.42 4.41 และ 4.36 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.40 89.00 88.40 88.20 และ 87.20 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 109 และตารางที่ 33

**ภาพที่ 109 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 33 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.48** | **89.60** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.53** | **90.60** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.42** | **88.40** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** | **4.47** | **89.40** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.47 | 89.40 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.41 | 88.20 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.49 | 89.80 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.49 | 89.80 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.42** | **88.40** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.41 | 88.20 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.41 | 88.20 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.43 | 88.60 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.41** | **88.20** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.46 | 89.20 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.32 | 86.40 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.40 | 88.00 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.44 | 88.80 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.45** | **89.00** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.35 | 87.00 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.39 | 87.80 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.50 | 90.00 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.49 | 89.80 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.51 | 90.20 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.36** | **87.20** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.45 | 89.00 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.41 | 88.20 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.41 | 88.20 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.25 | 85.00 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.27 | 85.40 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.29 | 85.80 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.38 | 87.60 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น | 4.32 | 86.40 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.37 | 87.40 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.44 | 88.80 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ คะแนนเฉลี่ย 4.51 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.20

2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.50 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.00

3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติและมีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง คะแนนเฉลี่ย 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

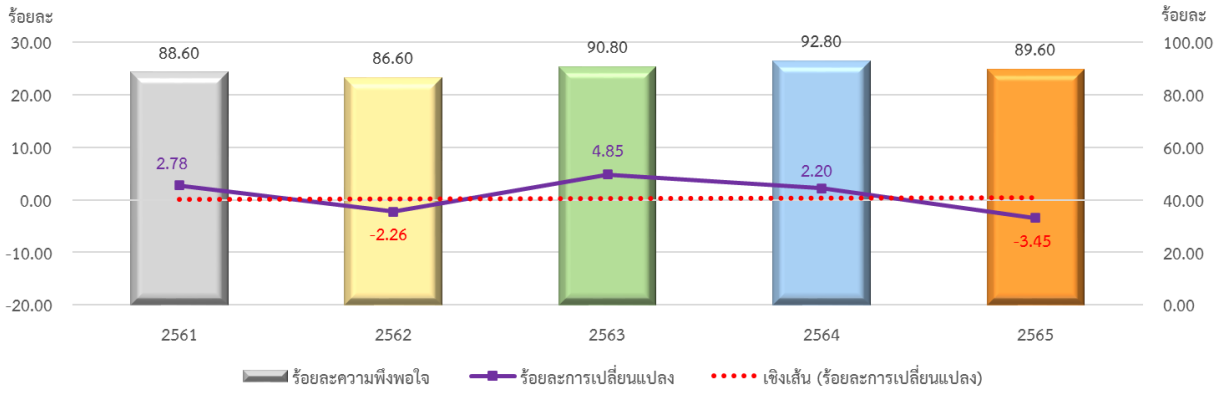
1) ความสะดวก รวดเร็วของการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร คะแนนเฉลี่ย 4.25 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.00

2) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.27 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.40

3) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.29 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.80

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 2.78 4.85 และ 2.20 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 2.26 และ 3.45 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสารด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 110

**ภาพที่ 110 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**

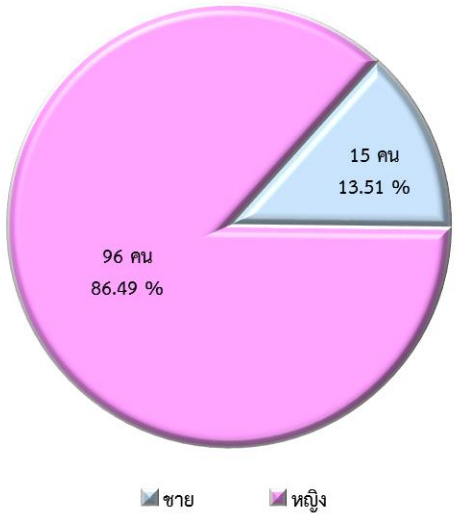


**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง** แสดงตามภาพที่ 111 - 115 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 111 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 111 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 13.51 และเป็นเพศหญิง จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 86.49 แสดงตามภาพที่ 111

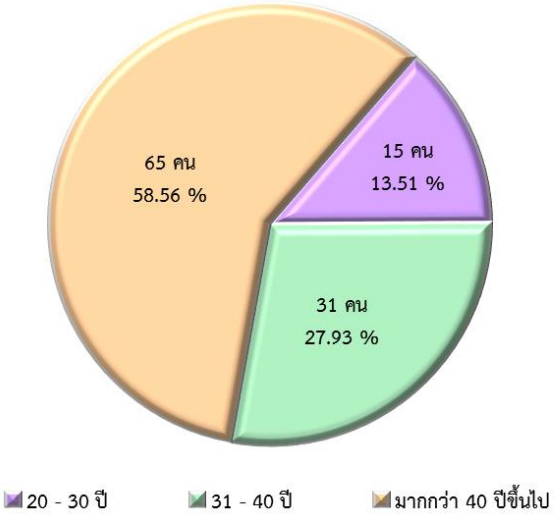
**ภาพที่ 111 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 111 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 58.56 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 27.93 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 13.51 แสดงตามภาพที่ 112

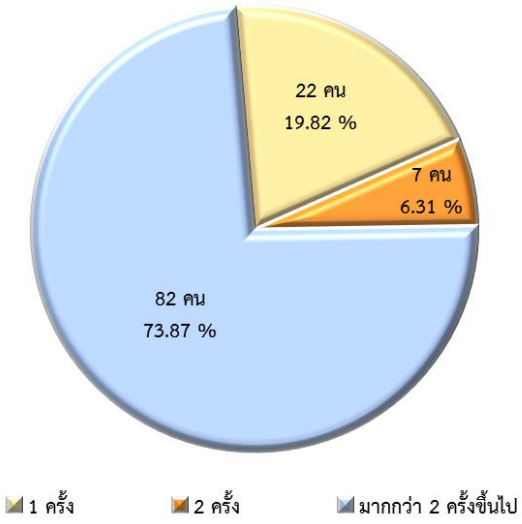
**ภาพที่ 112 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง**



**3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 111 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 73.87 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 19.82 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.31 แสดงตามภาพที่ 113

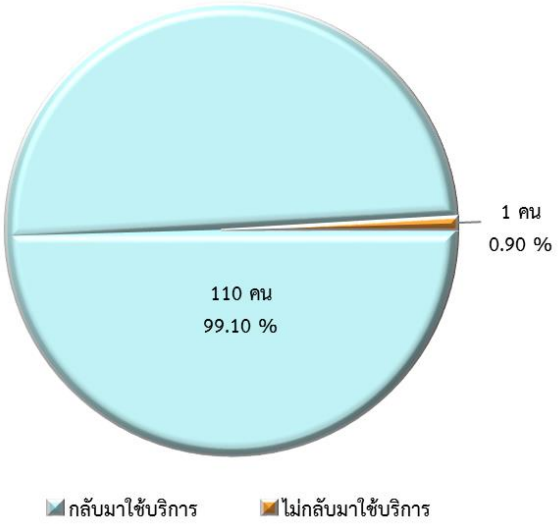
**ภาพที่ 113 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง**




**3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 111 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 99.10 และไม่มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.90 แสดงตามภาพที่ 114

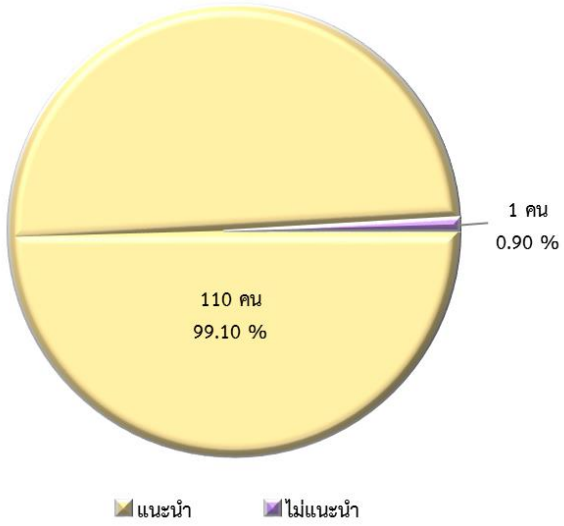
**ภาพที่ 114 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง**



**3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 111 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 99.10 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.90 แสดงตามภาพที่ 115

**ภาพที่ 115 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง**



**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565** แสดงตามภาพที่ 116

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 111 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 3 ฉบับ โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

**4.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** (จำนวน 3 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00)

- การให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ควรรับโทรศัพท์ด้วยความรวดเร็ว และตอบคำถามให้ชัดเจน ตรงประเด็นคำถาม

**4.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.5) ด้านการให้บริการ**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**ภาพที่ 116 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**



**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 7 ฉบับ ลดลงเป็น 3 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ มีจำนวนลดลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 34

**ตารางที่ 34 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565**

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

### 2.2.8 สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ

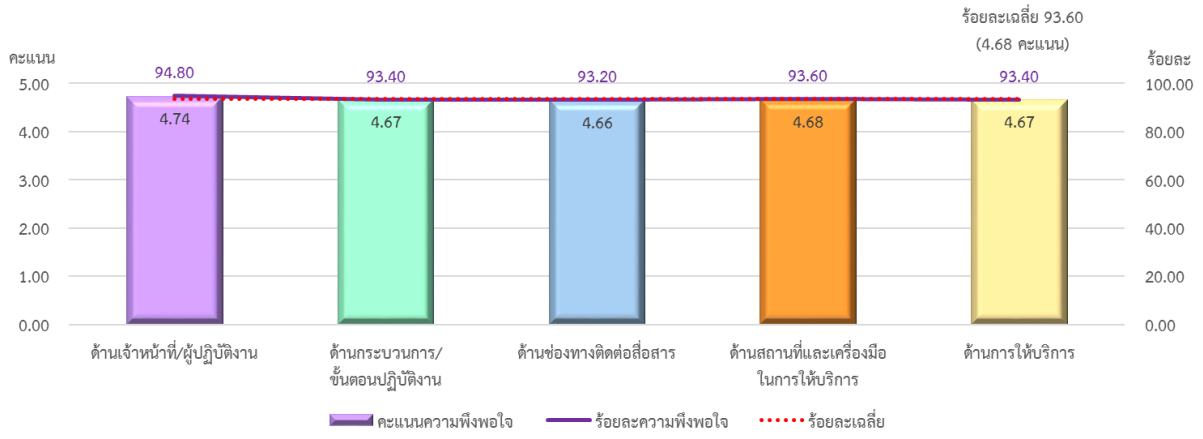
**1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม**

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.80 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่อย่างไรก็ตาม ระดับคะแนนยังต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

**1.1) การให้บริการภาพรวม** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.80

**1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.74 4.68 4.67 4.67 และ 4.66 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.80 93.60 93.40 93.40 และ 93.20 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 117 และตารางที่ 35

**ภาพที่ 117 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 35 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.69** | **93.80** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.69** | **93.80** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.68** | **93.60** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** | **4.74** | **94.80** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.75 | 95.00 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.72 | 94.40 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.72 | 94.40 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.75 | 95.00 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.67** | **93.40** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.64 | 92.80 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.69 | 93.80 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.67 | 93.40 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.66** | **93.20** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.72 | 94.40 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.61 | 92.20 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.67 | 93.40 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.64 | 92.80 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.68** | **93.60** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.64 | 92.80 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.64 | 92.80 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.69 | 93.80 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.69 | 93.80 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.72 | 94.40 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.67** | **93.40** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.78 | 95.60 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.72 | 94.40 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.67 | 93.40 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.58 | 91.60 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.61 | 92.20 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.64 | 92.80 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.67 | 93.40 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น | 4.64 | 92.80 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.69 | 93.80 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.69 | 93.80 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60

2) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.75 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.00

3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ มีการรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ และการให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.72 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.40

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

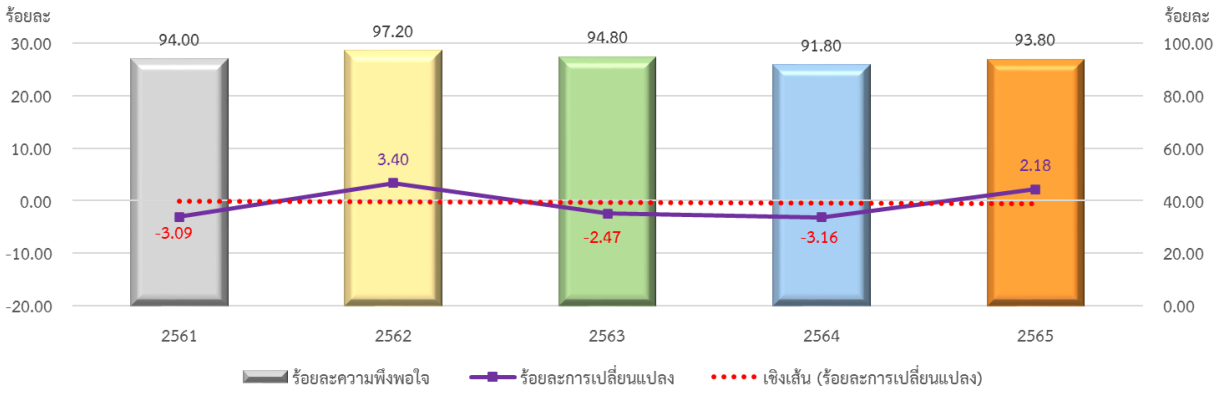
1) ความสะดวก รวดเร็วของการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร คะแนนเฉลี่ย 4.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.60

2) ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงานคลังจังหวัด และการนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.61 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.20

3) ความยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความชัดเจนของจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด และการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษานโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.64 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.80

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 3.09 2.47 และ 3.16 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 3.40 และ 2.18 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 118

**ภาพที่ 118 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**

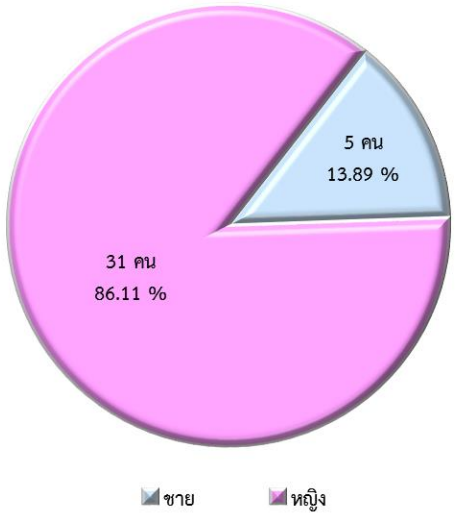


**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ** แสดงตามภาพที่ 119 - 123 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 36 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 36 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 13.89 และเป็นเพศหญิง จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 86.11 แสดงตามภาพที่ 119

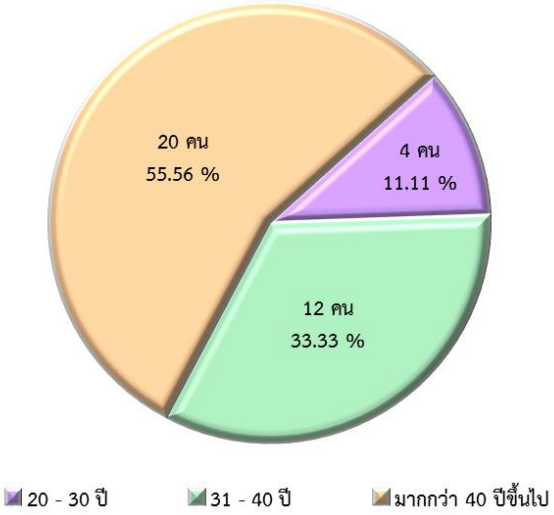
**ภาพที่ 119 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 36 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 55.56 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11 แสดงตามภาพที่ 120

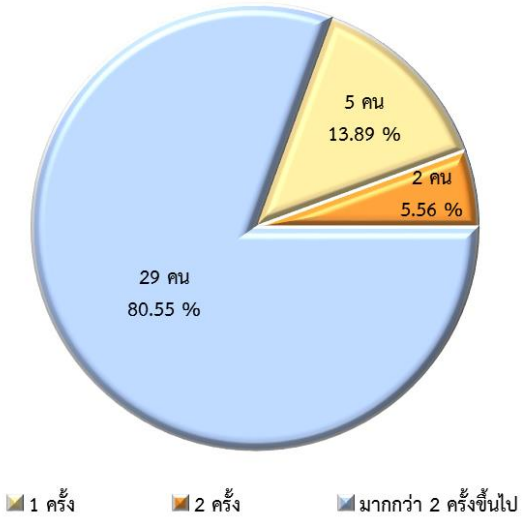
**ภาพที่ 120 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ**



**3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 36 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 80.55 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 13.89 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.56 แสดงตามภาพที่ 121

**ภาพที่ 121 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ**




**3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 36 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 122

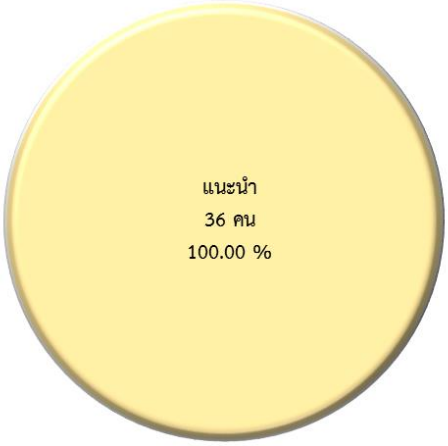
**ภาพที่ 122 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ**



**3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 36 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 123

**ภาพที่ 123 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ**



**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565** แสดงตามภาพที่ 124

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 36 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 2 ฉบับ โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

**4.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00)

- เจ้าหน้าที่ควรรักษามารยาทในการให้บริการที่ดี และตอบคำถามด้วยความสุภาพ

**4.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.5) ด้านการให้บริการ**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**ภาพที่ 124 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**



**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 7 ฉบับ ลดลงเป็น 2 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการมีจำนวนลดลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 36

**ตารางที่ 36 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565**

| ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ | จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ) | |
|---|---|---|
| | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน | 2 | 2 |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน | 0 | 0 |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร | 2 | 0 |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | 3 | 0 |
| ด้านการให้บริการ | 0 | 0 |
| **รวมทั้งหมด** | **7** | **2** |

### 2.2.9 สำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว

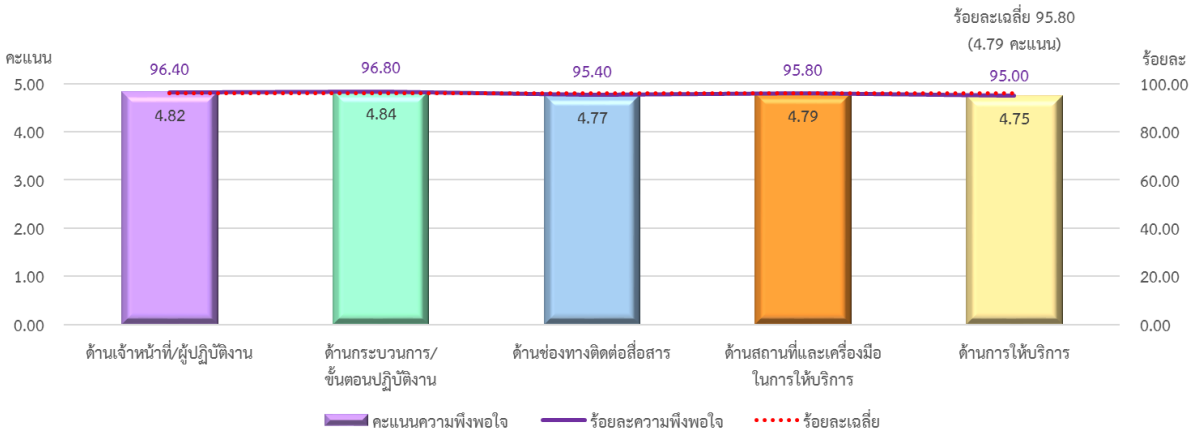
**1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม**

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.82 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.40 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

**1.1) การให้บริการภาพรวม** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.85 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.00

**1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.79 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.80 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.84 4.82 4.79 4.77 และ 4.75 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.80 96.40 95.80 95.40 และ 95.00 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 125 และตารางที่ 37

**ภาพที่ 125 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 37 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.82** | **96.40** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.85** | **97.00** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.79** | **95.80** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** | **4.82** | **96.40** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.73 | 94.60 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.84 | 96.80 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.84 | 96.80 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.87 | 97.40 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.84** | **96.80** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.82 | 96.40 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.84 | 96.80 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.85 | 97.00 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.77** | **95.40** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.84 | 96.80 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.73 | 94.60 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.75 | 95.00 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.76 | 95.20 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.79** | **95.80** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.78 | 95.60 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.75 | 95.00 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.80 | 96.00 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.80 | 96.00 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.80 | 96.00 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.75** | **95.00** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.78 | 95.60 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.82 | 96.40 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.75 | 95.00 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.75 | 95.00 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.71 | 94.20 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.69 | 93.80 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.73 | 94.60 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น | 4.71 | 94.20 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.76 | 95.20 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.75 | 95.00 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.87 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.40

2) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส คะแนนเฉลี่ย 4.85 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.00

3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และมีการรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา คะแนนเฉลี่ย 4.84 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.80

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

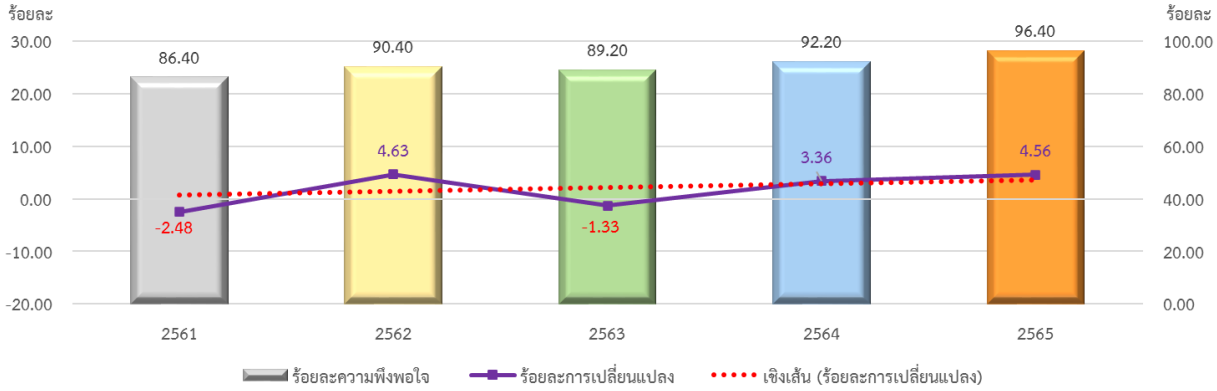
1) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.80

2) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด และการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษานโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.71 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.20

3) ความรู้/ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ในงานที่รับผิดชอบ ความเป็นปัจจุบันของข้อมูล และความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงานคลังจังหวัด และความชัดเจน ถูกต้อง ความครบถ้วนในการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำเรื่องการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) คะแนนเฉลี่ย 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.60

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 2.48 และ 1.33 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 4.63 3.36 และ 4.56 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 126

**ภาพที่ 126 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**

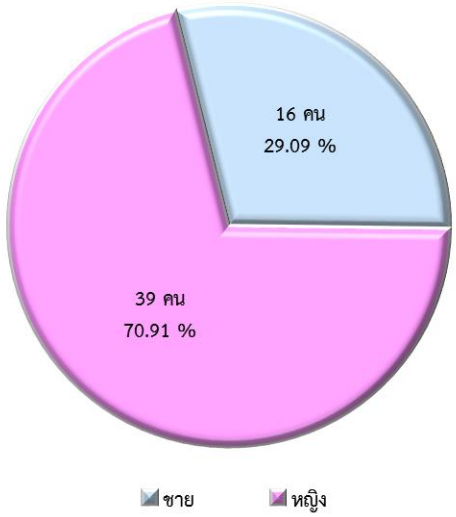


**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว** แสดงตามภาพที่ 127 - 131 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 55 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 55 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 29.09 และเป็นเพศหญิง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 70.91 แสดงตามภาพที่ 127

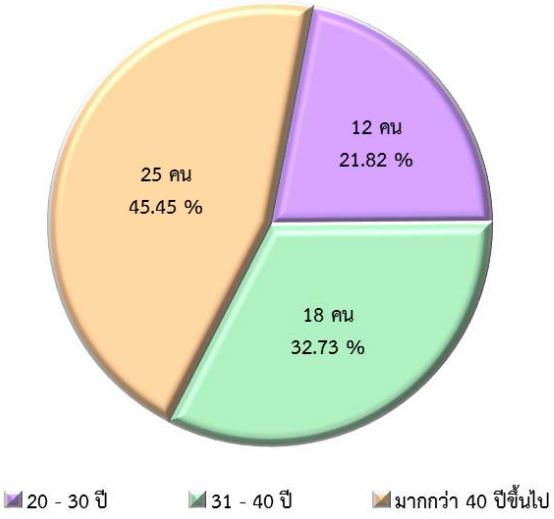
**ภาพที่ 127 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 55 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 45.45 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 32.73 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 21.82 แสดงตามภาพที่ 128

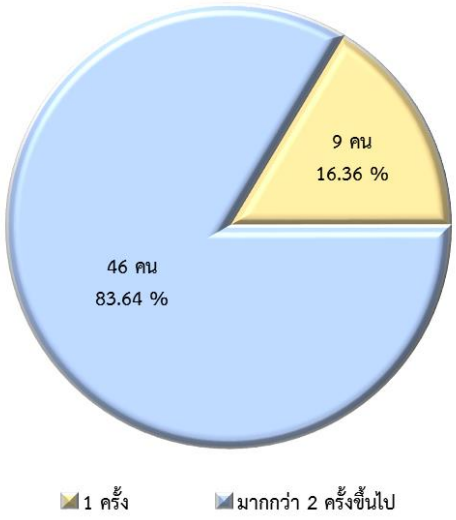
**ภาพที่ 128 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว**



**3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 55 คน พบว่าเป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 83.64 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 16.36 แสดงตามภาพที่ 129

**ภาพที่ 129 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว**




**3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 55 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 130

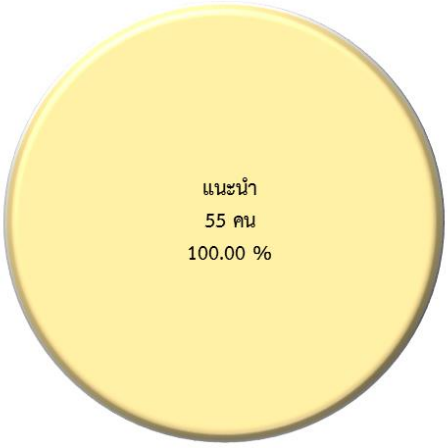
**ภาพที่ 130 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว**



**3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 55 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 131

**ภาพที่ 131 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว**




**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 55 ฉบับ พบว่า ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 7 ฉบับ ลดลงเป็นไม่มีข้อเสนอแนะ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ มีจำนวนลดลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 38

**ตารางที่ 38 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565**

| ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ | จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ) | |
|---|---|---|
| | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน | 0 | 0 |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน | 2 | 0 |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร | 3 | 0 |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | 1 | 0 |
| ด้านการให้บริการ | 1 | 0 |
| **รวมทั้งหมด** | **7** | **0** |

## 2.3 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 3

### 2.3.1 สำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา

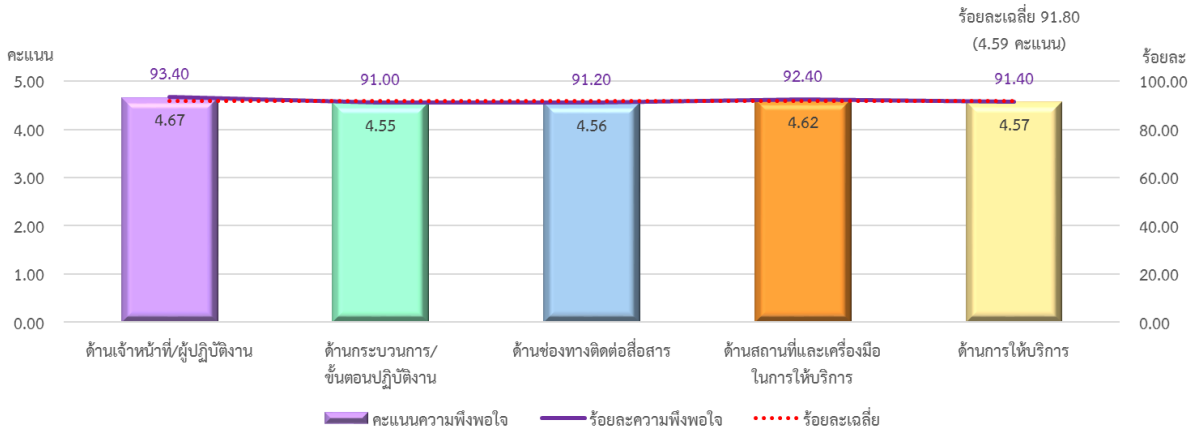
#### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.60 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่อย่างไรก็ตาม ระดับคะแนนยังต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

**1.1) การให้บริการภาพรวม** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40

**1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.59 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.80 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.67 4.62 4.57 4.56 และ 4.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40 92.40 91.40 91.20 และ 91.00 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 132 และตารางที่ 39

**ภาพที่ 132 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 39 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.63** | **92.60** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.67** | **93.40** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.59** | **91.80** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** | **4.67** | **93.40** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.64 | 92.80 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.64 | 92.80 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.68 | 93.60 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.72 | 94.40 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.55** | **91.00** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.51 | 90.20 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.55 | 91.00 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.58 | 91.60 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.56** | **91.20** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.60 | 92.00 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.47 | 89.40 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.57 | 91.40 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.58 | 91.60 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.62** | **92.40** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.59 | 91.80 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.56 | 91.20 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.67 | 93.40 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.60 | 92.00 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.67 | 93.40 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.57** | **91.40** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.64 | 92.80 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.65 | 93.00 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.61 | 92.20 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.52 | 90.40 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.42 | 88.40 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.46 | 89.20 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.64 | 92.80 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น | 4.53 | 90.60 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.62 | 92.40 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.65 | 93.00 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.72 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.40

2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60

3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และมีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ คะแนนเฉลี่ย 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

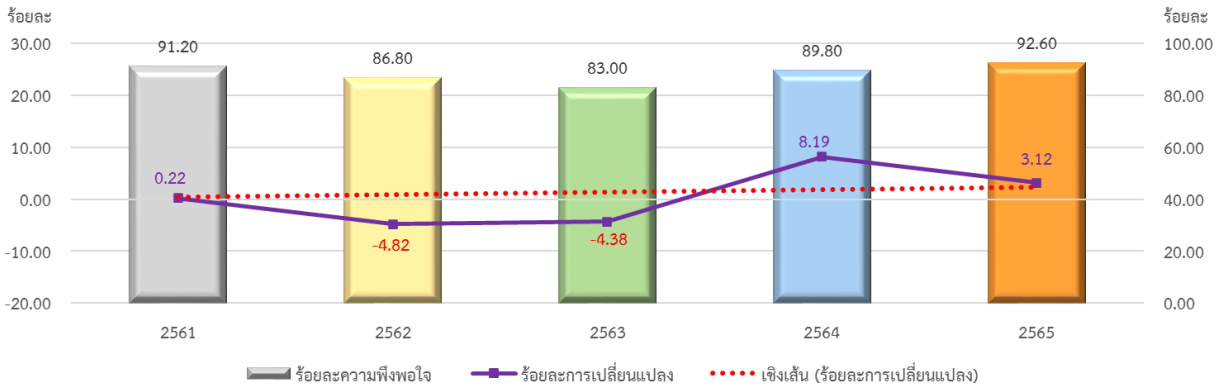
1) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.42 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.40

2) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.46 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.20

3) ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงานคลังจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.47 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.40

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 0.22 8.19 และ 3.12 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 4.82 และ 4.38 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 133

**ภาพที่ 133 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**

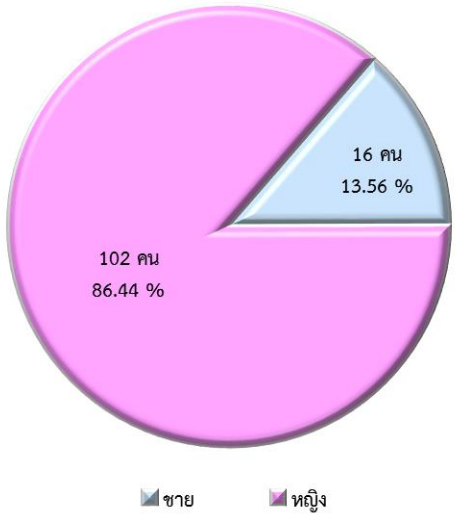


**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา** แสดงตามภาพที่ 134 - 138 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 118 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 118 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 13.56 และเป็นเพศหญิง จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 86.44 แสดงตามภาพที่ 134

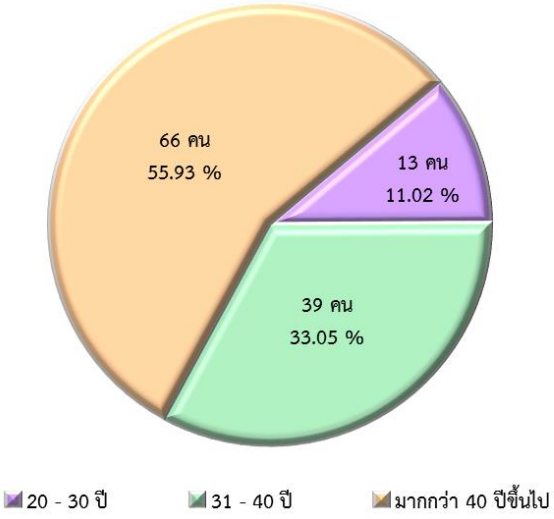
**ภาพที่ 134 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 118 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 55.93 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 33.05 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 11.02 แสดงตามภาพที่ 135

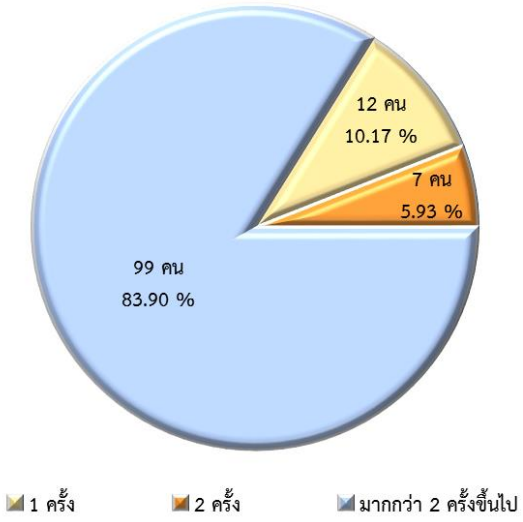
**ภาพที่ 135 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา**



**3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 118 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 83.90 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10.17 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.93 แสดงตามภาพที่ 136

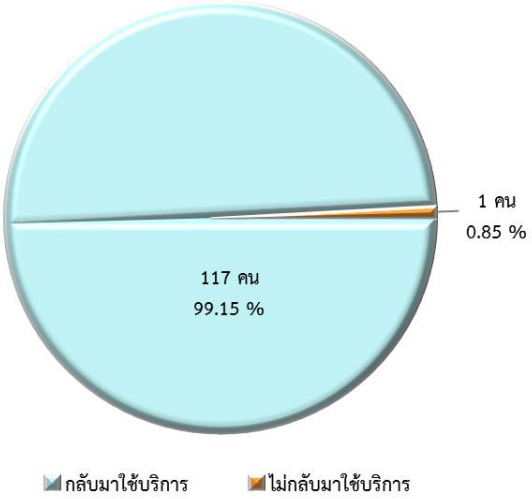
**ภาพที่ 136 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา**




**3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 118 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 99.15 และไม่มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.85 แสดงตามภาพที่ 137

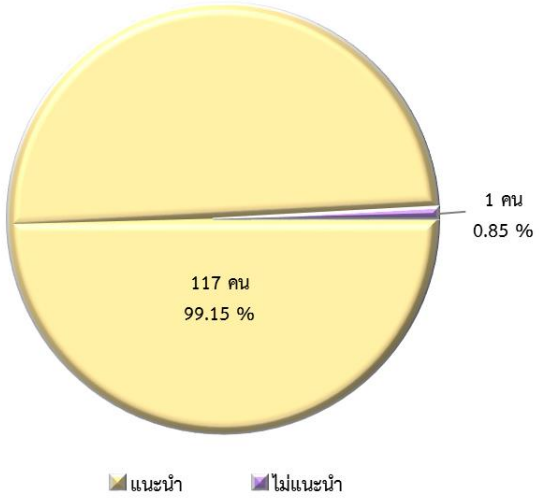
**ภาพที่ 137 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา**



**3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 118 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 99.15 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.85 แสดงตามภาพที่ 138

**ภาพที่ 138 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา**



**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565** แสดงตามภาพที่ 139

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 118 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 8 ฉบับ โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

**4.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** (จำนวน 5 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 62.50)

- ควรเพิ่มความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่เพื่อให้สามารถให้คำแนะนำกับผู้ขอรับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- กรณีที่จะต้องติดต่อสอบถามข้อมูลมายังกรมบัญชีกลางส่วนกลาง เจ้าหน้าที่ควรเป็นตัวกลางในการประสานงานระหว่างกรมบัญชีกลางส่วนกลางและผู้ที่มาขอความช่วยเหลือที่สำนักงานคลังจังหวัด เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีและมีความสะดวกในการติดต่อราชการมากยิ่งขึ้น
- ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในการตอบคำถามให้มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของผู้มาติดต่อ

**4.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

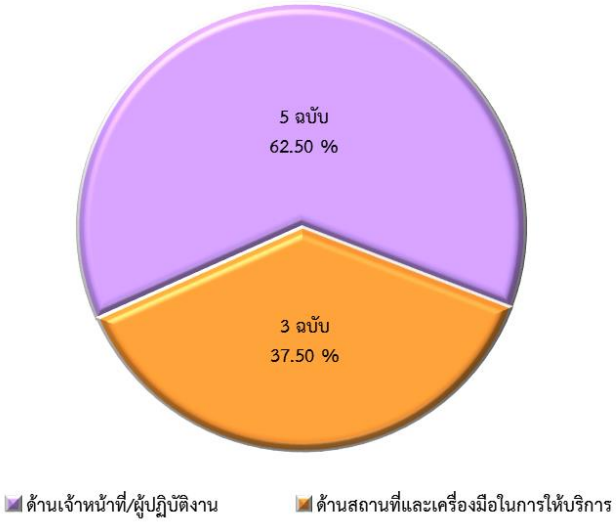
**4.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** (จำนวน 3 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 37.50)

- ควรเพิ่มจำนวนเก้าอี้ที่นั่งรอรับบริการ

**4.1.5) ด้านการให้บริการ**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**ภาพที่ 139 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**



**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565) )** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมเท่ากับปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 8 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ มีจำนวนเพิ่มขึ้น ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ มีจำนวนลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 40

**ตารางที่ 40 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565**

| ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ | จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ) | |
|---|---|---|
| | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน | 2 | 5 |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน | 1 | 0 |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร | 4 | 0 |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | 0 | 3 |
| ด้านการให้บริการ | 1 | 0 |
| **รวมทั้งหมด** | **8** | **8** |

### 2.3.2 สำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ

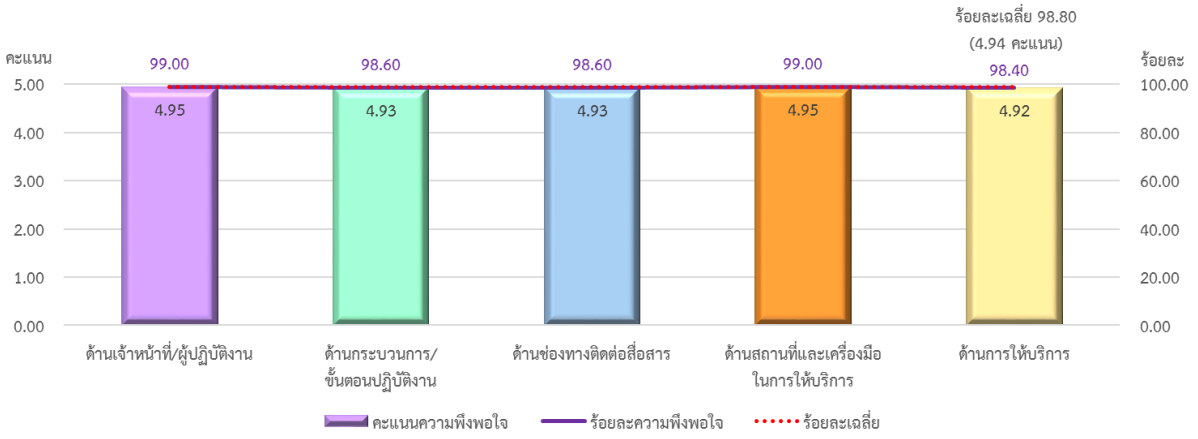
#### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.94 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.80 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

**1.1) การให้บริการภาพรวม** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.94 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.80

**1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.94 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.80 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.95 4.95 4.93 4.93 และ 4.92 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.00 99.00 98.60 98.60 และ 98.40 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 140 และตารางที่ 41

**ภาพที่ 140 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 41 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.94** | **98.80** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.94** | **98.80** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.94** | **98.80** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** | **4.95** | **99.00** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.92 | 98.40 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.94 | 98.80 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.98 | 99.60 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.94 | 98.80 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.93** | **98.60** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.92 | 98.40 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.94 | 98.80 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.94 | 98.80 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.93** | **98.60** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.94 | 98.80 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.90 | 98.00 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.96 | 99.20 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.92 | 98.40 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.95** | **99.00** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.92 | 98.40 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.96 | 99.20 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.94 | 98.80 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.98 | 99.60 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.96 | 99.20 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.92** | **98.40** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.96 | 99.20 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.90 | 98.00 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.88 | 97.60 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.92 | 98.40 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.87 | 97.40 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.90 | 98.00 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.94 | 98.80 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น | 4.92 | 98.40 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.98 | 99.60 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.94 | 98.80 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง และมีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง สามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.98 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.60

2) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.96 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.20

3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส มีการรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) อย่างชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และวิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ คะแนนเฉลี่ย 4.94 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.80

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

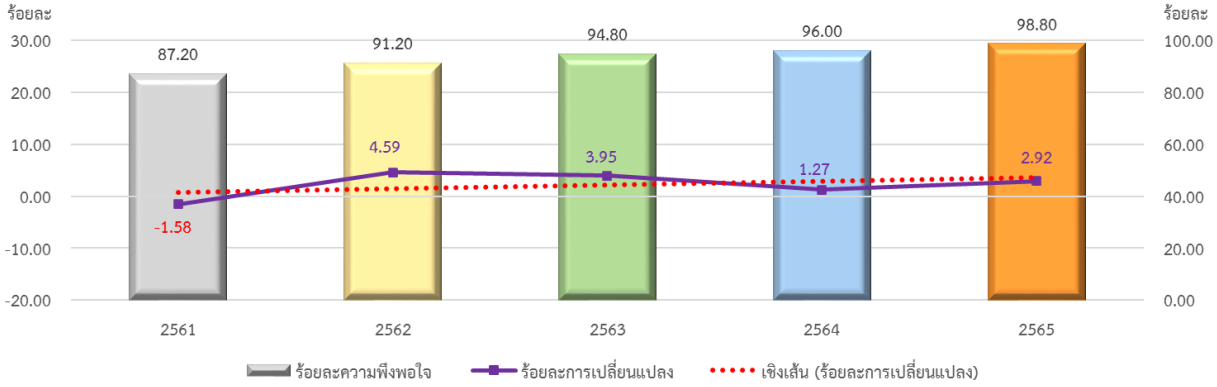
1) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.87 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.40

2) ความสะดวก รวดเร็ว และความมีประสิทธิภาพของการให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) คะแนนเฉลี่ย 4.88 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.60

3) ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ความสะดวก รวดเร็ว และความมีประสิทธิภาพของการให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) และการนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.90 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.00

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 1.58 โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 4.59 3.95 1.27 และ 2.92 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องในการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 141

**ภาพที่ 141 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**

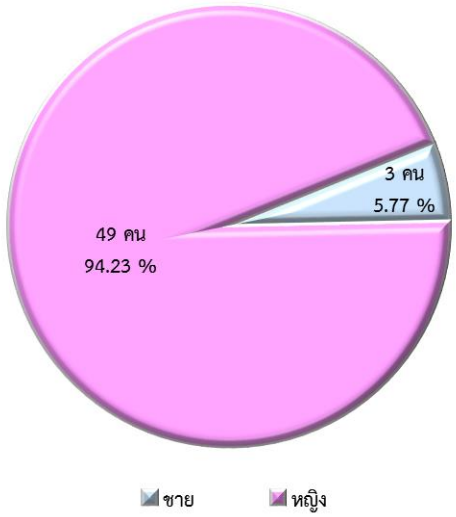


**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ** แสดงตามภาพที่ 142 - 146 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 52 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 52 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.77 และเป็นเพศหญิง จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 94.23 แสดงตามภาพที่ 142

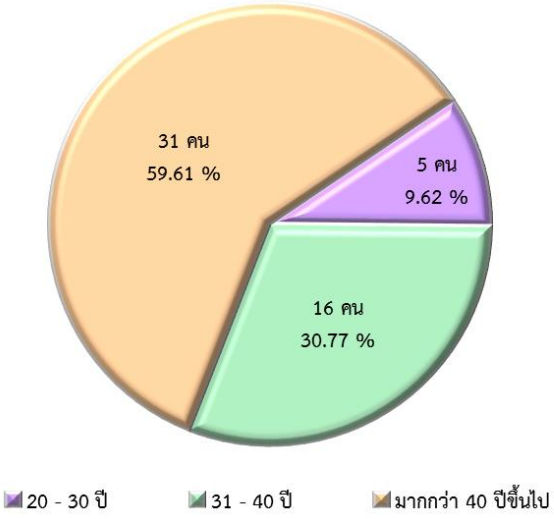
**ภาพที่ 142 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 52 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 59.61 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 30.77 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 9.62 แสดงตามภาพที่ 143

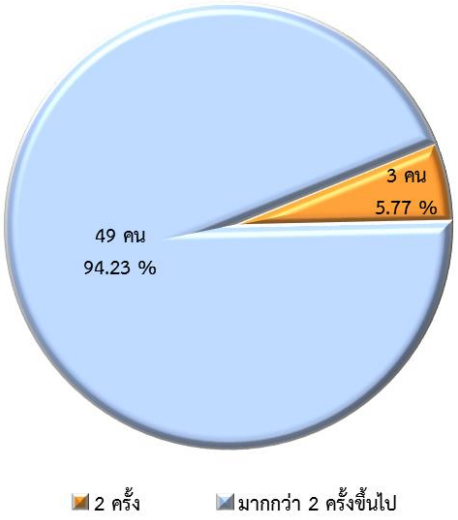
**ภาพที่ 143 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ**



### 3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 52 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 94.23 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.77 แสดงตามภาพที่ 144

**ภาพที่ 144 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ**




### 3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 52 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 145

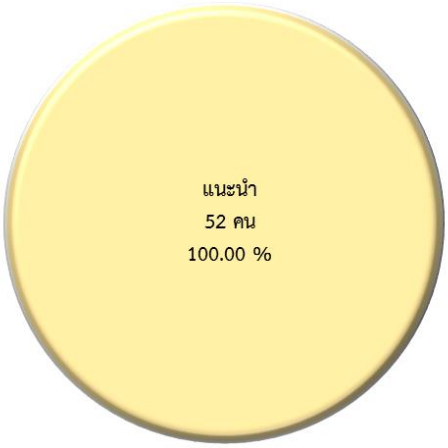
**ภาพที่ 145 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ**



**3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 52 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 146

**ภาพที่ 146 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ**




**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 52 ฉบับ พบว่า ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 8 ฉบับ ลดลงเป็นไม่มีข้อเสนอแนะ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ มีจำนวนลดลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 42

**ตารางที่ 42 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565**

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

### 2.3.3 สำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์

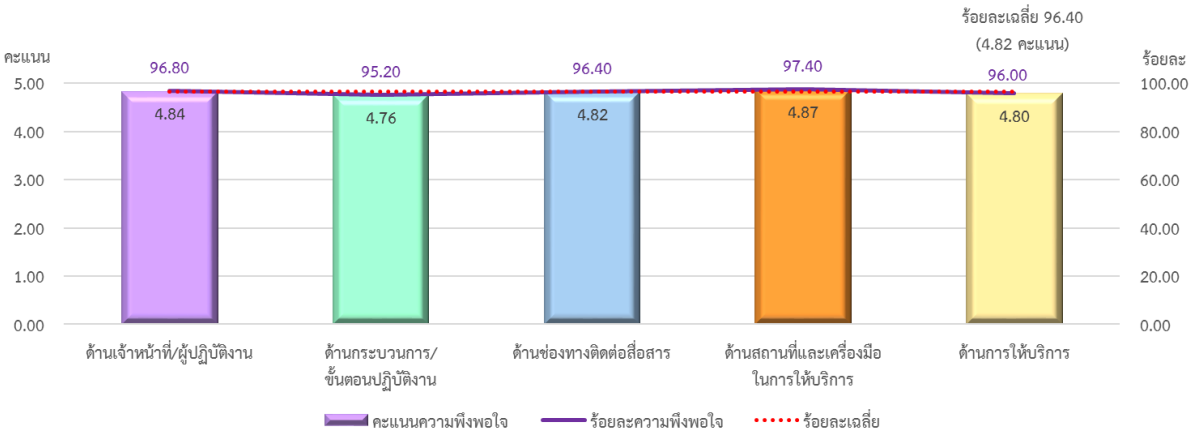
**1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม**

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.81 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.20 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

**1.1) การให้บริการภาพรวม** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.80 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.00

**1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.82 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.40 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านการให้บริการ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.87 4.84 4.82 4.80 และ 4.76 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.40 96.80 96.40 96.00 และ 95.20 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 147 และตารางที่ 43

**ภาพที่ 147 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 43 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.81** | **96.20** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.80** | **96.00** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.82** | **96.40** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** | **4.84** | **96.80** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.81 | 96.20 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.83 | 96.60 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.86 | 97.20 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.87 | 97.40 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.76** | **95.20** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.70 | 94.00 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.76 | 95.20 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.81 | 96.20 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.82** | **96.40** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.83 | 96.60 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.80 | 96.00 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.86 | 97.20 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.80 | 96.00 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.87** | **97.40** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.83 | 96.60 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.86 | 97.20 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.89 | 97.80 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.87 | 97.40 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.90 | 98.00 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.80** | **96.00** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.81 | 96.20 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.81 | 96.20 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.77 | 95.40 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.73 | 94.60 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.76 | 95.20 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.79 | 95.80 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.80 | 96.00 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น | 4.81 | 96.20 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.84 | 96.80 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.83 | 96.60 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ คะแนนเฉลี่ย 4.90 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.00

2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.89 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.80

3) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ และมีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง คะแนนเฉลี่ย 4.87 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.40

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

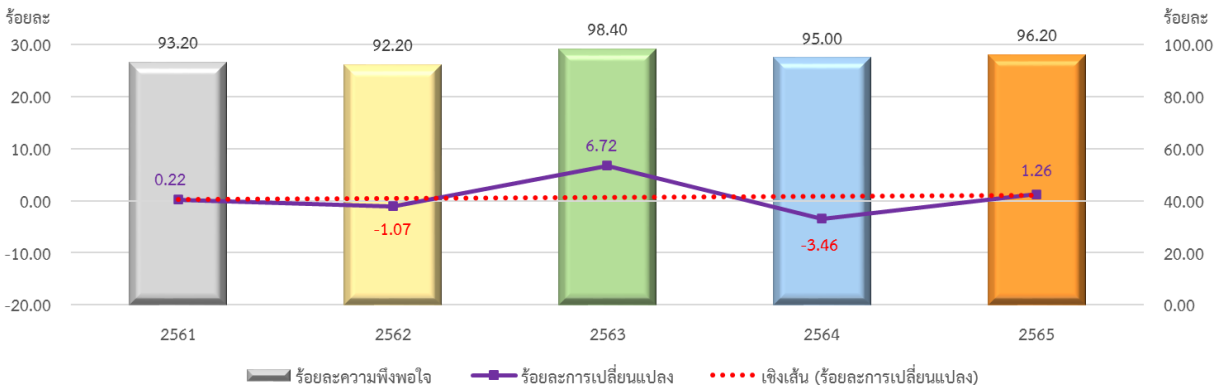
1) ความยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00

2) ความสะดวก รวดเร็วของการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร คะแนนเฉลี่ย 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.60

3) ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ และการนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.76 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.20

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 0.22 6.72 และ 1.26 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 1.07 และ 3.46 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 148

**ภาพที่ 148 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**

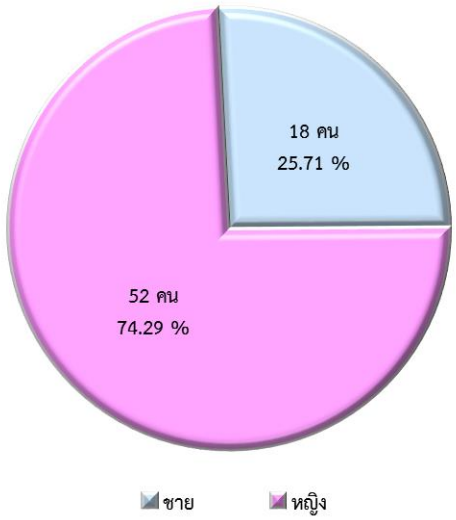


**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์** แสดงตามภาพที่ 149 - 153 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 70 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 70 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 25.71 และเป็นเพศหญิง จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 74.29 แสดงตามภาพที่ 149

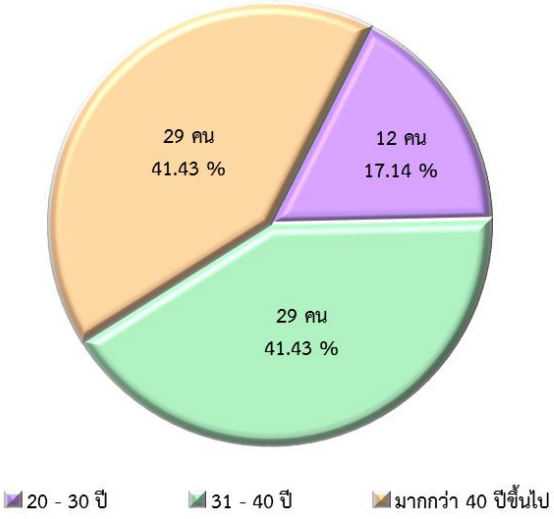
**ภาพที่ 149 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 70 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป และอยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี มากที่สุด แต่ละประเภทมีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 41.43 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 17.14 แสดงตามภาพที่ 150

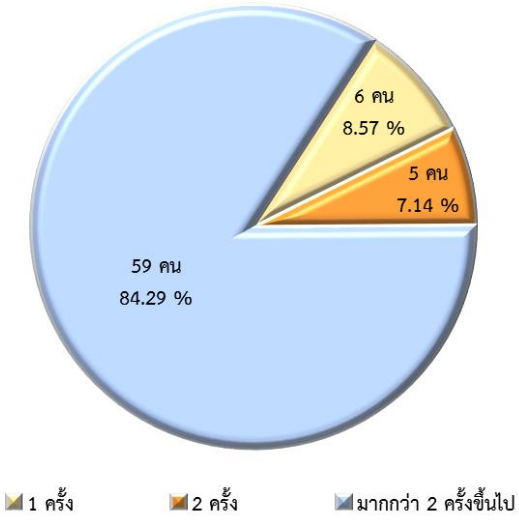
**ภาพที่ 150 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์**



**3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 70 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 84.29 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 8.57 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14 แสดงตามภาพที่ 151

**ภาพที่ 151 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์**




**3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 70 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 152

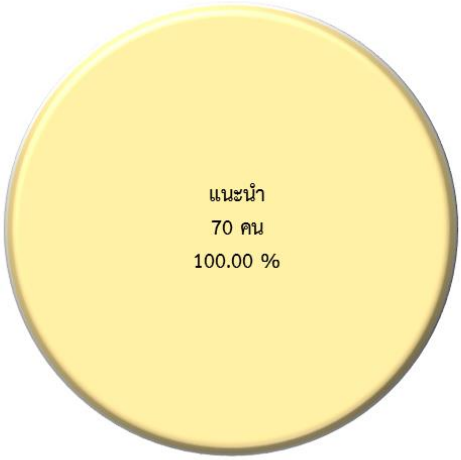
**ภาพที่ 152 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์**



**3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 70 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 153

**ภาพที่ 153 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์**



**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565** แสดงตามภาพที่ 154

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 70 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 1 ฉบับ โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

**4.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00)

- ควรลดขั้นตอนและระยะเวลา เพื่อให้ผู้มาติดต่อได้รับบริการที่รวดเร็วขึ้น

**4.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.5) ด้านการให้บริการ**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**ภาพที่ 154 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**



**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 5 ฉบับ ลดลงเป็น 1 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร มีจำนวนลดลง ข้อเสนอแนะด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน มีจำนวนเพิ่มขึ้น ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 44

**ตารางที่ 44 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565**

| ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ | จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ) | |
|---|---|---|
| | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน | 1 | 0 |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน | 0 | 1 |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร | 4 | 0 |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | 0 | 0 |
| ด้านการให้บริการ | 0 | 0 |
| **รวมทั้งหมด** | **5** | **1** |

### 2.3.4 สำนักงานคลังจังหวัดยโสธร

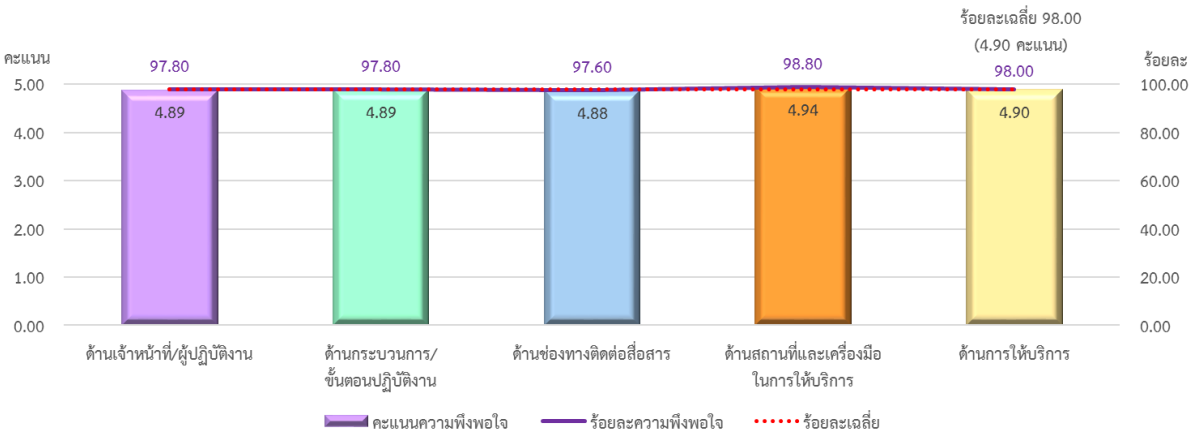
#### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.91 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.20 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

**1.1) การให้บริการภาพรวม** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.92 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.40

**1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.90 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.00 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.94 4.90 4.89 4.89 และ 4.88 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.80 98.00 97.80 97.80 และ 97.60 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 155 และตารางที่ 45

**ภาพที่ 155 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 45 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.91** | **98.20** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.92** | **98.40** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.90** | **98.00** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** | **4.89** | **97.80** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.86 | 97.20 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.92 | 98.40 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.86 | 97.20 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.92 | 98.40 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.89** | **97.80** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.89 | 97.80 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.92 | 98.40 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.86 | 97.20 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.88** | **97.60** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.86 | 97.20 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.86 | 97.20 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.92 | 98.40 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.89 | 97.80 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.94** | **98.80** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.89 | 97.80 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.94 | 98.80 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.94 | 98.80 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.97 | 99.40 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.97 | 99.40 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.90** | **98.00** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.89 | 97.80 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.87 | 97.40 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.92 | 98.40 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.92 | 98.40 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.92 | 98.40 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.89 | 97.80 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.92 | 98.40 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น | 4.89 | 97.80 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.92 | 98.40 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.89 | 97.80 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง และมีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ คะแนนเฉลี่ย 4.97 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.40

2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ และสถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.94 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.80

3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจไม่เลือกปฏิบัติ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ มีการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำการจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) อย่างชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และมีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.92 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.40

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

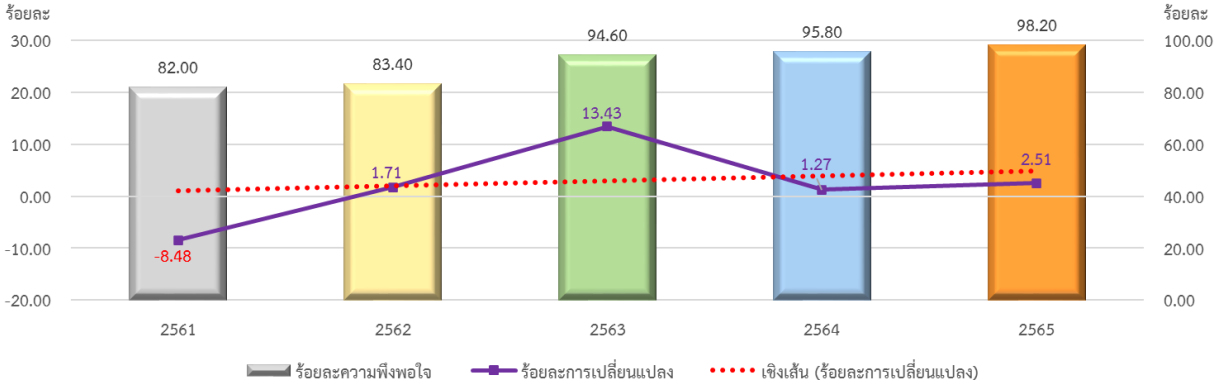
1) ความรู้/ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ในงานที่รับผิดชอบ ความเหมาะสมในการใช้คำพูดและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ การปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการรับเรื่อง ประสานงาน ติดต่อกลับ และความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงานคลังจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.86 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.20

2) ความสะดวก รวดเร็ว และความมีประสิทธิภาพของการให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) คะแนนเฉลี่ย 4.87 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.40

3) ความยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความชัดเจนของจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ ความมีมาตรฐานและความชัดเจนในการตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะ การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษานโยบายรัฐบาลกระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค และความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ของวิทยากร คะแนนเฉลี่ย 4.89 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.80

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 8.48 โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 1.71 13.43 1.27 และ 2.51 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 156

**ภาพที่ 156 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**

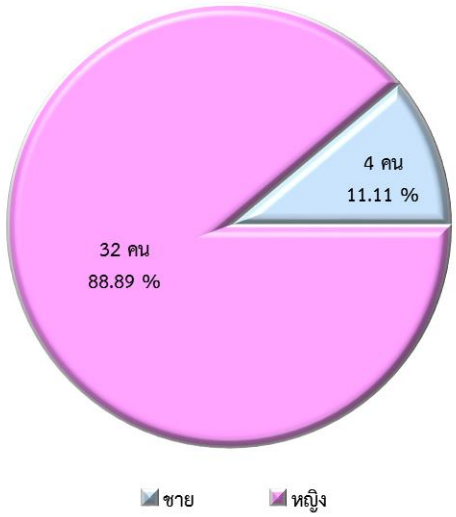


**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร** แสดงตามภาพที่ 157 - 161 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 36 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 36 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11 และเป็นเพศหญิง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 88.89 แสดงตามภาพที่ 157

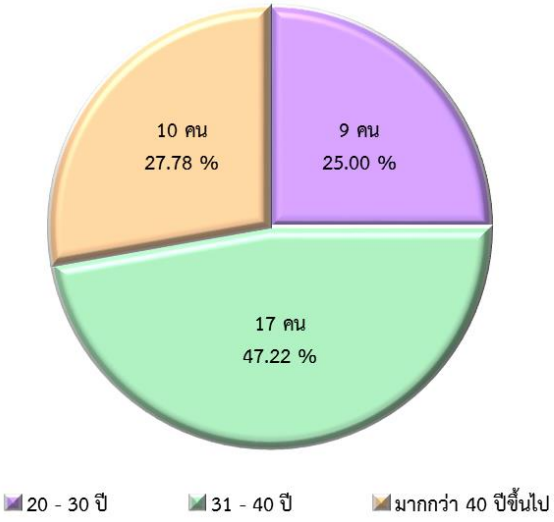
**ภาพที่ 157 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 36 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี มากที่สุด จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 47.22 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 27.78 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 แสดงตามภาพที่ 158

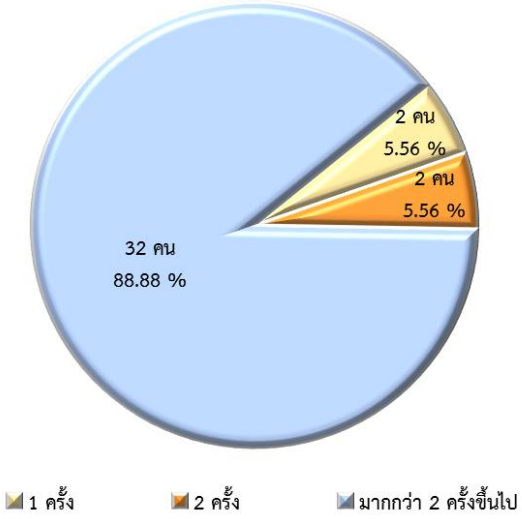
**ภาพที่ 158 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร**



### 3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 36 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 88.88 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง แต่ละประเภทมีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.56 แสดงตามภาพที่ 159

**ภาพที่ 159 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร**




### 3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 36 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 160

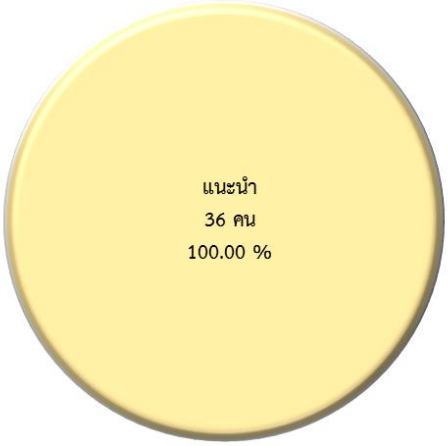
**ภาพที่ 160 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร**



**3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 36 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 161

**ภาพที่ 161 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร**




**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 36 ฉบับ พบว่า ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 1 ฉบับ ลดลงเป็นไม่มีข้อเสนอแนะ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน มีจำนวนลดลง ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 46

**ตารางที่ 46 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565**

| ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ | จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ) | |
|---|---|---|
| | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน | 1 | 0 |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน | 0 | 0 |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร | 0 | 0 |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | 0 | 0 |
| ด้านการให้บริการ | 0 | 0 |
| **รวมทั้งหมด** | **1** | **0** |

### 2.3.5 สำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ

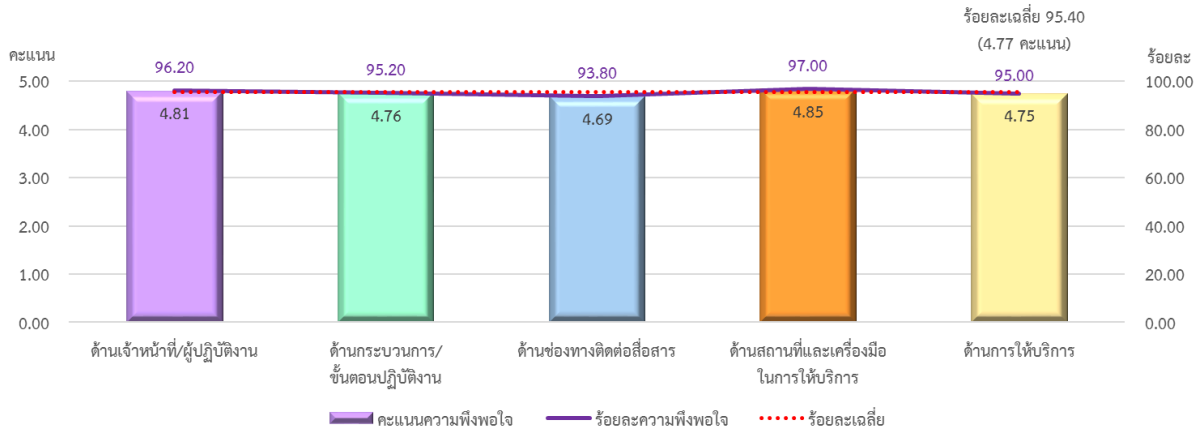
**1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม**

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.40 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

**1.1) การให้บริการภาพรวม** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.40

**1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.40 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.85 4.81 4.76 4.75 และ 4.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.00 96.20 95.20 95.00 และ 93.80 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 162 และตารางที่ 47

**ภาพที่ 162 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 47 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.77** | **95.40** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.77** | **95.40** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.77** | **95.40** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** | **4.81** | **96.20** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.82 | 96.40 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.85 | 97.00 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.79 | 95.80 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.77 | 95.40 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.76** | **95.20** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.74 | 94.80 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.77 | 95.40 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.77 | 95.40 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.69** | **93.80** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.69 | 93.80 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.64 | 92.80 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.69 | 93.80 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.74 | 94.80 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.85** | **97.00** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.74 | 94.80 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.79 | 95.80 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.92 | 98.40 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.90 | 98.00 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.90 | 98.00 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.75** | **95.00** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.85 | 97.00 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.74 | 94.80 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.74 | 94.80 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.79 | 95.80 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.77 | 95.40 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.77 | 95.40 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.69 | 93.80 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น | 4.67 | 93.40 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.72 | 94.40 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.79 | 95.80 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.92 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.40

2) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง และมีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ คะแนนเฉลี่ย 4.90 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.00

3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ และการตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.85 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.00

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

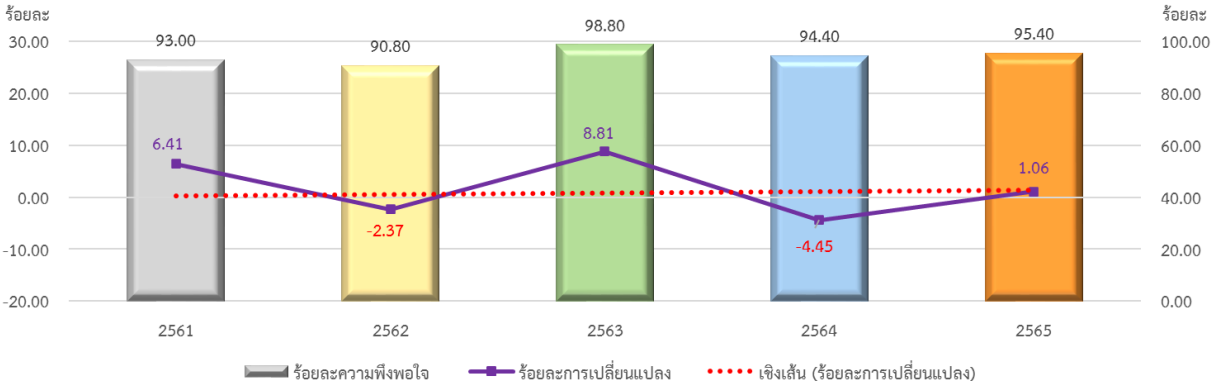
1) ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงานคลังจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.64 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.80

2) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษานโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40

3) ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับ ความครบถ้วนถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ในการเผยแพร่ข้อมูล และความชัดเจน ถูกต้อง ความครบถ้วนในการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำเรื่องการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) คะแนนเฉลี่ย 4.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.80

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 6.41 8.81 และ 1.06 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 2.37 และ 4.45 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 163

**ภาพที่ 163 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**

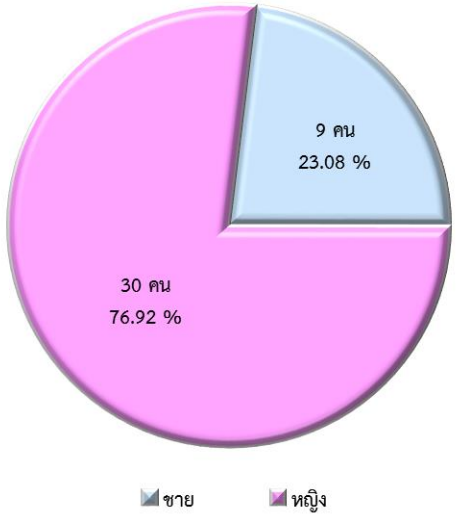


**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ** แสดงตามภาพที่ 164 - 168 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 39 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 39 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 23.08 และเป็นเพศหญิง จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 76.92 แสดงตามภาพที่ 164

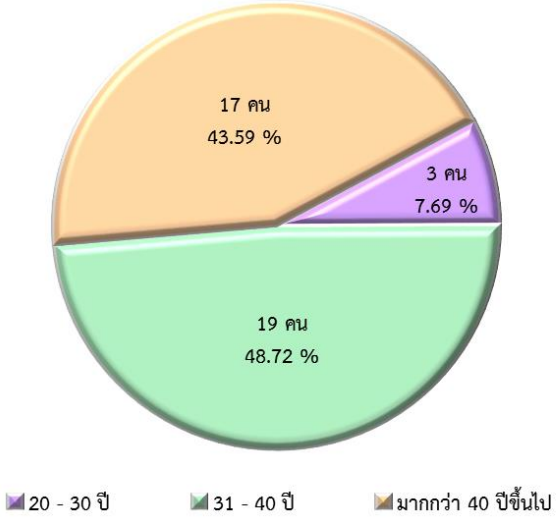
**ภาพที่ 164 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 39 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี มากที่สุด จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 48.72 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 43.59 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.69 แสดงตามภาพที่ 165

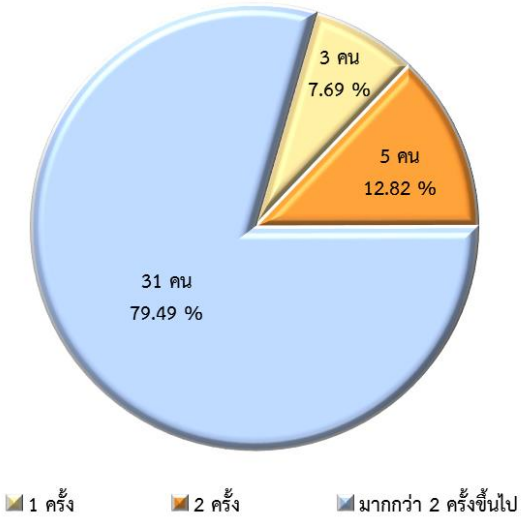
**ภาพที่ 165 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ**



**3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 39 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 79.49 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 12.82 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.69 แสดงตามภาพที่ 166

**ภาพที่ 166 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ**




**3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 39 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 167

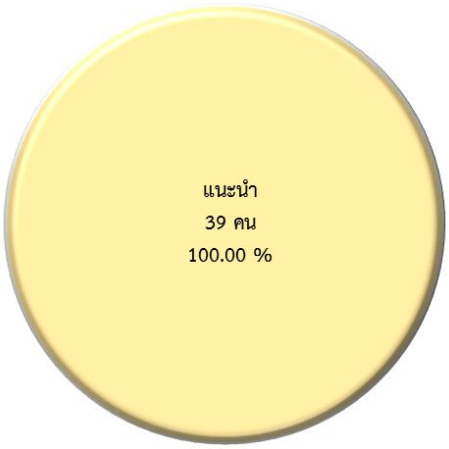
**ภาพที่ 167 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ**



**3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 39 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 168

**ภาพที่ 168 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ**




**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 39 ฉบับ พบว่า ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 4 ฉบับ ลดลงเป็นไม่มีข้อเสนอแนะ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการมีจำนวนลดลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 48

**ตารางที่ 48 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565**

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

### 2.3.6 สำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์

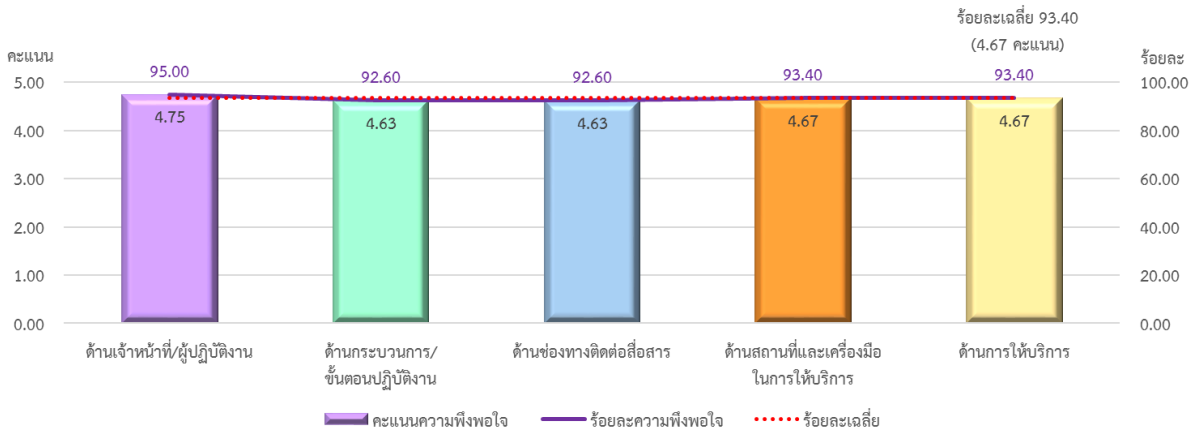
**1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม**

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.71 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.20 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

**1.1) การให้บริการภาพรวม** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.74 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.80

**1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.75 4.67 4.67 4.63 และ 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.00 93.40 93.40 92.60 และ 92.60 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 169 และตารางที่ 49

**ภาพที่ 169 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 49 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.71** | **94.20** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.74** | **94.80** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.67** | **93.40** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** | **4.75** | **95.00** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.70 | 94.00 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.72 | 94.40 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.80 | 96.00 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.78 | 95.60 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.63** | **92.60** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.59 | 91.80 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.66 | 93.20 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.64 | 92.80 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.63** | **92.60** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.61 | 92.20 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.60 | 92.00 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.64 | 92.80 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.65 | 93.00 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.67** | **93.40** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.57 | 91.40 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.65 | 93.00 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.74 | 94.80 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.71 | 94.20 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.69 | 93.80 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.67** | **93.40** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.72 | 94.40 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.73 | 94.60 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.72 | 94.40 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.59 | 91.80 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.60 | 92.00 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.57 | 91.40 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.69 | 93.80 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น | 4.61 | 92.20 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.72 | 94.40 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.77 | 95.40 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.80 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.00

2) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60

3) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ คะแนนเฉลี่ย 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.40

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

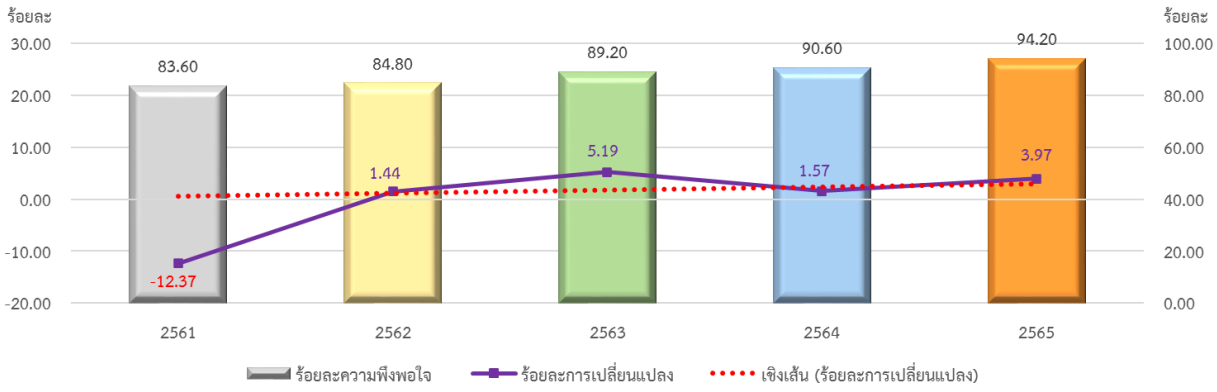
1) ความชัดเจนของจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ และการนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.57 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.40

2) ความยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ และความสะดวก รวดเร็วของการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร คะแนนเฉลี่ย 4.59 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.80

3) ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงานคลังจังหวัด และการนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.00

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 12.37 โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 1.44 5.19 1.57 และ 3.97 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 170

**ภาพที่ 170 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**

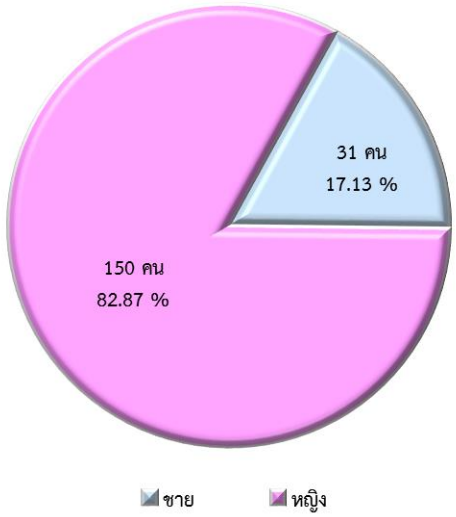


**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์** แสดงตามภาพที่ 171 - 175 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 181 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 181 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 17.13 และเป็นเพศหญิง จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 82.87 แสดงตามภาพที่ 171

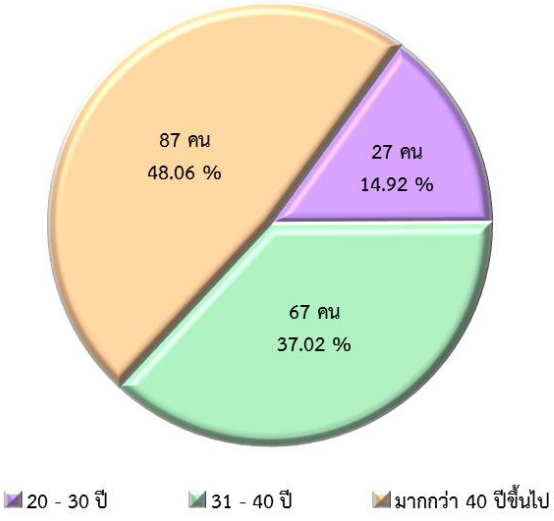
**ภาพที่ 171 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 181 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 48.06 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 37.02 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 14.92 แสดงตามภาพที่ 172

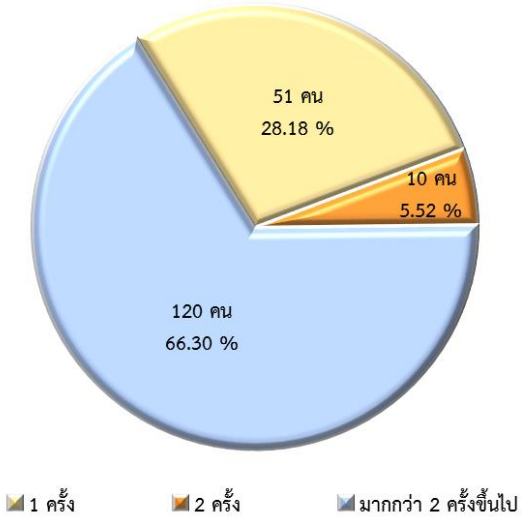
**ภาพที่ 172 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์**



### 3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 181 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 66.30 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 28.18 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.52 แสดงตามภาพที่ 173

**ภาพที่ 173 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์**




### 3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 181 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการจำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 174

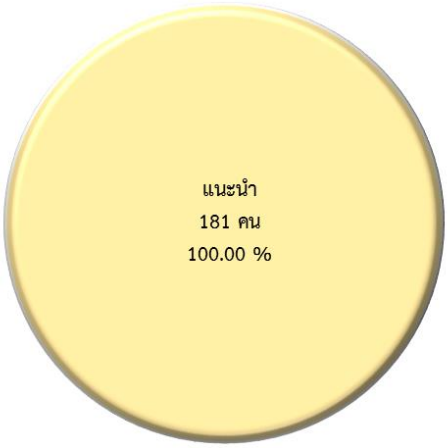
**ภาพที่ 174 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์**



**3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 181 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 175

**ภาพที่ 175 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์**



**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565** แสดงตามภาพที่ 176

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 181 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 4 ฉบับ โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

**4.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** (จำนวน 3 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 75.00)

- ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้คำปรึกษาเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างให้มากขึ้น

**4.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

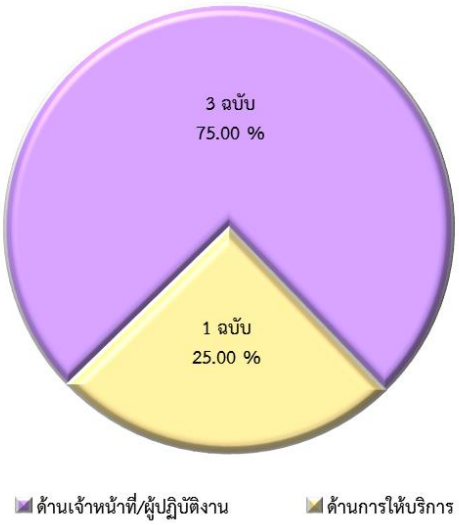
**4.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.5) ด้านการให้บริการ** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 25.00)

- ควรจัดอบรมเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างให้กับหน่วยงานและผู้สนใจเป็นประจำทุกปี

**ภาพที่ 176 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**



**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมเท่ากับปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 4 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ มีจำนวนเพิ่มขึ้น ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ มีจำนวนลดลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 50

**ตารางที่ 50 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565**

| ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ | จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ) | |
|---|---|---|
| | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน | 1 | 3 |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน | 0 | 0 |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร | 1 | 0 |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | 2 | 0 |
| ด้านการให้บริการ | 0 | 1 |
| **รวมทั้งหมด** | **4** | **4** |

### 2.3.7 สำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี

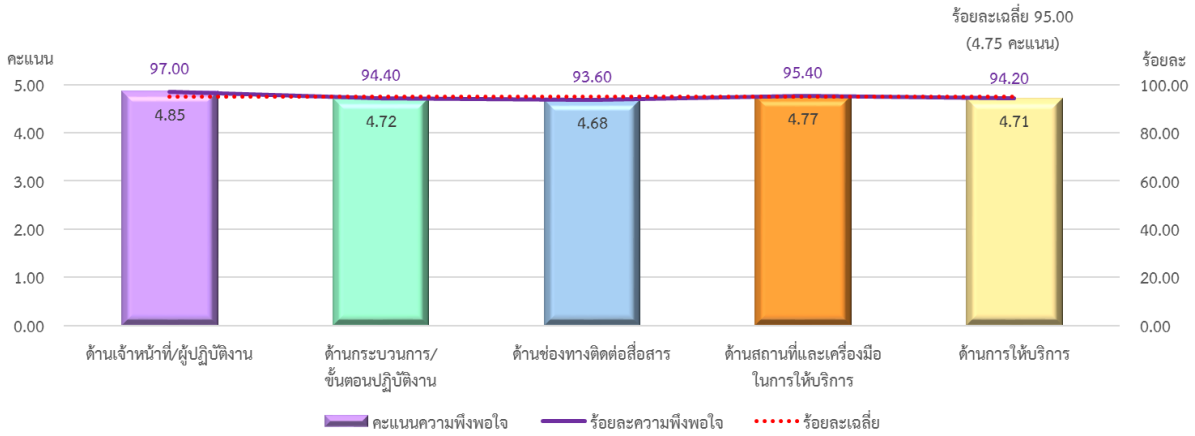
**1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม**

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.81 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.20 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

**1.1) การให้บริการภาพรวม** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.86 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.20

**1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.75 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.00 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.85 4.77 4.72 4.71 และ 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.00 95.40 94.40 94.20 และ 93.60 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 177 และตารางที่ 51

**ภาพที่ 177 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 51 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.81** | **96.20** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.86** | **97.20** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.75** | **95.00** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** | **4.85** | **97.00** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.83 | 96.60 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.85 | 97.00 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.86 | 97.20 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.86 | 97.20 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.72** | **94.40** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.71 | 94.20 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.74 | 94.80 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.72 | 94.40 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.68** | **93.60** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.75 | 95.00 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.62 | 92.40 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.65 | 93.00 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.69 | 93.80 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.77** | **95.40** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.75 | 95.00 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.77 | 95.40 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.80 | 96.00 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.75 | 95.00 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.77 | 95.40 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.71** | **94.20** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.77 | 95.40 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.65 | 93.00 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.74 | 94.80 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.68 | 93.60 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.65 | 93.00 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.66 | 93.20 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.68 | 93.60 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น | 4.74 | 94.80 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.75 | 95.00 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.77 | 95.40 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.86 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.20

2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ คะแนนเฉลี่ย 4.85 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.00

3) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ คะแนนเฉลี่ย 4.83 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.60

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

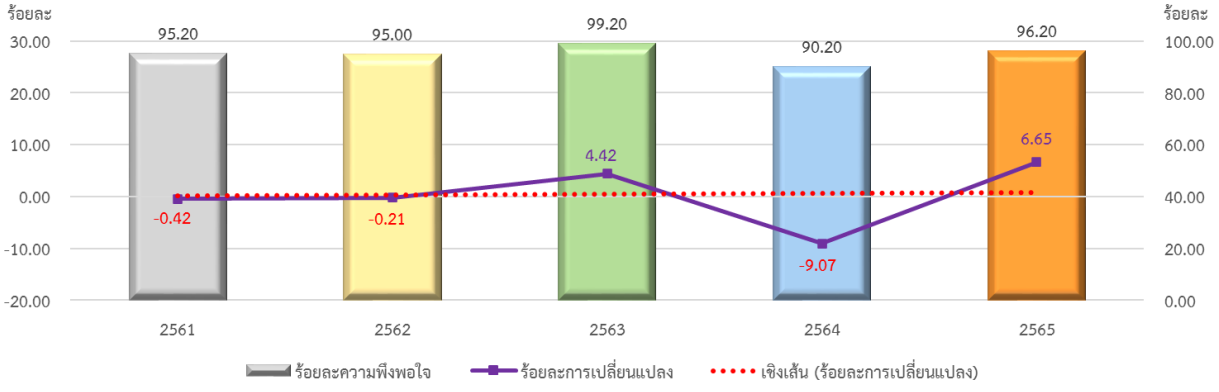
1) ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงานคลังจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.62 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.40

2) ความครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ในการเผยแพร่ข้อมูล ความสะดวกรวดเร็ว และความมีประสิทธิภาพของการให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) และการนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.00

3) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.66 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.20

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 0.42 0.21 และ 9.07 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 4.42 และ 6.65 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 178

**ภาพที่ 178 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**

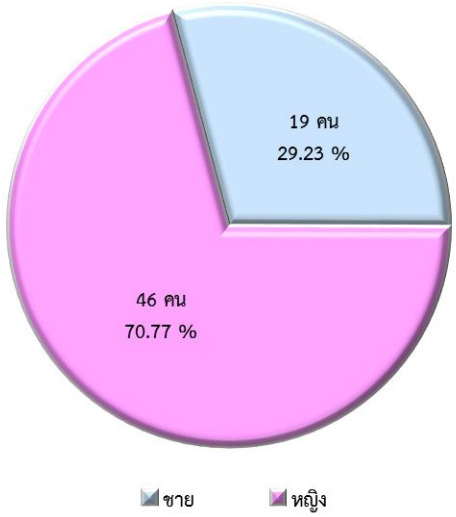


**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี** แสดงตามภาพที่ 179 - 183 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 65 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 65 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 29.23 และเป็นเพศหญิง จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 70.77 แสดงตามภาพที่ 179

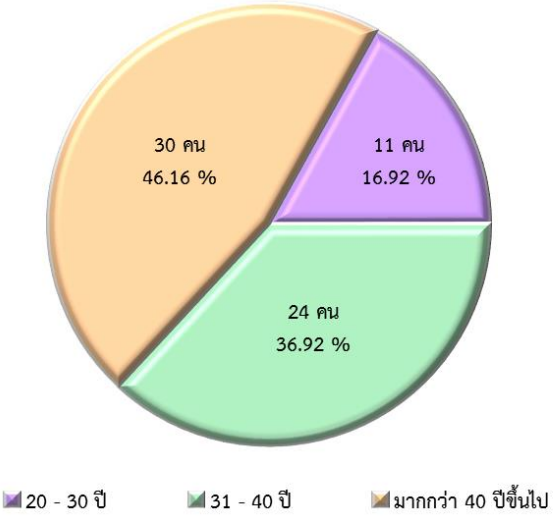
**ภาพที่ 179 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 65 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 46.16 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 36.92 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 16.92 แสดงตามภาพที่ 180

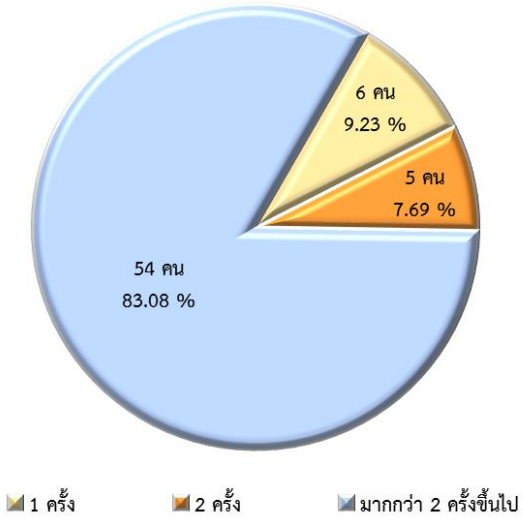
**ภาพที่ 180 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี**



**3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 65 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 83.08 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 9.23 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 7.69 แสดงตามภาพที่ 181

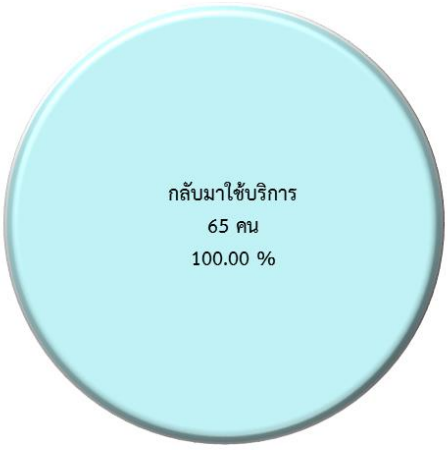
**ภาพที่ 181 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี**




**3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 65 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 182

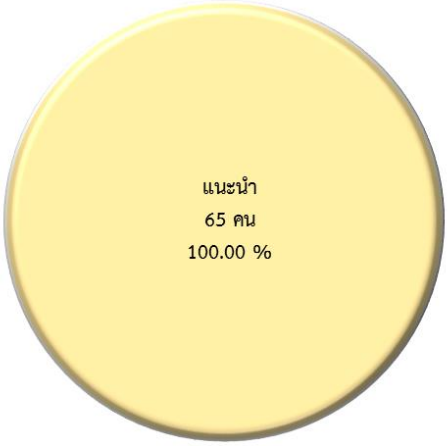
**ภาพที่ 182 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี**



**3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 65 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 183

**ภาพที่ 183 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี**



**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565** แสดงตามภาพที่ 184

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 65 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 2 ฉบับ โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

**4.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00)

- เจ้าหน้าที่ที่ให้คำปรึกษาเรื่องระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) ควรให้บริการด้วยวาจาและน้ำเสียงที่สุภาพ

**4.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.5) ด้านการให้บริการ**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**ภาพที่ 184 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**



**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 8 ฉบับ ลดลงเป็น 2 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร มีจำนวนลดลง ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 52

**ตารางที่ 52 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565**

| ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ | จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ) | |
|---|---|---|
| | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน | 3 | 2 |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน | 1 | 0 |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร | 4 | 0 |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | 0 | 0 |
| ด้านการให้บริการ | 0 | 0 |
| **รวมทั้งหมด** | **8** | **2** |

### 2.3.8 สำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ

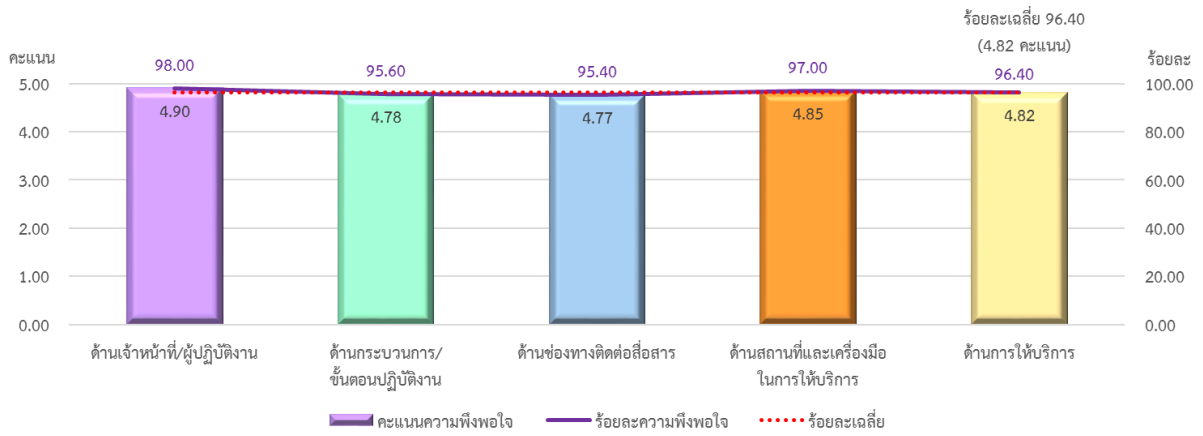
**1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม**

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.89 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.80 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

**1.1) การให้บริการภาพรวม** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.95 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.00

**1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.82 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.40 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.90 4.85 4.82 4.78 และ 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.00 97.00 96.40 95.60 และ 95.40 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 185 และตารางที่ 53

**ภาพที่ 185 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 53 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.89** | **97.80** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.95** | **99.00** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.82** | **96.40** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** | **4.90** | **98.00** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.91 | 98.20 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.93 | 98.60 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.88 | 97.60 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.88 | 97.60 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.78** | **95.60** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.79 | 95.80 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.79 | 95.80 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.77 | 95.40 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.77** | **95.40** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.86 | 97.20 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.67 | 93.40 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.70 | 94.00 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.86 | 97.20 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.85** | **97.00** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.84 | 96.80 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.84 | 96.80 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.86 | 97.20 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.86 | 97.20 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.84 | 96.80 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.82** | **96.40** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.91 | 98.20 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.79 | 95.80 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.86 | 97.20 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.77 | 95.40 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.77 | 95.40 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.77 | 95.40 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.81 | 96.20 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น | 4.79 | 95.80 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.84 | 96.80 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.84 | 96.80 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ คะแนนเฉลี่ย 4.93 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.60

2) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ และการตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย คะแนนเฉลี่ย 4.91 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.20

3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.88 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.60

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

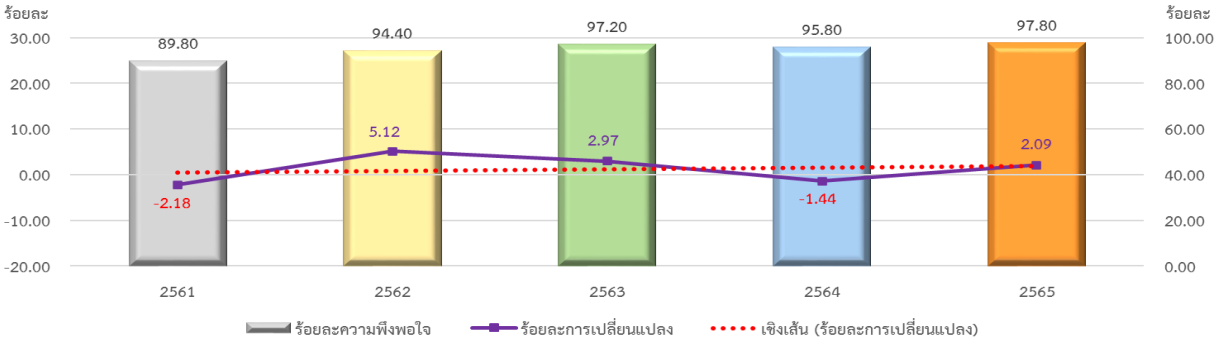
1) ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงานคลังจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40

2) ความครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ในการเผยแพร่ข้อมูล คะแนนเฉลี่ย 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00

3) การปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัสความสะดวก รวดเร็วของการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร และการนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดและรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.40

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 2.18 และ 1.44 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 5.12 2.97 และ 2.09 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 186

**ภาพที่ 186 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**

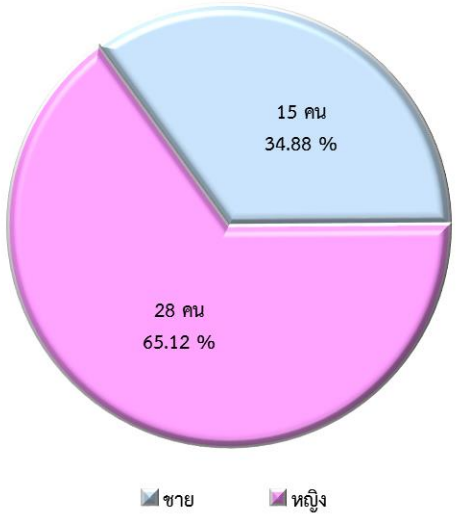


**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ** แสดงตามภาพที่ 187 - 191 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 43 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 43 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 34.88 และเป็นเพศหญิง จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 65.12 แสดงตามภาพที่ 187

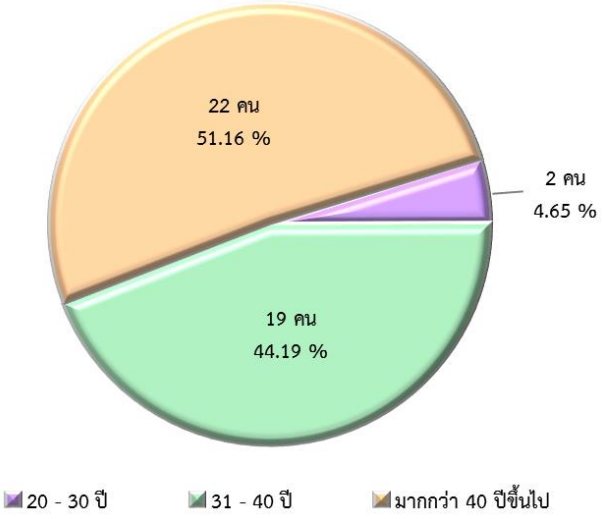
**ภาพที่ 187 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 43 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 51.16 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 44.19 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.65 แสดงตามภาพที่ 188

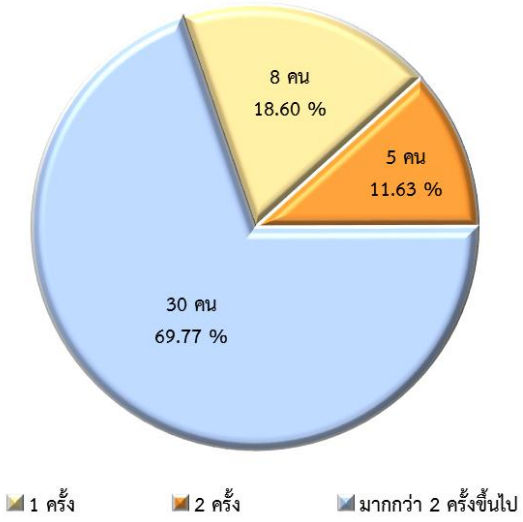
**ภาพที่ 188 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ**



**3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 43 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 69.77 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 18.60 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 11.63 แสดงตามภาพที่ 189

**ภาพที่ 189 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ**




**3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 43 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 190

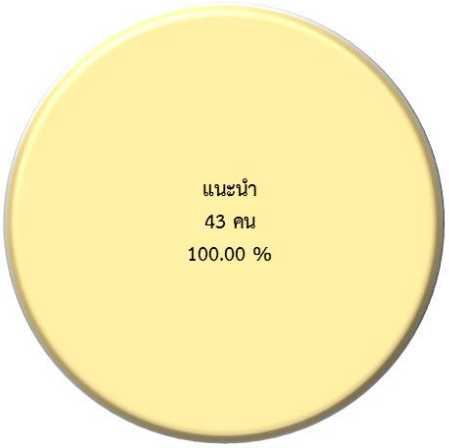
**ภาพที่ 190 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ**



**3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 43 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 191

**ภาพที่ 191 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ**




**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 43 ฉบับ พบว่า ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565 ไม่มีข้อเสนอแนะ

## 2.4 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 4

### 2.4.1 สำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี

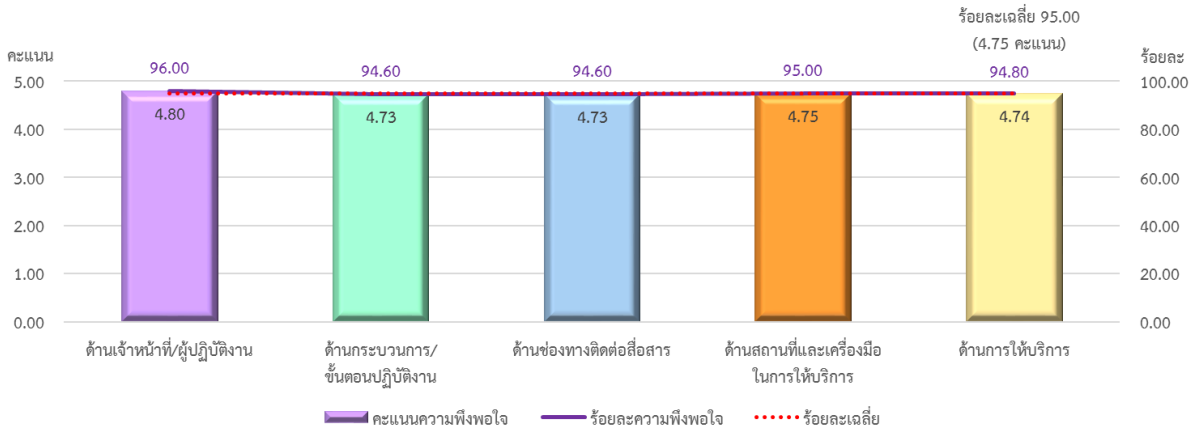
#### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.79 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.80 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

**1.1) การให้บริการภาพรวม** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.82 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.40

**1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.75 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.00 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.80 4.75 4.74 4.73 และ 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.00 95.00 94.80 94.60 และ 94.60 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 192 และตารางที่ 54

**ภาพที่ 192 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 54 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.79** | **95.80** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.82** | **96.40** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.75** | **95.00** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** | **4.80** | **96.00** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.81 | 96.20 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.76 | 95.20 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.82 | 96.40 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.81 | 96.20 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.73** | **94.60** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.71 | 94.20 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.75 | 95.00 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.74 | 94.80 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.73** | **94.60** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.72 | 94.40 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.72 | 94.40 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.74 | 94.80 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.72 | 94.40 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.75** | **95.00** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.74 | 94.80 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.72 | 94.40 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.76 | 95.20 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.76 | 95.20 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.75 | 95.00 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.74** | **94.80** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.81 | 96.20 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.75 | 95.00 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.71 | 94.20 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.74 | 94.80 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.71 | 94.20 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.75 | 95.00 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.72 | 94.40 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น | 4.72 | 94.40 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.68 | 93.60 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.76 | 95.20 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.82 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.40

2) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจไม่เลือกปฏิบัติ และการตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.81 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.20

3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง และวิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ คะแนนเฉลี่ย 4.76 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.20

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

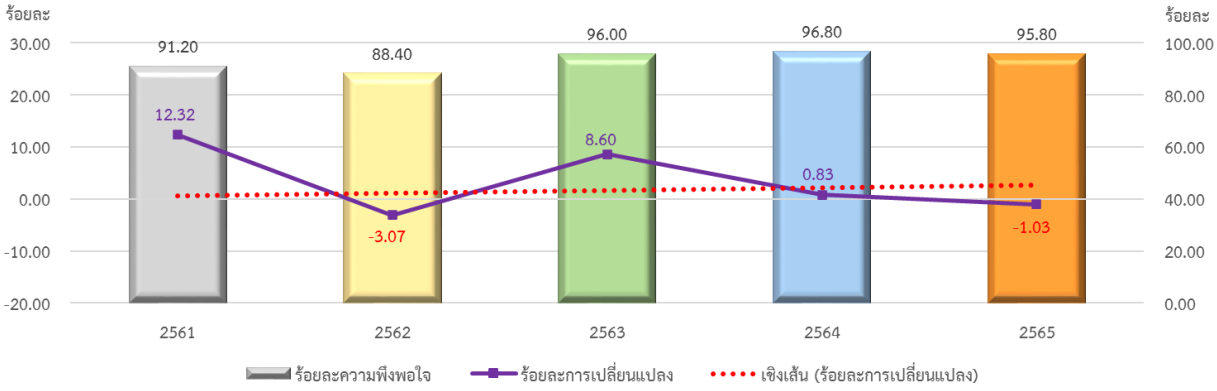
1) ความเพียงพอต่อความต้องการในการจัดประชุม/อบรมให้ความรู้อย่างทั่วถึง คะแนนเฉลี่ย 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60

2) ความยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ ความสะดวก รวดเร็ว และความมีประสิทธิภาพของการให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) และการนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.71 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.20

3) ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับ ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ความชัดเจน ถูกต้องและความครบถ้วนในการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำเรื่องการจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) และการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษานโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.72 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.40

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 12.32 8.60 และ 0.83 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 3.07 และ 1.03 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 193

**ภาพที่ 193 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**

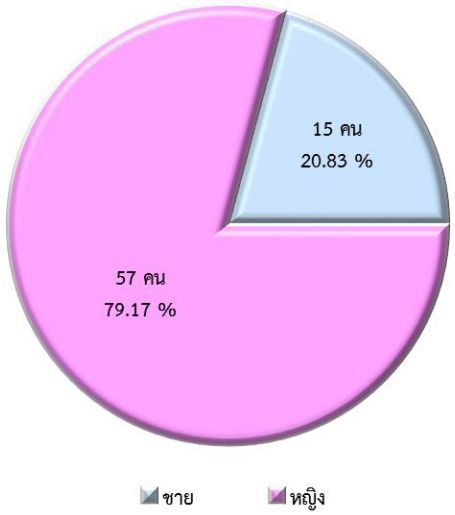


**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี** แสดงตามภาพที่ 194 - 198 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 72 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 72 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 20.83 และเป็นเพศหญิง จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 79.17 แสดงตามภาพที่ 194

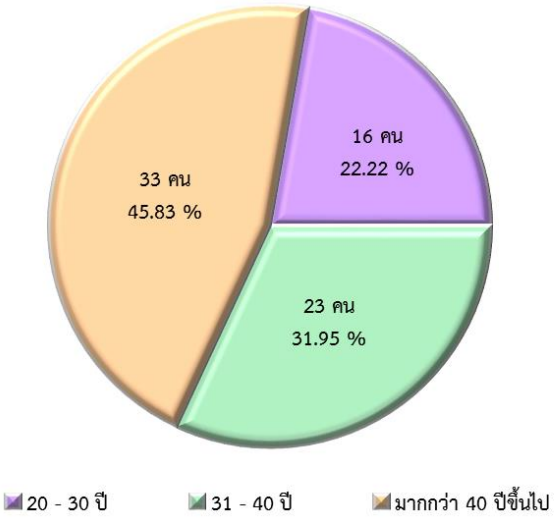
**ภาพที่ 194 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 72 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 45.83 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 31.95 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22 แสดงตามภาพที่ 195

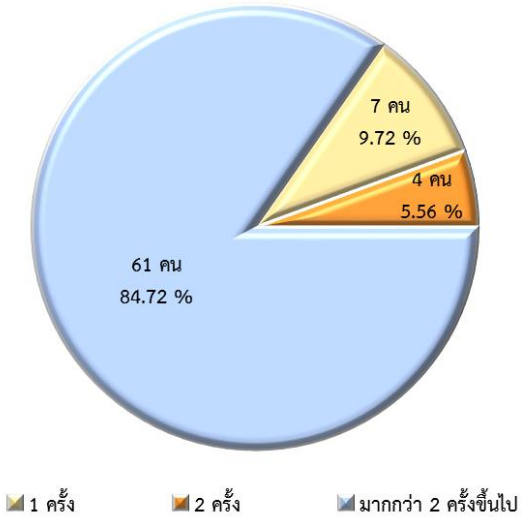
**ภาพที่ 195 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี**



**3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 72 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 84.72 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 9.72 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.56 แสดงตามภาพที่ 196

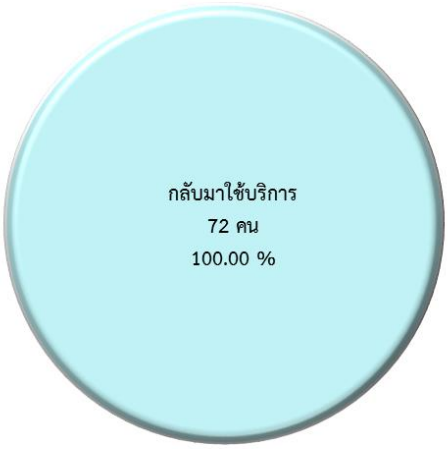
**ภาพที่ 196 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี**




**3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 72 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 197

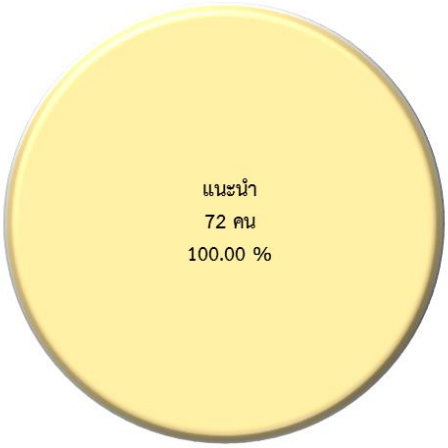
**ภาพที่ 197 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี**



**3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 72 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 198

**ภาพที่ 198 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี**



**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565** แสดงตามภาพที่ 199

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 72 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 3 ฉบับ โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

**4.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 66.67)

- ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ

**4.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

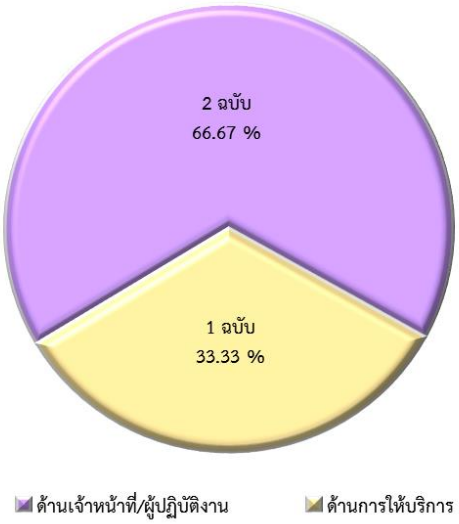
**4.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.5) ด้านการให้บริการ** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 33.33)

- ควรมีการให้ความรู้หรือจัดอบรมเกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) กับผู้สนใจให้มากขึ้น

**ภาพที่ 199 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**



**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 14 ฉบับ ลดลงเป็น 3 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน มีจำนวนเพิ่มขึ้น ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ มีจำนวนลดลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 55

**ตารางที่ 55 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565**

| ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ | จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ) | |
|---|---|---|
| | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน | 1 | 2 |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน | 4 | 0 |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร | 4 | 0 |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | 3 | 0 |
| ด้านการให้บริการ | 2 | 1 |
| **รวมทั้งหมด** | **14** | **3** |

### 2.4.2 สำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์

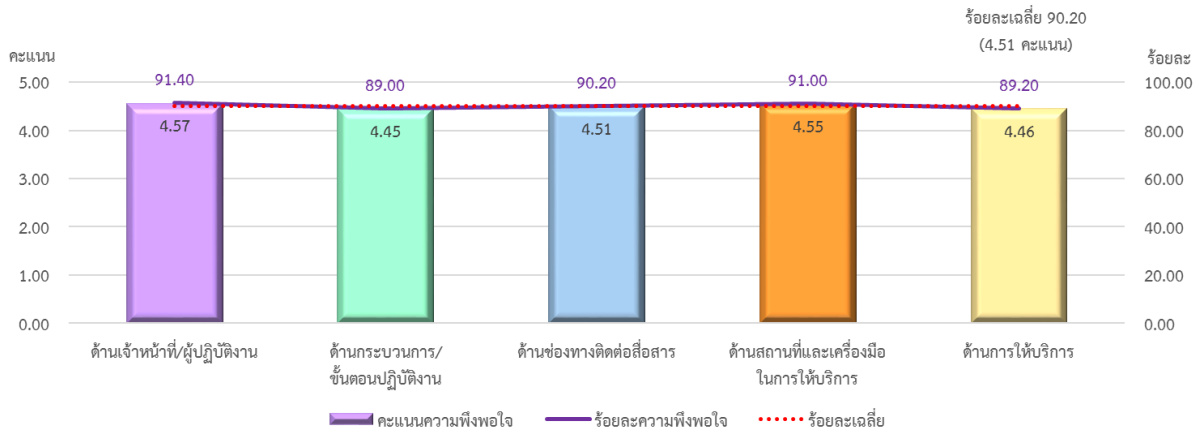
**1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม**

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.50 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.00 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่อย่างไรก็ตาม ระดับคะแนนยังต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

**1.1) การให้บริการภาพรวม** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80

**1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.51 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.20 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสารด้านการให้บริการ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.57 4.55 4.51 4.46 และ 4.45 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.40 91.00 90.20 89.20 และ 89.00 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 200 และตารางที่ 56

**ภาพที่ 200 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 56 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.50** | **90.00** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.49** | **89.80** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.51** | **90.20** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** | **4.57** | **91.40** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.52 | 90.40 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.53 | 90.60 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.59 | 91.80 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.64 | 92.80 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.45** | **89.00** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.39 | 87.80 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.46 | 89.20 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.51 | 90.20 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.51** | **90.20** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.49 | 89.80 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.49 | 89.80 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.53 | 90.60 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.51 | 90.20 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.55** | **91.00** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.51 | 90.20 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.45 | 89.00 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.63 | 92.60 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.56 | 91.20 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.58 | 91.60 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.46** | **89.20** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.56 | 91.20 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.55 | 91.00 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.52 | 90.40 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.34 | 86.80 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.39 | 87.80 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.34 | 86.80 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.49 | 89.80 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น | 4.40 | 88.00 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.41 | 88.20 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.56 | 91.20 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.64 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.80

2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.60

3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.59 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.80

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

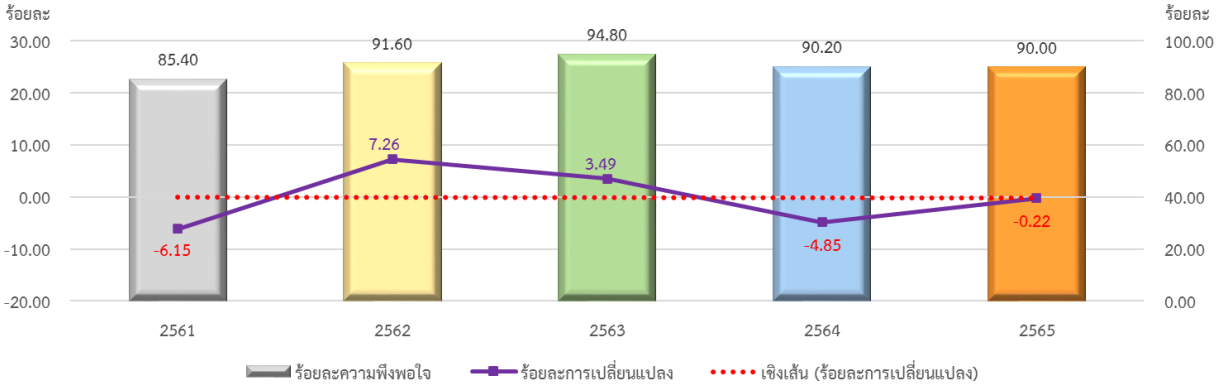
1) ความสะดวก รวดเร็วของการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร และการนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.34 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.80

2) ความยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ และการนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.39 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.80

3) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษานโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.40 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.00

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 6.15 4.85 และ 0.22 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 7.26 และ 3.49 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 201

**ภาพที่ 201 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**

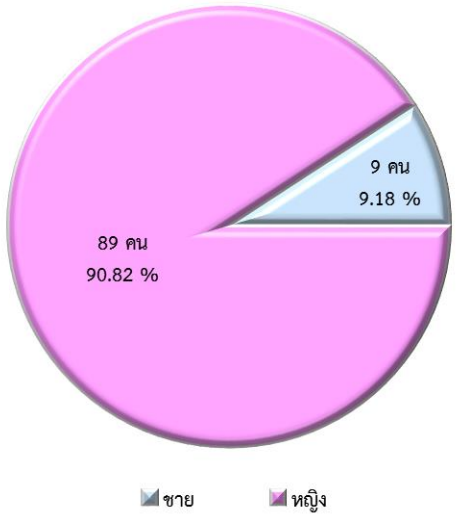


**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์** แสดงตามภาพที่ 202 - 206 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 98 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 98 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.18 และเป็นเพศหญิง จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 90.82 แสดงตามภาพที่ 202

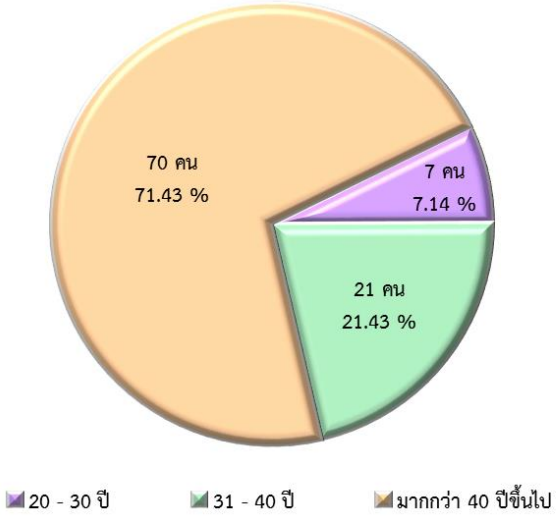
**ภาพที่ 202 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 98 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 71.43 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.43 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14 แสดงตามภาพที่ 203

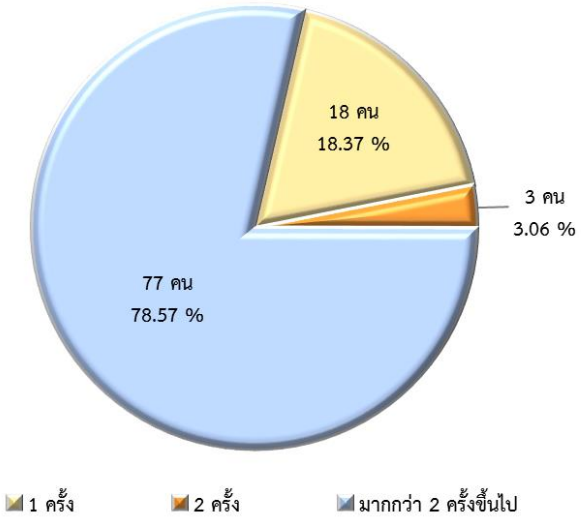
**ภาพที่ 203 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์**



**3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 98 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 78.57 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.37 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.06 แสดงตามภาพที่ 204

**ภาพที่ 204 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์**




**3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 98 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 205

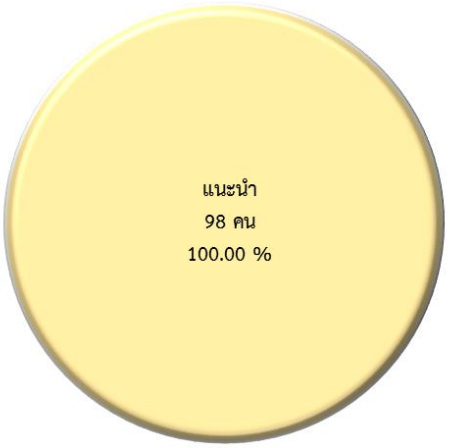
**ภาพที่ 205 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์**



**3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 98 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 206

**ภาพที่ 206 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์**



**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565** แสดงตามภาพที่ 207

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 98 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 3 ฉบับ โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

**4.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

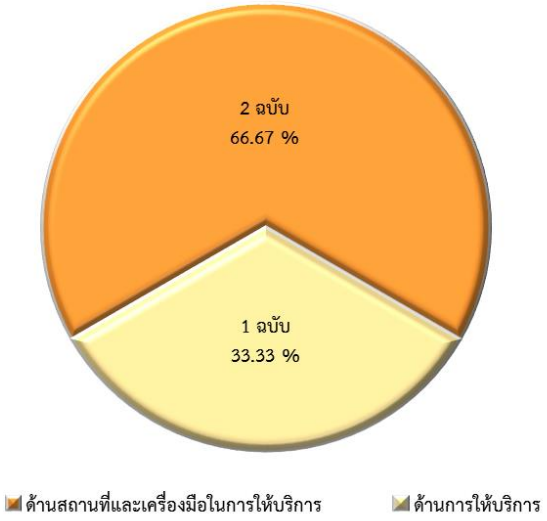
**4.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 66.67)

- ควรเพิ่มจำนวนที่นั่งพักคอยให้ผู้มารอติดต่อสอบถามให้มากขึ้น

**4.1.5) ด้านการให้บริการ** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 33.33)

- ข่าวประชาสัมพันธ์ที่หน้าเว็บไซต์ของสำนักงานคลังจังหวัดควรอยู่ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย

**ภาพที่ 207 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**



**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 6 ฉบับ ลดลงเป็น 3 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร มีจำนวนลดลง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ มีจำนวนเพิ่มขึ้น จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 57

**ตารางที่ 57 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565**

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

### 2.4.3 สำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น

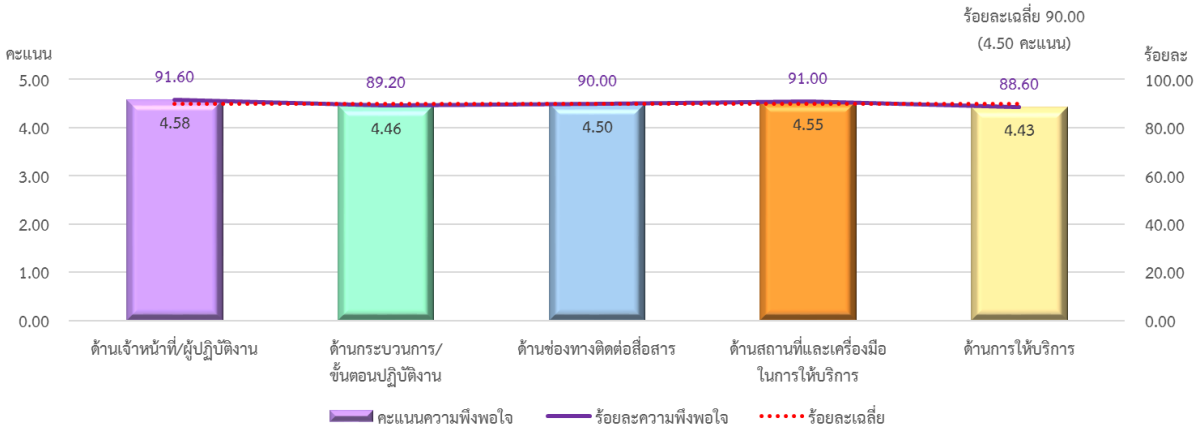
#### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

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 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น 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/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 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 จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 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 GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.48 | 89.60 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.40 | 88.00 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.36 | 87.20 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.37 | 87.40 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.39 | 87.80 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (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/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 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

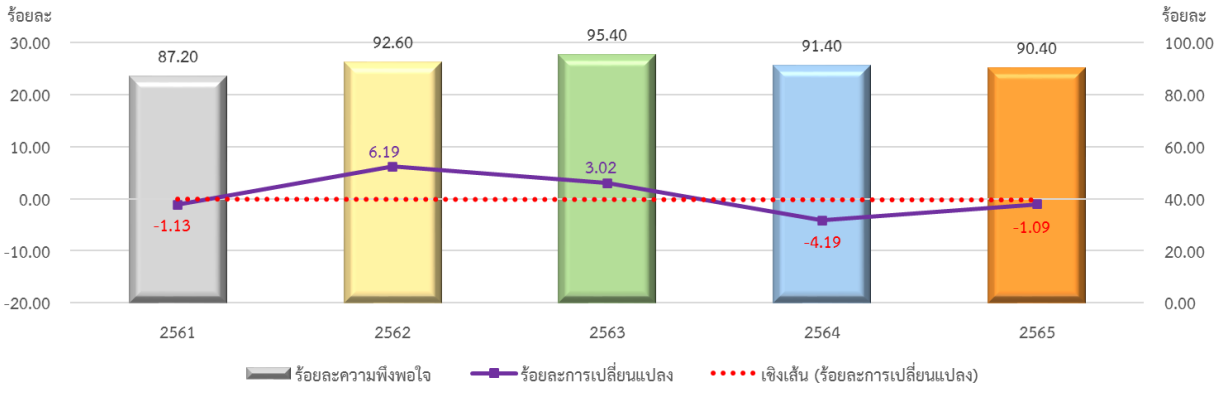
1) ความสะดวก รวดเร็วของการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร คะแนนเฉลี่ย 4.36 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.20

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 มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 209

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

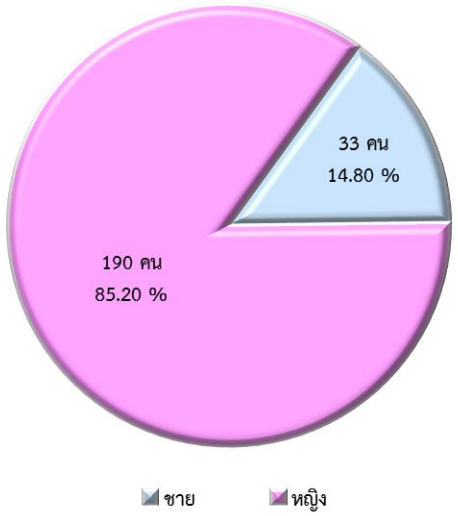


**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น** แสดงตามภาพที่ 210 - 214 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 223 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

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

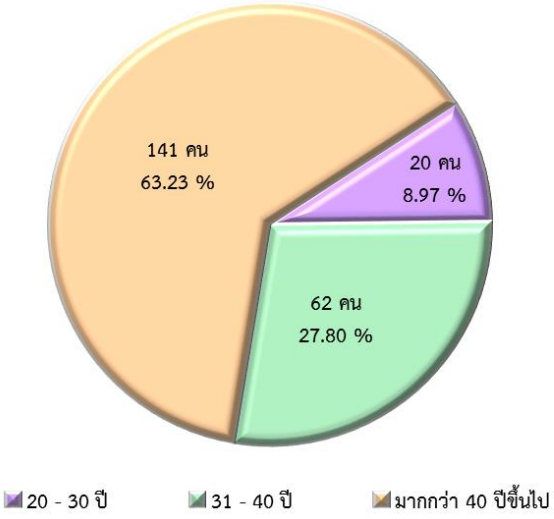
**ภาพที่ 210 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น**




**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

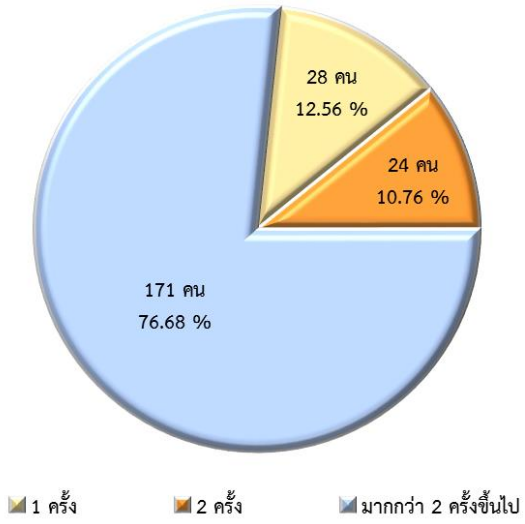
**ภาพที่ 211 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น**



**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

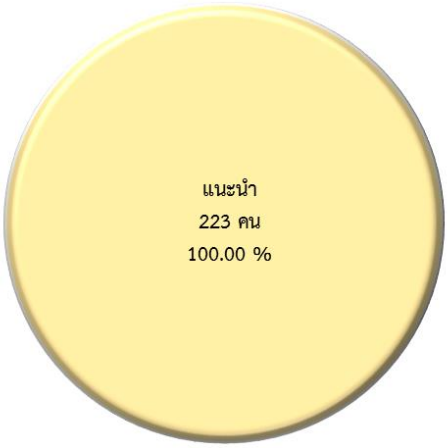
**ภาพที่ 213 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น**



**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

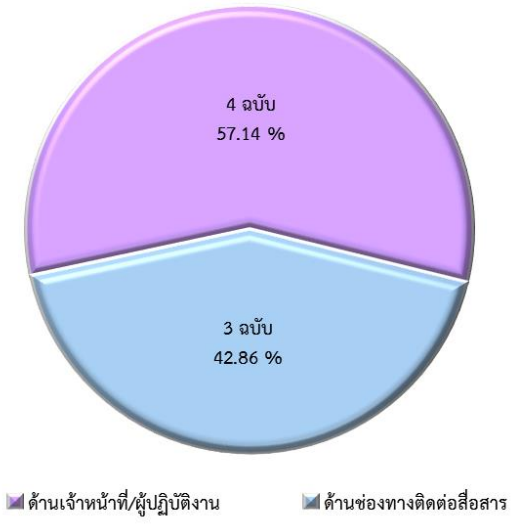
**4.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**

- 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 และด้านการให้บริการมีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง 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** |

### 2.4.4 สำนักงานคลังจังหวัดนครพนม

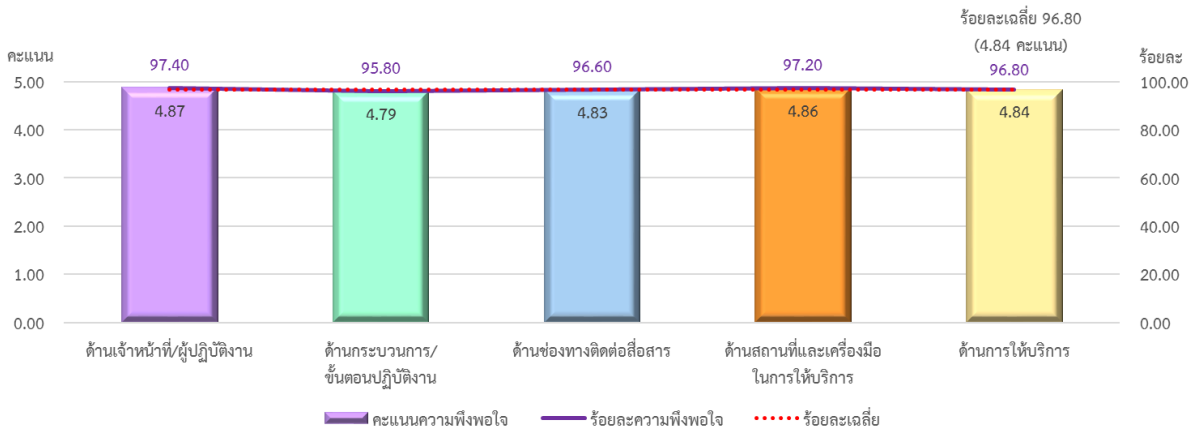
**1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม**

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.83 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.60 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

**1.1) การให้บริการภาพรวม** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.82 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.40

**1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.84 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.80 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.87 4.86 4.84 4.83 และ 4.79 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.40 97.20 96.80 96.60 และ 95.80 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 216 และตารางที่ 60

**ภาพที่ 216 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 60 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.83** | **96.60** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.82** | **96.40** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.84** | **96.80** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** | **4.87** | **97.40** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.88 | 97.60 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.84 | 96.80 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.86 | 97.20 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.90 | 98.00 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.79** | **95.80** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.76 | 95.20 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.80 | 96.00 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.82 | 96.40 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.83** | **96.60** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.88 | 97.60 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.73 | 94.60 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.80 | 96.00 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.92 | 98.40 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.86** | **97.20** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.84 | 96.80 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.82 | 96.40 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.92 | 98.40 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.84 | 96.80 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.86 | 97.20 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.84** | **96.80** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.86 | 97.20 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.82 | 96.40 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.88 | 97.60 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.84 | 96.80 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.82 | 96.40 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.78 | 95.60 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.86 | 97.20 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น | 4.84 | 96.80 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.82 | 96.40 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.88 | 97.60 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย และสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.92 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.40

2) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.90 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.00

3) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ มีการรับเรื่อง ประสานงานและติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวกรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และวิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ คะแนนเฉลี่ย 4.88 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.60

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

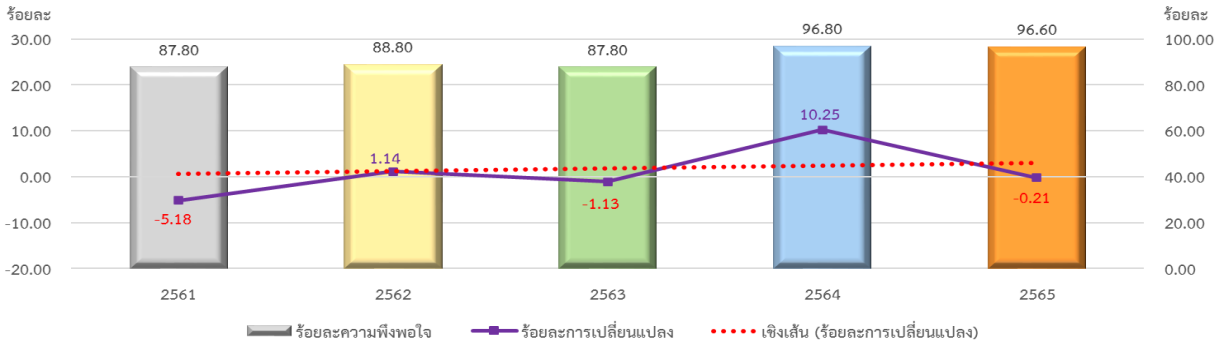
1) ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงานคลังจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.60

2) ความยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.76 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.20

3) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 5.18 1.13 และ 0.21 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 1.14 และ 10.25 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 217

**ภาพที่ 217 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**

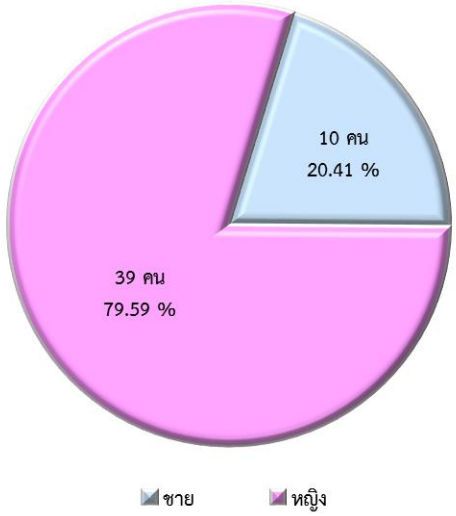


**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม** แสดงตามภาพที่ 218 - 222 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 49 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 49 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 20.41 และเป็นเพศหญิง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 79.59 แสดงตามภาพที่ 218

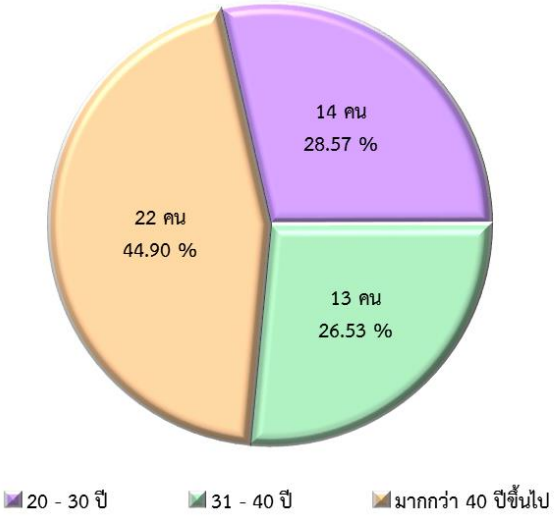
**ภาพที่ 218 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 49 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 44.90 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 และอยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 26.53 แสดงตามภาพที่ 219

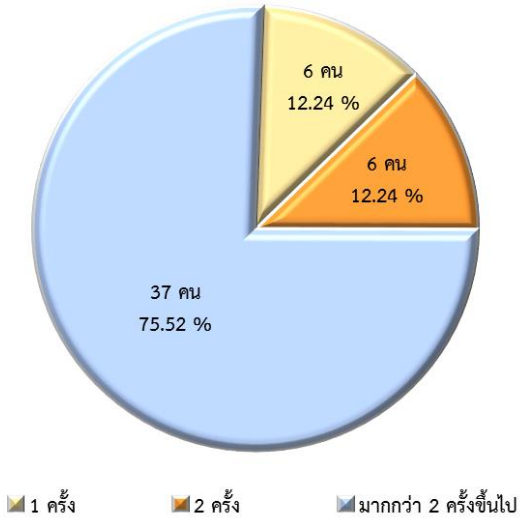
**ภาพที่ 219 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม**



**3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 49 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 75.52 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง แต่ละประเภทมีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 12.24 แสดงตามภาพที่ 220

**ภาพที่ 220 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม**




**3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 49 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 221

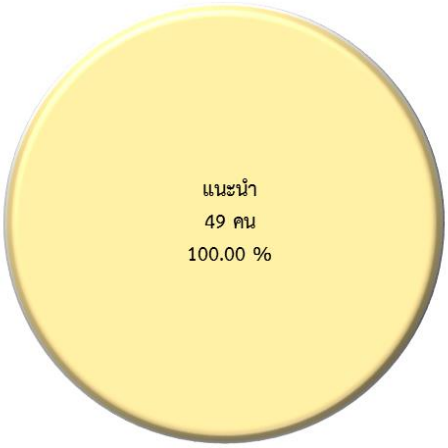
**ภาพที่ 221 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม**



**3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 49 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 222

**ภาพที่ 222 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม**




**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 49 ฉบับ พบว่า ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 8 ฉบับ ลดลงเป็นไม่มีข้อเสนอแนะ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร มีจำนวนลดลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 61

**ตารางที่ 61 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565**

| ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ | จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ) | |
|---|---|---|
| | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน | 0 | 0 |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน | 3 | 0 |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร | 5 | 0 |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | 0 | 0 |
| ด้านการให้บริการ | 0 | 0 |
| **รวมทั้งหมด** | **8** | **0** |

### 2.4.5 สำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม

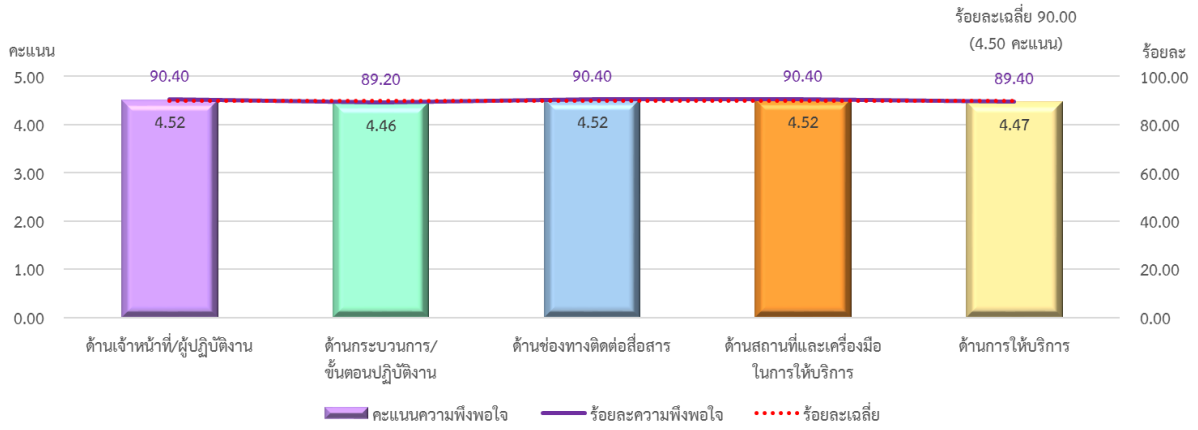
#### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.60 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่อย่างไรก็ตาม ระดับคะแนนยังต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

**1.1) การให้บริการภาพรวม** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.00

**1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.50 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.00 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านการให้บริการ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.52 4.52 4.52 4.47 และ 4.46 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40 90.40 90.40 89.40 และ 89.20 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 223 และตารางที่ 62

**ภาพที่ 223 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 62 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.53** | **90.60** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.55** | **91.00** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.50** | **90.00** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** | **4.52** | **90.40** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.49 | 89.80 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.47 | 89.40 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.55 | 91.00 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.58 | 91.60 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.46** | **89.20** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.38 | 87.60 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.49 | 89.80 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.51 | 90.20 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.52** | **90.40** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.44 | 88.80 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.45 | 89.00 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.62 | 92.40 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.56 | 91.20 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.52** | **90.40** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.51 | 90.20 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.44 | 88.80 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.60 | 92.00 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.49 | 89.80 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.55 | 91.00 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.47** | **89.40** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.51 | 90.20 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.51 | 90.20 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.56 | 91.20 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.44 | 88.80 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.38 | 87.60 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.38 | 87.60 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.51 | 90.20 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น | 4.45 | 89.00 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.49 | 89.80 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.49 | 89.80 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ คะแนนเฉลี่ย 4.62 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.40

2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.00

3) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.60

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

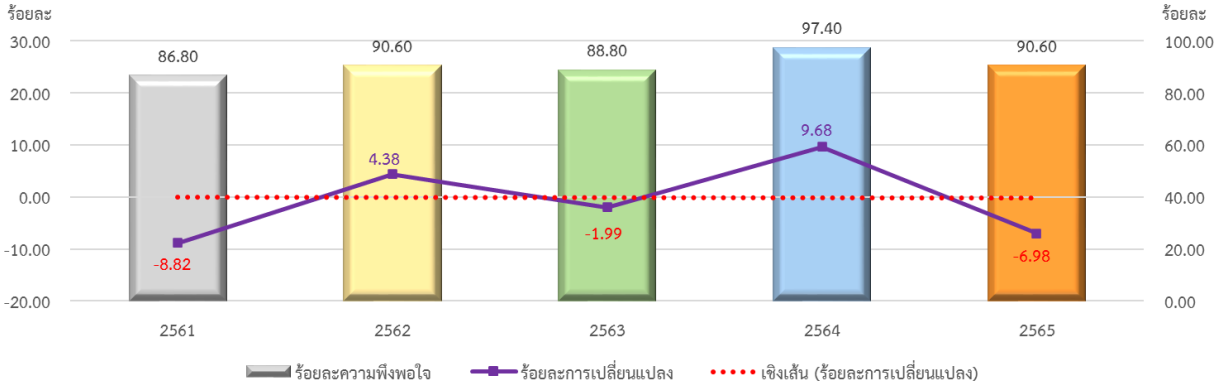
1) ความยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด และรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.38 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.60

2) ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และความสะดวก รวดเร็วของการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร คะแนนเฉลี่ย 4.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.80

3) ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงานคลังจังหวัด และการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษานโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.45 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.00

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 8.82 1.99 และ 6.98 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 4.38 และ 9.68 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 224

**ภาพที่ 224 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**

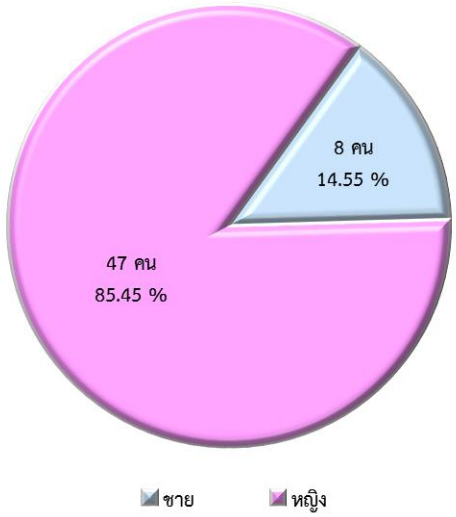


**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม** แสดงตามภาพที่ 225 - 229 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 55 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 55 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 14.55 และเป็นเพศหญิง จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 85.45 แสดงตามภาพที่ 225

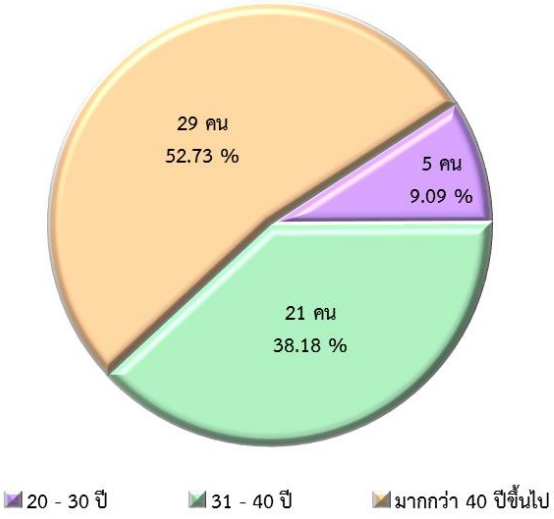
**ภาพที่ 225 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 55 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 52.73 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 38.18 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09 แสดงตามภาพที่ 226

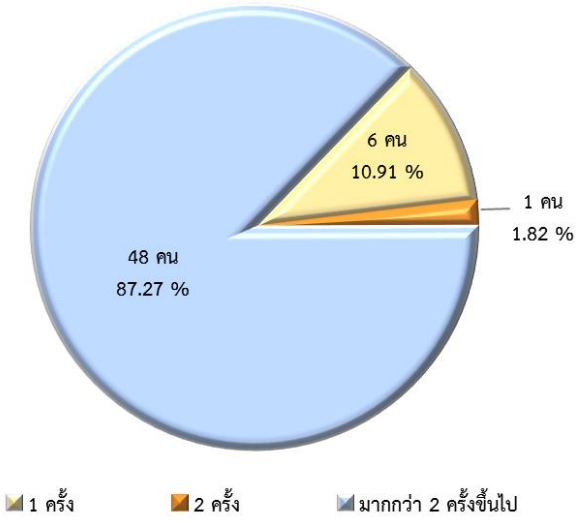
**ภาพที่ 226 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม**



**3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 55 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 87.27 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 10.91 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.82 แสดงตามภาพที่ 227

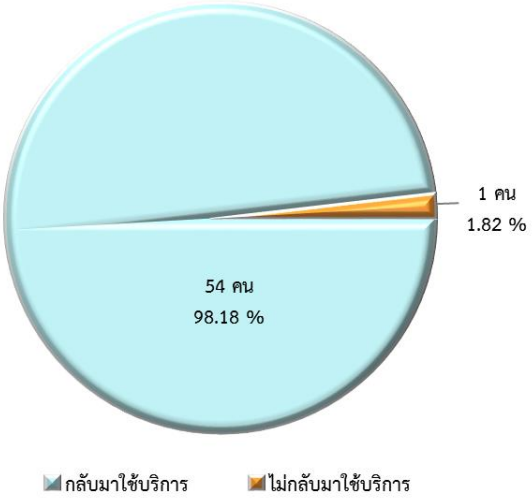
**ภาพที่ 227 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม**




**3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 55 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 98.18 และไม่มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.82 แสดงตามภาพที่ 228

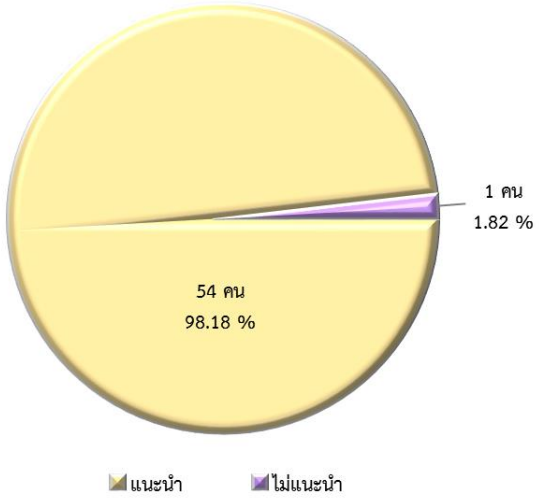
**ภาพที่ 228 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม**



**3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 55 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 98.18 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.82 แสดงตามภาพที่ 229

**ภาพที่ 229 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม**



**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565** แสดงตามภาพที่ 230

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 55 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 2 ฉบับ โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

**4.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00)

- ควรเพิ่มความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่ให้มีความเชี่ยวชาญ เพื่อสามารถให้คำแนะนำกับผู้มาติดต่อได้อย่างถูกต้อง แม่นยำมากยิ่งขึ้น

**4.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.5) ด้านการให้บริการ**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**ภาพที่ 230 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**



**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 4 ฉบับ ลดลงเป็น 2 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน มีจำนวนเพิ่มขึ้น ข้อเสนอแนะด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ มีจำนวนลดลง ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 63

**ตารางที่ 63 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565**

| ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ | จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ) | |
|---|---|---|
| | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน | 0 | 2 |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน | 1 | 0 |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร | 2 | 0 |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | 0 | 0 |
| ด้านการให้บริการ | 1 | 0 |
| **รวมทั้งหมด** | **4** | **2** |

### 2.4.6 สำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร

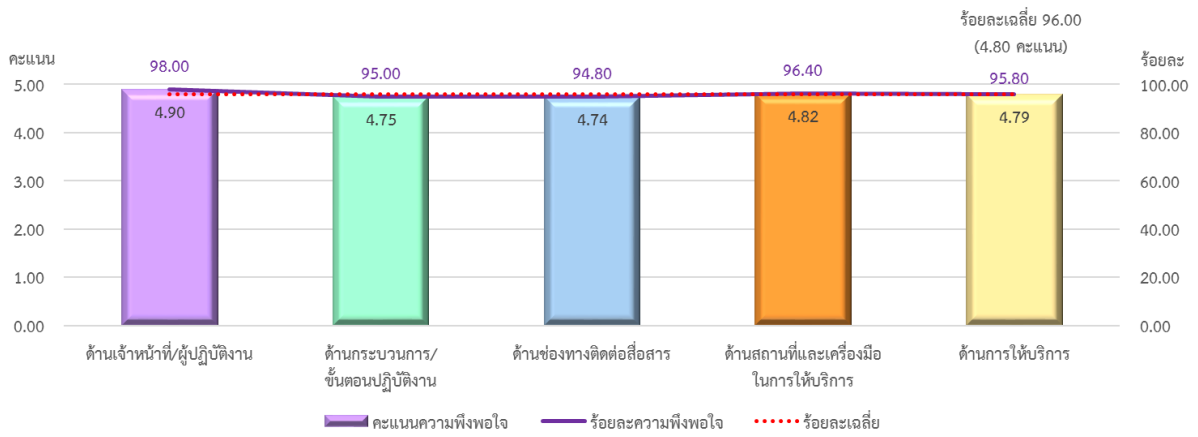
**1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม**

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.84 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.80 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

**1.1) การให้บริการภาพรวม** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.88 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.60

**1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.80 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.00 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.90 4.82 4.79 4.75 และ 4.74 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.00 96.40 95.80 95.00 และ 94.80 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 231 และตารางที่ 64

**ภาพที่ 231 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 64 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.84** | **96.80** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.88** | **97.60** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.80** | **96.00** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** | **4.90** | **98.00** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.88 | 97.60 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.88 | 97.60 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.90 | 98.00 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.93 | 98.60 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.75** | **95.00** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.80 | 96.00 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.73 | 94.60 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.73 | 94.60 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.74** | **94.80** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.75 | 95.00 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.65 | 93.00 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.78 | 95.60 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.78 | 95.60 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.82** | **96.40** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.78 | 95.60 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.83 | 96.60 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.88 | 97.60 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.85 | 97.00 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.78 | 95.60 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.79** | **95.80** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.90 | 98.00 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.80 | 96.00 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.83 | 96.60 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.75 | 95.00 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.75 | 95.00 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.65 | 93.00 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.85 | 97.00 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น | 4.75 | 95.00 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.83 | 96.60 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.83 | 96.60 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.93 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.60

2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ และการตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.90 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.00

3) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ ให้บริการด้วยความรวดเร็วตรงความต้องการ และสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.88 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.60

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

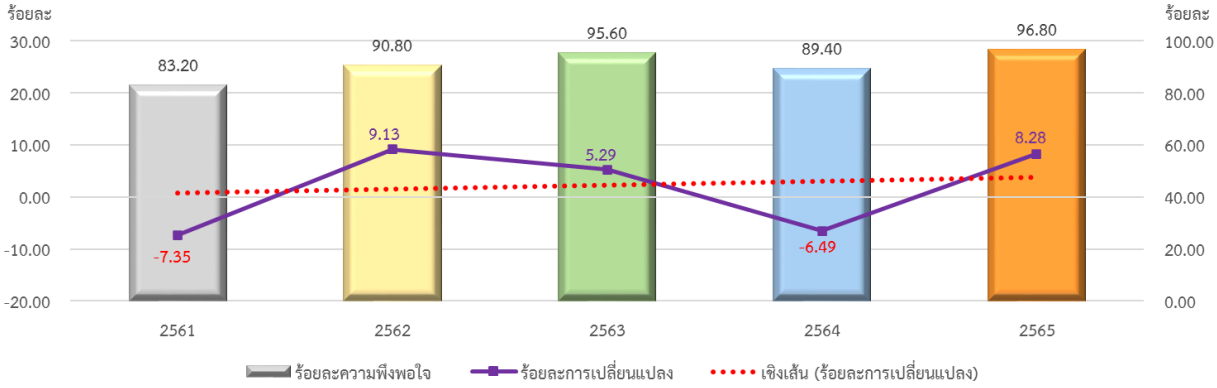
1) ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงานคลังจังหวัด และการนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.00

2) ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ และการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส คะแนนเฉลี่ย 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.60

3) ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับ ความสะดวกรวดเร็วของการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด และการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษานโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.75 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.00

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 7.35 และ 6.49 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสารและด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 9.13 5.29 และ 8.28 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 232

**ภาพที่ 232 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**

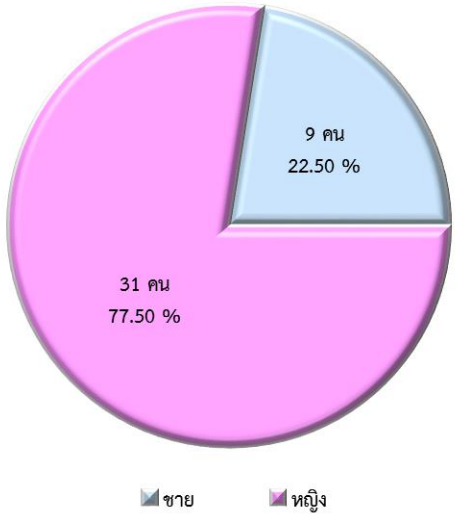


**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร** แสดงตามภาพที่ 233 - 237 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 40 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 40 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 และเป็นเพศหญิง จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 77.50 แสดงตามภาพที่ 233

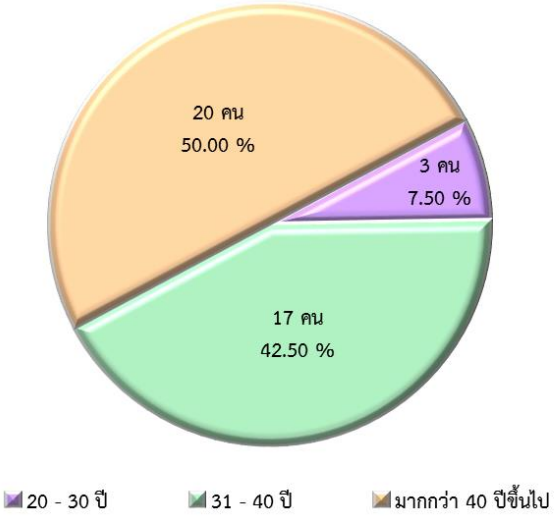
**ภาพที่ 233 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 40 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 แสดงตามภาพที่ 234

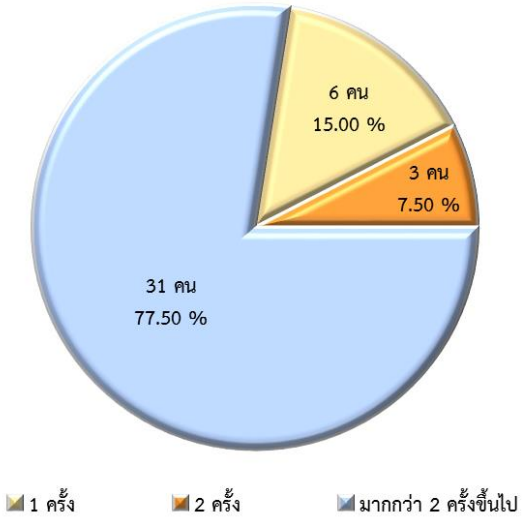
**ภาพที่ 234 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร**



### 3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 40 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 77.50 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 แสดงตามภาพที่ 235

**ภาพที่ 235 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร**




### 3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 40 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 236

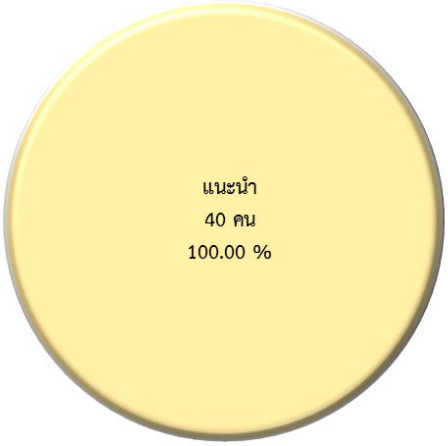
**ภาพที่ 236 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร**



**3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 40 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 237

**ภาพที่ 237 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร**




**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 40 ฉบับ พบว่า ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 5 ฉบับ ลดลงเป็นไม่มีข้อเสนอแนะ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการมีจำนวนลดง ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการมีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 65

**ตารางที่ 65 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565**

| ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ | จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ) | |
|---|---|---|
| | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน | 1 | 0 |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน | 1 | 0 |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร | 0 | 0 |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | 0 | 0 |
| ด้านการให้บริการ | 3 | 0 |
| **รวมทั้งหมด** | **5** | **0** |

### 2.4.7 สำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด

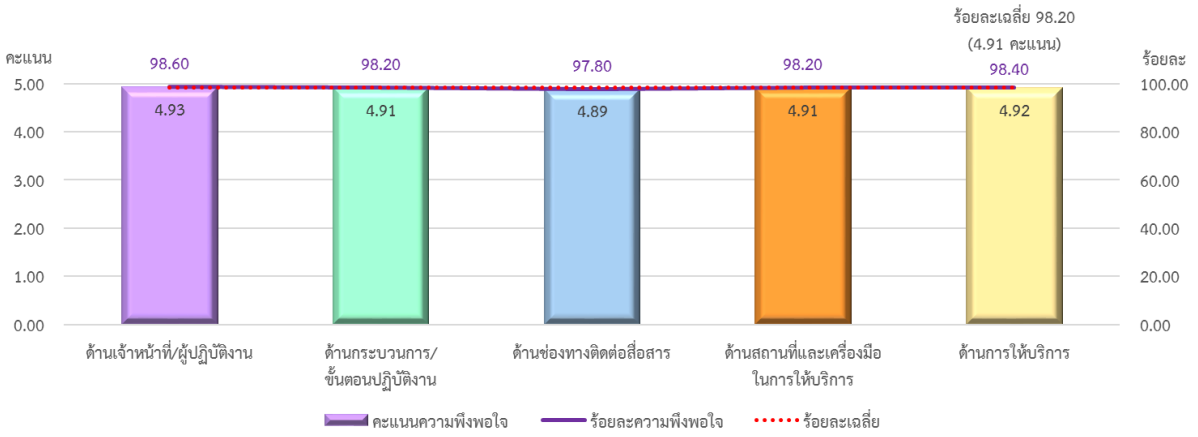
**1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม**

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.87 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.40 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

**1.1) การให้บริการภาพรวม** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.82 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.40

**1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.91 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.20 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.93 4.92 4.91 4.91 และ 4.89 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.60 98.40 98.20 98.20 และ 97.80 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 238 และตารางที่ 66

**ภาพที่ 238 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 66 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.87** | **97.40** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.82** | **96.40** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.91** | **98.20** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** | **4.93** | **98.60** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.92 | 98.40 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.92 | 98.40 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.93 | 98.60 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.93 | 98.60 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.91** | **98.20** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.92 | 98.40 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.89 | 97.80 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.93 | 98.60 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.89** | **97.80** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.92 | 98.40 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.85 | 97.00 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.90 | 98.00 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.90 | 98.00 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.91** | **98.20** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.92 | 98.40 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.89 | 97.80 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.92 | 98.40 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.92 | 98.40 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.92 | 98.40 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.92** | **98.40** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.94 | 98.80 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.92 | 98.40 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.87 | 97.40 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.93 | 98.60 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.86 | 97.20 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.92 | 98.40 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.93 | 98.60 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น | 4.93 | 98.60 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.93 | 98.60 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.93 | 98.60 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.94 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.80

2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว มีการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน มีการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษานโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และวิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ คะแนนเฉลี่ย 4.93 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.60

3) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีการรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.92 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.40

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

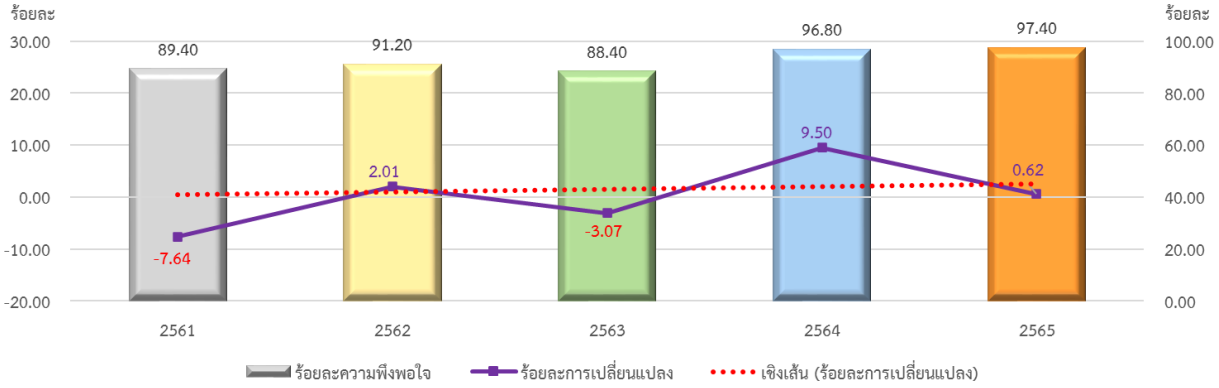
1) ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงานคลังจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.85 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.00

2) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.86 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.20

3) ความสะดวก รวดเร็ว และความมีประสิทธิภาพของการให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) คะแนนเฉลี่ย 4.87 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.40

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 7.64 และ 3.07 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 2.01 9.50 และ 0.62 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 239

**ภาพที่ 239 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**

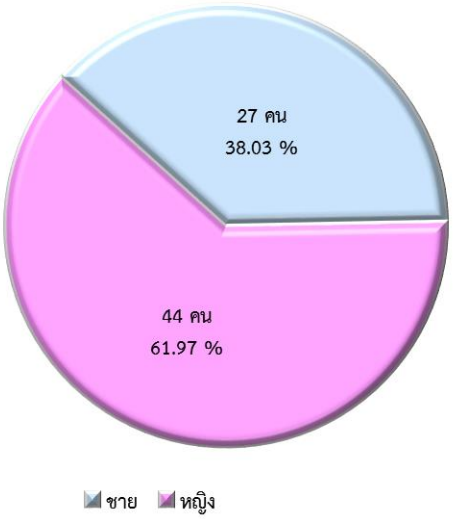


**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด** แสดงตามภาพที่ 240 - 244 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 71 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 71 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 38.03 และเป็นเพศหญิง จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 61.97 แสดงตามภาพที่ 240

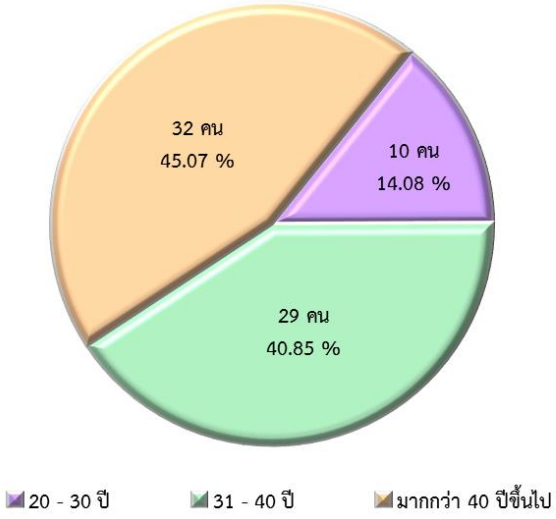
**ภาพที่ 240 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 71 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 45.07 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 40.85 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 14.08 แสดงตามภาพที่ 241

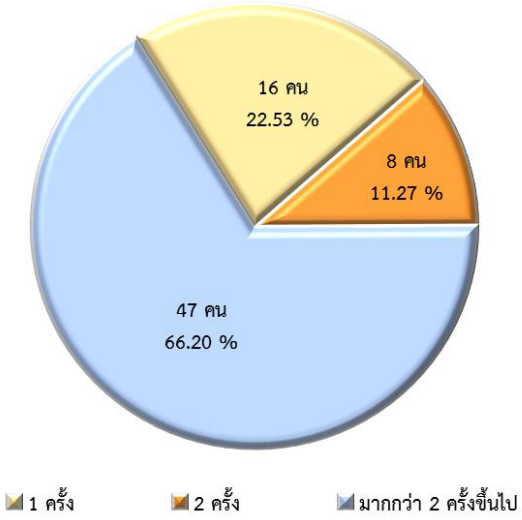
**ภาพที่ 241 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด**



**3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 71 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 66.20 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 22.53 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 11.27 แสดงตามภาพที่ 242

**ภาพที่ 242 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด**




**3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 71 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 243

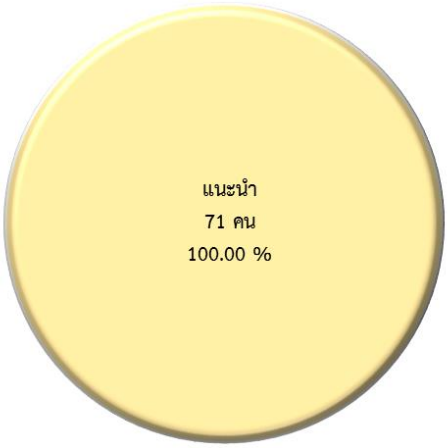
**ภาพที่ 243 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด**



**3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 71 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 244

**ภาพที่ 244 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด**




**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 71 ฉบับ พบว่า ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 4 ฉบับ ลดลงเป็นไม่มีข้อเสนอแนะ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร มีจำนวนลดลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 67

**ตารางที่ 67 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565**

| ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ | จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ) | |
|---|---|---|
| | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน | 0 | 0 |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน | 2 | 0 |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร | 2 | 0 |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | 0 | 0 |
| ด้านการให้บริการ | 0 | 0 |
| **รวมทั้งหมด** | **4** | **0** |

### 2.4.8 สำนักงานคลังจังหวัดเลย

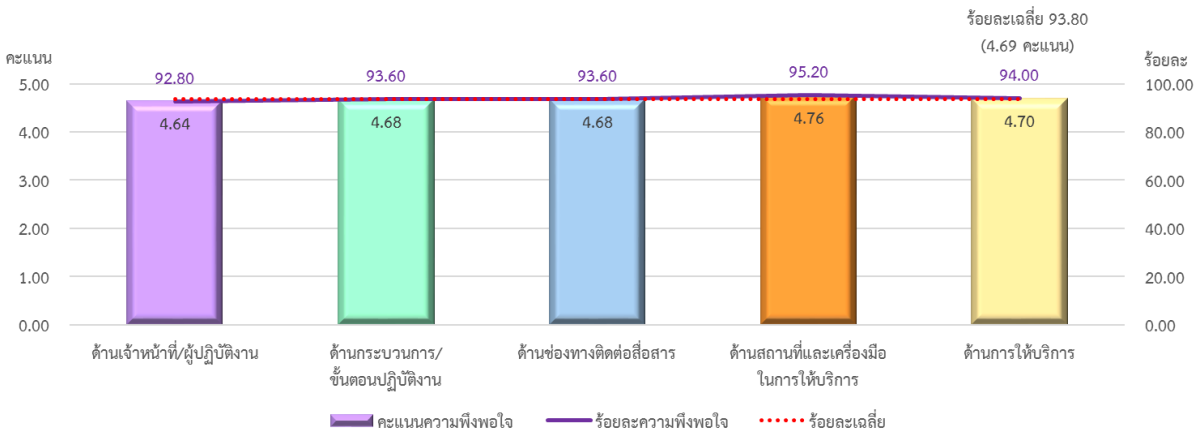
#### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเลย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.80 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่อย่างไรก็ตาม ระดับคะแนนยังต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

**1.1) การให้บริการภาพรวม** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.80

**1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.80 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.76 4.70 4.68 4.68 และ 4.64 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.20 94.00 93.60 93.60 และ 92.80 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 245 และตารางที่ 68

**ภาพที่ 245 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเลย จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 68 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเลย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดเลย (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.69** | **93.80** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.69** | **93.80** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.69** | **93.80** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** | **4.64** | **92.80** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.69 | 93.80 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.64 | 92.80 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.58 | 91.60 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.64 | 92.80 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.68** | **93.60** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.61 | 92.20 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.69 | 93.80 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.75 | 95.00 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.68** | **93.60** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.75 | 95.00 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.53 | 90.60 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.69 | 93.80 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.75 | 95.00 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.76** | **95.20** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.75 | 95.00 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.78 | 95.60 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.81 | 96.20 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.75 | 95.00 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.72 | 94.40 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.70** | **94.00** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.69 | 93.80 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.69 | 93.80 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.67 | 93.40 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.61 | 92.20 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.72 | 94.40 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.72 | 94.40 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.81 | 96.20 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น | 4.75 | 95.00 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.69 | 93.80 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.69 | 93.80 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเลย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และมีการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน คะแนนเฉลี่ย 4.81 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.20

2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60

3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส มีการรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง และมีการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษานโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.75 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.00

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

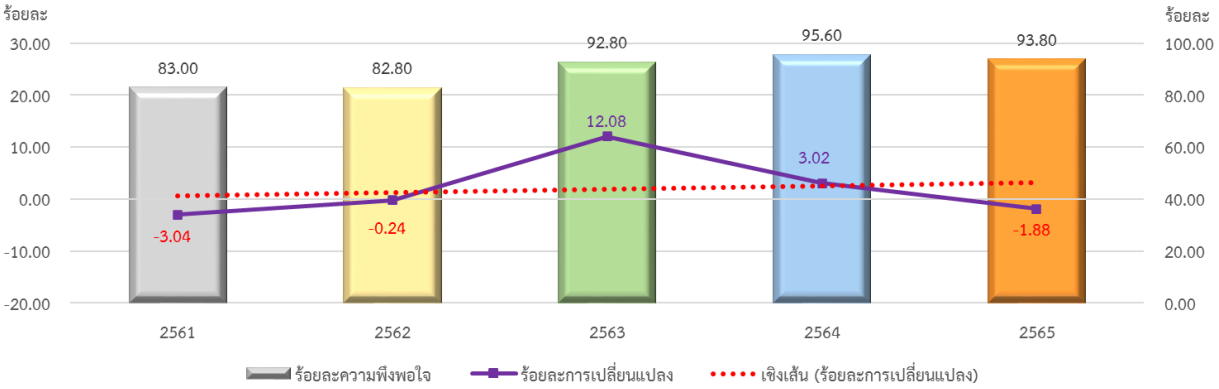
1) ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงานคลังจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.60

2) ความเหมาะสมในการใช้คำพูดและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.60

3) ความยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ และความสะดวก รวดเร็วของการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร คะแนนเฉลี่ย 4.61 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.20

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเลย ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 3.04 0.24 และ 1.88 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 12.08 และ 3.02 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดเลย มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 246

**ภาพที่ 246 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเลย ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**

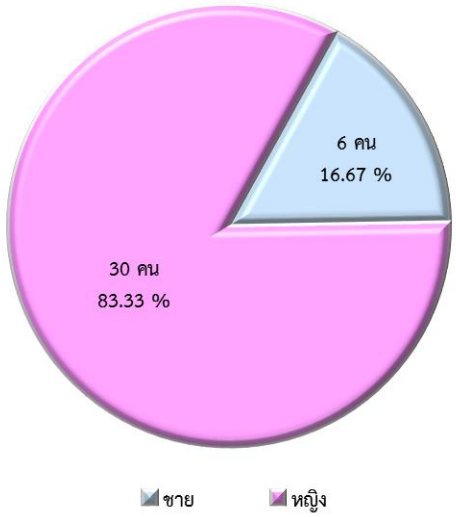


**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดเลย** แสดงตามภาพที่ 247 - 251 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 36 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 36 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 และเป็นเพศหญิง จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 83.33 แสดงตามภาพที่ 247

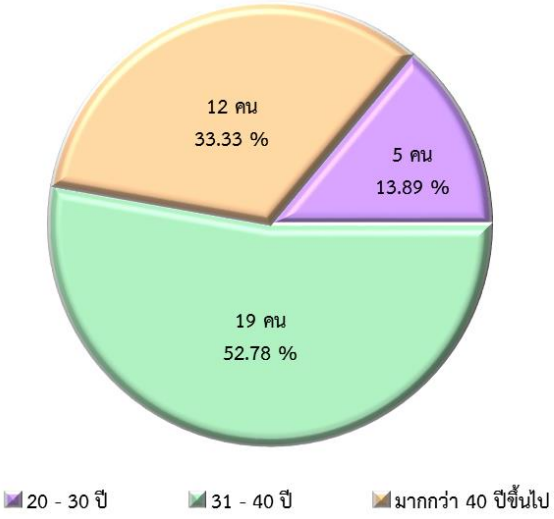
**ภาพที่ 247 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดเลย**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 36 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี มากที่สุด จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 52.78 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 13.89 แสดงตามภาพที่ 248

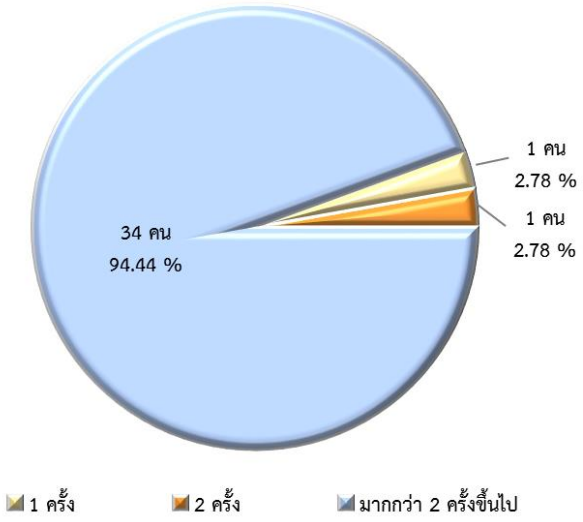
**ภาพที่ 248 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดเลย**



### 3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 36 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 94.44 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง แต่ละประเภทมีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.78 แสดงตามภาพที่ 249

**ภาพที่ 249 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดเลย**




### 3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเลย

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 36 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 250

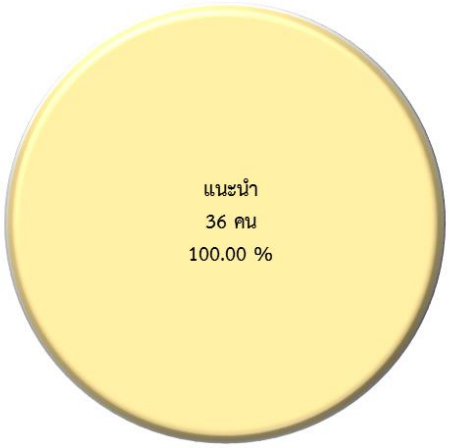
**ภาพที่ 250 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเลย**



**3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเลย**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 36 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 251

**ภาพที่ 251 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเลย**



**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเลย**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเลย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565** แสดงตามภาพที่ 252

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 36 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 2 ฉบับ โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

**4.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00)

- เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยวาจาที่สุภาพกับผู้มาติดต่อ

**4.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.5) ด้านการให้บริการ**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**ภาพที่ 252 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเลย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**



**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเลย ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 1 ฉบับ เพิ่มขึ้นเป็น 2 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน มีจำนวนเพิ่มขึ้น ข้อเสนอแนะด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน มีจำนวนลดลง ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 69

**ตารางที่ 69 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเลย ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565**

| ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ | จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ) | |
|---|---|---|
| | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน | 0 | 2 |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน | 1 | 0 |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร | 0 | 0 |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | 0 | 0 |
| ด้านการให้บริการ | 0 | 0 |
| **รวมทั้งหมด** | **1** | **2** |

### 2.4.9 สำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร

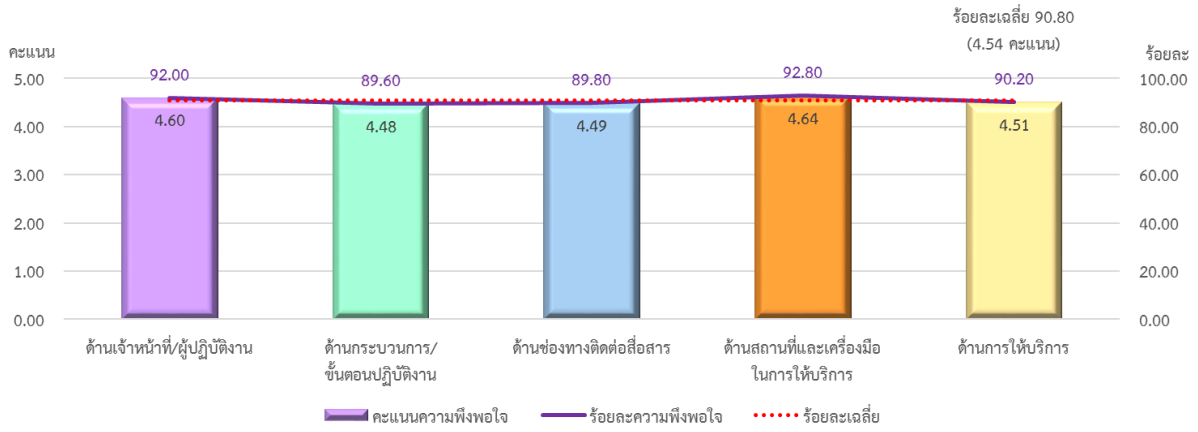
#### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.20 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่อย่างไรก็ตาม ระดับคะแนนยังต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

**1.1) การให้บริการภาพรวม** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.60

**1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.54 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.80 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.64 4.60 4.51 4.49 และ 4.48 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.80 92.00 90.20 89.80 และ 89.60 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 253 และตารางที่ 70

**ภาพที่ 253 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 70 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.56** | **91.20** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.58** | **91.60** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.54** | **90.80** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** | **4.60** | **92.00** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.54 | 90.80 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.56 | 91.20 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.63 | 92.60 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.65 | 93.00 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.48** | **89.60** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.49 | 89.80 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.48 | 89.60 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.48 | 89.60 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.49** | **89.80** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.49 | 89.80 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.42 | 88.40 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.49 | 89.80 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.54 | 90.80 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.64** | **92.80** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.65 | 93.00 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.58 | 91.60 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.67 | 93.40 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.63 | 92.60 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.67 | 93.40 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.51** | **90.20** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.63 | 92.60 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.58 | 91.60 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.56 | 91.20 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.38 | 87.60 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.43 | 88.60 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.45 | 89.00 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.53 | 90.60 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น | 4.46 | 89.20 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.46 | 89.20 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.57 | 91.40 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และมีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ คะแนนเฉลี่ย 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40

2) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ และมีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน คะแนนเฉลี่ย 4.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.00

3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง และการตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่ายและเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.60

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

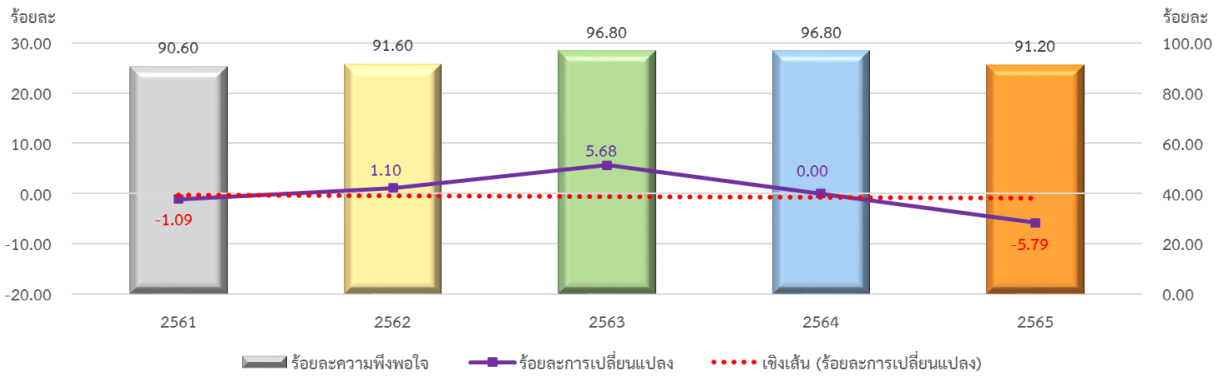
1) ความสะดวก รวดเร็วของการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร คะแนนเฉลี่ย 4.38 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.60

2) ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงานคลังจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.42 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.40

3) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.43 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.60

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 1.09 และ 5.79 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 1.10 และ 5.68 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมไม่เปลี่ยนแปลง และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 254

**ภาพที่ 254 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**

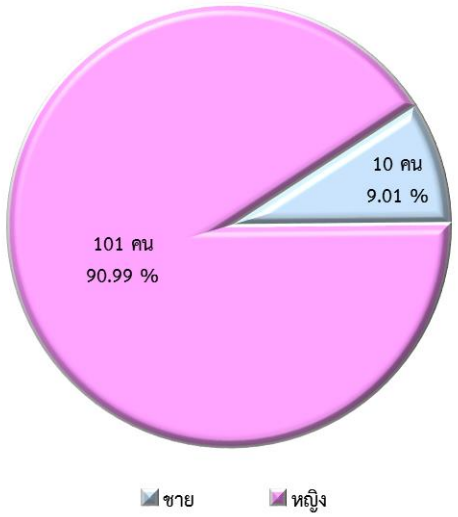


**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร** แสดงตามภาพที่ 255 - 259 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 111 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 111 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 9.01 และเป็นเพศหญิง จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 90.99 แสดงตามภาพที่ 255

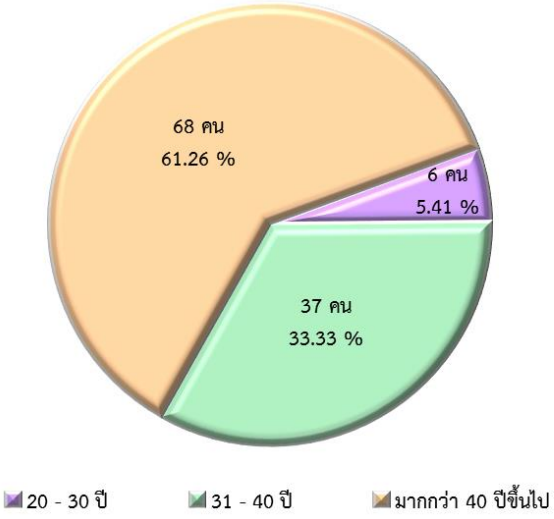
**ภาพที่ 255 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 111 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 61.26 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.41 แสดงตามภาพที่ 256

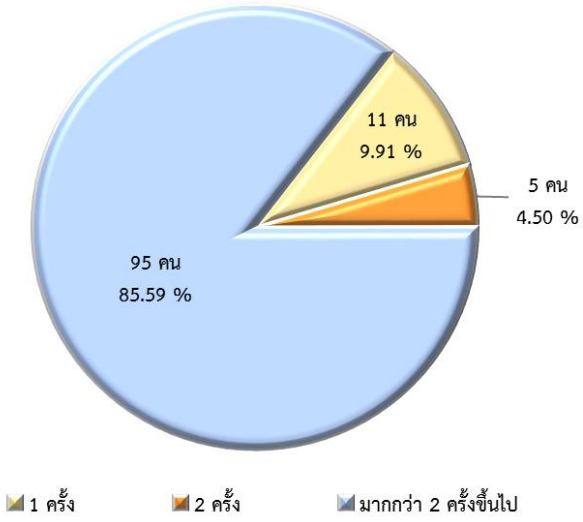
**ภาพที่ 256 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร**



**3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 111 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 85.59 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 9.91 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 แสดงตามภาพที่ 257

**ภาพที่ 257 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร**




**3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 111 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 258

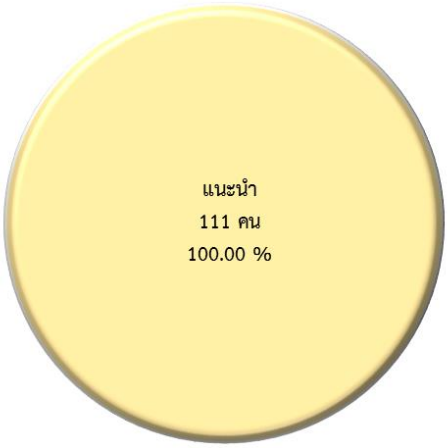
**ภาพที่ 258 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร**



**3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 111 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 259

**ภาพที่ 259 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร**




**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 111 ฉบับ พบว่า ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565 ไม่มีข้อเสนอแนะ

### 2.4.10 สำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย

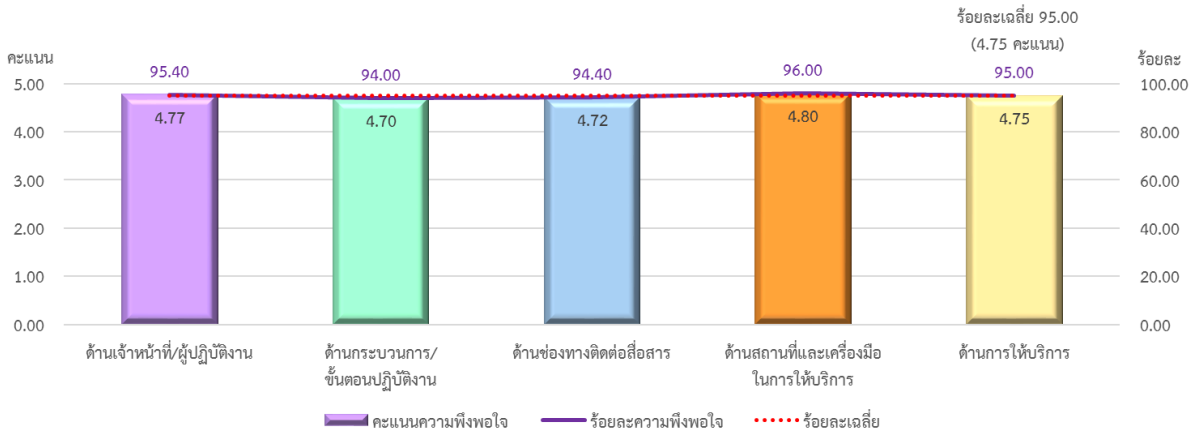
**1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม**

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.79 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.80 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

**1.1) การให้บริการภาพรวม** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.83 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.60

**1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.75 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.00 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.80 4.77 4.75 4.72 และ 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.00 95.40 95.00 94.40 และ 94.00 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 260 และตารางที่ 71

**ภาพที่ 260 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 71 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.79** | **95.80** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.83** | **96.60** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.75** | **95.00** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** | **4.77** | **95.40** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.74 | 94.80 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.74 | 94.80 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.80 | 96.00 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.78 | 95.60 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.70** | **94.00** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.65 | 93.00 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.72 | 94.40 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.74 | 94.80 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.72** | **94.40** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.72 | 94.40 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.62 | 92.40 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.75 | 95.00 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.77 | 95.40 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.80** | **96.00** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.78 | 95.60 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.77 | 95.40 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.85 | 97.00 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.78 | 95.60 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.82 | 96.40 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.75** | **95.00** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.74 | 94.80 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.78 | 95.60 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.78 | 95.60 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.71 | 94.20 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.74 | 94.80 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.71 | 94.20 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.77 | 95.40 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น | 4.77 | 95.40 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.72 | 94.40 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.75 | 95.00 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.85 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.00

2) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ คะแนนเฉลี่ย 4.82 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.40

3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.80 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.00

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

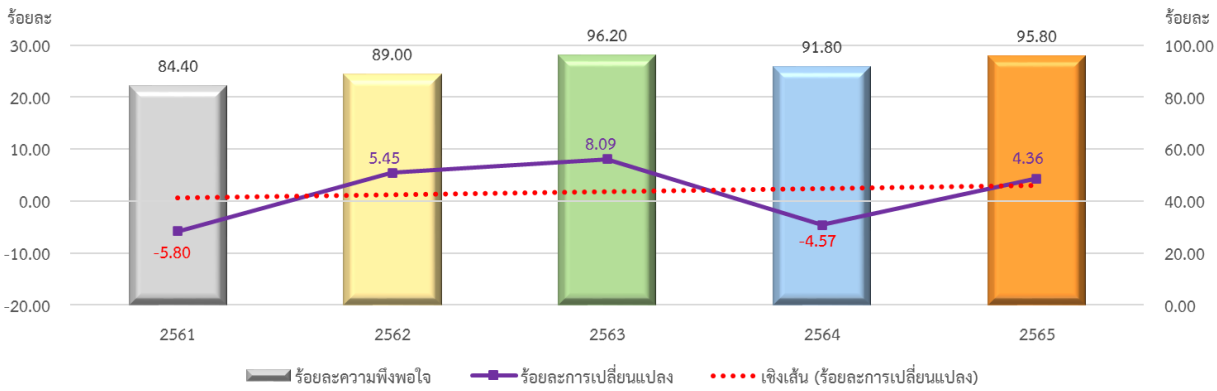
1) ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงานคลังจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.62 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.40

2) ความยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.00

3) ความสะดวก รวดเร็วของการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร และการนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.71 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.20

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 5.80 และ 4.57 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 5.45 8.09 และ 4.36 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 261

**ภาพที่ 261 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**

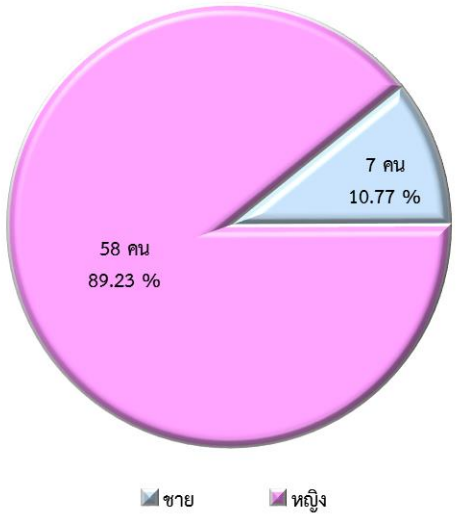


**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย** แสดงตามภาพที่ 262 - 266 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 65 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 65 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 10.77 และเป็นเพศหญิง จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 89.23 แสดงตามภาพที่ 262

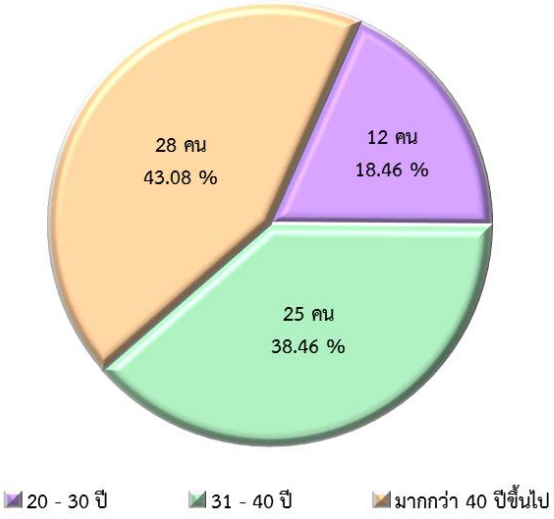
**ภาพที่ 262 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 65 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 43.08 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 38.46 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 18.46 แสดงตามภาพที่ 263

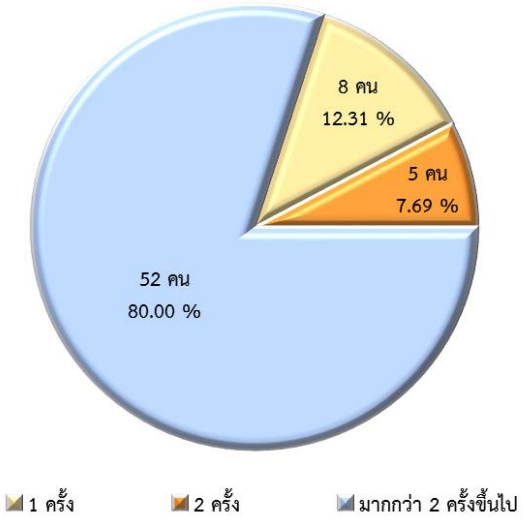
**ภาพที่ 263 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย**



**3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 65 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 12.31 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 7.69 แสดงตามภาพที่ 264

**ภาพที่ 264 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย**




**3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 65 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 265

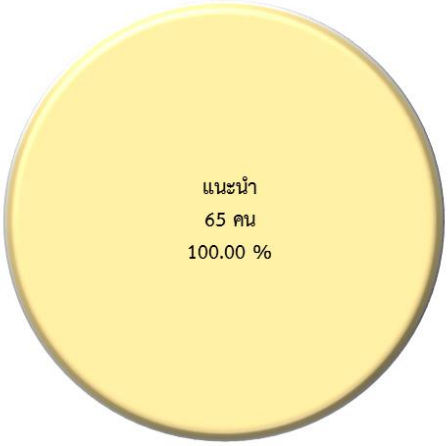
**ภาพที่ 265 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย**



**3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 65 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 266

**ภาพที่ 266 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย**




**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 65 ฉบับ พบว่า ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 9 ฉบับ ลดลงเป็นไม่มีข้อเสนอแนะ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ มีจำนวนลดลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 72

**ตารางที่ 72 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565**

| ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ | จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ) | |
|---|---|---|
| | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน | 1 | 0 |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน | 1 | 0 |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร | 5 | 0 |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | 1 | 0 |
| ด้านการให้บริการ | 1 | 0 |
| **รวมทั้งหมด** | **9** | **0** |

### 2.4.11 สำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู

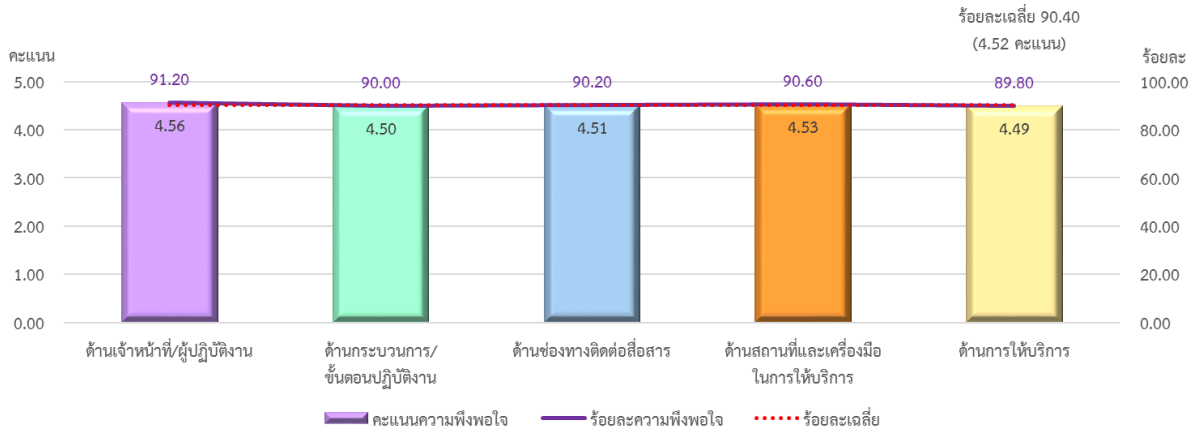
**1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม**

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.00 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่อย่างไรก็ตาม ระดับคะแนนยังต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

**1.1) การให้บริการภาพรวม** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.60

**1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.56 4.53 4.51 4.50 และ 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.20 90.60 90.20 90.00 และ 89.80 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 267 และตารางที่ 73

**ภาพที่ 267 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 73 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.55** | **91.00** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.58** | **91.60** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.52** | **90.40** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** | **4.56** | **91.20** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.49 | 89.80 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.54 | 90.80 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.59 | 91.80 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.60 | 92.00 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.50** | **90.00** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.49 | 89.80 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.49 | 89.80 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.53 | 90.60 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.51** | **90.20** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.53 | 90.60 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.45 | 89.00 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.51 | 90.20 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.56 | 91.20 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.53** | **90.60** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.51 | 90.20 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.52 | 90.40 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.53 | 90.60 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.53 | 90.60 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.56 | 91.20 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.49** | **89.80** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.55 | 91.00 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.52 | 90.40 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.52 | 90.40 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.42 | 88.40 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.39 | 87.80 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.41 | 88.20 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.53 | 90.60 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น | 4.46 | 89.20 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.53 | 90.60 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.58 | 91.60 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.00

2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.59 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.80

3) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ คะแนนเฉลี่ย 4.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.60

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

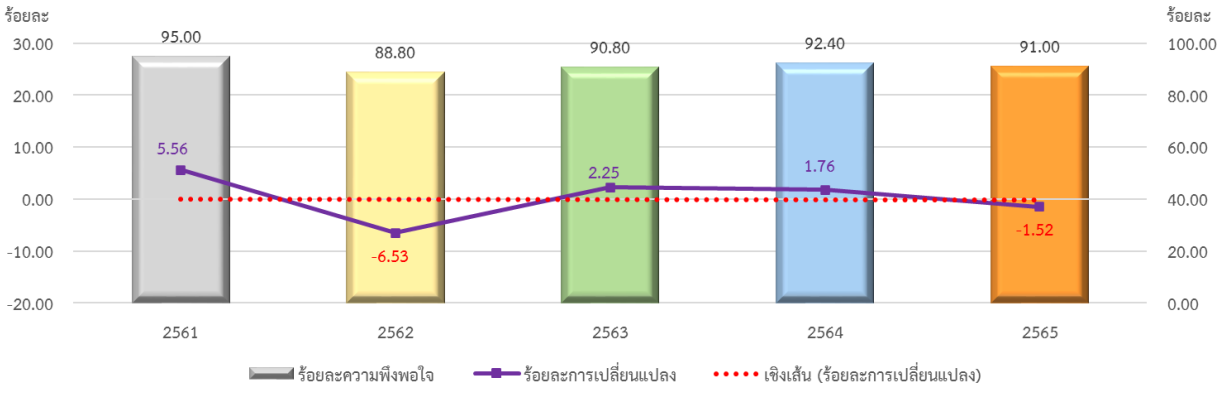
1) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.39 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.80

2) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.41 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.20

3) ความสะดวก รวดเร็วของการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร คะแนนเฉลี่ย 4.42 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.40

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 5.56 2.25 และ 1.76 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 6.53 และ 1.52 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสารและด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 268

**ภาพที่ 268 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**

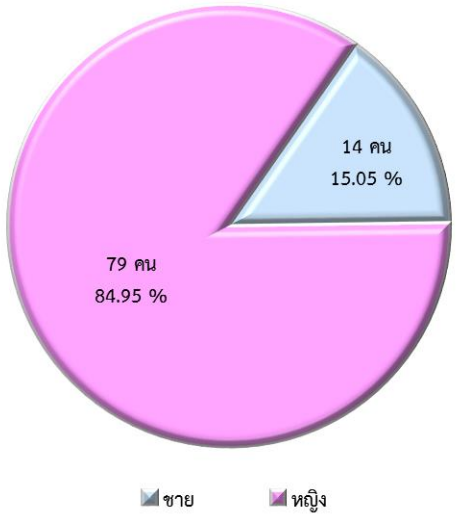


**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู** แสดงตามภาพที่ 269 - 273 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 93 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 93 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 15.05 และเป็นเพศหญิง จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 84.95 แสดงตามภาพที่ 269

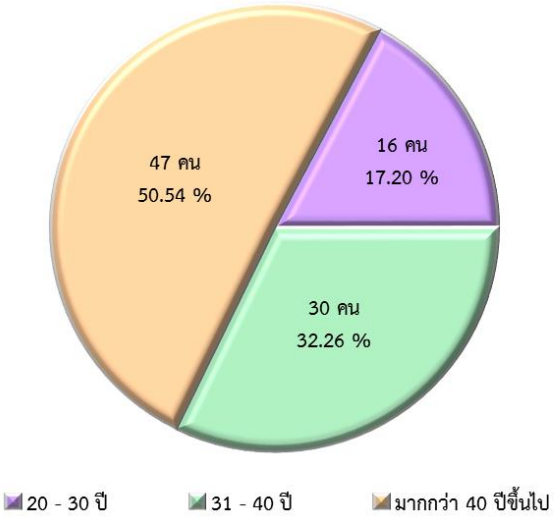
**ภาพที่ 269 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 93 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 50.54 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 32.26 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 17.20 แสดงตามภาพที่ 270

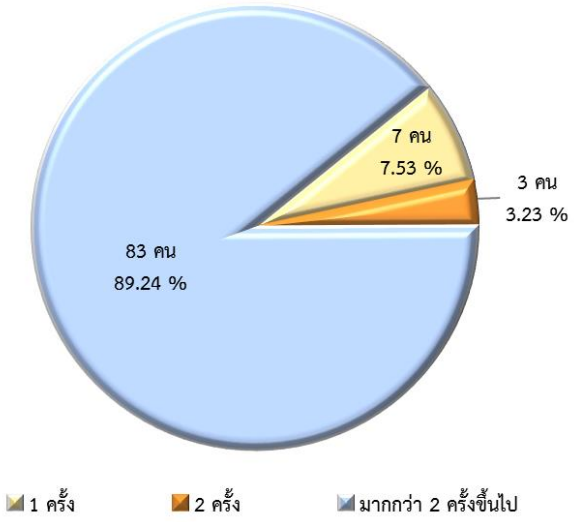
**ภาพที่ 270 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู**



**3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 93 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 89.24 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.53 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.23 แสดงตามภาพที่ 271

**ภาพที่ 271 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู**




**3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 93 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 272

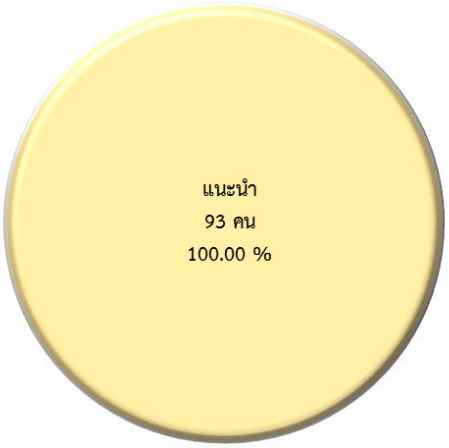
**ภาพที่ 272 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู**



**3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 93 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 273

**ภาพที่ 273 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู**



**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565** แสดงตามภาพที่ 274

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 93 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 5 ฉบับ โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

**4.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** (จำนวน 3 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 60.00)

- ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้ความรู้เรื่องระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) และระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) ให้มากขึ้น
- ควรมีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานคลังจังหวัดให้ชัดเจน และมีการถ่ายทอดความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่ทุกท่านให้สามารถทำงานแทนกันได้ หากมีการเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเมื่อผู้ติดต่อไปติดต่อเรื่องเดิมในครั้งต่อไปจะได้สามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ท่านอื่นได้อย่างต่อเนื่อง

**4.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 40.00)

- ควรเพิ่มคู่สายโทรศัพท์ให้มากขึ้น

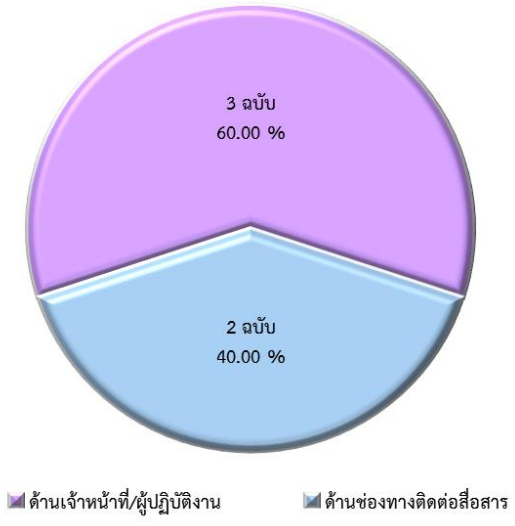
**4.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.5) ด้านการให้บริการ**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**ภาพที่ 274 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**



**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 1 ฉบับ เพิ่มขึ้นเป็น 5 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร มีจำนวนเพิ่มขึ้น ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 74

**ตารางที่ 74 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565**

| ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ | จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ) | |
|---|---|---|
| | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน | 1 | 3 |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน | 0 | 0 |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร | 0 | 2 |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | 0 | 0 |
| ด้านการให้บริการ | 0 | 0 |
| **รวมทั้งหมด** | **1** | **5** |

### 2.4.12 สำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ

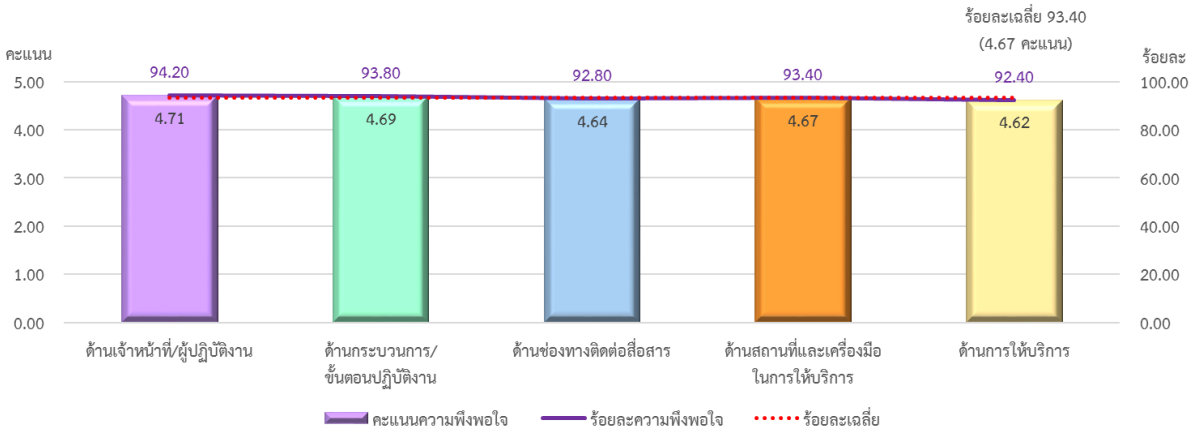
**1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม**

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.71 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.20 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

**1.1) การให้บริการภาพรวม** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.75 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.00

**1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.71 4.69 4.67 4.64 และ 4.62 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.20 93.80 93.40 92.80 และ 92.40 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 275 และตารางที่ 75

**ภาพที่ 275 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 75 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.71** | **94.20** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.75** | **95.00** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.67** | **93.40** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** | **4.71** | **94.20** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.66 | 93.20 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.68 | 93.60 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.73 | 94.60 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.77 | 95.40 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.69** | **93.80** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.70 | 94.00 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.70 | 94.00 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.68 | 93.60 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.64** | **92.80** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.70 | 94.00 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.61 | 92.20 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.64 | 92.80 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.59 | 91.80 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.67** | **93.40** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.59 | 91.80 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.61 | 92.20 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.75 | 95.00 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.68 | 93.60 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.73 | 94.60 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.62** | **92.40** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.73 | 94.60 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.66 | 93.20 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.64 | 92.80 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.55 | 91.00 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.57 | 91.40 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.57 | 91.40 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.73 | 94.60 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น | 4.64 | 92.80 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.52 | 90.40 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.61 | 92.20 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.40

2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.75 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.00

3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย เชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน และมีการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน คะแนนเฉลี่ย 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.60

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

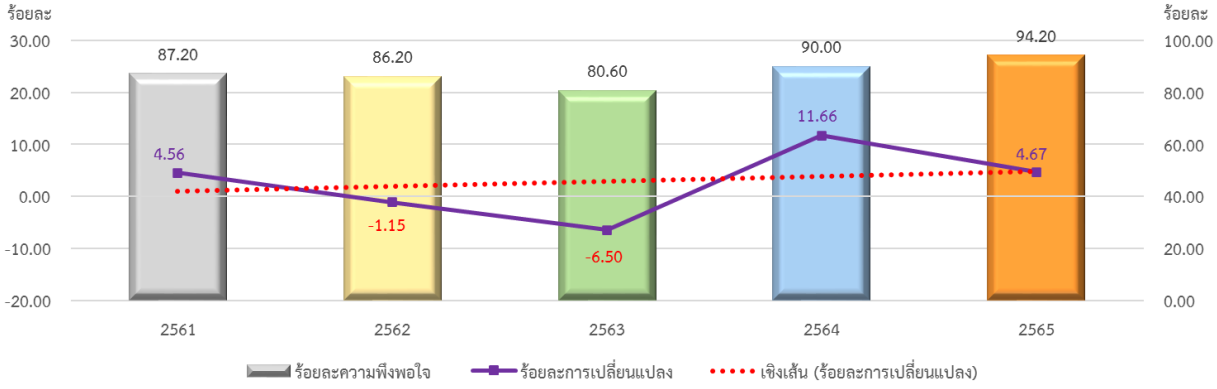
1) ความเพียงพอต่อความต้องการในการจัดประชุม/อบรมให้ความรู้อย่างทั่วถึง คะแนนเฉลี่ย 4.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40

2) ความสะดวก รวดเร็วของการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร คะแนนเฉลี่ย 4.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.00

3) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด และรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.57 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.40

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 4.56 11.66 และ 4.67 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 1.15 และ 6.50 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 276

**ภาพที่ 276 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**

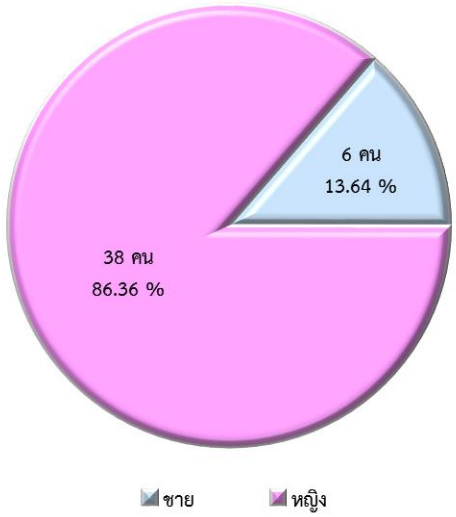


**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ** แสดงตามภาพที่ 277 - 281 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 44 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 44 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 13.64 และเป็นเพศหญิง จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 86.36 แสดงตามภาพที่ 277

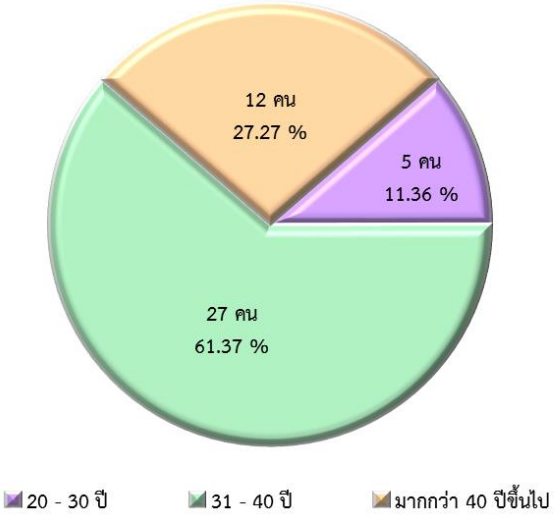
**ภาพที่ 277 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 44 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี มากที่สุด จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 61.37 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 27.27 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 11.36 แสดงตามภาพที่ 278

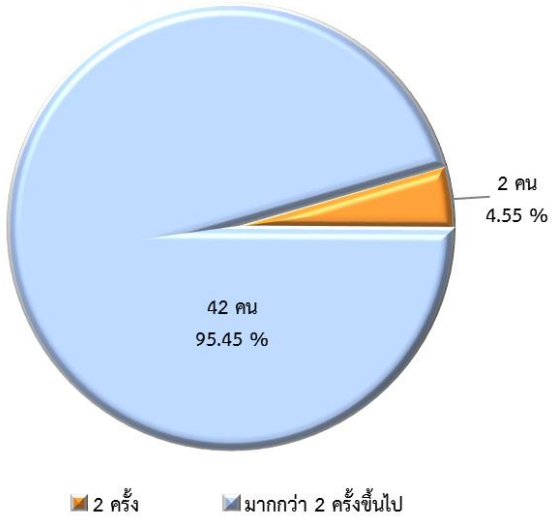
**ภาพที่ 278 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ**



**3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 44 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 95.45 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.55 แสดงตามภาพที่ 279

**ภาพที่ 279 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ**




**3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 44 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 280

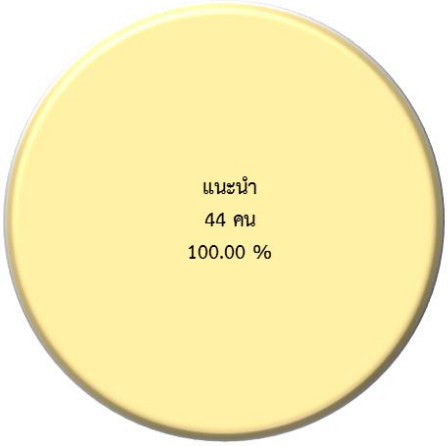
**ภาพที่ 280 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ**



**3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 44 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 281

**ภาพที่ 281 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ**




**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 44 ฉบับ พบว่า ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565 ไม่มีข้อเสนอแนะ

## 2.5 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 5

### 2.5.1 สำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่

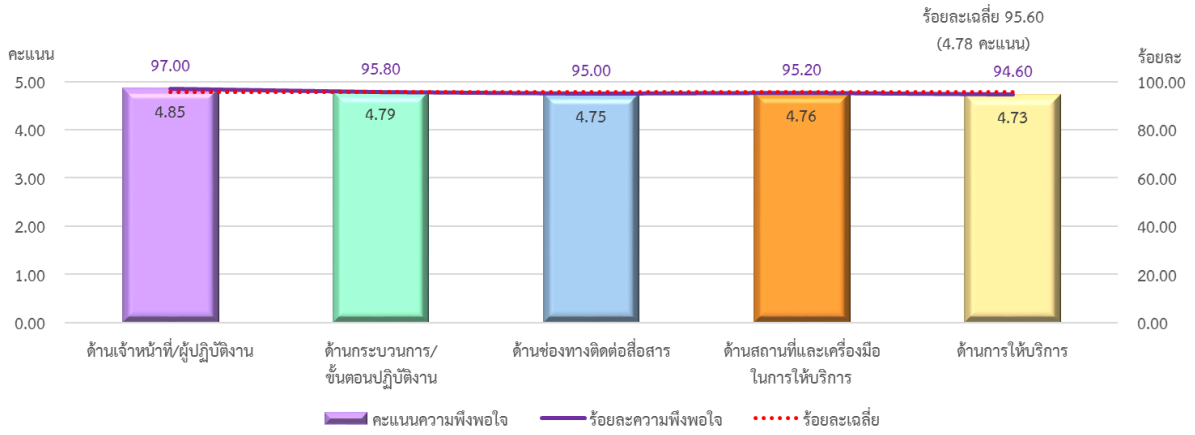
#### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

**1.1) การให้บริการภาพรวม** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60

**1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.85 4.79 4.76 4.75 และ 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.00 95.80 95.20 95.00 และ 94.60 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 282 และตารางที่ 76

**ภาพที่ 282 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 76 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.78** | **95.60** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.78** | **95.60** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.78** | **95.60** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** | **4.85** | **97.00** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.85 | 97.00 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.82 | 96.40 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.86 | 97.20 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.86 | 97.20 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.79** | **95.80** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.75 | 95.00 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.78 | 95.60 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.83 | 96.60 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.75** | **95.00** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.78 | 95.60 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.72 | 94.40 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.74 | 94.80 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.75 | 95.00 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.76** | **95.20** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.75 | 95.00 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.72 | 94.40 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.78 | 95.60 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.75 | 95.00 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.78 | 95.60 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.73** | **94.60** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.80 | 96.00 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.78 | 95.60 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.75 | 95.00 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.68 | 93.60 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.68 | 93.60 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.63 | 92.60 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.75 | 95.00 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น | 4.63 | 92.60 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.78 | 95.60 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.77 | 95.40 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.86 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.20

2) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ คะแนนเฉลี่ย 4.85 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.00

3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส คะแนนเฉลี่ย 4.83 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.60

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

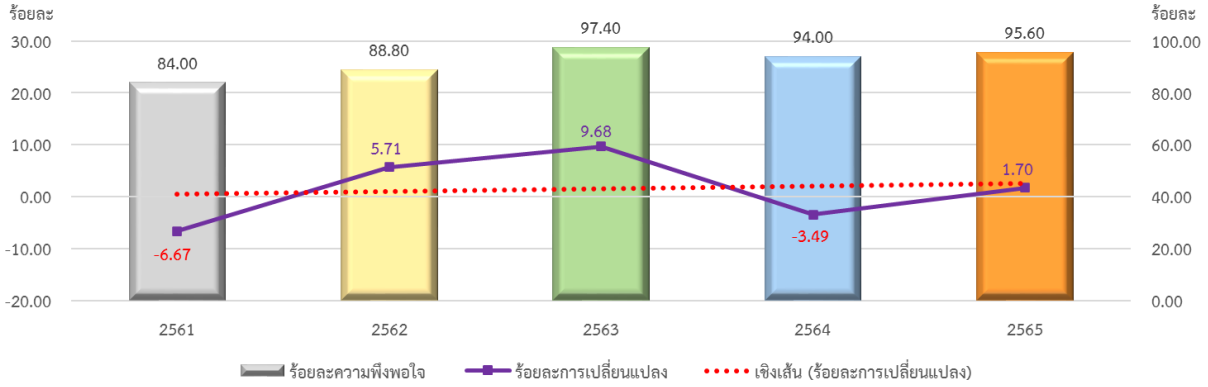
1) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด และการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษานโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.60

2) ความสะดวก รวดเร็วของการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร และการนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60

3) ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงานคลังจังหวัด และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.72 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.40

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 6.67 และ 3.49 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 5.71 9.68 และ 1.70 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 283

**ภาพที่ 283 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**

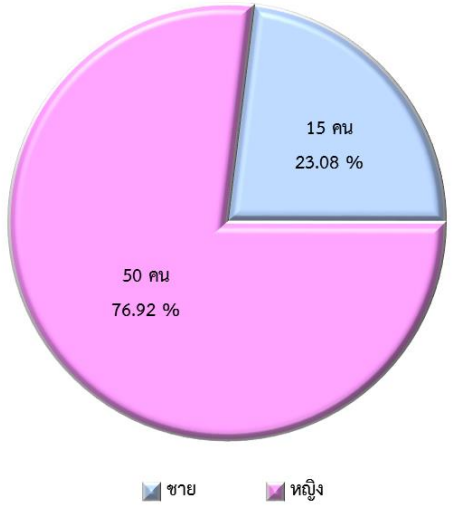


**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่** แสดงตามภาพที่ 284 - 288 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 65 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 65 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 23.08 และเป็นเพศหญิง จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 76.92 แสดงตามภาพที่ 284

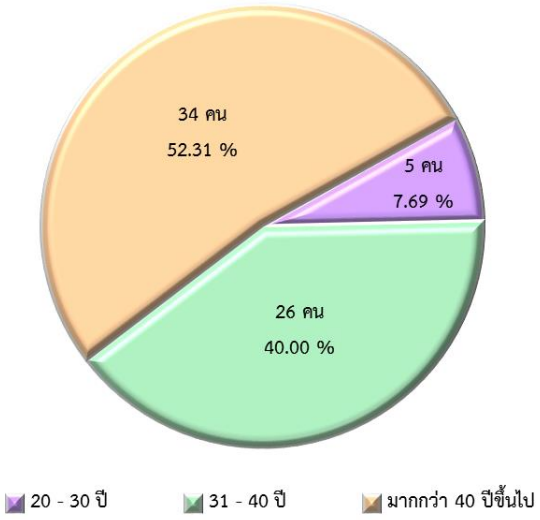
**ภาพที่ 284 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 65 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 52.31 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 7.69 แสดงตามภาพที่ 285

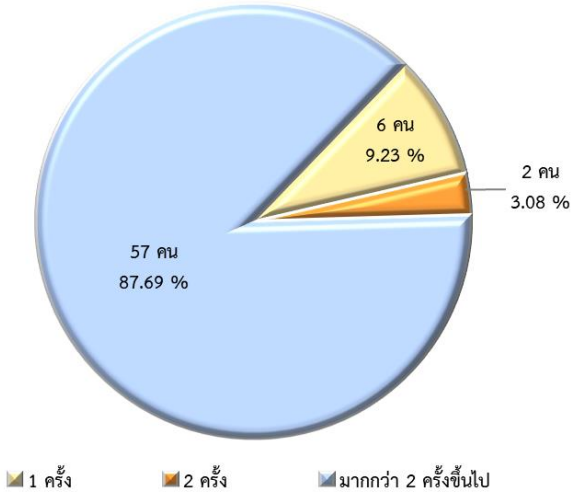
**ภาพที่ 285 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่**



**3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 65 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 87.69 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 9.23 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.08 แสดงตามภาพที่ 286

**ภาพที่ 286 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่**




**3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 65 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 287

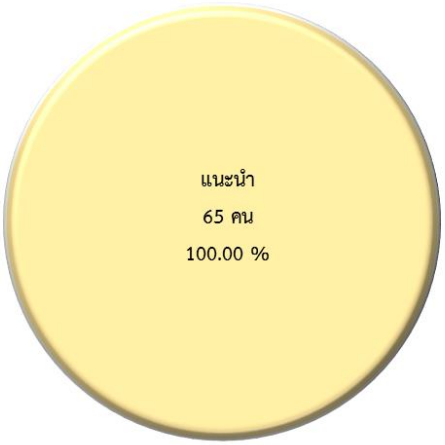
**ภาพที่ 287 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่**



**3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 65 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 288

**ภาพที่ 288 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่**



**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565** แสดงตามภาพที่ 289

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 65 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 3 ฉบับ โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

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

- เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานแทนกันได้ เนื่องจากบางครั้งที่ไปใช้บริการไม่พบกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรงกับปัญหา

**4.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 66.67)

- ควรเพิ่มคู่สายโทรศัพท์ให้มากขึ้น เนื่องจากบางครั้งสายไม่ว่าง
- ควรสร้างกลุ่มไลน์สำหรับติดต่อสื่อสารเป็นการเฉพาะเรื่อง เช่น กลุ่มสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล และกลุ่มค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

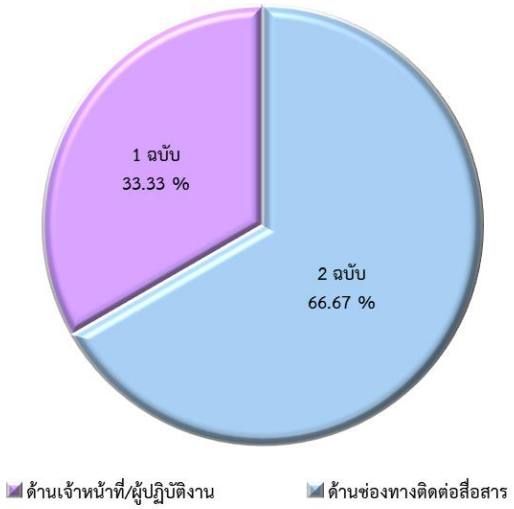
**4.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.5) ด้านการให้บริการ**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**ภาพที่ 289 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**



**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 4 ฉบับ ลดลงเป็น 3 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน มีจำนวนเพิ่มขึ้น ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ มีจำนวนลดลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 77

**ตารางที่ 77 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565**

| ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ | จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ) | |
|---|---|---|
| | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน | 0 | 1 |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน | 0 | 0 |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร | 3 | 2 |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | 1 | 0 |
| ด้านการให้บริการ | 0 | 0 |
| **รวมทั้งหมด** | **4** | **3** |

### 2.5.2 สำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย

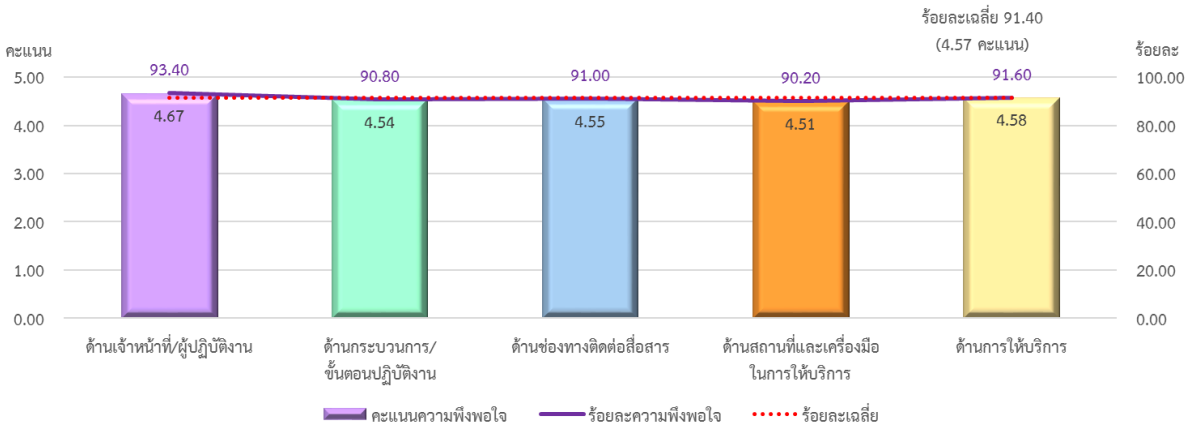
#### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.61 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.20 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่อย่างไรก็ตาม ระดับคะแนนยังต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

**1.1) การให้บริการภาพรวม** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.64 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.80

**1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.57 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.40 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.67 4.58 4.55 4.54 และ 4.51 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40 91.60 91.00 90.80 และ 90.20 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 290 และตารางที่ 78

**ภาพที่ 290 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 78 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.61** | **92.20** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.64** | **92.80** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.57** | **91.40** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** | **4.67** | **93.40** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.66 | 93.20 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.64 | 92.80 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.66 | 93.20 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.72 | 94.40 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.54** | **90.80** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.53 | 90.60 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.51 | 90.20 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.58 | 91.60 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.55** | **91.00** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.58 | 91.60 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.47 | 89.40 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.55 | 91.00 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.60 | 92.00 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.51** | **90.20** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.47 | 89.40 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.51 | 90.20 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.51 | 90.20 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.53 | 90.60 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.51 | 90.20 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.58** | **91.60** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.64 | 92.80 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.64 | 92.80 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.62 | 92.40 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.51 | 90.20 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.53 | 90.60 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.49 | 89.80 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.64 | 92.80 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น | 4.51 | 90.20 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.58 | 91.60 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.66 | 93.20 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.72 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.40

2) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ และวิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ คะแนนเฉลี่ย 4.66 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.20

3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน คะแนนเฉลี่ย 4.64 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.80

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

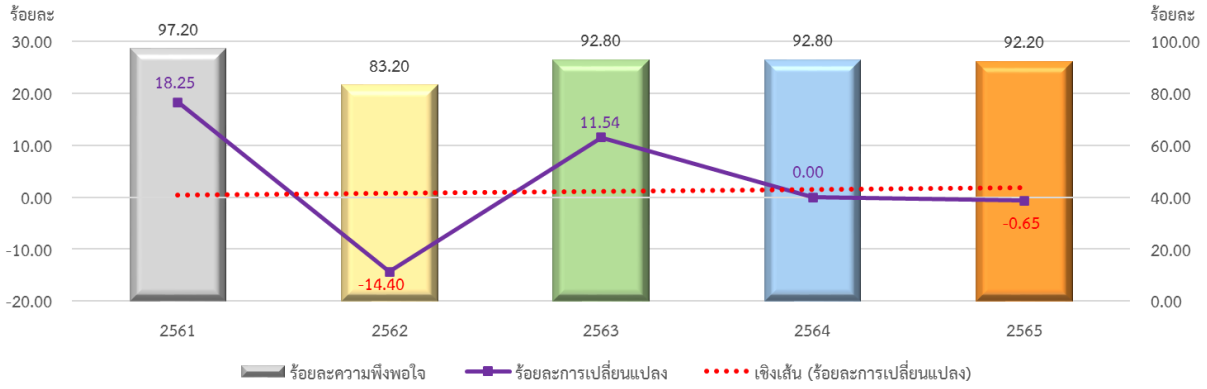
1) ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงานคลังจังหวัด และความชัดเจนของจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ คะแนนเฉลี่ย 4.47 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.40

2) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80

3) ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ ความเพียงพอของอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ในการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ ความสะดวก รวดเร็วของการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร และการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษานโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.51 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.20

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 18.25 และ 11.54 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ สำปรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และปีงบปะมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 14.40 และ 0.65 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมไม่เปลี่ยนแปลง และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 291

**ภาพที่ 291 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**

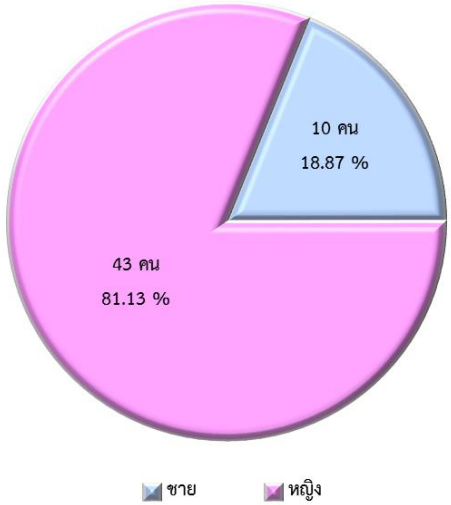


**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย** แสดงตามภาพที่ 292 - 296 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 53 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 53 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 18.87 และเป็นเพศหญิง จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 81.13 แสดงตามภาพที่ 292

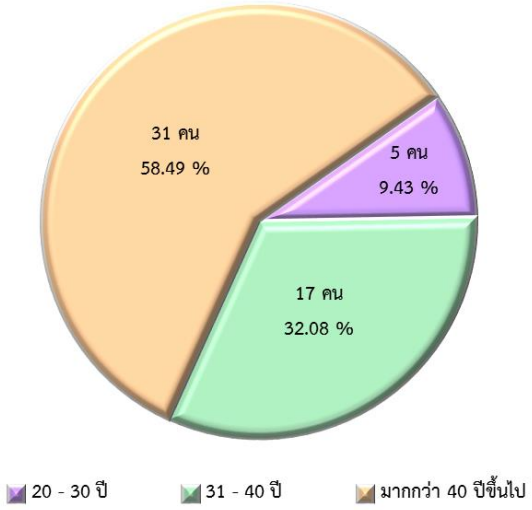
**ภาพที่ 292 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 53 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 58.49 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 32.08 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 9.43 แสดงตามภาพที่ 293

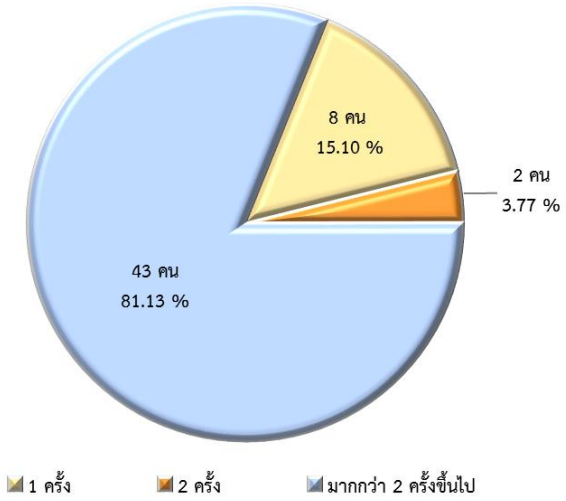
**ภาพที่ 293 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย**



**3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 53 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 81.13 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 15.10 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.77 แสดงตามภาพที่ 294

**ภาพที่ 294 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย**




**3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 53 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 295

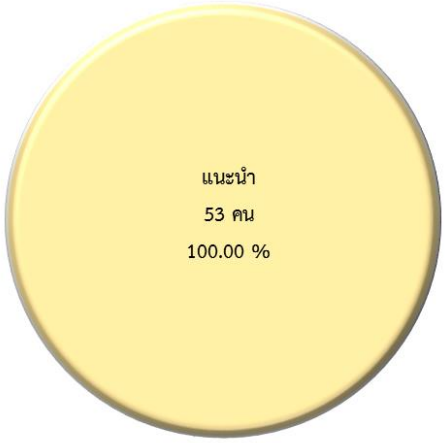
**ภาพที่ 295 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย**



**3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 53 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 296

**ภาพที่ 296 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย**



**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565** แสดงตามภาพที่ 297

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 53 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 7 ฉบับ โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

**4.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** (จำนวน 3 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 42.86)

- การติดต่อทางโทรศัพท์ค่อนข้างยาก ควรประชาสัมพันธ์ช่องทางติดต่อสื่อสารทางอื่นเพิ่มขึ้น

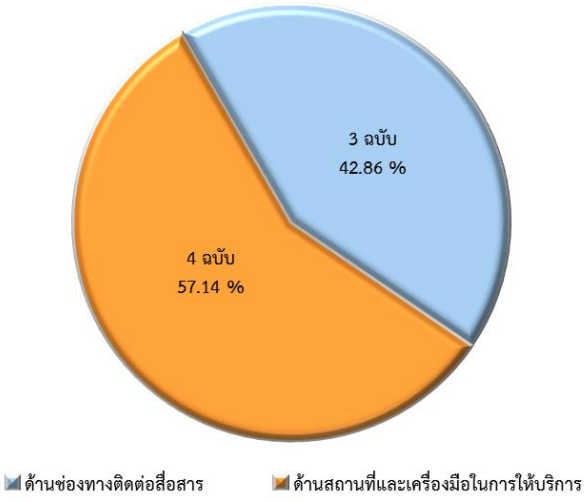
**4.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** (จำนวน 4 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 57.14)

- สถานที่ค่อนข้างคับแคบ ควรปรับปรุงสถานที่ให้เหมาะสมกับจำนวนผู้รับบริการ
- ควรจัดให้มีที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ

**4.1.5) ด้านการให้บริการ**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**ภาพที่ 297 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**



**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 9 ฉบับ ลดลงเป็น 7 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ มีจำนวนลดลง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ มีจำนวนเพิ่มขึ้น จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 79

**ตารางที่ 79 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565**

| ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ | จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ) | |
|---|---|---|
| | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน | 3 | 0 |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน | 0 | 0 |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร | 2 | 3 |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | 1 | 4 |
| ด้านการให้บริการ | 3 | 0 |
| **รวมทั้งหมด** | **9** | **7** |

### 2.5.3 สำนักงานคลังจังหวัดน่าน

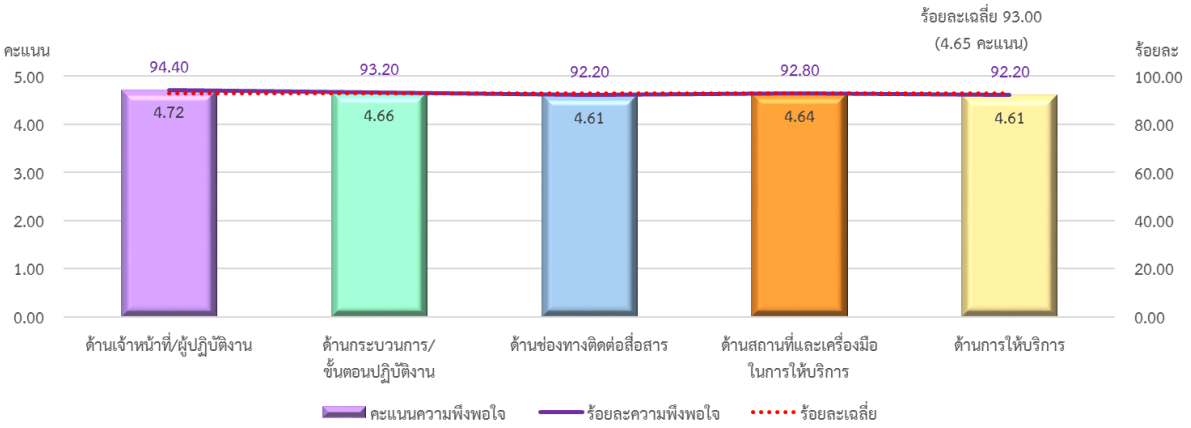
#### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่อย่างไรก็ตาม ระดับคะแนนยังต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

**1.1) การให้บริการภาพรวม** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60

**1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.00 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.72 4.66 4.64 4.61 และ 4.61 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.40 93.20 92.80 92.20 และ 92.20 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 298 และตารางที่ 80

**ภาพที่ 298 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 80 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.67** | **93.40** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.68** | **93.60** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.65** | **93.00** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** | **4.72** | **94.40** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.67 | 93.40 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.70 | 94.00 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.74 | 94.80 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.77 | 95.40 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.66** | **93.20** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.65 | 93.00 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.67 | 93.40 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.65 | 93.00 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.61** | **92.20** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.63 | 92.60 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.49 | 89.80 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.65 | 93.00 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.68 | 93.60 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.64** | **92.80** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.58 | 91.60 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.63 | 92.60 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.72 | 94.40 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.63 | 92.60 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.63 | 92.60 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.61** | **92.20** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.68 | 93.60 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.72 | 94.40 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.61 | 92.20 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.56 | 91.20 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.54 | 90.80 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.53 | 90.60 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.65 | 93.00 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น | 4.51 | 90.20 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.58 | 91.60 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.68 | 93.60 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.40

2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.74 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.80

3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และการให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.72 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.40

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

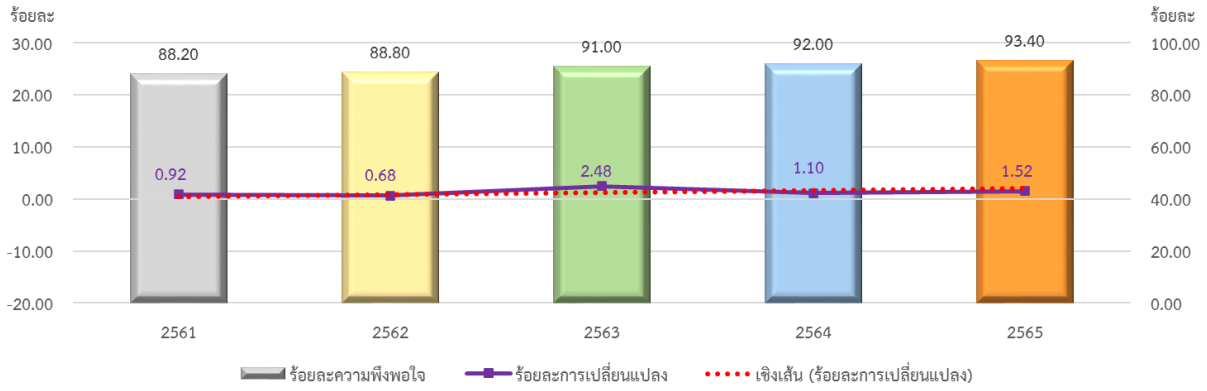
1) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย คะแนนเฉลี่ย 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80

2) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษานโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.51 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.20

3) การไปใช้ประโยชน์ของรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.60

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 0.92 0.68 2.48 1.10 และ 1.52 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 299

**ภาพที่ 299 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**

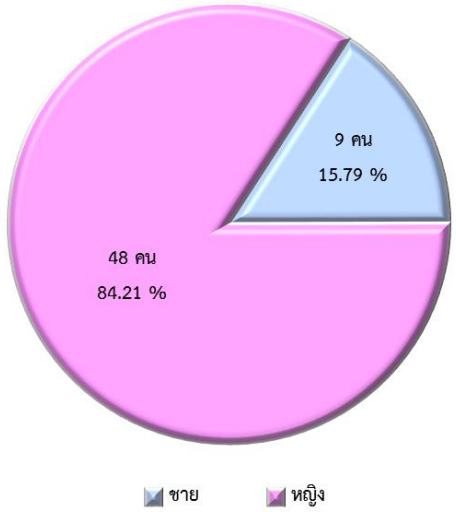


**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน** แสดงตามภาพที่ 300 - 304 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 57 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 57 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 15.79 และเป็นเพศหญิง จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 84.21 แสดงตามภาพที่ 300

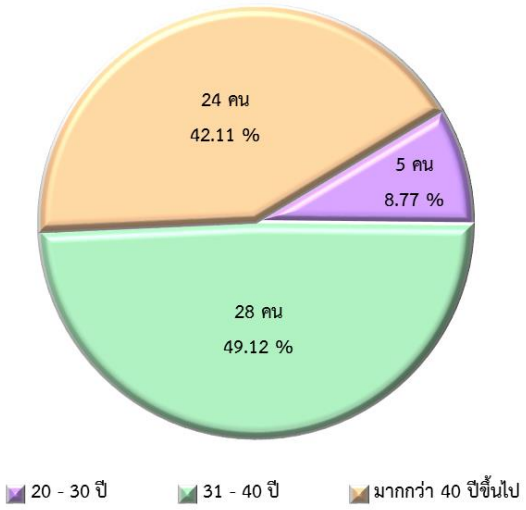
**ภาพที่ 300 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 57 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี มากที่สุด จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 49.12 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 42.11 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 8.77 แสดงตามภาพที่ 301

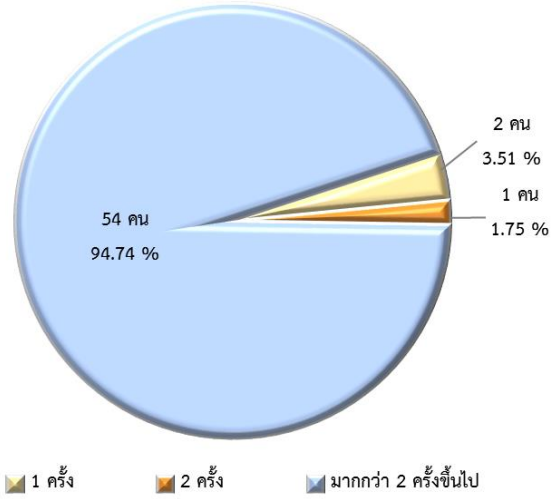
**ภาพที่ 301 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน**



**3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 57 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 94.74 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.51 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 แสดงตามภาพที่ 302

**ภาพที่ 302 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน**




**3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน**

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

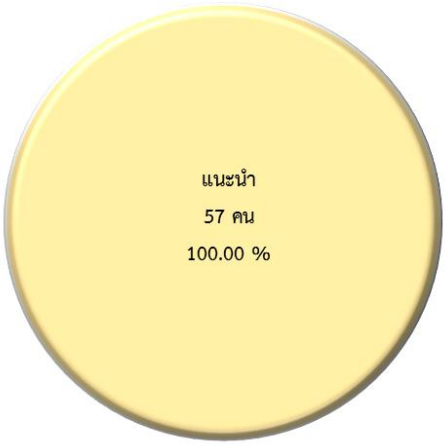
**ภาพที่ 303 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน**



**5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 57 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 304

**ภาพที่ 304 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน**



**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 57 ฉบับ พบว่า ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 3 ฉบับ ลดลงเป็นไม่มีข้อเสนอแนะ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ มีจำนวนลดลง ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 81

**ตารางที่ 81 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565**

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

### 2.5.4 สำนักงานคลังจังหวัดพะเยา

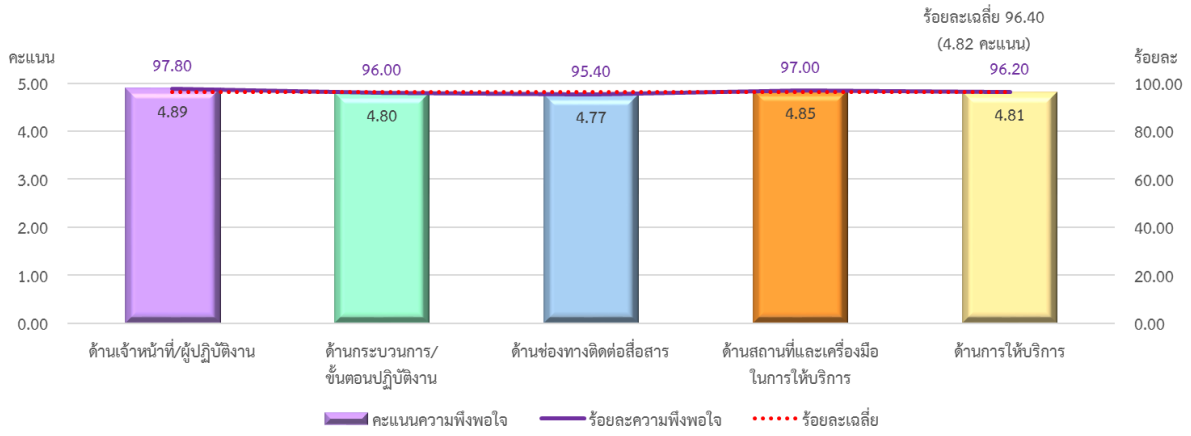
**1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม**

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.85 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.00 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

**1.1) การให้บริการภาพรวม** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.87 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.40

**1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.82 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.40 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.89 4.85 4.81 4.80 และ 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.80 97.00 96.20 96.00 และ 95.40 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 305 และตารางที่ 82

**ภาพที่ 305 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 82 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.85** | **97.00** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.87** | **97.40** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.82** | **96.40** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** | **4.89** | **97.80** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.90 | 98.00 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.85 | 97.00 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.87 | 97.40 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.92 | 98.40 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.80** | **96.00** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.72 | 94.40 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.82 | 96.40 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.87 | 97.40 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.77** | **95.40** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.79 | 95.80 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.72 | 94.40 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.79 | 95.80 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.79 | 95.80 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.85** | **97.00** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.90 | 98.00 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.85 | 97.00 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.90 | 98.00 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.82 | 96.40 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.79 | 95.80 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.81** | **96.20** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.85 | 97.00 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.79 | 95.80 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.77 | 95.40 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.77 | 95.40 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.79 | 95.80 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.77 | 95.40 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.82 | 96.40 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น | 4.85 | 97.00 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.82 | 96.40 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.90 | 98.00 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.92 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.40

2) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และวิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ คะแนนเฉลี่ย 4.90 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.00

3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ และมีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส คะแนนเฉลี่ย 4.87 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.40

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

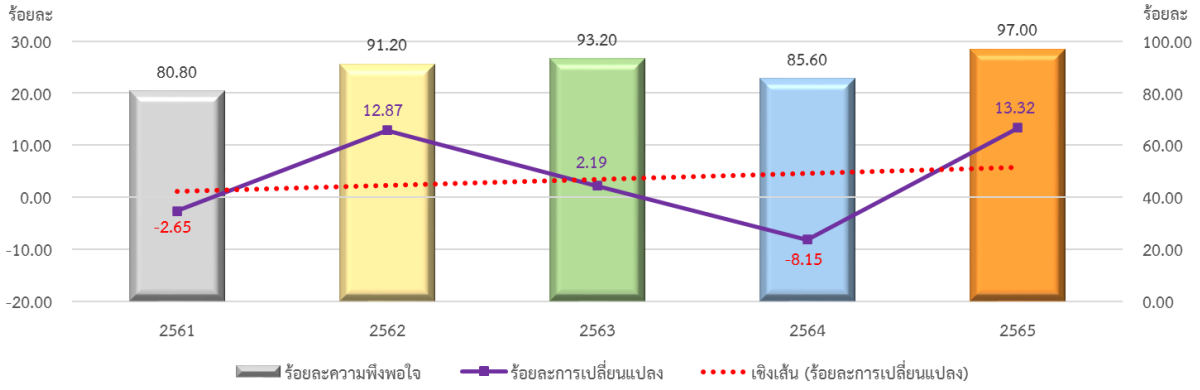
1) ความยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ และความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงานคลังจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.72 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.40

2) ความสะดวก รวดเร็ว และความมีประสิทธิภาพของการให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) ความสะดวก รวดเร็วของการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร และการนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.40

3) ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับ ความครบถ้วนถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ในการเผยแพร่ข้อมูล ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความเพียงพอของอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ในการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ ความสะดวก รวดเร็ว และความมีประสิทธิภาพของการให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) และการนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.79 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.80

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 2.65 และ 8.15 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 12.87 2.19 และ 13.32 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 306

**ภาพที่ 306 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**

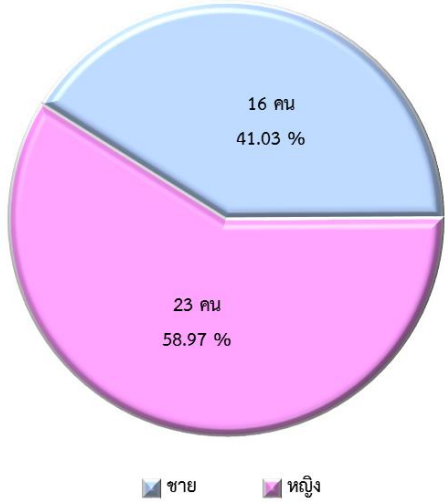


**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา** แสดงตามภาพที่ 307 - 311 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 39 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 39 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 41.03 และเป็นเพศหญิง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 58.97 แสดงตามภาพที่ 307

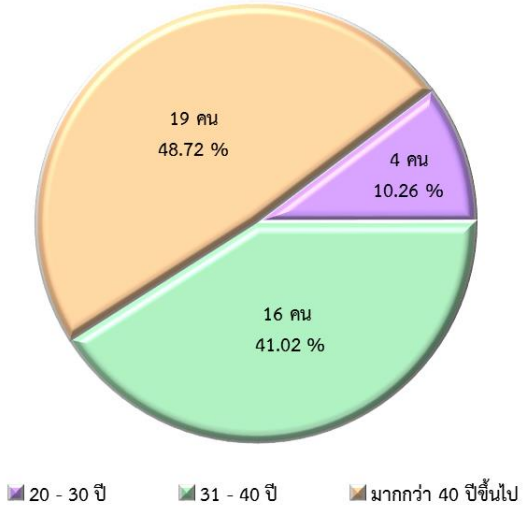
**ภาพที่ 307 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 39 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 48.72 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 41.02 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 10.26 แสดงตามภาพที่ 308

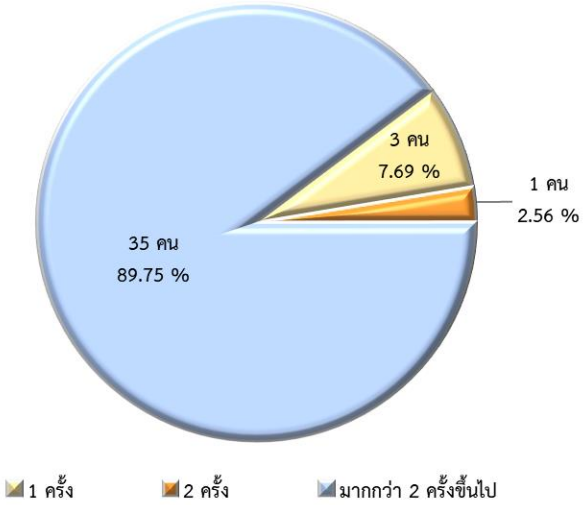
**ภาพที่ 308 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา**



**3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 39 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 89.75 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.69 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.56 แสดงตามภาพที่ 309

**ภาพที่ 309 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา**




**3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 39 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 310

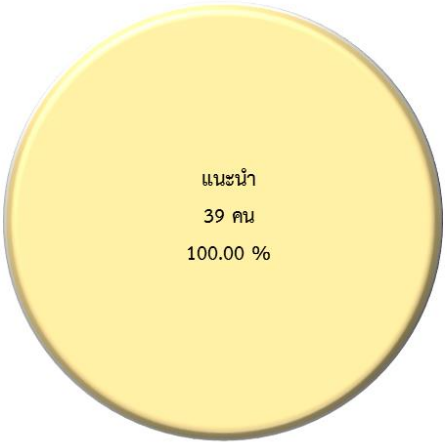
**ภาพที่ 310 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา**



**3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 39 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 311

**ภาพที่ 311 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา**



**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565** แสดงตามภาพที่ 312

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 39 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 1 ฉบับ โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

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

- ควรมีการอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในงานเพิ่มมากขึ้น

**4.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.5) ด้านการให้บริการ**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**ภาพที่ 312 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**



**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 2 ฉบับ ลดลงเป็น 1 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน มีจำนวนลดลง ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 83

**ตารางที่ 83 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565**

| ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ | จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ) | |
|---|---|---|
| | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน | 2 | 1 |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน | 0 | 0 |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร | 0 | 0 |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | 0 | 0 |
| ด้านการให้บริการ | 0 | 0 |
| **รวมทั้งหมด** | **2** | **1** |

### 2.5.5 สำนักงานคลังจังหวัดแพร่

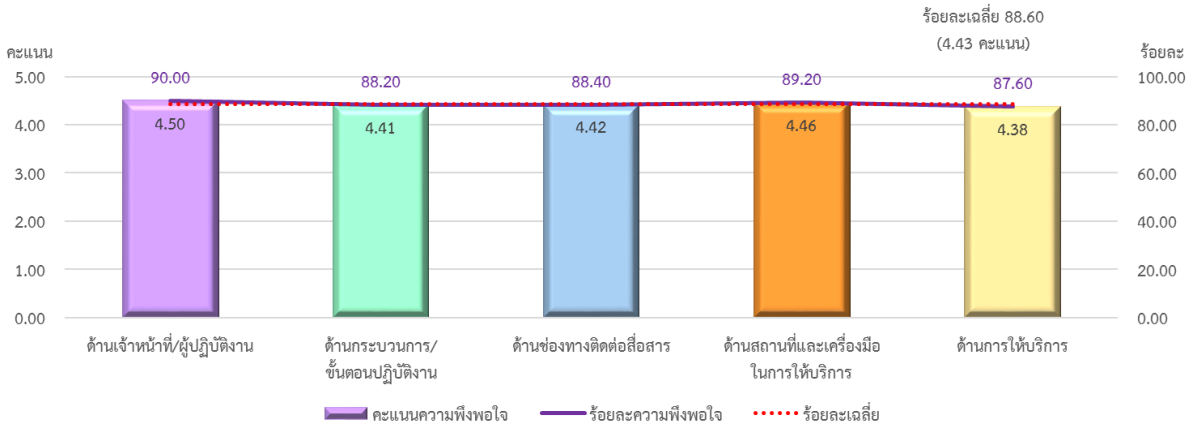
**1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม**

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.80 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่อย่างไรก็ตาม ระดับคะแนนยังต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

**1.1) การให้บริการภาพรวม** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.80

**1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.43 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.60 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.50 4.46 4.42 4.41 และ 4.38 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.00 89.20 88.40 88.20 และ 87.60 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 313 และตารางที่ 84

**ภาพที่ 313 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 84 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.44** | **88.80** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.44** | **88.80** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.43** | **88.60** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** | **4.50** | **90.00** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.45 | 89.00 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.48 | 89.60 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.53 | 90.60 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.54 | 90.80 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.41** | **88.20** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.38 | 87.60 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.43 | 88.60 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.43 | 88.60 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.42** | **88.40** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.39 | 87.80 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.40 | 88.00 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.40 | 88.00 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.49 | 89.80 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.46** | **89.20** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.47 | 89.40 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.46 | 89.20 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.47 | 89.40 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.44 | 88.80 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.45 | 89.00 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.38** | **87.60** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.46 | 89.20 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.43 | 88.60 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.42 | 88.40 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.33 | 86.60 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.35 | 87.00 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.31 | 86.20 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.44 | 88.80 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น | 4.31 | 86.20 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.38 | 87.60 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.39 | 87.80 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.54 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.80

2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.60

3) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย คะแนนเฉลี่ย 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

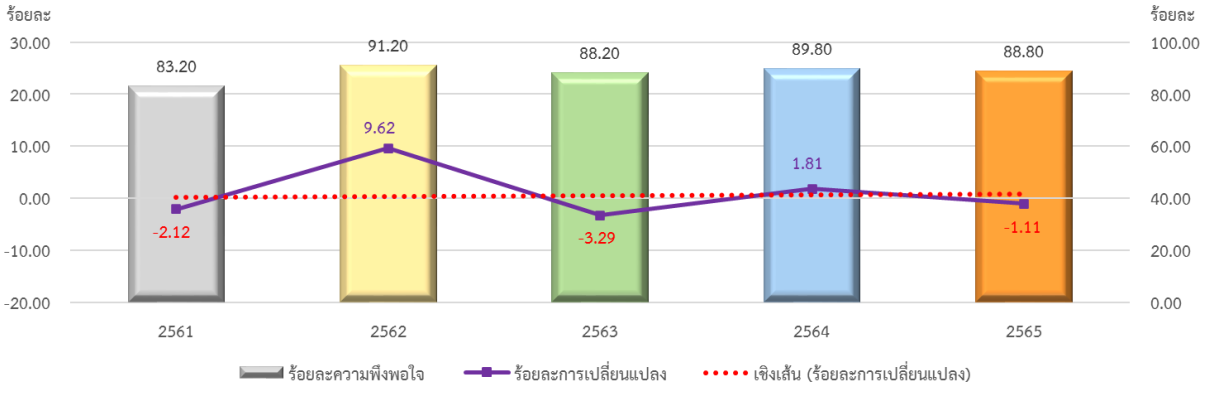
1) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด และการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษานโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.31 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.20

2) ความสะดวก รวดเร็วของการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร คะแนนเฉลี่ย 4.33 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.60

3) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.35 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.00

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 2.12 3.29 และ 1.11 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 9.62 และ 1.81 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 314

**ภาพที่ 314 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**

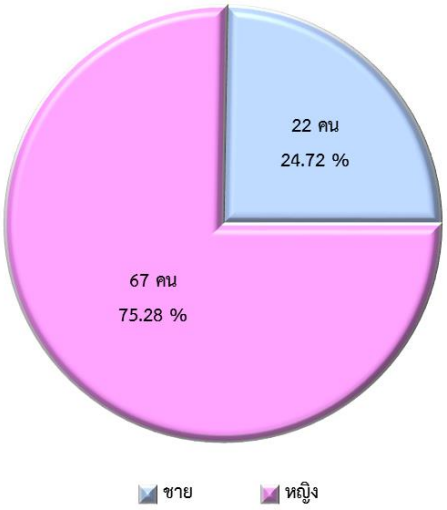


**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่** แสดงตามภาพที่ 315 - 319 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 89 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 89 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 24.72 และเป็นเพศหญิง จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 75.28 แสดงตามภาพที่ 315

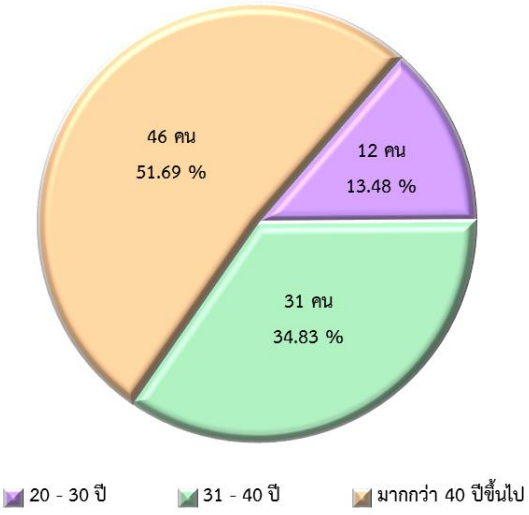
**ภาพที่ 315 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 89 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 51.69 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 34.83 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 13.48 แสดงตามภาพที่ 316

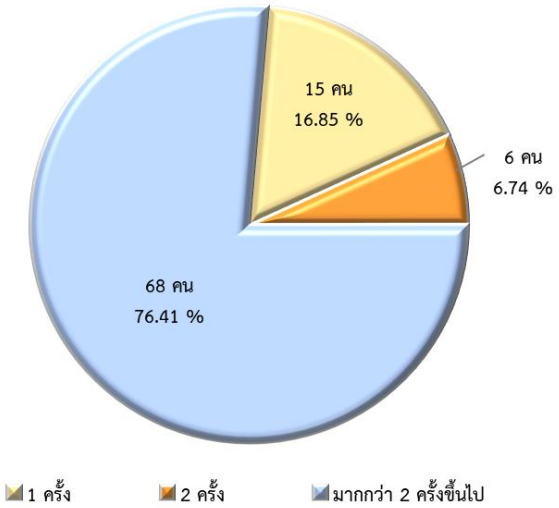
**ภาพที่ 316 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่**



**3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 89 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 76.41 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 16.85 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.74 แสดงตามภาพที่ 317

**ภาพที่ 317 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่**




**3. 4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 89 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 318

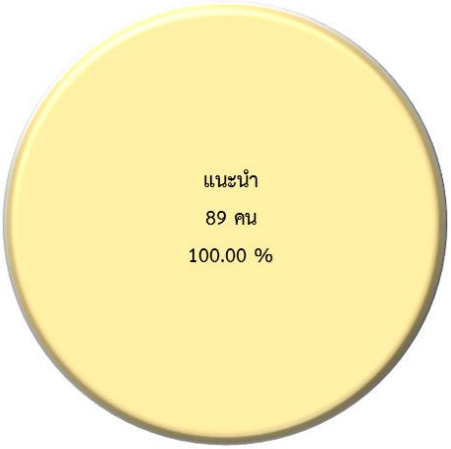
**ภาพที่ 318 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่**



**3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 89 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 319

**ภาพที่ 319 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่**



**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565** แสดงตามภาพที่ 320

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 89 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 1 ฉบับ โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

**4.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00)

- กรณีส่วนราชการได้ส่งรายการขอเบิกในระบบ ก่อนเวลา 15.00 น. เจ้าหน้าที่ควรอนุมัติรายการขอเบิกให้ทันภายในวันนั้น

**4.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.5) ด้านการให้บริการ**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**ภาพที่ 320 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**



**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 2 ฉบับ ลดลงเป็น 1 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน มีจำนวนเพิ่มขึ้น ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ มีจำนวนลดลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 85

**ตารางที่ 85 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565**

| ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ | จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ) | |
|---|---|---|
| | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน | 0 | 0 |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน | 0 | 1 |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร | 1 | 0 |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | 0 | 0 |
| ด้านการให้บริการ | 1 | 0 |
| **รวมทั้งหมด** | **2** | **1** |

### 2.5.6 สำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน

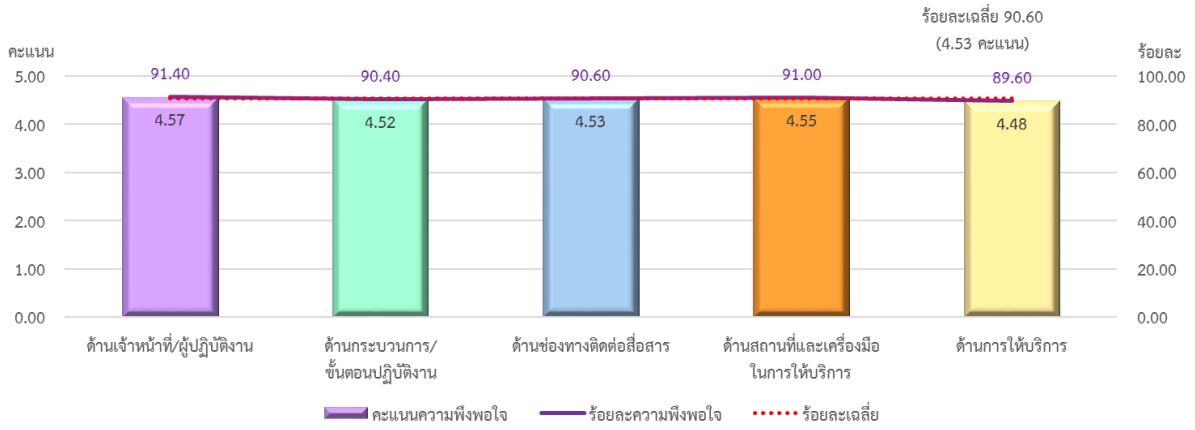
**1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม**

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.60 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่อย่างไรก็ตาม ระดับคะแนนยังต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

**1.1) การให้บริการภาพรวม** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.62 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.40

**1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.60 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.57 4.55 4.53 4.52 และ 4.48 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.40 91.00 90.60 90.40 และ 89.60 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 321 และตารางที่ 86

**ภาพที่ 321 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 86 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.58** | **91.60** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.62** | **92.40** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.53** | **90.60** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** | **4.57** | **91.40** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.56 | 91.20 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.52 | 90.40 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.58 | 91.60 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.62 | 92.40 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.52** | **90.40** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.52 | 90.40 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.52 | 90.40 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.52 | 90.40 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.53** | **90.60** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.50 | 90.00 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.47 | 89.40 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.54 | 90.80 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.61 | 92.20 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.55** | **91.00** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.54 | 90.80 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.52 | 90.40 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.57 | 91.40 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.58 | 91.60 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.54 | 90.80 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.48** | **89.60** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.58 | 91.60 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.58 | 91.60 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.51 | 90.20 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.41 | 88.20 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.44 | 88.80 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.39 | 87.80 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.51 | 90.20 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น | 4.47 | 89.40 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.44 | 88.80 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.50 | 90.00 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.62 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.40

2) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย คะแนนเฉลี่ย คะแนน 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20

3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน และการให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.60

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

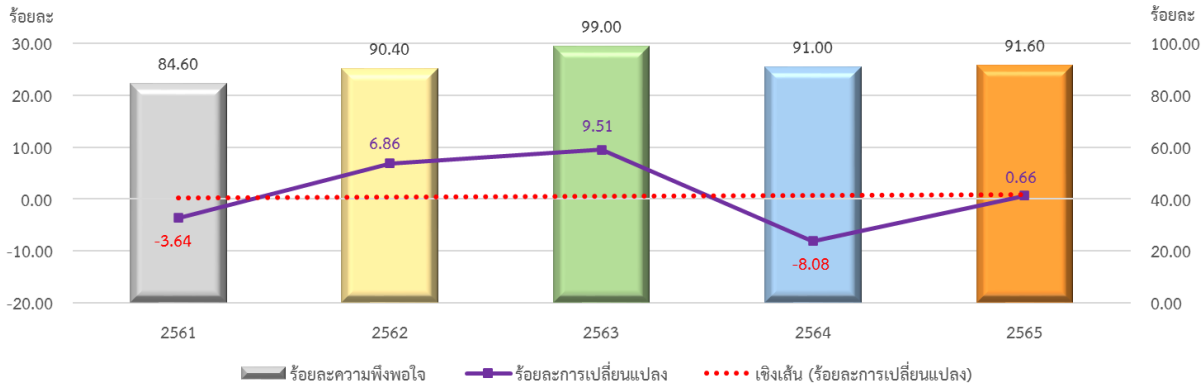
1) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.39 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.80

2) ความสะดวก รวดเร็วของการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร คะแนนเฉลี่ย 4.41 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.20

3) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด และความเพียงพอต่อความต้องการในการจัดประชุม/อบรมให้ความรู้อย่างทั่วถึง คะแนนเฉลี่ย 4.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.80

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 3.64 และ 8.08 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 6.86 9.51 และ 0.66 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 322

**ภาพที่ 322 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**

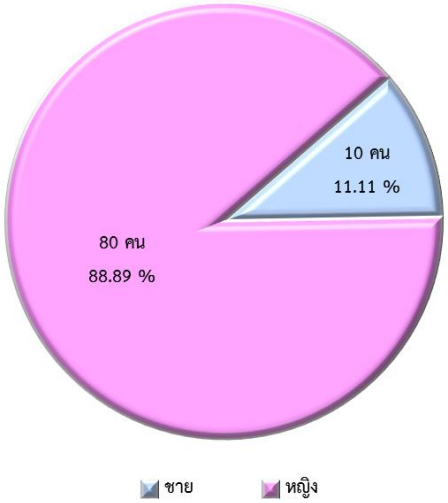


**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน** แสดงตามภาพที่ 323 - 327 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 90 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 90 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11 และเป็นเพศหญิง จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 88.89 แสดงตามภาพที่ 323

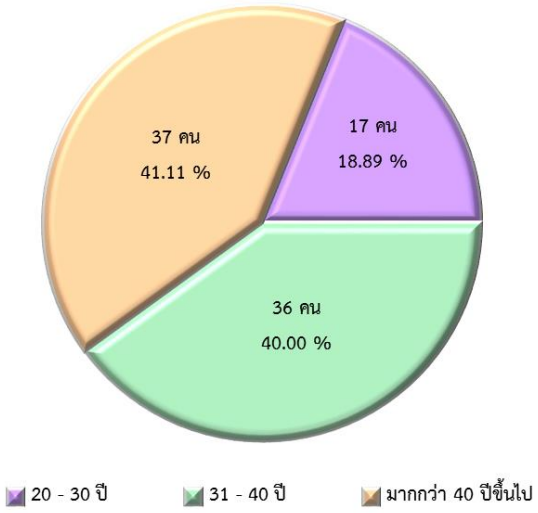
**ภาพที่ 323 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 90 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 41.11 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 18.89 แสดงตามภาพที่ 324

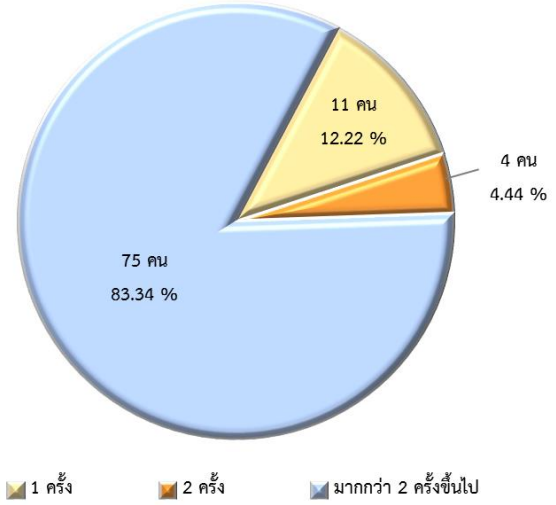
**ภาพที่ 324 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน**



**3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 90 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 83.34 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 12.22 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.44 แสดงตามภาพที่ 325

**ภาพที่ 325 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน**




**3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 90 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 326

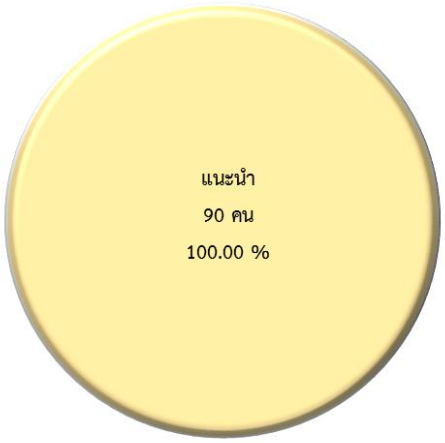
**ภาพที่ 326 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน**



**3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 90 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 327

**ภาพที่ 327 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน**



**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565** แสดงตามภาพที่ 328

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 90 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 6 ฉบับ โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

**4.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 16.67)

- เจ้าหน้าที่ควรตอบคำถามให้ชัดเจน

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

- ควรลดขั้นตอนการดำเนินงานด้านเอกสารให้น้อยลง

**4.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 33.33)

- โทรศัพท์ของหน่วยงานค่อนข้างมีปัญหาบ่อย ติดต่อไม่ได้ ควรเพิ่มช่องทางติดต่อสื่อสารทาง Application Line ซึ่งสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในเรื่องนั้น ๆ ได้โดยตรง เนื่องจาก Line กลุ่มสำนักงานคลังจังหวัดมีการตอบกลับค่อนข้างช้า

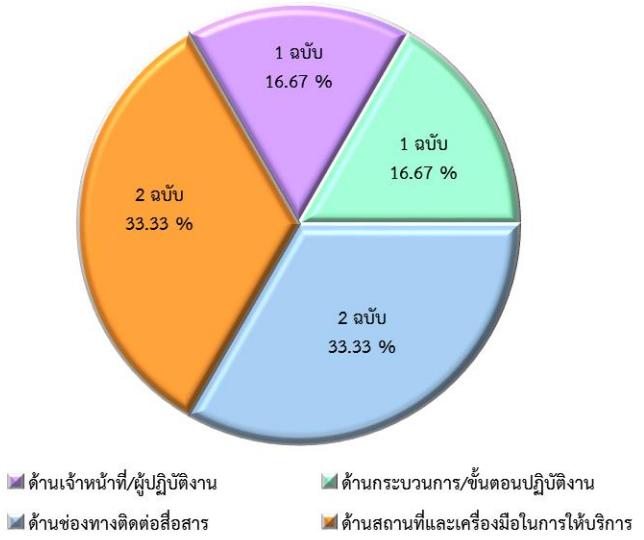
**4.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 33.33)

- สถานที่ค่อนข้างคับแคบ
- ควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ

**4.1.5) ด้านการให้บริการ**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**ภาพที่ 328 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**



**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมเท่ากับปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 6 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร มีจำนวนลดลง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ มีจำนวนเพิ่มขึ้น จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 87

**ตารางที่ 87 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565**

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

### 2.5.7 สำนักงานคลังจังหวัดลำพูน

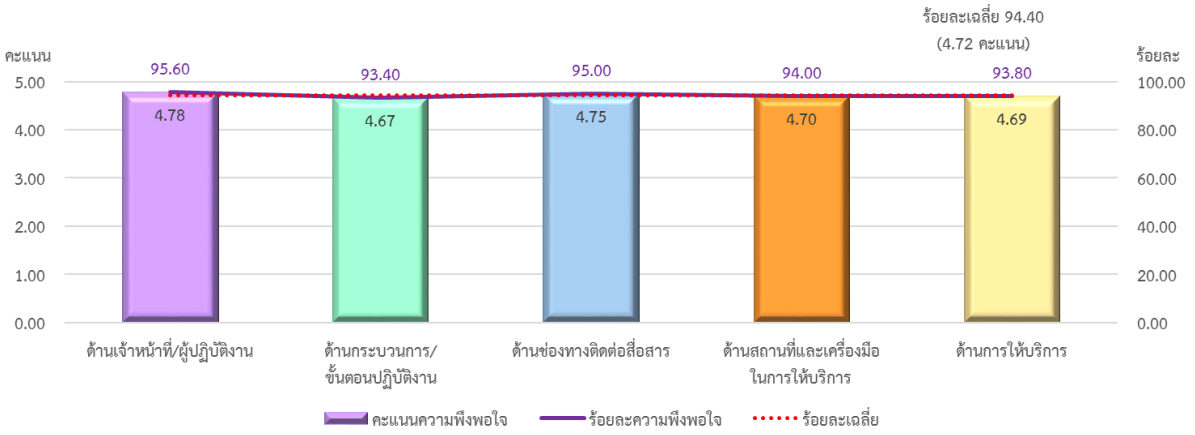
#### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.75 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.00 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

**1.1) การให้บริการภาพรวม** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.40

**1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.72 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.40 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านการให้บริการ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.78 4.75 4.70 4.69 และ 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60 95.00 94.00 93.80 และ 93.40 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 329 และตารางที่ 88

**ภาพที่ 329 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 88 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.75** | **95.00** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.77** | **95.40** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.72** | **94.40** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** | **4.78** | **95.60** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.79 | 95.80 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.77 | 95.40 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.74 | 94.80 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.82 | 96.40 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.67** | **93.40** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.63 | 92.60 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.65 | 93.00 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.73 | 94.60 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.75** | **95.00** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.81 | 96.20 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.60 | 92.00 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.77 | 95.40 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.81 | 96.20 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.70** | **94.00** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.65 | 93.00 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.65 | 93.00 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.77 | 95.40 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.71 | 94.20 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.74 | 94.80 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.69** | **93.80** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.76 | 95.20 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.71 | 94.20 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.76 | 95.20 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.60 | 92.00 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.61 | 92.20 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.65 | 93.00 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.73 | 94.60 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น | 4.65 | 93.00 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.74 | 94.80 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.69 | 93.80 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.82 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.40

2) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา และมีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย คะแนนเฉลี่ย 4.81 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.20

3) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ คะแนนเฉลี่ย 4.79 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.80

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

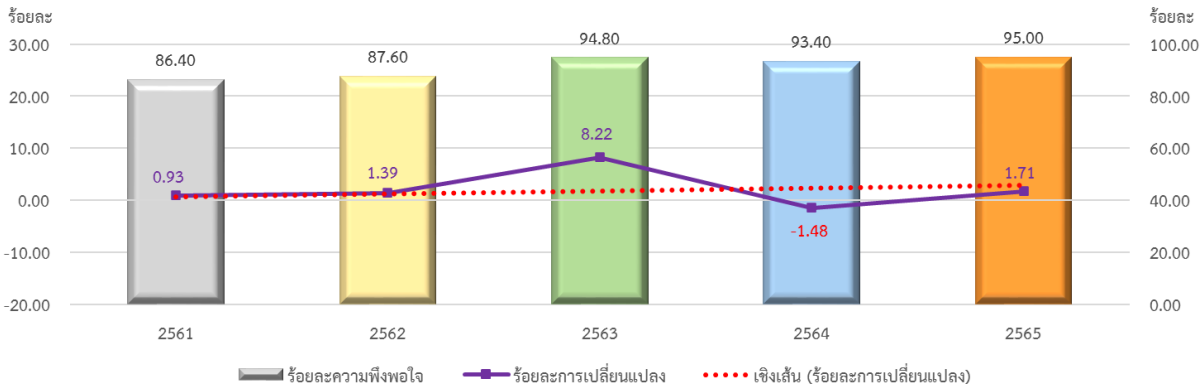
1) ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงานคลังจังหวัด และความสะดวก รวดเร็วของการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร คะแนนเฉลี่ย 4.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.00

2) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.61 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.20

3) ความยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.60

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 0.93 1.39 8.22 และ 1.71 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 1.48 โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 330

**ภาพที่ 330 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**

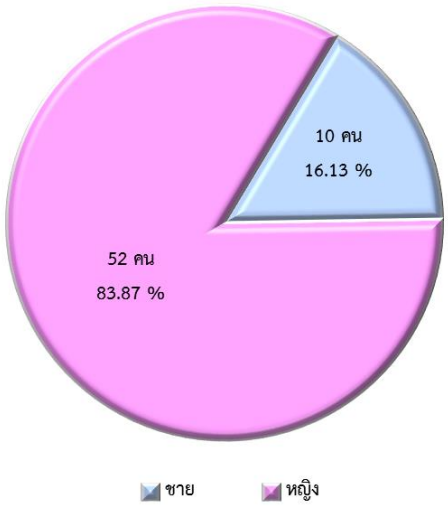


**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน** แสดงตามภาพที่ 331 - 335 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 62 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 62 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 16.13 และเป็นเพศหญิง จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 83.87 แสดงตามภาพที่ 331

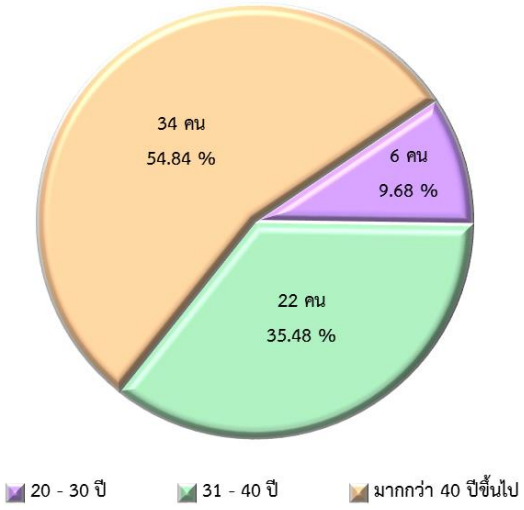
**ภาพที่ 331 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 62 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 54.84 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 35.48 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 9.68 แสดงตามภาพที่ 332

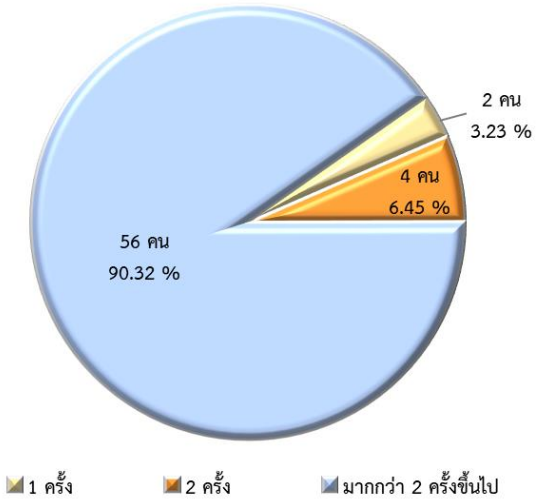
**ภาพที่ 332 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน**



**3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 62 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 90.32 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.45 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.23 แสดงตามภาพที่ 333

**ภาพที่ 333 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน**




**3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 62 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 334

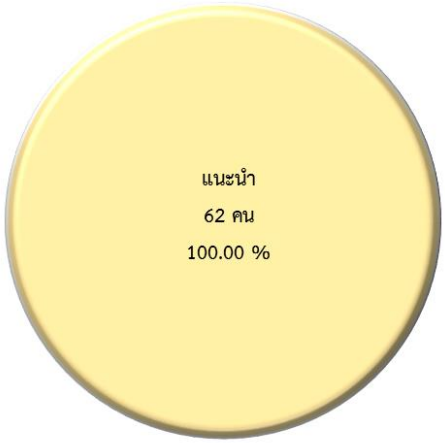
**ภาพที่ 334 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน**



**3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 62 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 335

**ภาพที่ 335 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน**



**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565** แสดงตามภาพที่ 336

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 62 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 4 ฉบับ โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

**4.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** (จำนวน 3 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 75.00)

- ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำจุดประชาสัมพันธ์ตลอดการให้บริการ
- เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเป็นมิตร มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- เจ้าหน้าที่ควรศึกษาหาความรู้จากระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ

**4.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

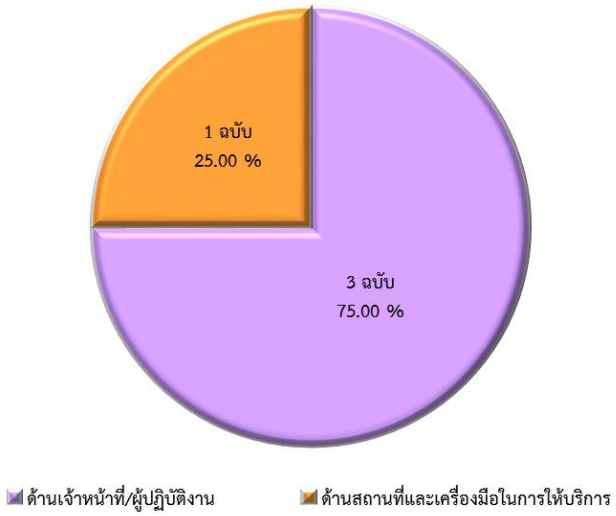
**4.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 25.00)

- เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับรองรับผู้รับบริการควรมีความทันสมัยเพื่อใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**4.1.5) ด้านการให้บริการ**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**ภาพที่ 336 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**



**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 5 ฉบับ ลดลงเป็น 4 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน มีจำนวนลดลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 89

**ตารางที่ 89 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565**

| ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ | จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ) | |
|---|---|---|
| | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน | 3 | 3 |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน | 1 | 0 |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร | 0 | 0 |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | 1 | 1 |
| ด้านการให้บริการ | 0 | 0 |
| **รวมทั้งหมด** | **5** | **4** |

### 2.5.8 สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง

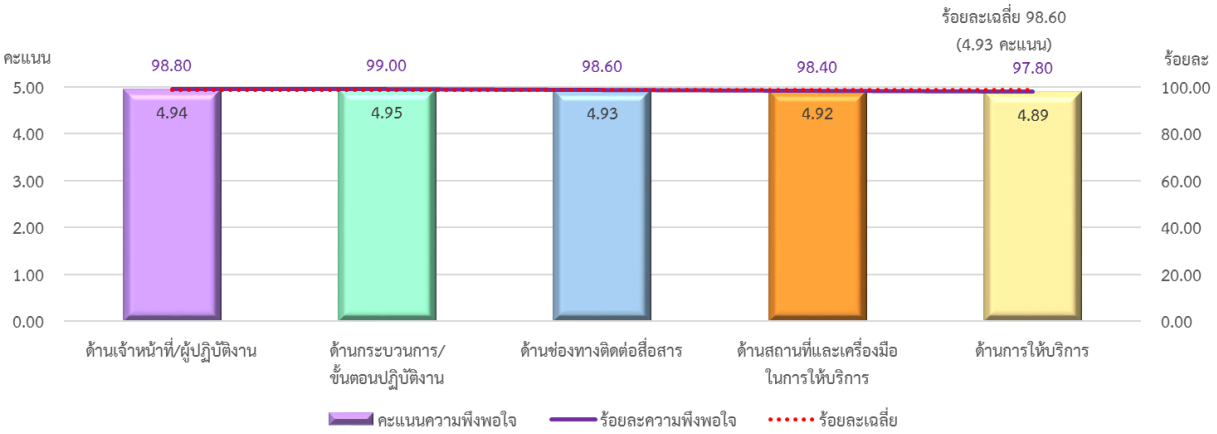
**1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม**

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.93 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.60 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

**1.1) การให้บริการภาพรวม** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.93 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.60

**1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.93 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.60 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.95 4.94 4.93 4.92 และ 4.89 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.00 98.80 98.60 98.40 และ 97.80 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 337 และตารางที่ 90

**ภาพที่ 337 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 90 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.93** | **98.60** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.93** | **98.60** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.93** | **98.60** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** | **4.94** | **98.80** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.93 | 98.60 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.90 | 98.00 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.98 | 99.60 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.93 | 98.60 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.95** | **99.00** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.93 | 98.60 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.95 | 99.00 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.98 | 99.60 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.93** | **98.60** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.95 | 99.00 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.88 | 97.60 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.90 | 98.00 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.98 | 99.60 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.92** | **98.40** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.93 | 98.60 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.93 | 98.60 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.93 | 98.60 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.95 | 99.00 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.88 | 97.60 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.89** | **97.80** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.90 | 98.00 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.90 | 98.00 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.90 | 98.00 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.90 | 98.00 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.83 | 96.60 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.86 | 97.20 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.86 | 97.20 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น | 4.88 | 97.60 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.93 | 98.60 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.95 | 99.00 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส และมีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย คะแนนเฉลี่ย 4.98 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.60

2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง และวิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ คะแนนเฉลี่ย 4.95 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.00

3) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจไม่เลือกปฏิบัติ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย และมีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.93 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.60

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

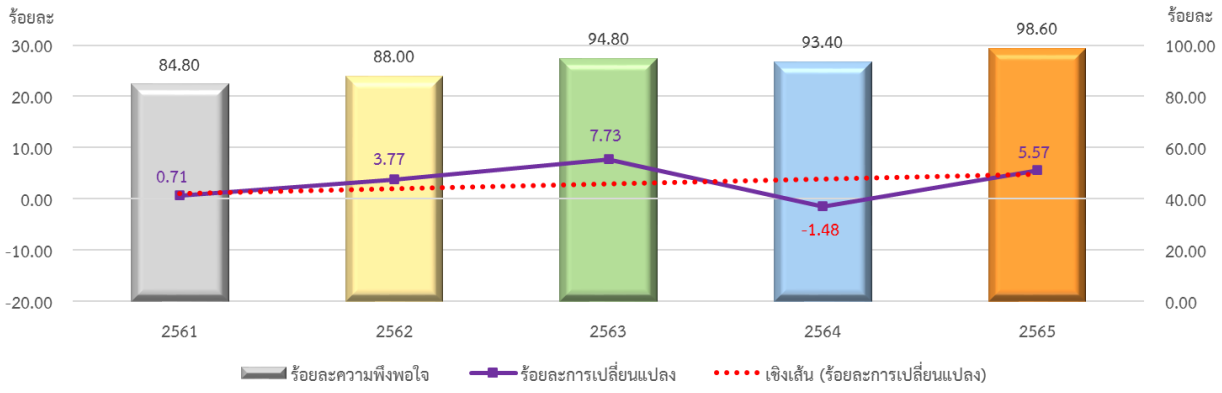
1) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.83 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.60

2) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด และความชัดเจน ถูกต้อง ความครบถ้วนในการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำเรื่องการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) คะแนนเฉลี่ย 4.86 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.20

3) ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ความเพียงพอของอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ในการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อและการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษานโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.88 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.60

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 0.71 3.77 7.73 และ 5.57 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 1.48 โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 338

**ภาพที่ 338 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**

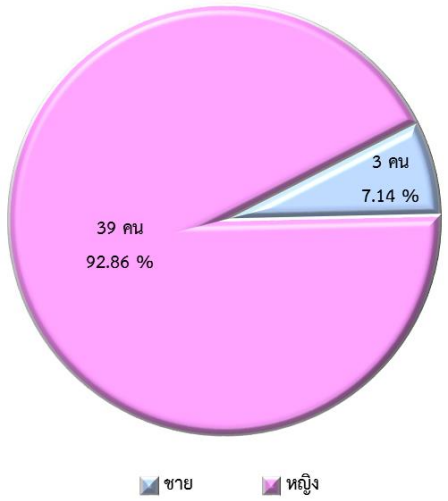


**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง** แสดงตามภาพที่ 339 - 343 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 42 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 42 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14 และเป็นเพศหญิง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 92.86 แสดงตามภาพที่ 339

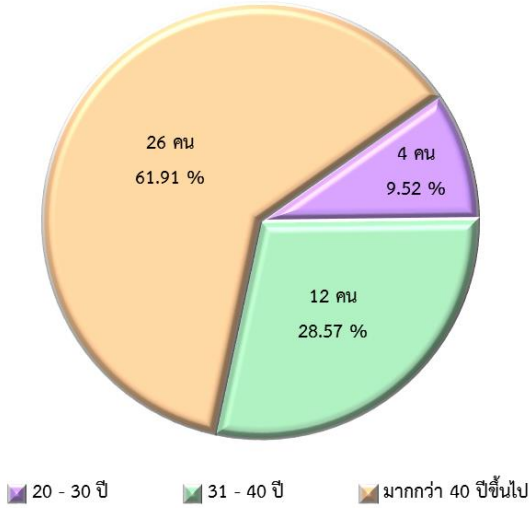
**ภาพที่ 339 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 42 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 61.91 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 9.52 แสดงตามภาพที่ 340

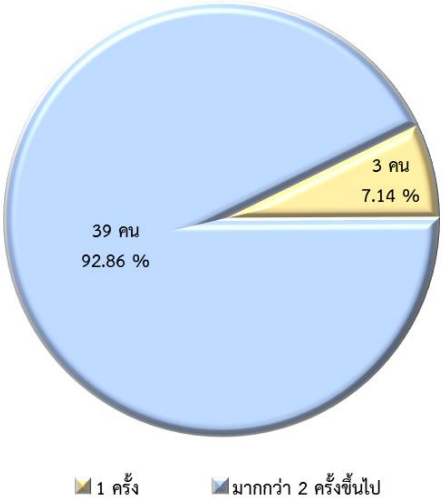
**ภาพที่ 340 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง**



**3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 42 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 92.86 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14 แสดงตามภาพที่ 341

**ภาพที่ 341 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง**




**3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 42 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 342

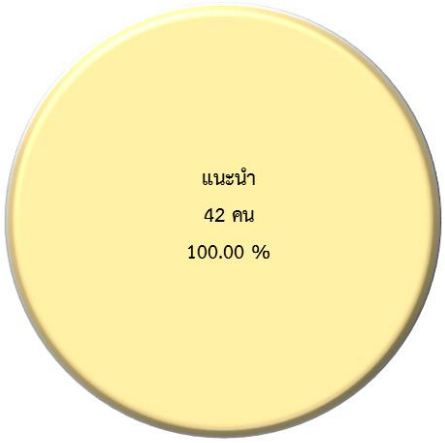
**ภาพที่ 342 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง**



**3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 42 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 343

**ภาพที่ 343 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง**



**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565** แสดงตามภาพที่ 344

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 42 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 5 ฉบับ โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

**4.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 40.00)

- ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานให้มากขึ้น
- การตอบคำถามของเจ้าหน้าที่ควรอธิบายให้ชัดเจนขึ้นกว่าเดิม

**4.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 20.00)

- ควรปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการให้รวดเร็วขึ้น

**4.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 20.00)

- ควรเพิ่มช่องทางติดต่อสื่อสารให้มากขึ้น

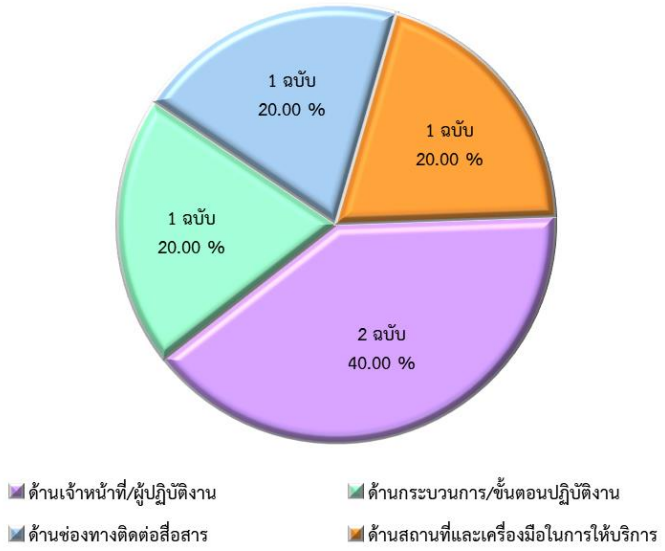
**4.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 20.00)

- ควรจัดให้มีห้องระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ขนาดเล็กไว้สำหรับการให้คำปรึกษา/แนะนำแก่ผู้รับบริการ

**4.1.5) ด้านการให้บริการ**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**ภาพที่ 344 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**



**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมเท่ากับปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 5 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ มีจำนวนเพิ่มขึ้น ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร มีจำนวนลดลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 91

**ตารางที่ 91 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565**

| ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ | จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ) | |
|---|---|---|
| | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน | 2 | 2 |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน | 0 | 1 |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร | 3 | 1 |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | 0 | 1 |
| ด้านการให้บริการ | 0 | 0 |
| **รวมทั้งหมด** | **5** | **5** |

## 2.6 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 6

### 2.6.1 สำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก

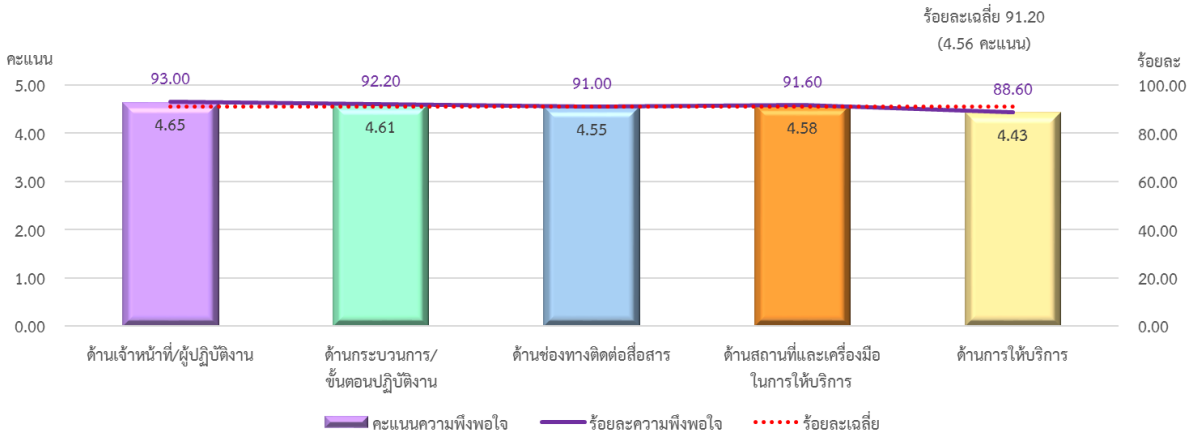
#### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.60 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่อย่างไรก็ตาม ระดับคะแนนยังต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

**1.1) การให้บริการภาพรวม** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.59 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.80

**1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.20 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.65 4.61 4.58 4.55 และ 4.43 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.00 92.20 91.60 91.00 และ 88.60 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 345 และตารางที่ 92

**ภาพที่ 345 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 92 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.58** | **91.60** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.59** | **91.80** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.56** | **91.20** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** | **4.65** | **93.00** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.66 | 93.20 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.56 | 91.20 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.72 | 94.40 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.66 | 93.20 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.61** | **92.20** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.53 | 90.60 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.63 | 92.60 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.66 | 93.20 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.55** | **91.00** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.56 | 91.20 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.47 | 89.40 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.50 | 90.00 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.66 | 93.20 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.58** | **91.60** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.50 | 90.00 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.53 | 90.60 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.66 | 93.20 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.59 | 91.80 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.63 | 92.60 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.43** | **88.60** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.59 | 91.80 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.56 | 91.20 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.44 | 88.80 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.47 | 89.40 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.31 | 86.20 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.25 | 85.00 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.44 | 88.80 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น | 4.38 | 87.60 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.34 | 86.80 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.56 | 91.20 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.72 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.40

2) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจไม่เลือกปฏิบัติ มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย และสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.66 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.20

3) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และมีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ คะแนนเฉลี่ย 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.60

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

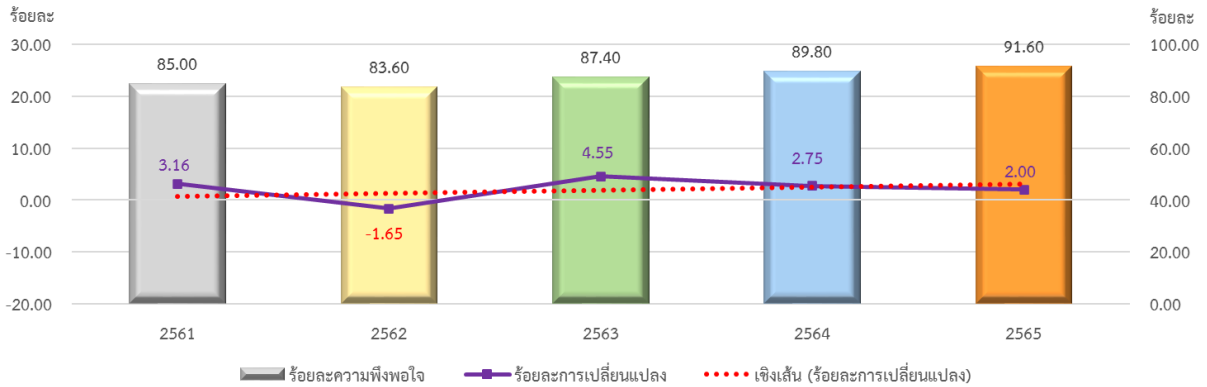
1) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.25 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.00

2) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.31 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.20

3) ความเพียงพอต่อความต้องการในการจัดประชุม/อบรมให้ความรู้อย่างทั่วถึง คะแนนเฉลี่ย 4.34 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.80

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 3.16 4.55 2.75 และ 2.00 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 1.65 โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 346

**ภาพที่ 346 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**

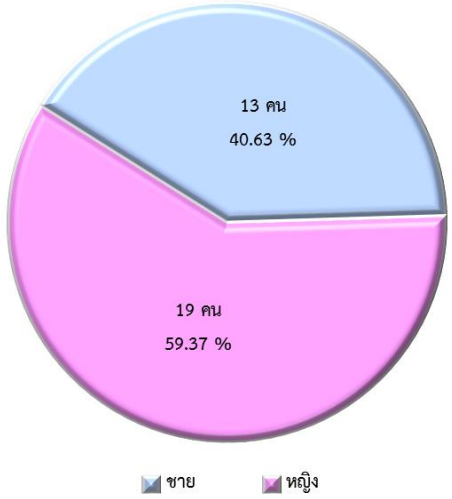


**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก** แสดงตามภาพที่ 347 - 351 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 32 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 32 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 40.63 และเป็นเพศหญิง จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 59.37 แสดงตามภาพที่ 347

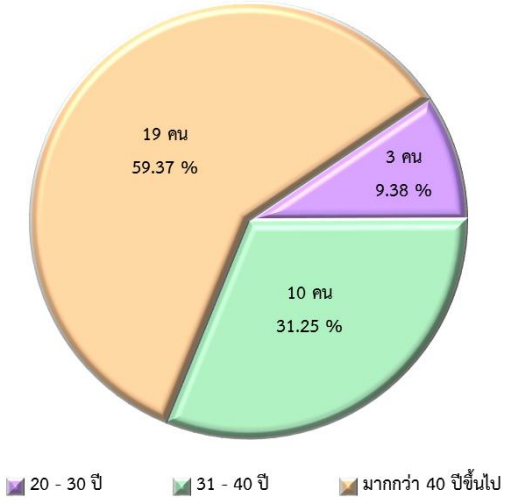
**ภาพที่ 347 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 32 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 59.37 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 9.38 แสดงตามภาพที่ 348

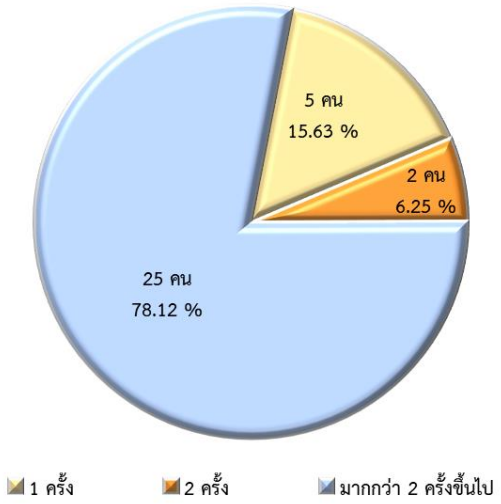
**ภาพที่ 348 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก**



**3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 32 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 78.12 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 15.63 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 แสดงตามภาพที่ 349

**ภาพที่ 349 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก**




**3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 32 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 350

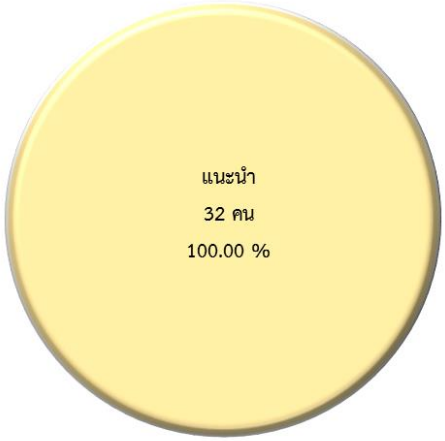
**ภาพที่ 350 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก**



**3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 32 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 351

**ภาพที่ 351 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก**



**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565** แสดงตามภาพที่ 352

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 32 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 1 ฉบับ โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

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

- เจ้าหน้าที่ควรตอบคำถามผู้รับบริการให้เข้าใจและชัดเจน

**4.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.5) ด้านการให้บริการ**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**ภาพที่ 352 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**



**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 2 ฉบับ ลดลงเป็น 1 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน มีจำนวนเพิ่มขึ้น ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร มีจำนวนลดลง ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 93

**ตารางที่ 93 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565**

| ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ | จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ) | |
|---|---|---|
| | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน | 0 | 1 |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน | 1 | 0 |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร | 1 | 0 |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | 0 | 0 |
| ด้านการให้บริการ | 0 | 0 |
| **รวมทั้งหมด** | **2** | **1** |

### 2.6.2 สำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร

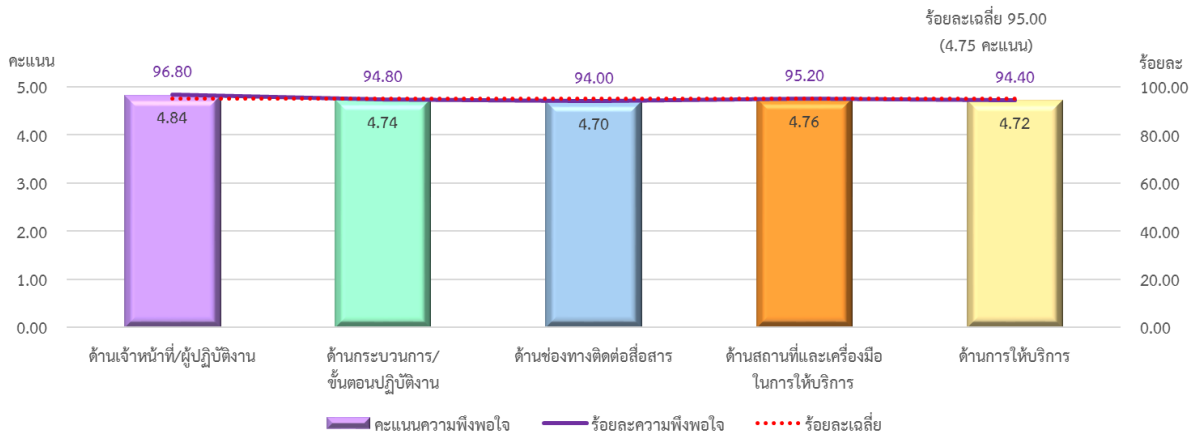
**1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม**

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.80 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.00 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

**1.1) การให้บริการภาพรวม** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.85 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.00

**1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.75 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.00 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.84 4.76 4.74 4.72 และ 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.80 95.20 94.80 94.40 และ 94.00 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 353 และตารางที่ 94

**ภาพที่ 353 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 94 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.80** | **96.00** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.85** | **97.00** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.75** | **95.00** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** | **4.84** | **96.80** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.80 | 96.00 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.83 | 96.60 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.86 | 97.20 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.85 | 97.00 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.74** | **94.80** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.71 | 94.20 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.76 | 95.20 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.75 | 95.00 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.70** | **94.00** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.75 | 95.00 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.64 | 92.80 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.66 | 93.20 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.75 | 95.00 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.76** | **95.20** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.71 | 94.20 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.73 | 94.60 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.81 | 96.20 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.76 | 95.20 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.78 | 95.60 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.72** | **94.40** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.75 | 95.00 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.73 | 94.60 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.73 | 94.60 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.73 | 94.60 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.69 | 93.80 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.68 | 93.60 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.73 | 94.60 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น | 4.71 | 94.20 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.73 | 94.60 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.76 | 95.20 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.86 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.20

2) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.85 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.00

3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ คะแนนเฉลี่ย 4.83 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.60

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

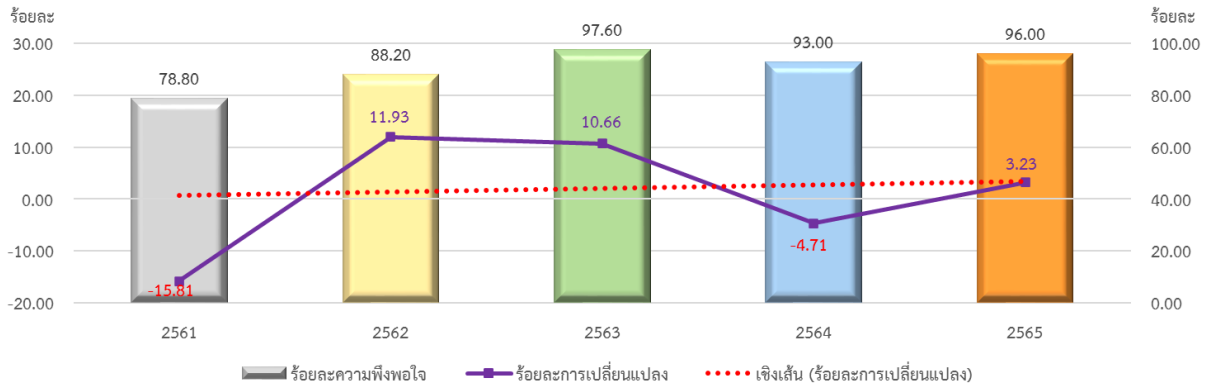
1) ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงานคลังจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.64 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.80

2) ความครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ในการเผยแพร่ข้อมูล คะแนนเฉลี่ย 4.66 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.20

3) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 15.81 และ 4.71 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 11.93 10.66 และ 3.23 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 354

**ภาพที่ 354 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**

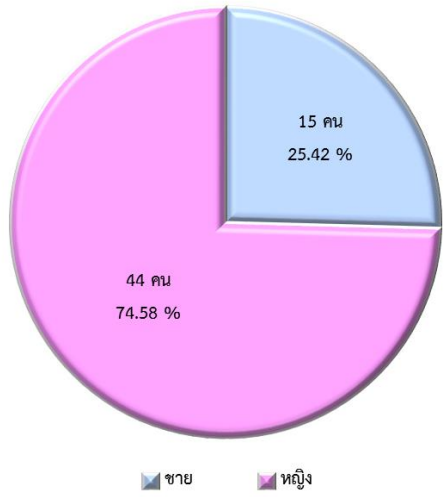


**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร** แสดงตามภาพที่ 355 - 359 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 59 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 59 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 25.42 และเป็นเพศหญิง จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 74.58 แสดงตามภาพที่ 355

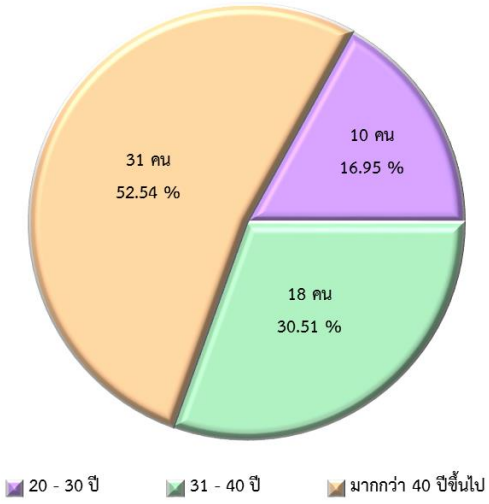
**ภาพที่ 355 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 59 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 52.54 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 30.51 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 16.95 แสดงตามภาพที่ 356

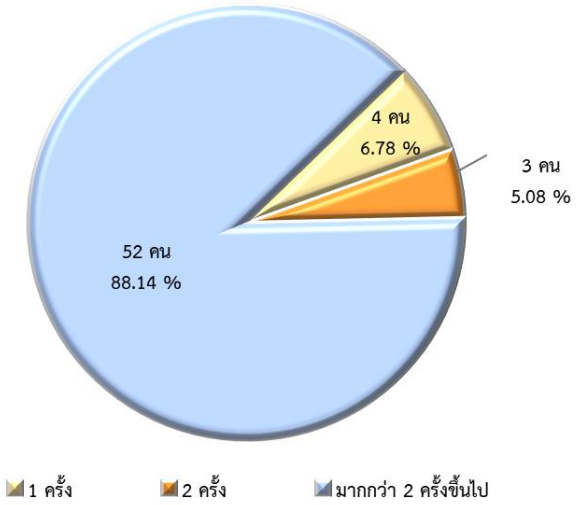
**ภาพที่ 356 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร**



**3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 59 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 88.14 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.78 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.08 แสดงตามภาพที่ 357

**ภาพที่ 357 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร**




**3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 59 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 358

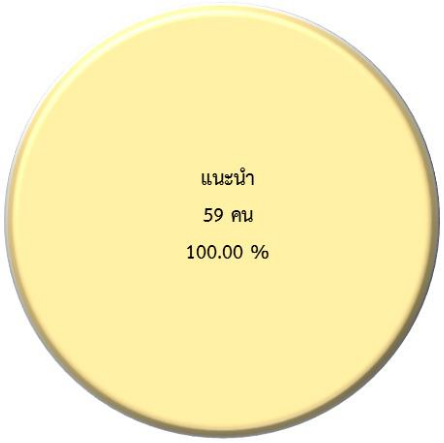
**ภาพที่ 358 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร**



**3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 59 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 359

**ภาพที่ 359 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร**



**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565** แสดงตามภาพที่ 360

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 59 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 1 ฉบับ โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

**4.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00)

- ควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอต่อผู้รับบริการ

**4.1.5) ด้านการให้บริการ**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**ภาพที่ 360 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**



**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมเท่ากับปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 1 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ มีจำนวนเพิ่มขึ้น ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านการให้บริการ มีจำนวนลดลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 95

**ตารางที่ 95 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565**

| ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ | จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ) | |
|---|---|---|
| | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน | 0 | 0 |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน | 0 | 0 |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร | 0 | 0 |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | 0 | 1 |
| ด้านการให้บริการ | 1 | 0 |
| **รวมทั้งหมด** | **1** | **1** |

### 2.6.3 สำนักงานคลังจังหวัดตาก

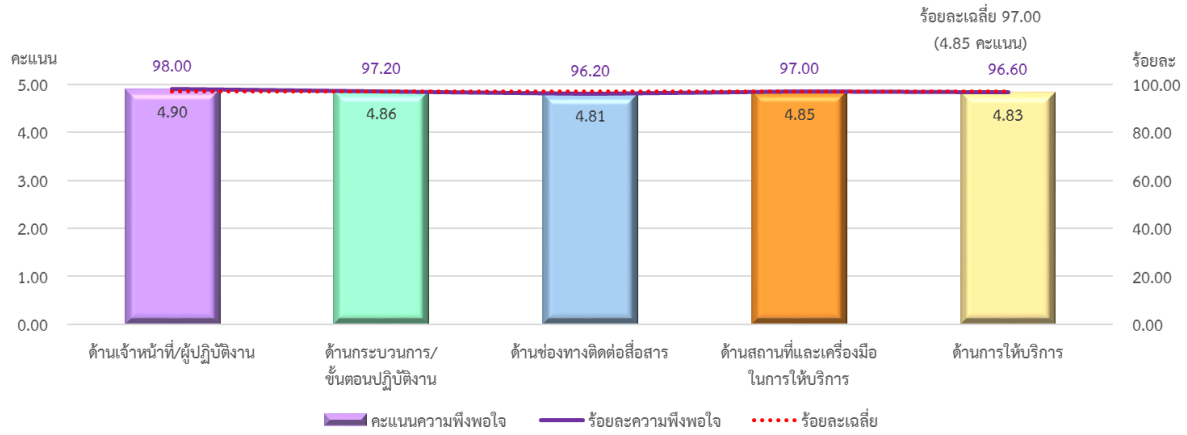
#### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.84 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.80 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

**1.1) การให้บริการภาพรวม** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.82 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.40

**1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.85 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.00 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านการให้บริการ และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.90 4.86 4.85 4.83 และ 4.81 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.00 97.20 97.00 96.60 และ 96.20 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 361 และตารางที่ 96

**ภาพที่ 361 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 96 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดตาก (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.84** | **96.80** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.82** | **96.40** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.85** | **97.00** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** | **4.90** | **98.00** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.85 | 97.00 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.85 | 97.00 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.91 | 98.20 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.97 | 99.40 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.86** | **97.20** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.85 | 97.00 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.85 | 97.00 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.88 | 97.60 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.81** | **96.20** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.82 | 96.40 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.76 | 95.20 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.79 | 95.80 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.85 | 97.00 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.85** | **97.00** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.85 | 97.00 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.85 | 97.00 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.85 | 97.00 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.88 | 97.60 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.82 | 96.40 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.83** | **96.60** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.88 | 97.60 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.82 | 96.40 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.85 | 97.00 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.74 | 94.80 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.82 | 96.40 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.79 | 95.80 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.85 | 97.00 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น | 4.85 | 97.00 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.85 | 97.00 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.88 | 97.60 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.97 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.40

2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.91 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.20

3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน และวิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ คะแนนเฉลี่ย 4.88 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.60

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

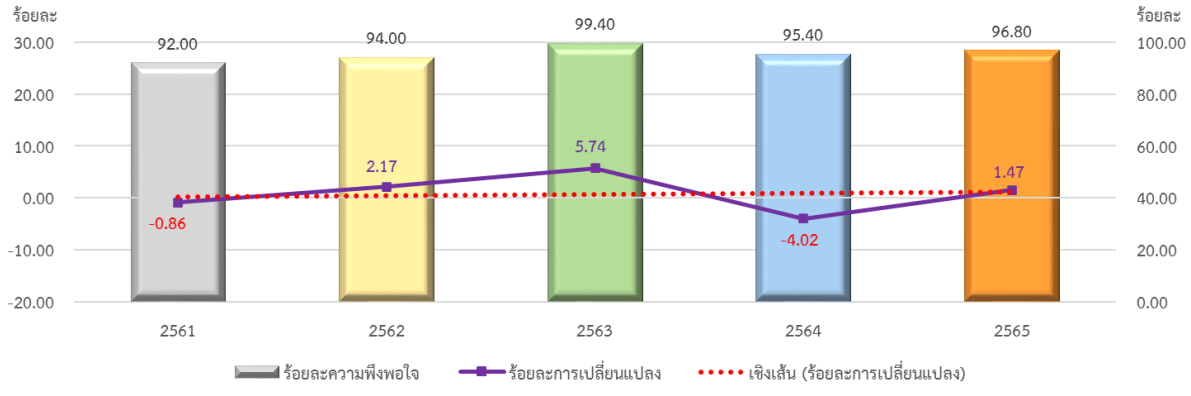
1) ความสะดวก รวดเร็วของการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร คะแนนเฉลี่ย 4.74 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.80

2) ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงานคลังจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.76 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.20

3) ความครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ในการเผยแพร่ข้อมูลและการนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.79 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.80

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 0.86 และ 4.02 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 2.17 5.74 และ 1.47 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดตาก มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 362

**ภาพที่ 362 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**

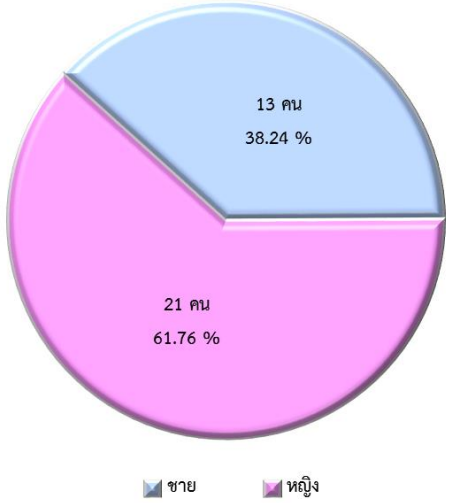


**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก** แสดงตามภาพที่ 363 - 367 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 34 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 34 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 38.24 และเป็นเพศหญิง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 61.76 แสดงตามภาพที่ 363

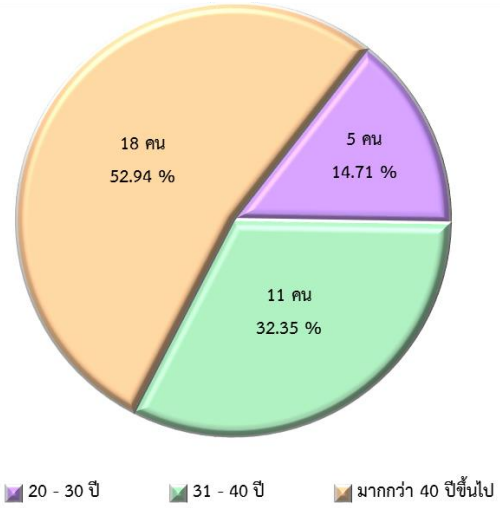
**ภาพที่ 363 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 34 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 52.94 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 32.35 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 14.71 แสดงตามภาพที่ 364

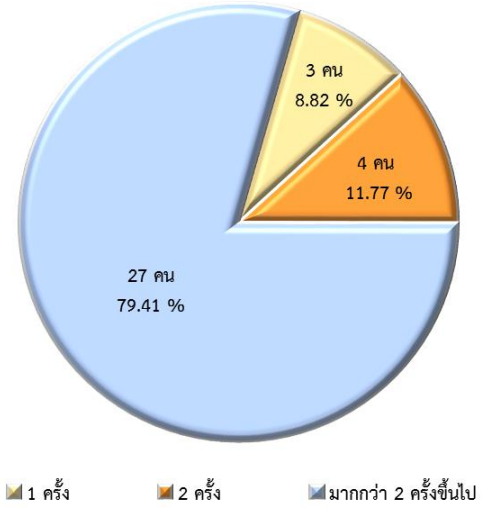
**ภาพที่ 364 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก**



**3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 34 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 79.41 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 11.77 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 8.82 แสดงตามภาพที่ 365

**ภาพที่ 365 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก**




**3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 34 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 366

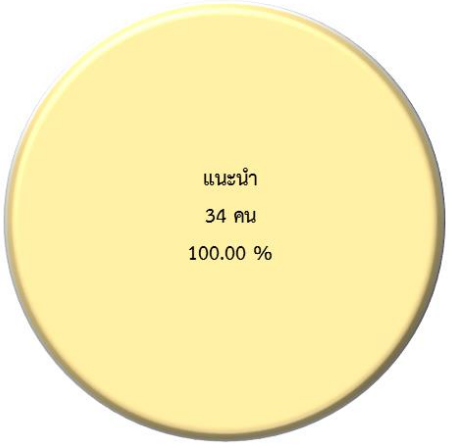
**ภาพที่ 366 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก**



**3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 34 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 367

**ภาพที่ 367 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก**



**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565** แสดงตามภาพที่ 368

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 34 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 5 ฉบับ โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

**4.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 20.00)

- ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่เพื่อให้บริการได้ทั่วถึงครอบคลุม

**4.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 20.00)

- การจัดอบรมเกี่ยวกับการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) ควรแยกวันอบรมให้กับเจ้าหน้าที่พัสดุการเงิน บัญชี เป็นคนละวันกัน ไม่ควรจัดอบรมรวมกันภายใน 1 วัน แล้วให้ส่วนราชการส่งตัวแทนเพียง 1 คน เข้าอบรม เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานของบางส่วนราชการที่ใช้ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) มี 3 งาน แต่ละงานก็ไม่ใช่ผู้ปฏิบัติคนเดียวกัน

**4.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 40.00)

- การจัดส่งเอกสารหรือหนังสือ สำนักงานคลังจังหวัดควรจัดส่งเป็นไฟล์ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ด้วย เช่น Application Line เนื่องจากบางครั้งเอกสารหรือหนังสือไม่ถึงหน่วยงานผู้รับ
- ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยรับเรื่องทางโทรศัพท์เป็นประจำ ตลอดการให้บริการในแต่ละวัน

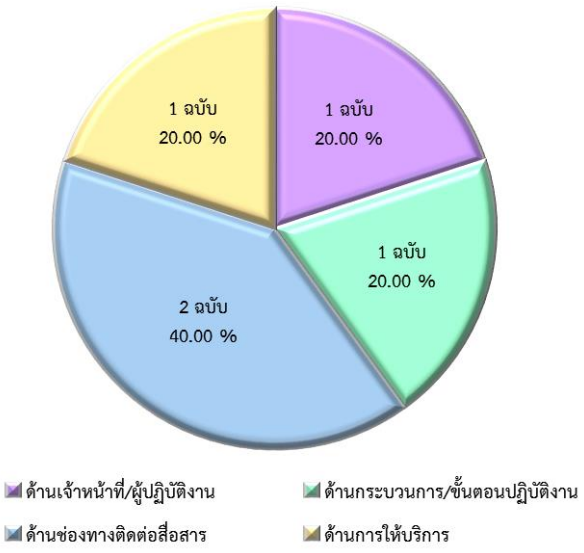
**4.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.5) ด้านการให้บริการ** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 20.00)

- ควรจัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงานของส่วนราชการอย่างสม่ำเสมอ

**ภาพที่ 368 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**



**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เป็น 5 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ มีจำนวนเพิ่มขึ้น ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 97

**ตารางที่ 97 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565**

| ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ | จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ) | |
|---|---|---|
| | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน | 0 | 1 |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน | 0 | 1 |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร | 0 | 2 |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | 0 | 0 |
| ด้านการให้บริการ | 0 | 1 |
| **รวมทั้งหมด** | **0** | **5** |

### 2.6.4 สำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์

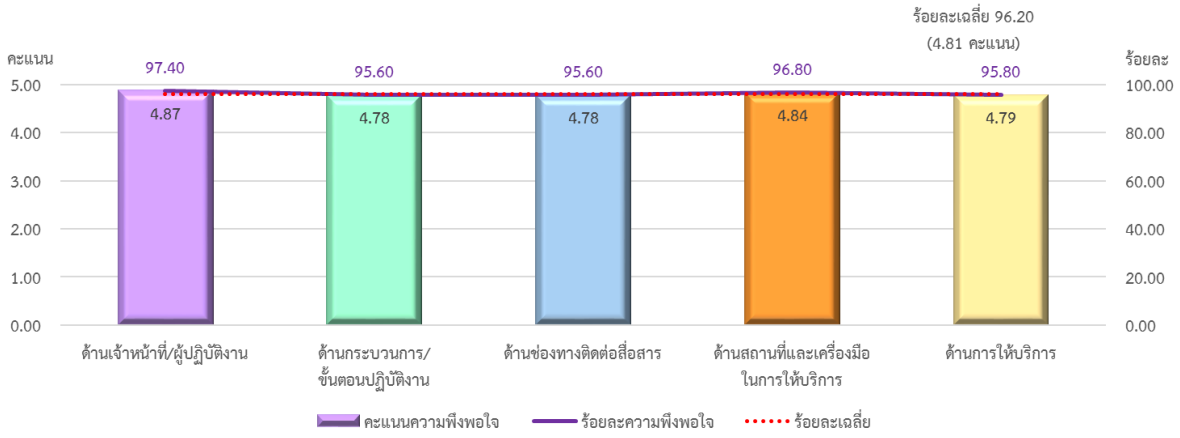
**1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม**

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.84 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.80 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

**1.1) การให้บริการภาพรวม** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.86 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.20

**1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.81 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.20 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.87 4.84 4.79 4.78 และ 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.40 96.80 95.80 95.60 และ 95.60 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 369 และตารางที่ 98

**ภาพที่ 369 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 98 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.84** | **96.80** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.86** | **97.20** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.81** | **96.20** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** | **4.87** | **97.40** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.83 | 96.60 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.84 | 96.80 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.91 | 98.20 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.91 | 98.20 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.78** | **95.60** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.74 | 94.80 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.83 | 96.60 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.78 | 95.60 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.78** | **95.60** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.84 | 96.80 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.71 | 94.20 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.78 | 95.60 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.78 | 95.60 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.84** | **96.80** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.86 | 97.20 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.83 | 96.60 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.86 | 97.20 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.83 | 96.60 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.83 | 96.60 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.79** | **95.80** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.84 | 96.80 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.81 | 96.20 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.83 | 96.60 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.83 | 96.60 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.72 | 94.40 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.71 | 94.20 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.81 | 96.20 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น | 4.76 | 95.20 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.76 | 95.20 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.79 | 95.80 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.91 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.20

2) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน และสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.86 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.20

3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ การรับเรื่อง ประสานงานและติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา และการตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจนและมีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.84 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.80

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

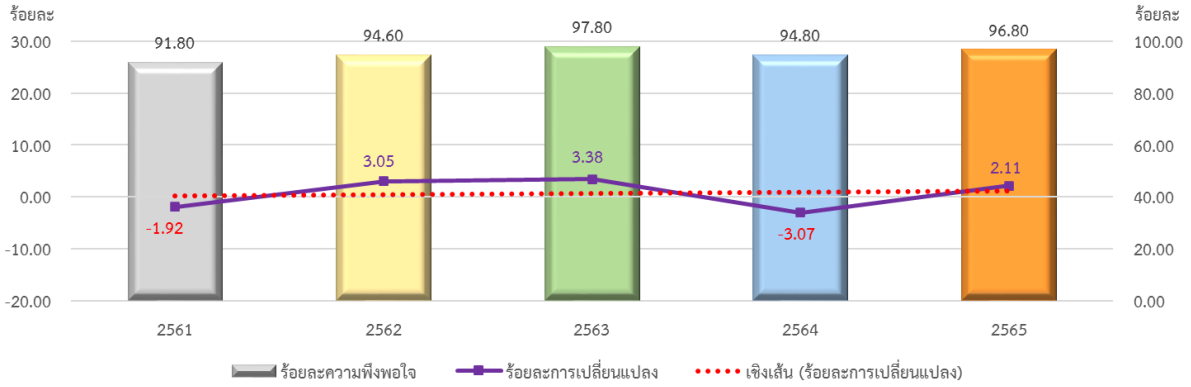
1) ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงานคลังจังหวัด และการนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.71 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.20

2) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.72 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.40

3) ความยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.74 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.80

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 1.92 และ 3.07 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสารและด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 3.05 3.38 และ 2.11 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 370

**ภาพที่ 370 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**

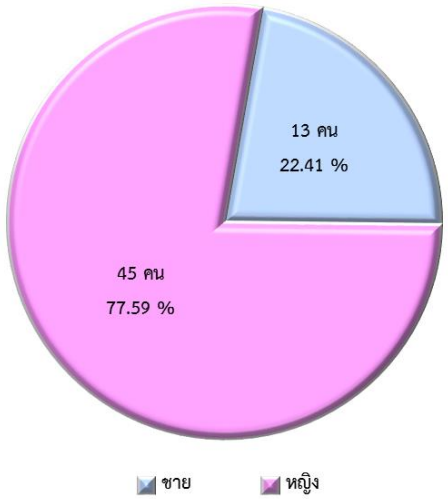


**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์** แสดงตามภาพที่ 371 - 375 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 58 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 58 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 22.41 และเป็นเพศหญิง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 77.59 แสดงตามภาพที่ 371

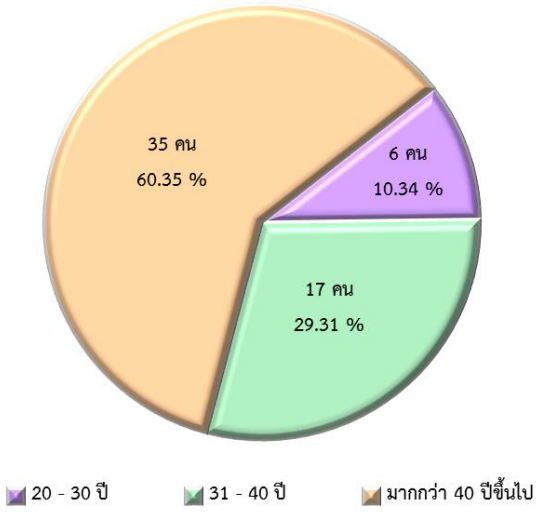
**ภาพที่ 371 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 58 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 60.35 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 29.31 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 10.34 แสดงตามภาพที่ 372

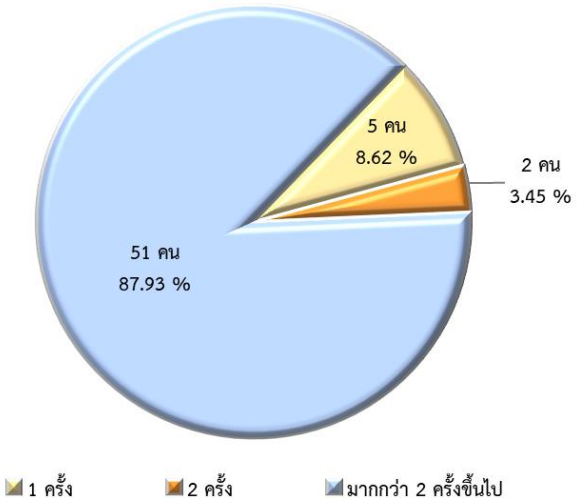
**ภาพที่ 372 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์**



**3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 58 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 87.93 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 8.62 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.45 แสดงตามภาพที่ 373

**ภาพที่ 373 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์**




**3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 58 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 374

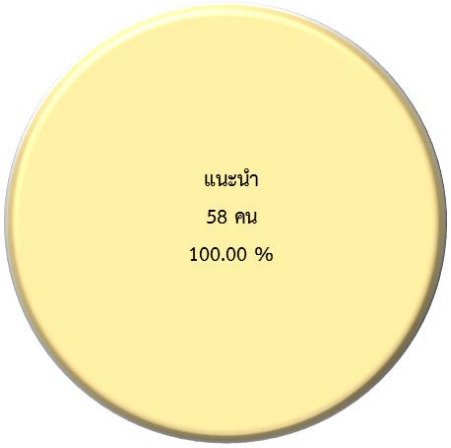
**ภาพที่ 374 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์**



**3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 58 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 375

**ภาพที่ 375 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์**




**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 58 ฉบับ พบว่า ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565 ไม่มีข้อเสนอแนะ

### 2.6.5 สำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร

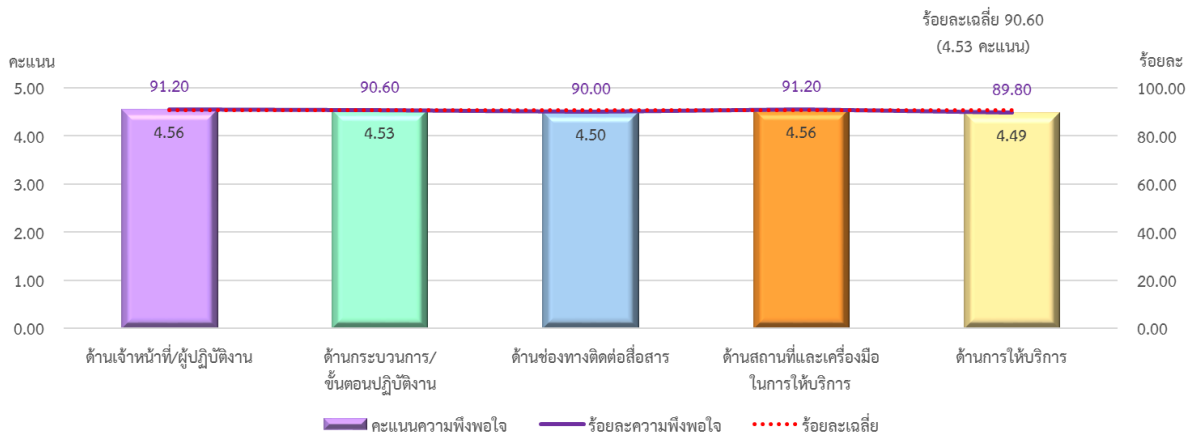
**1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม**

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.60 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่อย่างไรก็ตาม ระดับคะแนนยังต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

**1.1) การให้บริการภาพรวม** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.60

**1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.60 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.56 4.56 4.53 4.50 และ 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.20 91.20 90.60 90.00 และ 89.80 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 376 และตารางที่ 99

**ภาพที่ 376 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 99 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.53** | **90.60** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.53** | **90.60** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.53** | **90.60** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** | **4.56** | **91.20** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.55 | 91.00 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.55 | 91.00 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.56 | 91.20 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.58 | 91.60 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.53** | **90.60** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.48 | 89.60 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.55 | 91.00 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.55 | 91.00 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.50** | **90.00** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.50 | 90.00 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.48 | 89.60 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.50 | 90.00 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.50 | 90.00 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.56** | **91.20** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.52 | 90.40 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.53 | 90.60 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.63 | 92.60 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.57 | 91.40 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.56 | 91.20 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.49** | **89.80** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.56 | 91.20 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.53 | 90.60 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.55 | 91.00 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.40 | 88.00 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.46 | 89.20 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.45 | 89.00 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (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/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.49 | 89.80 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.53 | 90.60 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.60

2) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.60

3) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง คะแนนเฉลี่ย 4.57 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.40

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

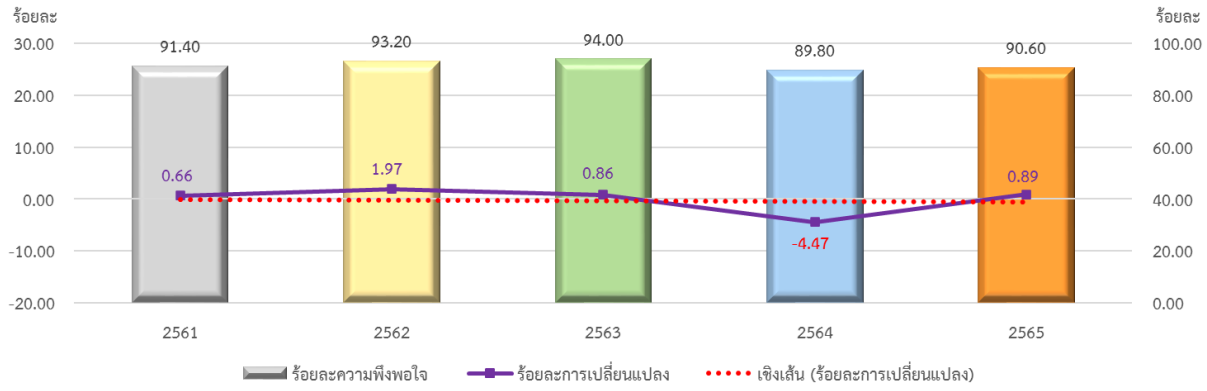
1) ความสะดวก รวดเร็วของการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร คะแนนเฉลี่ย 4.40 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.00

2) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษานโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.43 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.60

3) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด และความชัดเจน ถูกต้อง ความครบถ้วนในการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำเรื่องการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) คะแนนเฉลี่ย 4.45 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.00

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 0.66 1.97 0.86 และ 0.89 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 4.47 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 377

**ภาพที่ 377 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**

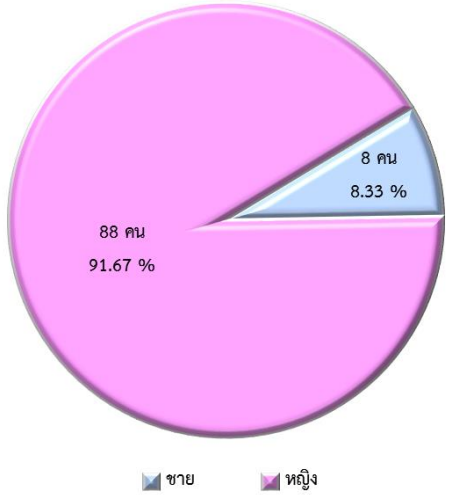


**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร** แสดงตามภาพที่ 378 - 382 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 96 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 96 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 และเป็นเพศหญิง จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 91.67 แสดงตามภาพที่ 378

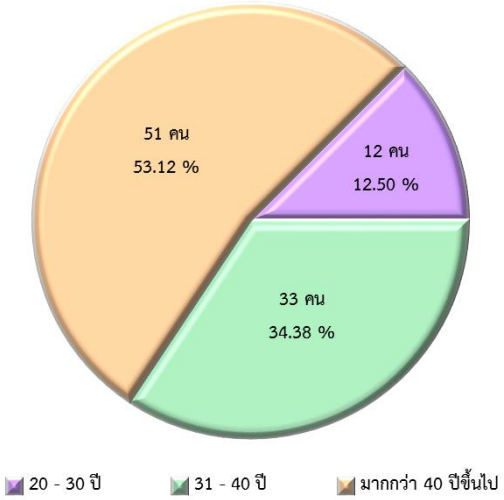
**ภาพที่ 378 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 96 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 53.12 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 34.38 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 แสดงตามภาพที่ 379

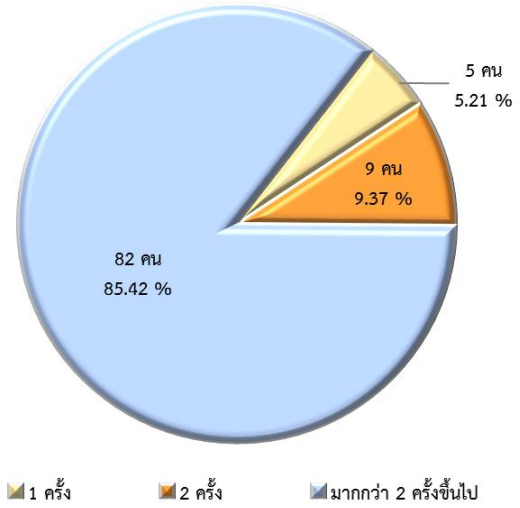
**ภาพที่ 379 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร**



**3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 96 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 85.42 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.37 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.21 แสดงตามภาพที่ 380

**ภาพที่ 380 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร**




**3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 96 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 381

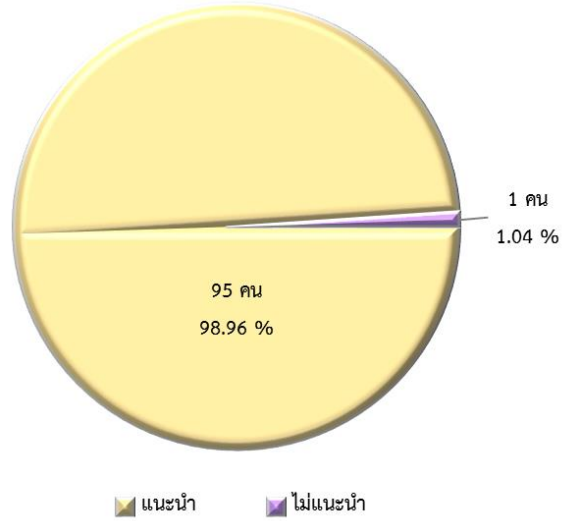
**ภาพที่ 381 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร**



**3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 96 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 98.96 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.04 แสดงตามภาพที่ 382

**ภาพที่ 382 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร**



**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565** แสดงตามภาพที่ 383

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 96 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 2 ฉบับ โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

**4.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 50.00)

- ควรลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

**4.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 50.00)

- ควรเพิ่มช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย

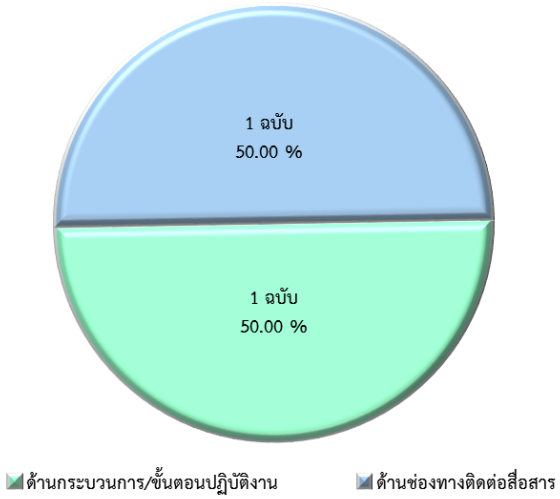
**4.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.5) ด้านการให้บริการ**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**ภาพที่ 383 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**



**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 13 ฉบับ ลดลงเป็น 2 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ มีจำนวนลดลง ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านการให้บริการ มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 100

**ตารางที่ 100 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565**

| ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ | จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ) | |
|---|---|---|
| | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน | 5 | 0 |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน | 3 | 1 |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร | 4 | 1 |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | 1 | 0 |
| ด้านการให้บริการ | 0 | 0 |
| **รวมทั้งหมด** | **13** | **2** |

### 2.6.6 สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์

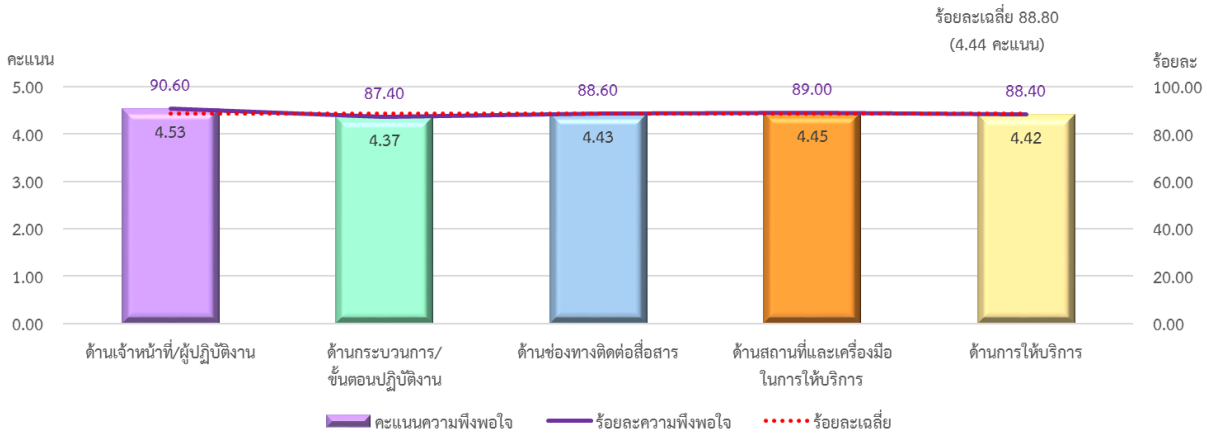
**1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม**

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.47 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.40 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่อย่างไรก็ตาม ระดับคะแนนยังต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

**1.1) การให้บริการภาพรวม** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80

**1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.80 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านการให้บริการ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.53 4.45 4.43 4.42 และ 4.37 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.60 89.00 88.60 88.40 และ 87.40 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 384 และตารางที่ 101

**ภาพที่ 384 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 101 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.47** | **89.40** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.49** | **89.80** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.44** | **88.80** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** | **4.53** | **90.60** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.49 | 89.80 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.51 | 90.20 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.61 | 92.20 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.51 | 90.20 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.37** | **87.40** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.34 | 86.80 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.32 | 86.40 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.44 | 88.80 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.43** | **88.60** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.41 | 88.20 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.37 | 87.40 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.44 | 88.80 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.49 | 89.80 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.45** | **89.00** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.32 | 86.40 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.39 | 87.80 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.56 | 91.20 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.51 | 90.20 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.49 | 89.80 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.42** | **88.40** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.56 | 91.20 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.46 | 89.20 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.44 | 88.80 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.37 | 87.40 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.24 | 84.80 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.34 | 86.80 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.46 | 89.20 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น | 4.39 | 87.80 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.39 | 87.80 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.51 | 90.20 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.61 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.20

2) สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย และการตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.20

3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง และวิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ คะแนนเฉลี่ย 4.51 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.20

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

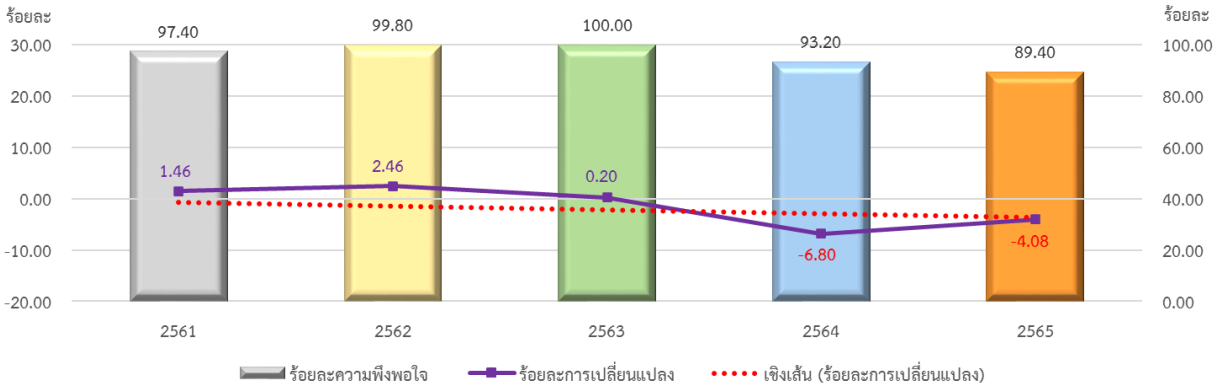
1) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.24 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.80

2) ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ และความชัดเจนของจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ คะแนนเฉลี่ย 4.32 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.40

3) ความยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ และการนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.34 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.80

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 1.46 2.46 และ 0.20 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 6.80 และ 4.08 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 385

**ภาพที่ 385 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**

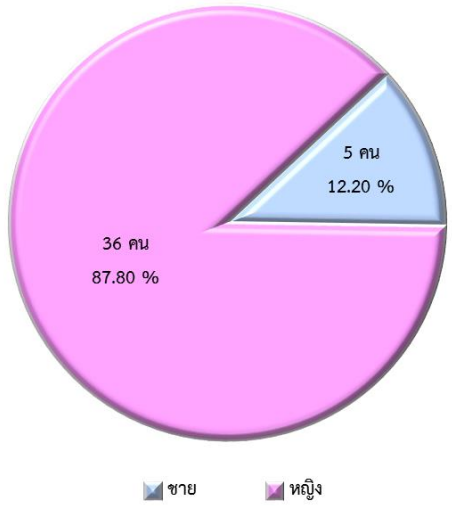


**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์** แสดงตามภาพที่ 386 - 390 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 41 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 41 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 12.20 และเป็นเพศหญิง จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 87.80 แสดงตามภาพที่ 386

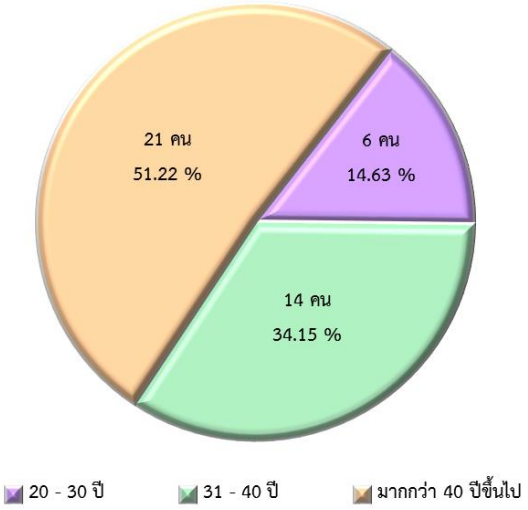
**ภาพที่ 386 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 41 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 51.22 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 34.15 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 14.63 แสดงตามภาพที่ 387

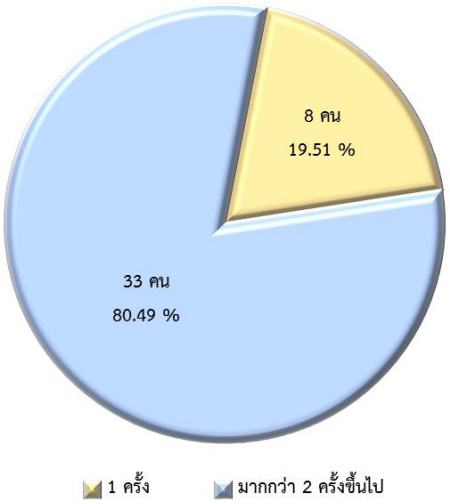
**ภาพที่ 387 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์**



**3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 41 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 80.49 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 19.51 แสดงตามภาพที่ 388

**ภาพที่ 388 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์**




**3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 41 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 389

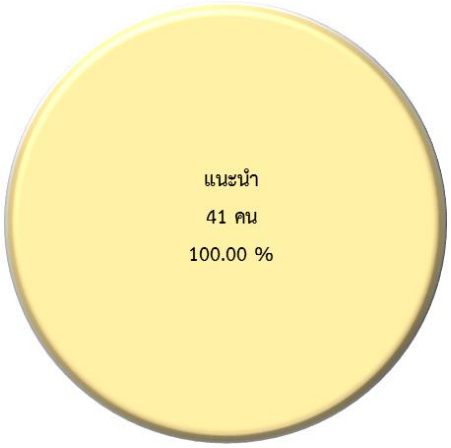
**ภาพที่ 389 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์**



**3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 41 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 390

**ภาพที่ 390 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์**



**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565** แสดงตามภาพที่ 391

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 41 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 2 ฉบับ โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

**4.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00)

- ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยรับโทรศัพท์ เนื่องจากบางครั้งไม่มีเจ้าหน้าที่รับสาย

**4.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.5) ด้านการให้บริการ**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**ภาพที่ 391 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**



**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เป็น 2 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร มีจำนวนเพิ่มขึ้น จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 102

**ตารางที่ 102 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565**

| ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ | จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ) | |
|---|---|---|
| | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน | 0 | 0 |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน | 0 | 0 |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร | 0 | 2 |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | 0 | 0 |
| ด้านการให้บริการ | 0 | 0 |
| **รวมทั้งหมด** | **0** | **2** |

### 2.6.7 สำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย

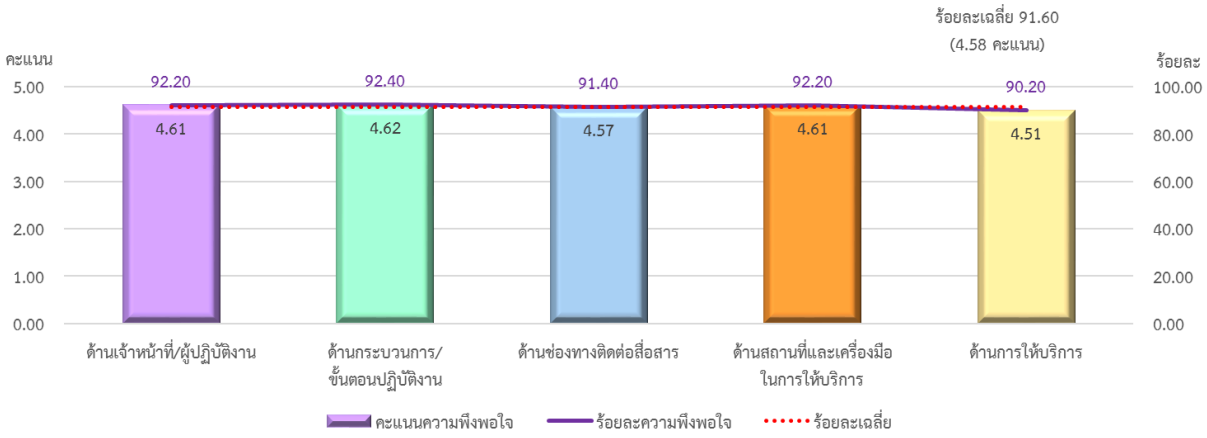
**1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม**

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.61 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.20 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่อย่างไรก็ตาม ระดับคะแนนยังต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

**1.1) การให้บริการภาพรวม** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.60

**1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.60 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.62 4.61 4.61 4.57 และ 4.51 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.40 92.20 92.20 91.40 และ 90.20 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 392 และตารางที่ 103

**ภาพที่ 392 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 103 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.61** | **92.20** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.63** | **92.60** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.58** | **91.60** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** | **4.61** | **92.20** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.58 | 91.60 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.56 | 91.20 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.67 | 93.40 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.63 | 92.60 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.62** | **92.40** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.58 | 91.60 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.63 | 92.60 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.65 | 93.00 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.57** | **91.40** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.65 | 93.00 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.47 | 89.40 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.58 | 91.60 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.56 | 91.20 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.61** | **92.20** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.58 | 91.60 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.53 | 90.60 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.70 | 94.00 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.58 | 91.60 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.67 | 93.40 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.51** | **90.20** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.58 | 91.60 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.58 | 91.60 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.40 | 88.00 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.47 | 89.40 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.53 | 90.60 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.49 | 89.80 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.53 | 90.60 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น | 4.53 | 90.60 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.49 | 89.80 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.53 | 90.60 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00

2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ และมีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ คะแนนเฉลี่ย 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40

3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส และการรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา คะแนนเฉลี่ย 4.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.00

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

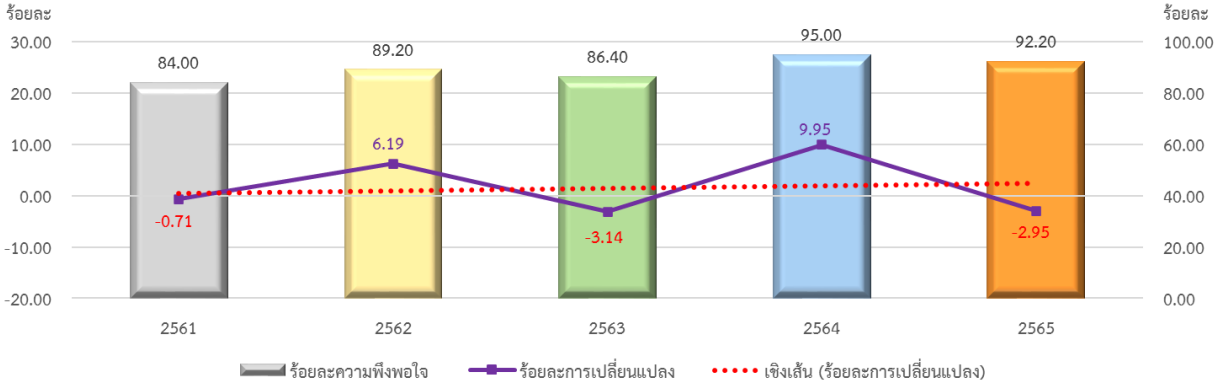
1) ความสะดวก รวดเร็ว และความมีประสิทธิภาพของการให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) คะแนนเฉลี่ย 4.40 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.00

2) ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงานคลังจังหวัด และความสะดวก รวดเร็วของการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร คะแนนเฉลี่ย 4.47 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.40

3) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด และความเพียงพอต่อความต้องการในการจัดประชุม/อบรมให้ความรู้อย่างทั่วถึง คะแนนเฉลี่ย 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 0.71 3.14 และ 2.95 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 6.19 และ 9.95 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 393

**ภาพที่ 393 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**

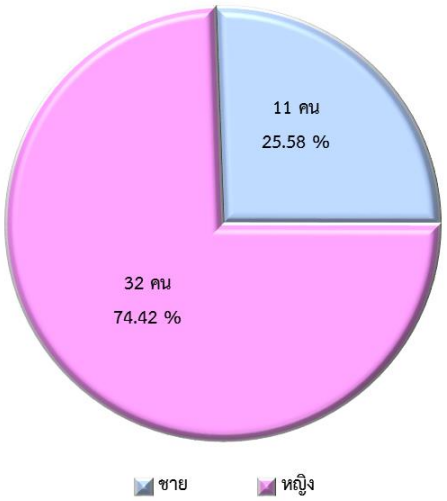


**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย** แสดงตามภาพที่ 394 - 398 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 43 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 43 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 25.58 และเป็นเพศหญิง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 74.42 แสดงตามภาพที่ 394

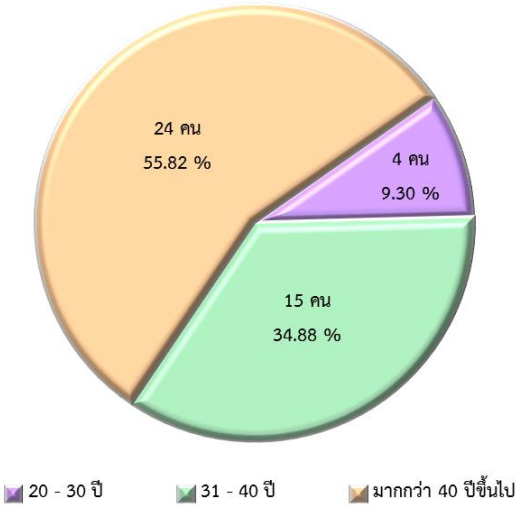
**ภาพที่ 394 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 43 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 55.82 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 34.88 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30 แสดงตามภาพที่ 395

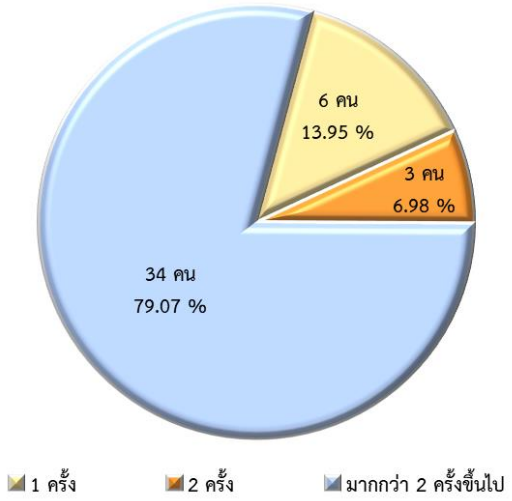
**ภาพที่ 395 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย**



**3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 43 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 79.07 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 13.95 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6.98 แสดงตามภาพที่ 396

**ภาพที่ 396 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย**




**3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 43 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 397

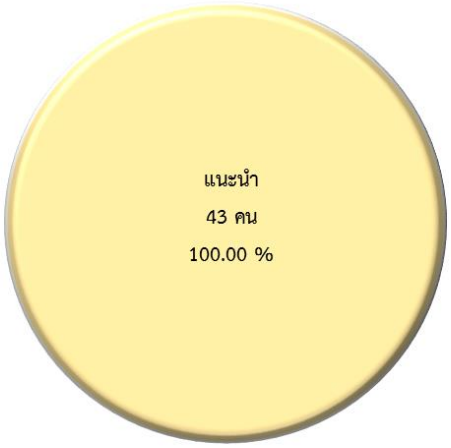
**ภาพที่ 397 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย**



**3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 43 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 398

**ภาพที่ 398 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย**



**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565** แสดงตามภาพที่ 399

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 43 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 1 ฉบับ โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

**4.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00)

- ควรเพิ่มช่องทางติดต่อสื่อสารให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น

**4.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.5) ด้านการให้บริการ**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**ภาพที่ 399 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**



**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 2 ฉบับ ลดลงเป็น 1 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน มีจำนวนลดลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 104

**ตารางที่ 104 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565**

| ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ | จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ) | |
|---|---|---|
| | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน | 0 | 0 |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน | 1 | 0 |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร | 1 | 1 |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | 0 | 0 |
| ด้านการให้บริการ | 0 | 0 |
| **รวมทั้งหมด** | **2** | **1** |

### 2.6.8 สำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี

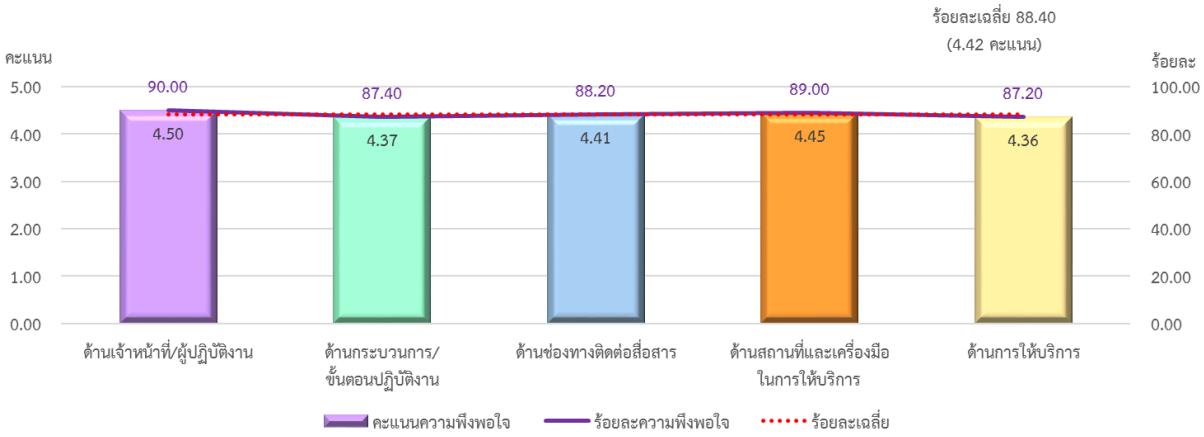
**1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม**

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.80 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่อย่างไรก็ตาม ระดับคะแนนยังต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

**1.1) การให้บริการภาพรวม** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.46 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.20

**1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.42 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.40 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.50 4.45 4.41 4.37 และ 4.36 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.00 89.00 88.20 87.40 และ 87.20 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 400 และตารางที่ 105

**ภาพที่ 400 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 105 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.44** | **88.80** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.46** | **89.20** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.42** | **88.40** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** | **4.50** | **90.00** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.44 | 88.80 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.51 | 90.20 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.54 | 90.80 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.52 | 90.40 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.37** | **87.40** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.32 | 86.40 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.38 | 87.60 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.41 | 88.20 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.41** | **88.20** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.41 | 88.20 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.35 | 87.00 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.41 | 88.20 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.45 | 89.00 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.45** | **89.00** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.45 | 89.00 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.34 | 86.80 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.51 | 90.20 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.45 | 89.00 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.52 | 90.40 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.36** | **87.20** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.37 | 87.40 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.44 | 88.80 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.35 | 87.00 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.25 | 85.00 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.30 | 86.00 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.35 | 87.00 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.42 | 88.40 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น | 4.35 | 87.00 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.37 | 87.40 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.41 | 88.20 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.54 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.80

2) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ และมีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ คะแนนเฉลี่ย 4.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40

3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ และสถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.51 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.20

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

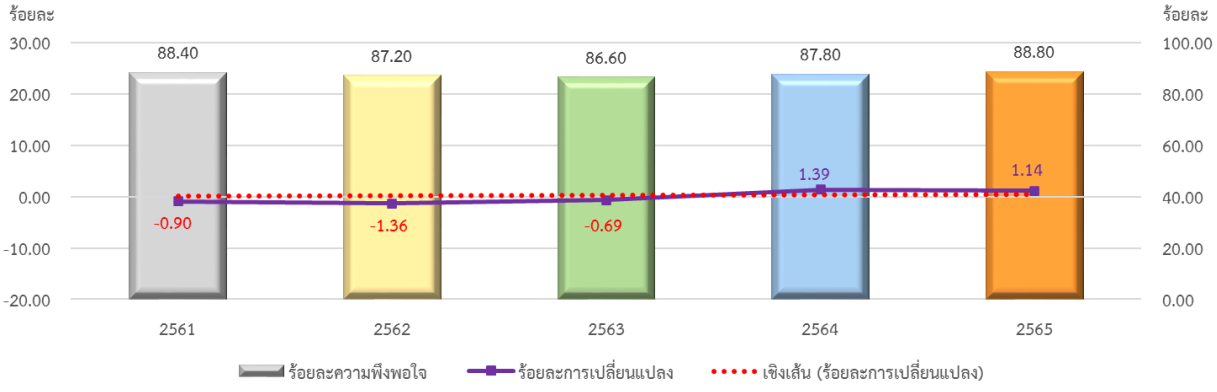
1) ความสะดวก รวดเร็วของการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร คะแนนเฉลี่ย 4.25 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.00

2) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.30 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.00

3) ความยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.32 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.40

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 0.90 1.36 และ 0.69 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 1.39 และ 1.14 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 401

**ภาพที่ 401 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**

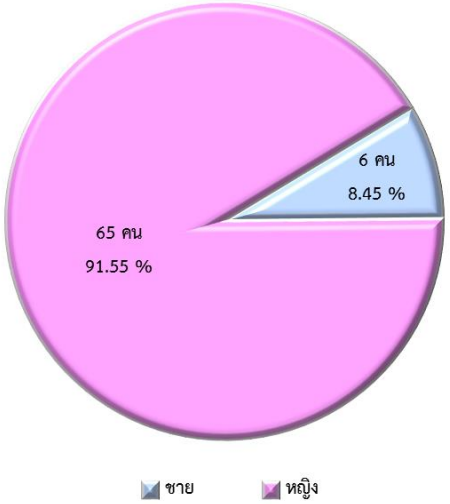


**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี** แสดงตามภาพที่ 402 - 406 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 71 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 71 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 8.45 และเป็นเพศหญิง จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 91.55 แสดงตามภาพที่ 402

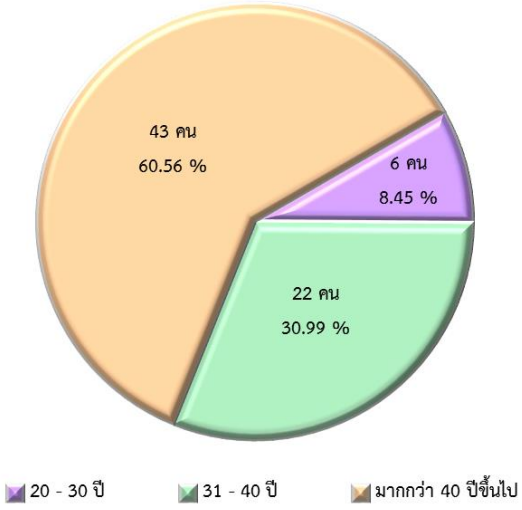
**ภาพที่ 402 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 71 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 60.56 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 30.99 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 8.45 แสดงตามภาพที่ 403

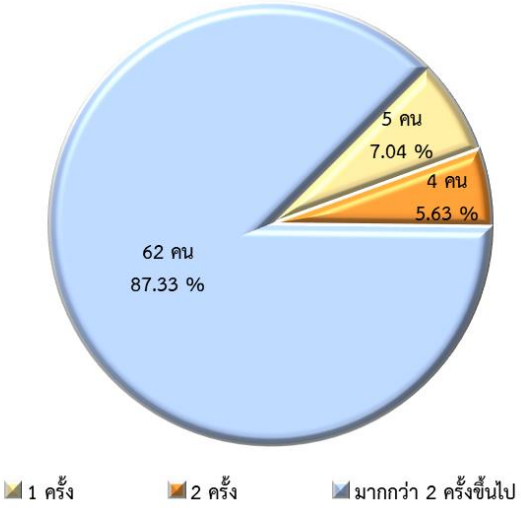
**ภาพที่ 403 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี**



**3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 71 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 87.33 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 7.04 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.63 แสดงตามภาพที่ 404

**ภาพที่ 404 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี**




**3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 71 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 405

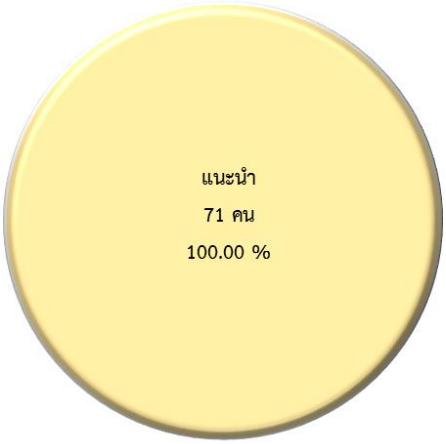
**ภาพที่ 405 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี**



**3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 71 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 406

**ภาพที่ 406 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี**



**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565** แสดงตามภาพที่ 407

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 71 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 8 ฉบับ โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

**4.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 25.00)

- ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เพียงพอต่อผู้มาติดต่อ
- กรณีเจ้าหน้าที่แจ้งว่าจะติดต่อกลับ ควรติดต่อกลับให้รวดเร็วกว่าเดิม

**4.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 12.50)

- ควรปรับปรุงขั้นตอนปฏิบัติงานให้รวดเร็วขึ้น

**4.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** (จำนวน 4 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 50.00)

- บางครั้งติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรงได้ยาก ควรเพิ่มช่องทางติดต่อสื่อสารที่สามารถเข้าถึงเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรงได้สะดวก และรวดเร็ว
- ควรปรับปรุงข้อมูลบนเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันเสมอ

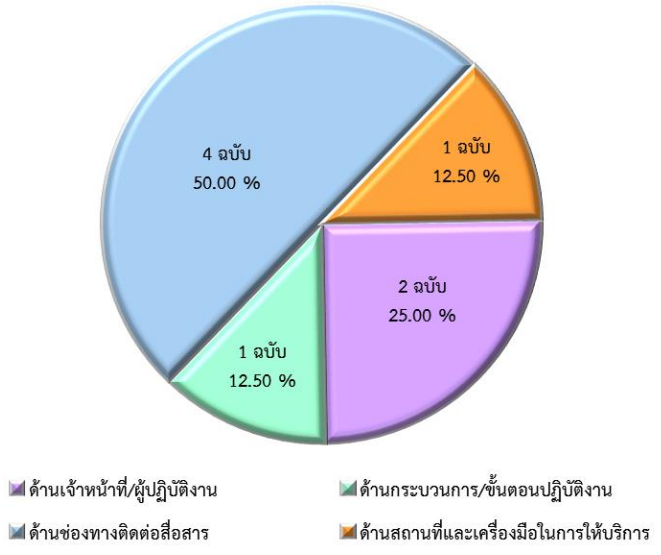
**4.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 12.50)

- ควรเพิ่มจำนวนที่นั่งรอรับบริการให้เพียงพอต่อผู้มาติดต่อ

**4.1.5) ด้านการให้บริการ**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**ภาพที่ 407 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**



**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เป็น 8 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ มีจำนวนเพิ่มขึ้น ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านการให้บริการ มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 106

**ตารางที่ 106 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565**

| ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ | จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ) | |
|---|---|---|
| | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน | 0 | 2 |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน | 0 | 1 |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร | 0 | 4 |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | 0 | 1 |
| ด้านการให้บริการ | 0 | 0 |
| **รวมทั้งหมด** | **0** | **8** |

### 2.6.9 สำนักงานคลังจังหวัดอุตรดิตถ์

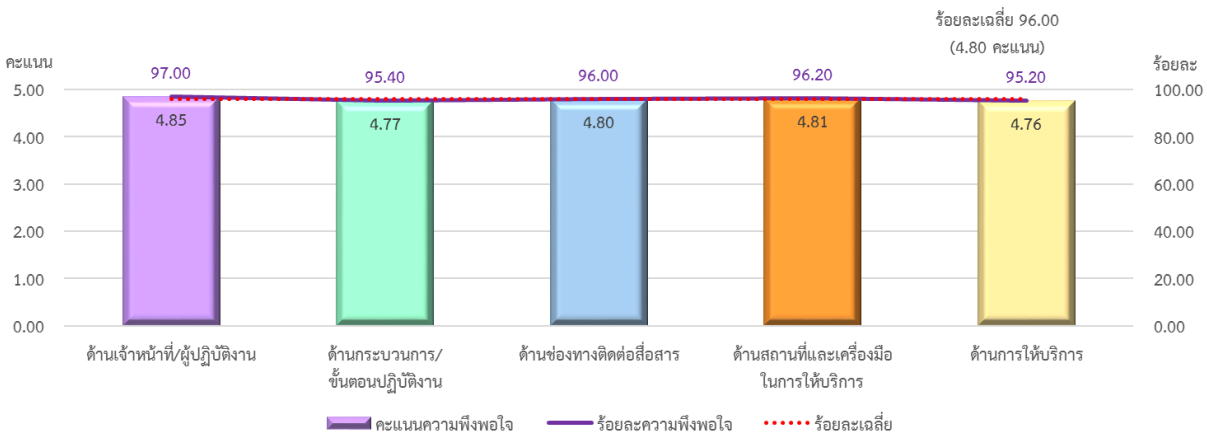
**1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม**

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุตรดิตถ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.79 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.80 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

**1.1) การให้บริการภาพรวม** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60

**1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.80 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.00 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.85 4.81 4.80 4.77 และ 4.76 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.00 96.20 96.00 95.40 และ 95.20 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 408 และตารางที่ 107

**ภาพที่ 408 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุตรดิตถ์ จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 107 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุตรดิตถ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดอุตรดิตถ์ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.79** | **95.80** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.78** | **95.60** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.80** | **96.00** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** | **4.85** | **97.00** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.83 | 96.60 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.80 | 96.00 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.90 | 98.00 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.88 | 97.60 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.77** | **95.40** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.75 | 95.00 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.73 | 94.60 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.83 | 96.60 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.80** | **96.00** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.83 | 96.60 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.78 | 95.60 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.78 | 95.60 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.80 | 96.00 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.81** | **96.20** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.83 | 96.60 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.80 | 96.00 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.88 | 97.60 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.75 | 95.00 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.80 | 96.00 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.76** | **95.20** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.80 | 96.00 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.85 | 97.00 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.78 | 95.60 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.73 | 94.60 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.68 | 93.60 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.70 | 94.00 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.83 | 96.60 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น | 4.75 | 95.00 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.78 | 95.60 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.70 | 94.00 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุตรดิตถ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.90 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.00

2) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ และสถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.88 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.60

3) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพคะแนนเฉลี่ย 4.85 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.00

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

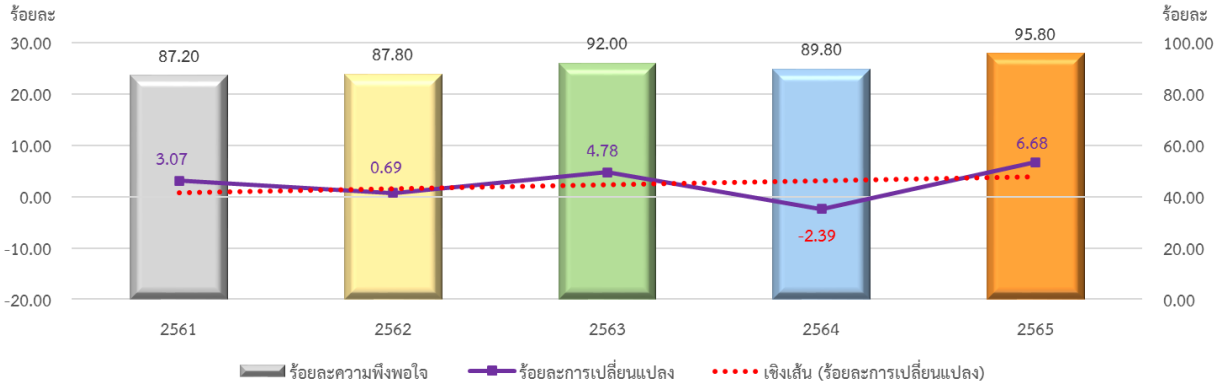
1) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60

2) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด และความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ของวิทยากร คะแนนเฉลี่ย 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00

3) ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ และความสะดวก รวดเร็วของการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร คะแนนเฉลี่ย 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.60

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุตรดิตถ์ ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 3.07 0.69 4.78 และ 6.68 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 2.39 โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดอุตรดิตถ์ มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 409

**ภาพที่ 409 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุตรดิตถ์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**

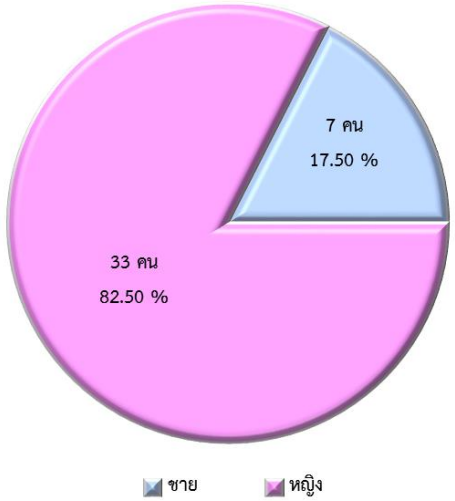


**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุตรดิตถ์** แสดงตามภาพที่ 410 - 414 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 40 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 40 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 และเป็นเพศหญิง จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 82.50 แสดงตามภาพที่ 410

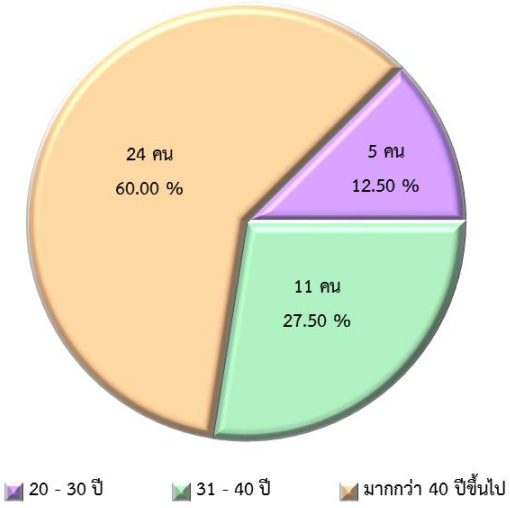
**ภาพที่ 410 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุตรดิตถ์**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 40 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 แสดงตามภาพที่ 411

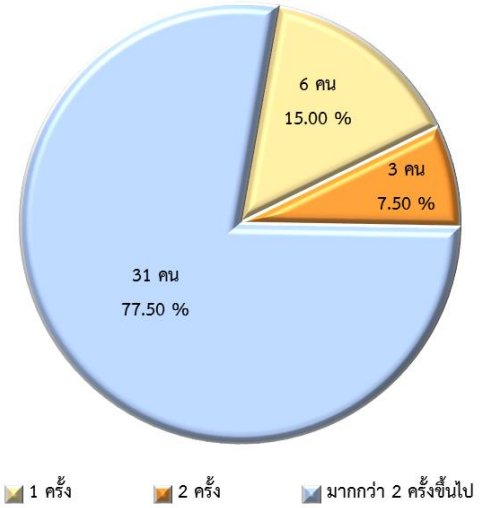
**ภาพที่ 411 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุตรดิตถ์**



**3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 40 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 77.50 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 แสดงตามภาพที่ 412

**ภาพที่ 412 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุตรดิตถ์**




**3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุตรดิตถ์**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 40 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 413

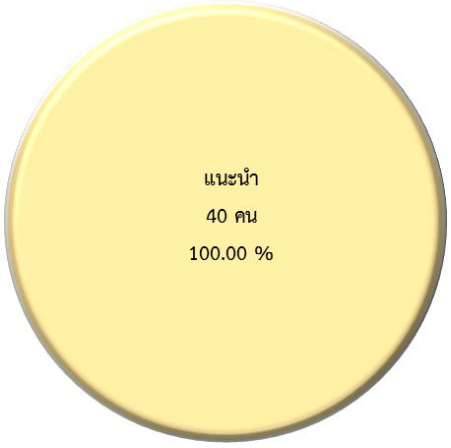
**ภาพที่ 413 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุตรดิตถ์**



**3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุตรดิตถ์**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 40 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 414

**ภาพที่ 414 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุตรดิตถ์**



**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุตรดิตถ์**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุตรดิตถ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 40 ฉบับ พบว่า ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุตรดิตถ์ ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 4 ฉบับ ลดลงเป็นไม่มีข้อเสนอแนะ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ มีจำนวนลดลง ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 108

**ตารางที่ 108 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุตรดิตถ์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565**

| ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ | จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ) | |
|---|---|---|
| | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน | 2 | 0 |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน | 0 | 0 |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร | 1 | 0 |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | 0 | 0 |
| ด้านการให้บริการ | 1 | 0 |
| **รวมทั้งหมด** | **4** | **0** |

## 2.7 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 7

### 2.7.1 สำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม

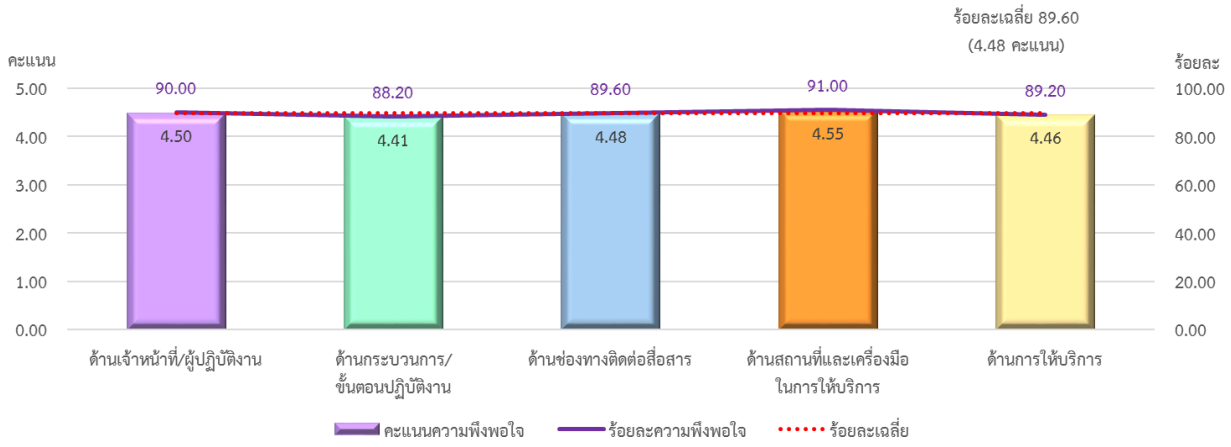
#### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.60 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่อย่างไรก็ตาม ระดับคะแนนยังต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

**1.1) การให้บริการภาพรวม** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.57 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.40

**1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.48 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.60 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านการให้บริการ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.55 4.50 4.48 4.46 และ 4.41 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.00 90.00 89.60 89.20 และ 88.20 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 415 และตารางที่ 109

**ภาพที่ 415 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 109 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.53** | **90.60** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.57** | **91.40** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.48** | **89.60** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** | **4.50** | **90.00** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.47 | 89.40 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.51 | 90.20 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.48 | 89.60 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.54 | 90.80 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.41** | **88.20** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.40 | 88.00 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.39 | 87.80 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.44 | 88.80 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.48** | **89.60** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.44 | 88.80 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.47 | 89.40 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.51 | 90.20 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.49 | 89.80 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.55** | **91.00** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.46 | 89.20 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.52 | 90.40 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.60 | 92.00 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.58 | 91.60 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.61 | 92.20 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.46** | **89.20** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.55 | 91.00 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.54 | 90.80 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.47 | 89.40 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.44 | 88.80 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.38 | 87.60 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.39 | 87.80 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.49 | 89.80 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น | 4.46 | 89.20 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.42 | 88.40 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.44 | 88.80 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ คะแนนเฉลี่ย 4.61 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.20

2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.00

3) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง คะแนนเฉลี่ย 4.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.60

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

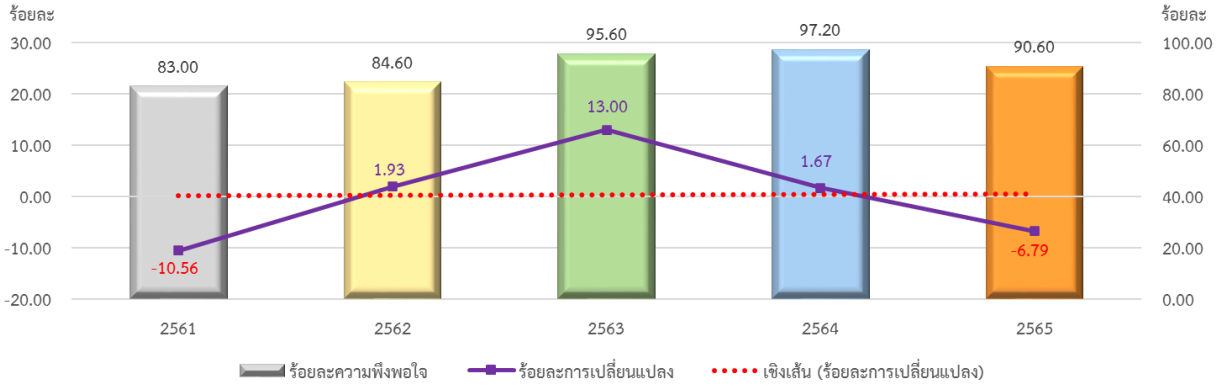
1) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.38 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.60

2) ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ และการนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.39 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.80

3) ความยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.40 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.00

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 10.56 และ 6.79 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 1.93 13.00 และ 1.67 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 416

**ภาพที่ 416 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**

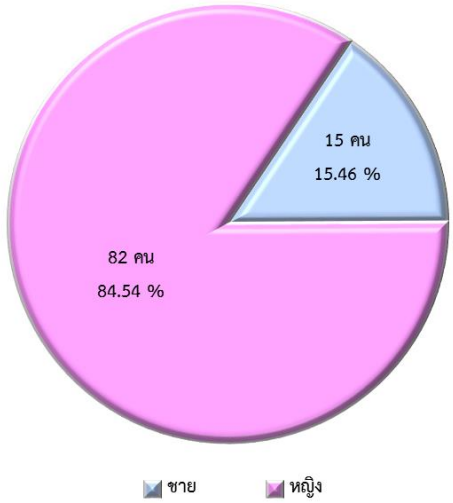


**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม** แสดงตามภาพที่ 417 - 421 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 97 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 97 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.46 และเป็นเพศหญิง จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 84.54 แสดงตามภาพที่ 417

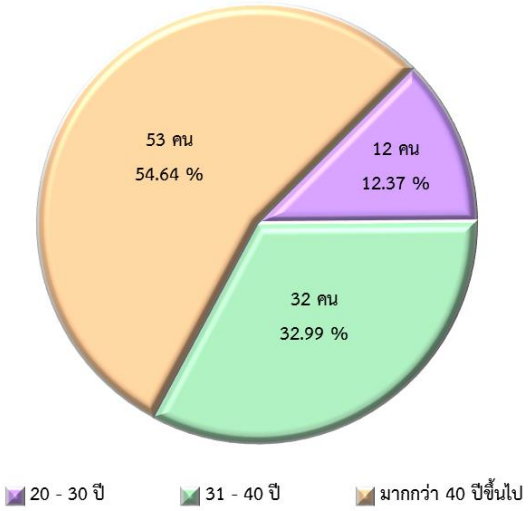
**ภาพที่ 417 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 97 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 54.64 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32.99 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.37 แสดงตามภาพที่ 418

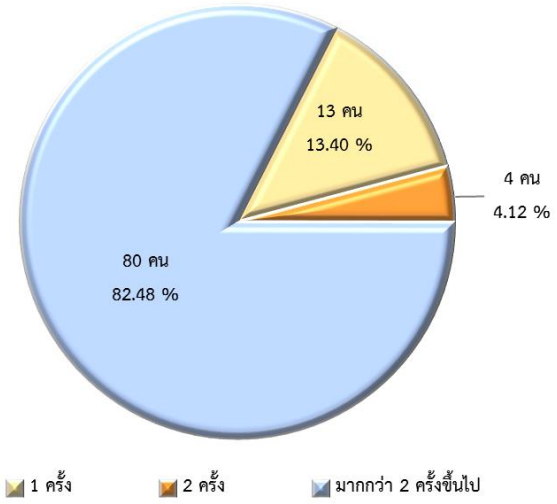
**ภาพที่ 418 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม**



### 3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 97 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 82.48 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.40 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.12 แสดงตามภาพที่ 419

**ภาพที่ 419 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม**




### 3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 97 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 420

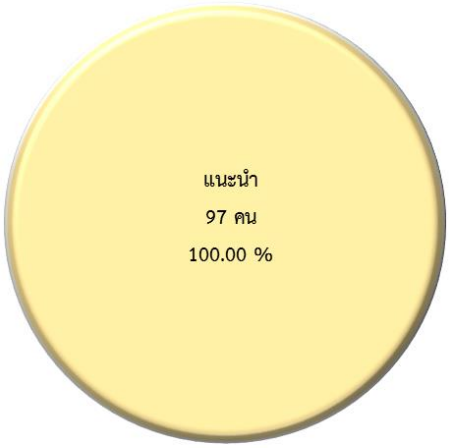
**ภาพที่ 420 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม**



**3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 97 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 421

**ภาพที่ 421 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม**



**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565** แสดงตามภาพที่ 422

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 97 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 9 ฉบับ โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

**4.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** (จำนวน 6 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 66.67)

- ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อผู้รับบริการ
- เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำ/ตอบประเด็นคำถามให้กระจ่าง ชัดเจน ครอบคลุมและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ
- เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยจิตบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ไม่ควรใส่อารมณ์กับผู้รับบริการ
- เจ้าหน้าที่ควรมีการติดตามให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการอย่างครบถ้วน เนื่องจากบางกรณีเจ้าหน้าที่แจ้งว่าจะติดต่อกลับ แต่ไม่ได้ติดต่อกลับไปยังผู้รับบริการ

**4.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 11.11)

- บางขั้นตอนมีความล่าช้า ควรปรับปรุงขั้นตอนการทำงานให้สั้นลง

**4.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 22.22)

- ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ระเบียบ/ข่าวสารต่าง ๆ ทาง Application Line ซึ่งสามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยง่าย
- การติดต่อทางโทรศัพท์ต้องรอสายนาน

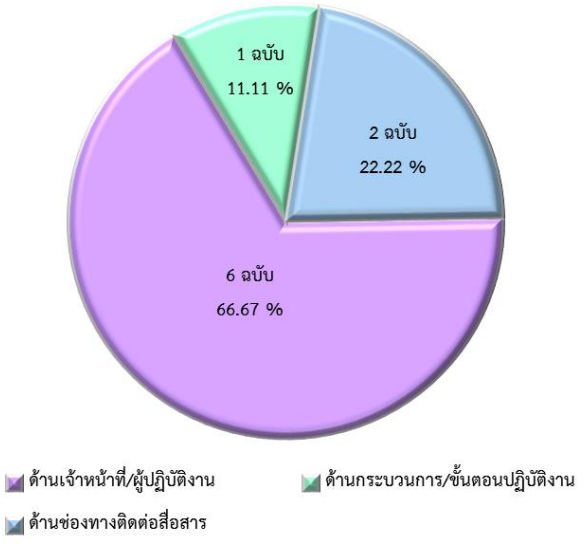
**4.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.5) ด้านการให้บริการ**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**ภาพที่ 422 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**



**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 1 ฉบับ เพิ่มขึ้นเป็น 9 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร มีจำนวนเพิ่มขึ้น ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 110

**ตารางที่ 110 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565**

| ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ | จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ) | |
|---|---|---|
| | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน | 1 | 6 |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน | 0 | 1 |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร | 0 | 2 |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | 0 | 0 |
| ด้านการให้บริการ | 0 | 0 |
| **รวมทั้งหมด** | **1** | **9** |

### 2.7.2 สำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี

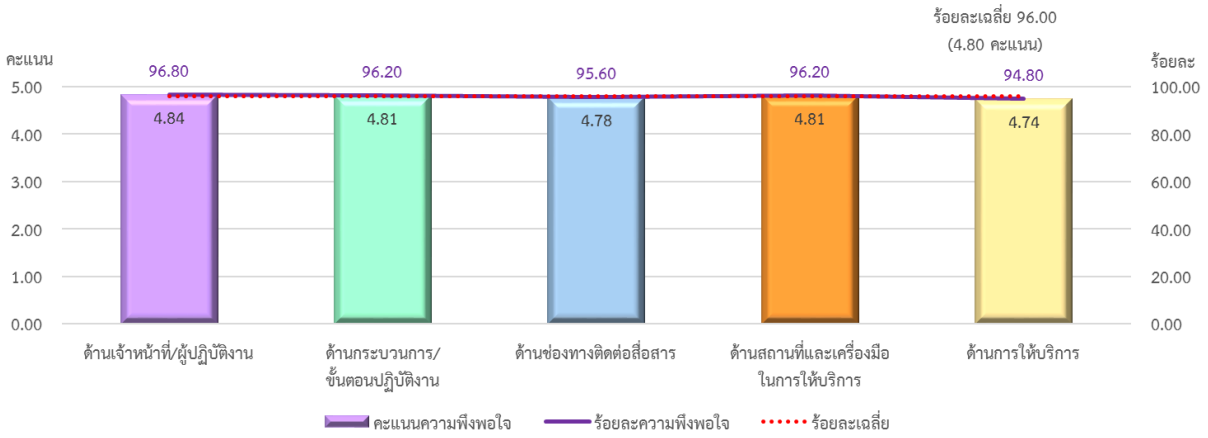
**1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม**

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.83 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.60 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

**1.1) การให้บริการภาพรวม** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.86 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.20

**1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.80 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.00 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.84 4.81 4.81 4.78 และ 4.74 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.80 96.20 96.20 95.60 และ 94.80 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 423 และตารางที่ 111

**ภาพที่ 423 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 111 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.83** | **96.60** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.86** | **97.20** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.80** | **96.00** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** | **4.84** | **96.80** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.82 | 96.40 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.85 | 97.00 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.80 | 96.00 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.88 | 97.60 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.81** | **96.20** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.77 | 95.40 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.83 | 96.60 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.82 | 96.40 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.78** | **95.60** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.78 | 95.60 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.74 | 94.80 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.77 | 95.40 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.82 | 96.40 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.81** | **96.20** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.77 | 95.40 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.77 | 95.40 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.85 | 97.00 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.85 | 97.00 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.82 | 96.40 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.74** | **94.80** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.78 | 95.60 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.77 | 95.40 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.74 | 94.80 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.77 | 95.40 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.68 | 93.60 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.63 | 92.60 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.71 | 94.20 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น | 4.71 | 94.20 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.77 | 95.40 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.82 | 96.40 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.88 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.60

2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และมีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง คะแนนเฉลี่ย 4.85 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.00

3) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม คะแนนเฉลี่ย 4.83 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.60

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

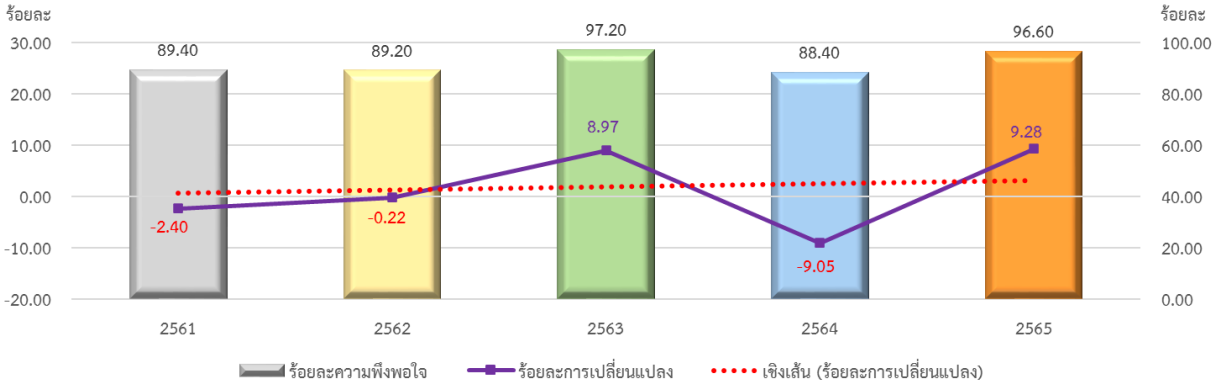
1) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.60

2) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60

3) ความชัดเจน ถูกต้อง และความครบถ้วนในการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำเรื่องการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) และการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษานโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.71 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.20

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 2.40 0.22 และ 9.05 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 8.97 และ 9.28 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 424

**ภาพที่ 424 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**

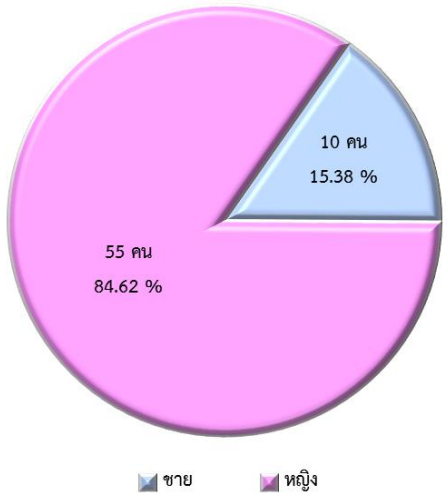


**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี** แสดงตามภาพที่ 425 - 429 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 65 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 65 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 15.38 และเป็นเพศหญิง จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 84.62 แสดงตามภาพที่ 425

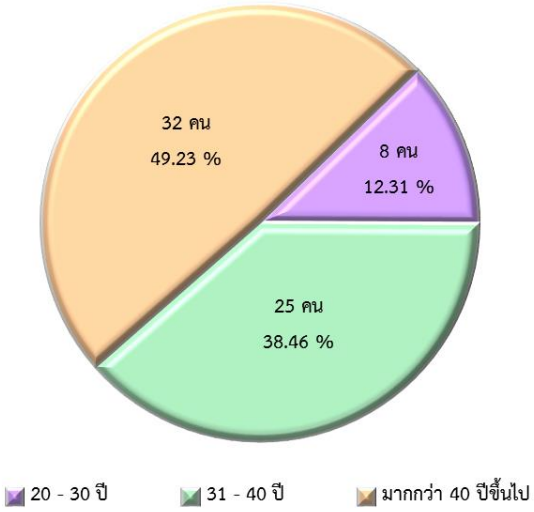
**ภาพที่ 425 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 65 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 49.23 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 38.46 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 12.31 แสดงตามภาพที่ 426

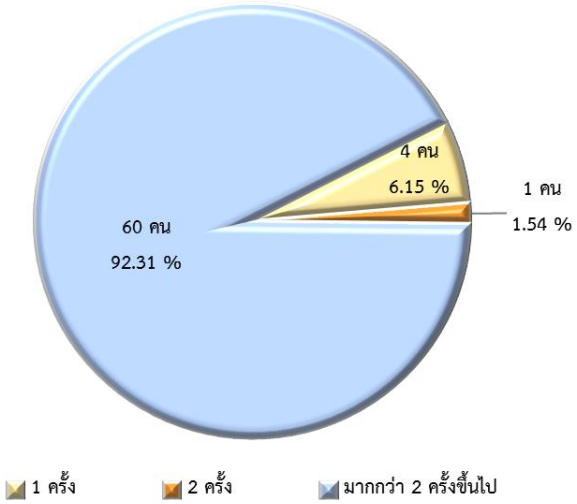
**ภาพที่ 426 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี**



**3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 65 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 92.31 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.15 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.54 แสดงตามภาพที่ 427

**ภาพที่ 427 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี**




**3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 65 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 428

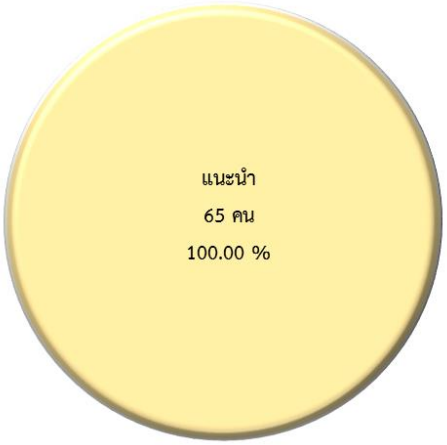
**ภาพที่ 428 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี**



**3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 65 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 429

**ภาพที่ 429 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี**



**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565** แสดงตามภาพที่ 430

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 65 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 2 ฉบับ โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

**4.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 50.00)

- การติดต่อทางโทรศัพท์บางครั้งมีปัญหา เนื่องจากโทรศัพท์เสีย

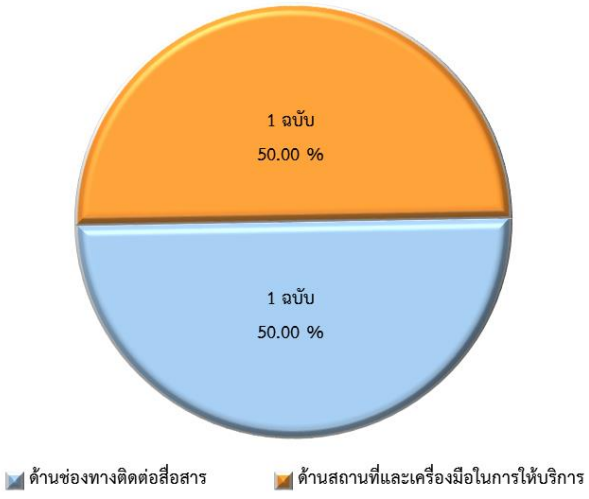
**4.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 50.00)

- ควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอต่อผู้รับบริการ เนื่องจากบางเวลาผู้รับบริการมาใช้บริการพร้อมกัน

**4.1.5) ด้านการให้บริการ**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**ภาพที่ 430 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**



**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 4 ฉบับ ลดลงเป็น 2 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร มีจำนวนลดลง ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 112

**ตารางที่ 112 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565**

| ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ | จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ) | |
|---|---|---|
| | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน | 1 | 0 |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน | 0 | 0 |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร | 2 | 1 |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | 1 | 1 |
| ด้านการให้บริการ | 0 | 0 |
| **รวมทั้งหมด** | **4** | **2** |

### 2.7.3 สำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

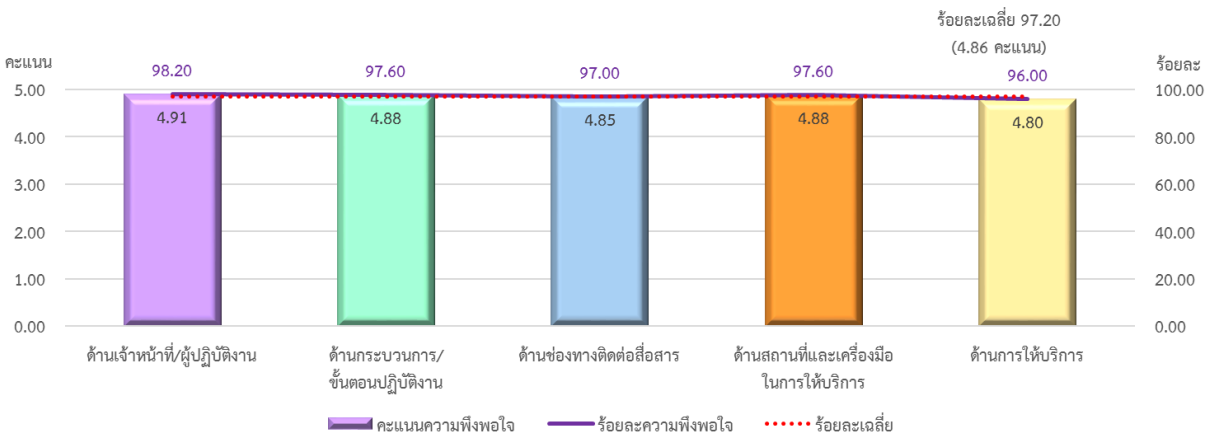
**1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม**

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.87 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.40 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

**1.1) การให้บริการภาพรวม** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.87 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.40

**1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.86 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.20 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.91 4.88 4.88 4.85 และ 4.80 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.20 97.60 97.60 97.00 และ 96.00 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 431 และตารางที่ 113

**ภาพที่ 431 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 113 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.87** | **97.40** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.87** | **97.40** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.86** | **97.20** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** | **4.91** | **98.20** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.85 | 97.00 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.87 | 97.40 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.96 | 99.20 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.96 | 99.20 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.88** | **97.60** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.85 | 97.00 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.89 | 97.80 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.89 | 97.80 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.85** | **97.00** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.89 | 97.80 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.77 | 95.40 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.85 | 97.00 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.87 | 97.40 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.88** | **97.60** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.87 | 97.40 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.89 | 97.80 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.89 | 97.80 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.87 | 97.40 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.89 | 97.80 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.80** | **96.00** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.87 | 97.40 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.87 | 97.40 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.79 | 95.80 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.79 | 95.80 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.72 | 94.40 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.77 | 95.40 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.83 | 96.60 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น | 4.74 | 94.80 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.79 | 95.80 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.79 | 95.80 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.96 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.20

2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และมีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ คะแนนเฉลี่ย 4.89 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.80

3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน และการให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.87 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.40

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

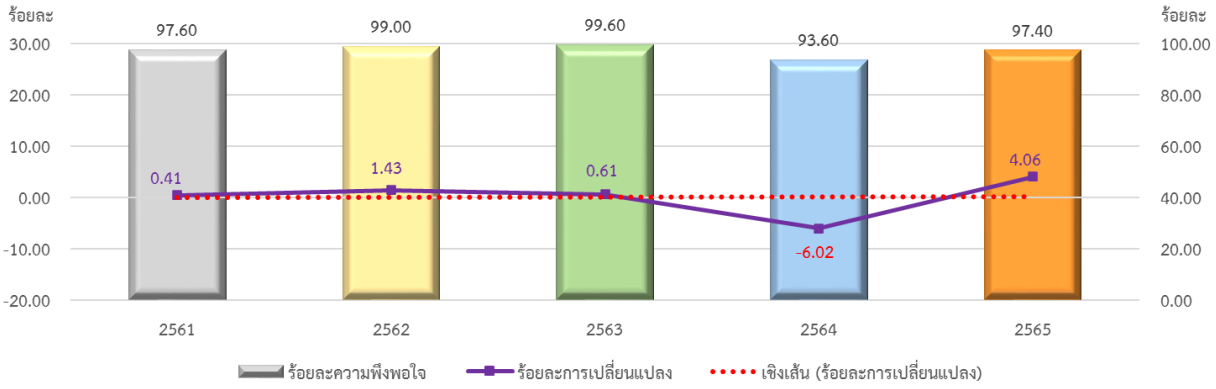
1) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.72 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.40

2) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษานโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.74 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.80

3) ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงานคลังจังหวัด และการนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.40

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 0.41 1.43 0.61 และ 4.06 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 6.02 โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 432

**ภาพที่ 432 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**



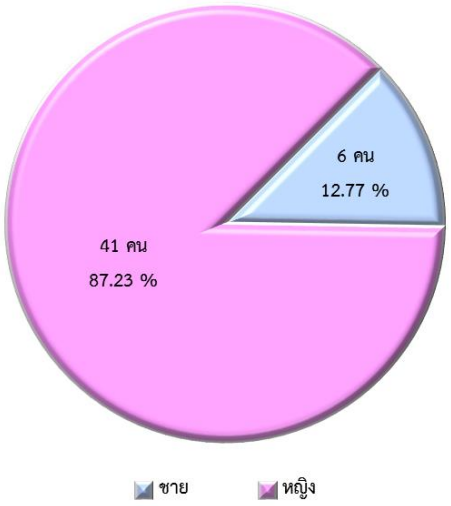
**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์** แสดงตามภาพที่ 433 - 437

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 47 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 47 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 12.77 และเป็นเพศหญิง จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 87.23 แสดงตามภาพที่ 433

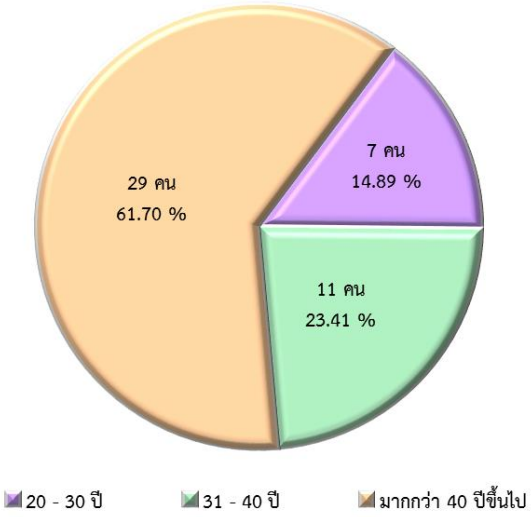
**ภาพที่ 433 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 47 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 61.70 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 23.41 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 14.89 แสดงตามภาพที่ 434

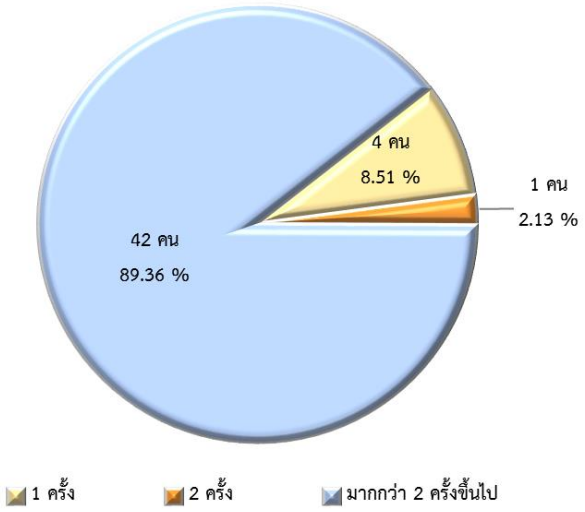
**ภาพที่ 434 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์**



**3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 47 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 89.36 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 8.51 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.13 แสดงตามภาพที่ 435

**ภาพที่ 435 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์**




**3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 47 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 436

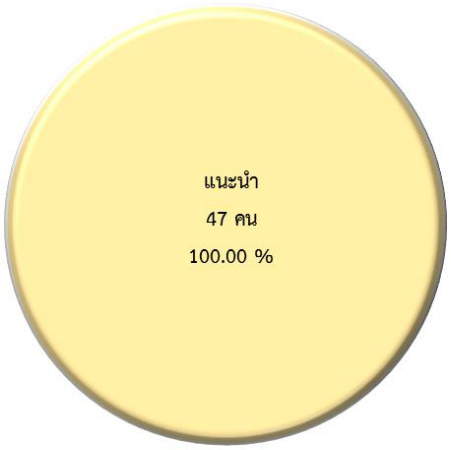
**ภาพที่ 436 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์**



**3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 47 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 437

**ภาพที่ 437 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์**



**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 47 ฉบับ พบว่า ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 5 ฉบับ ลดลงเป็นไม่มีข้อเสนอแนะ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร มีจำนวนลดลง ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 114

**ตารางที่ 114 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565**

| ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ | จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ) | |
|---|---|---|
| | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน | 2 | 0 |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน | 2 | 0 |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร | 1 | 0 |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | 0 | 0 |
| ด้านการให้บริการ | 0 | 0 |
| **รวมทั้งหมด** | **5** | **0** |

### 2.7.4 สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี

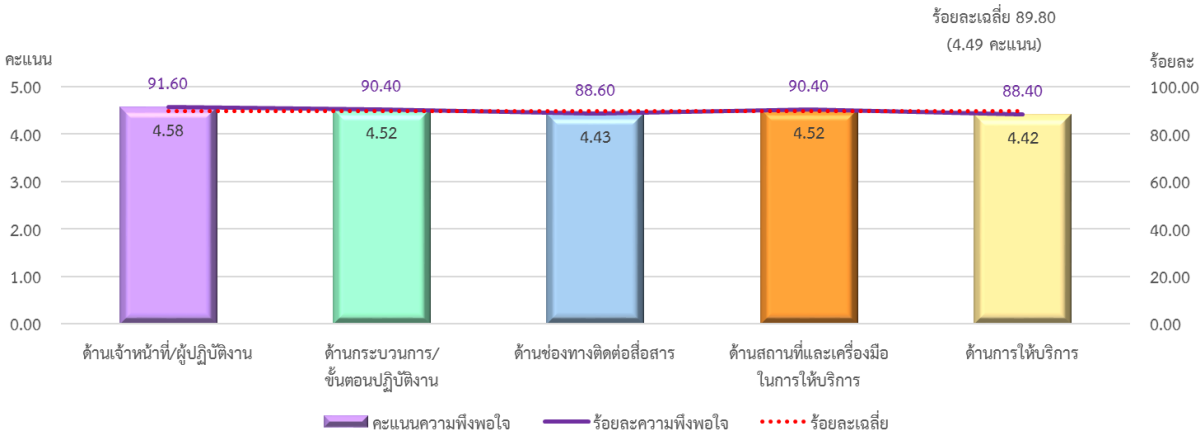
#### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี 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 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.58 4.52 4.52 4.43 และ 4.42 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.60 90.40 90.40 88.60 และ 88.40 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 438 และตารางที่ 115

**ภาพที่ 438 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 115 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.52** | **90.40** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.54** | **90.80** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.49** | **89.80** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** | **4.58** | **91.60** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.55 | 91.00 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.54 | 90.80 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.59 | 91.80 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.62 | 92.40 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.52** | **90.40** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.47 | 89.40 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.54 | 90.80 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.55 | 91.00 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.43** | **88.60** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.47 | 89.40 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.38 | 87.60 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.42 | 88.40 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.44 | 88.80 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.52** | **90.40** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.51 | 90.20 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.47 | 89.40 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.53 | 90.60 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.53 | 90.60 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.55 | 91.00 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.42** | **88.40** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.47 | 89.40 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.45 | 89.00 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.44 | 88.80 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.43 | 88.60 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.38 | 87.60 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.38 | 87.60 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.43 | 88.60 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น | 4.40 | 88.00 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.40 | 88.00 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.42 | 88.40 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.62 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.40

2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.59 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.80

3) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส และมีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ คะแนนเฉลี่ย 4.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.00

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

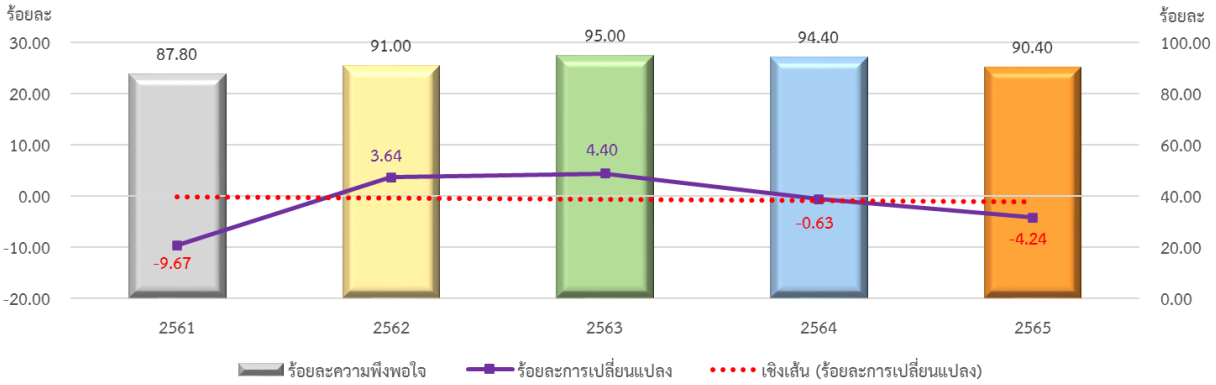
1) ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงานคลังจังหวัด การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด และรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.38 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.60

2) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษานโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค และความเพียงพอต่อความต้องการในการจัดประชุม/อบรมให้ความรู้อย่างทั่วถึง คะแนนเฉลี่ย 4.40 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.00

3) ความครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ในการเผยแพร่ข้อมูลและความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ของวิทยากร คะแนนเฉลี่ย 4.42 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.40

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 9.67 0.63 และ 4.24 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 3.64 และ 4.40 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 439

**ภาพที่ 439 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**

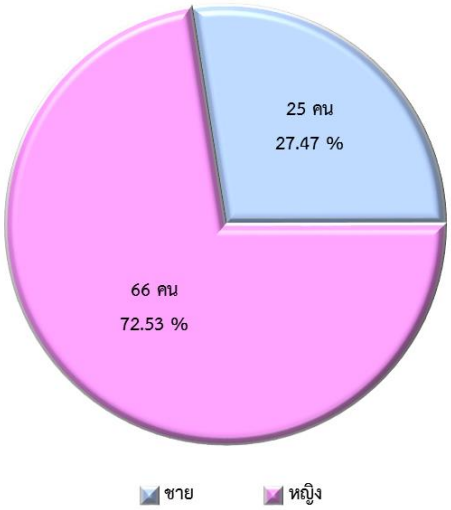


**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี** แสดงตามภาพที่ 440 - 444 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 91 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 91 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 27.47 และเป็นเพศหญิง จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 72.53 แสดงตามภาพที่ 440

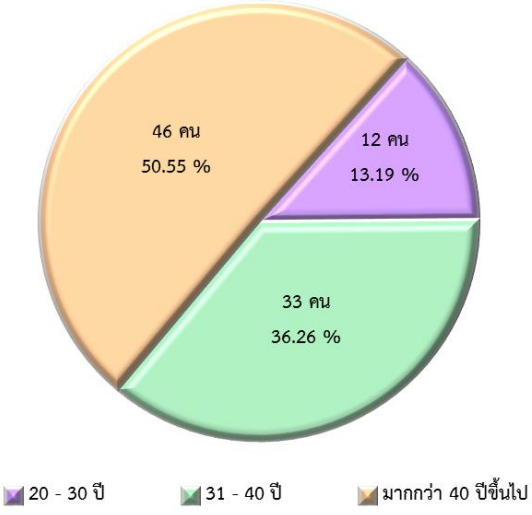
**ภาพที่ 440 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 91 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 50.55 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 36.26 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 13.19 แสดงตามภาพที่ 441

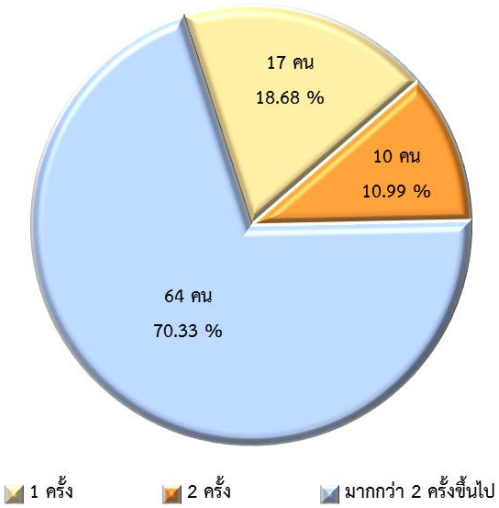
**ภาพที่ 441 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี**



**3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 91 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 70.33 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 18.68 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.99 แสดงตามภาพที่ 442

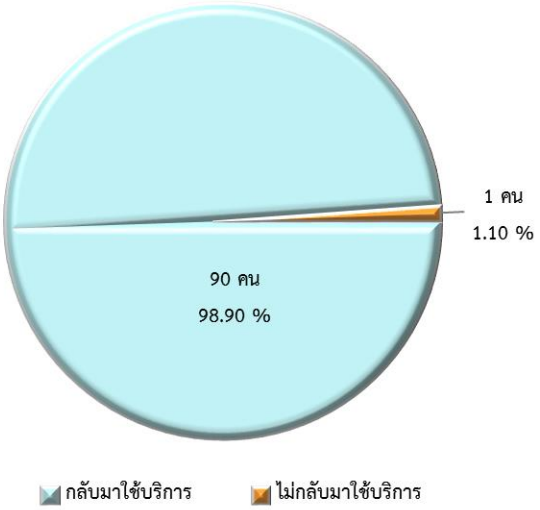
**ภาพที่ 442 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี**




**3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 91 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 98.90 และไม่ต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.10 แสดงตามภาพที่ 443

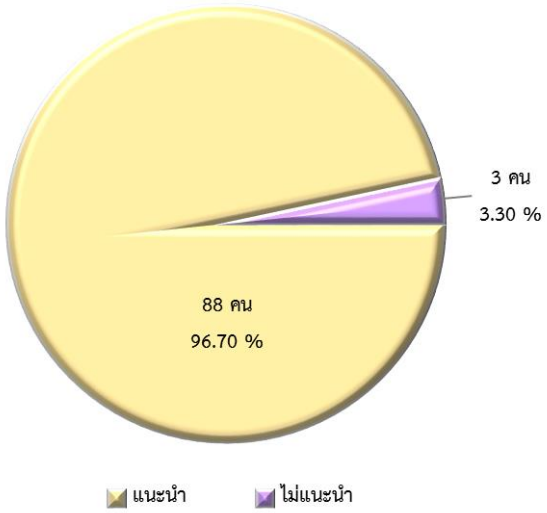
**ภาพที่ 443 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี**



**3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 91 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 96.70 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.30 แสดงตามภาพที่ 444

**ภาพที่ 444 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี**



**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565** แสดงตามภาพที่ 445

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 91 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 12 ฉบับ โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

**4.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** (จำนวน 4 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 33.33)

- เจ้าหน้าที่ควรใส่ใจผู้รับบริการ ช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ
- ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อผู้รับบริการ

**4.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** (จำนวน 5 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 41.67)

- ควรลดขั้นตอนปฏิบัติงานให้มีความสะดวกรวดเร็ว เช่น ลดขั้นตอนทางเอกสารที่ไม่จำเป็น
- ควรมีการแนะนำขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

**4.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 16.67)

- ควรเพิ่มช่องทางติดต่อสื่อสารให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น
- ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นประจำสม่ำเสมอ

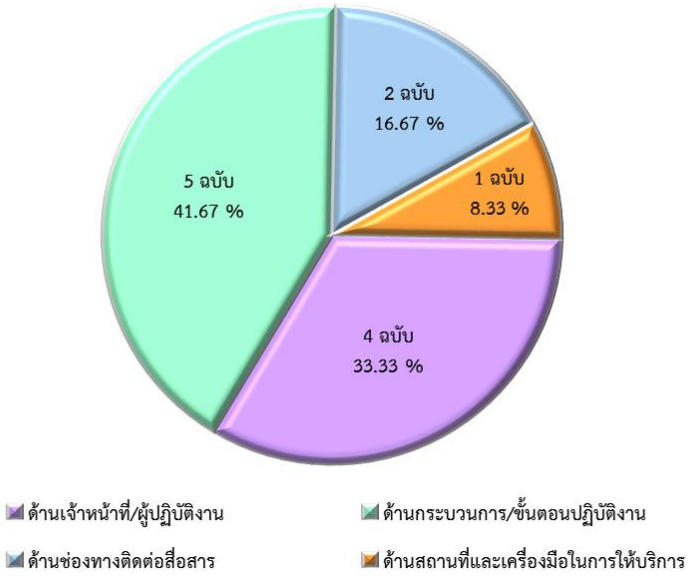
**4.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 8.33)

- ควรเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอเพื่อรองรับการใช้งานของผู้มาติดต่อ

**4.1.5) ด้านการให้บริการ**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**ภาพที่ 445 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**



**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 2 ฉบับ เพิ่มขึ้นเป็น 12 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ มีจำนวนเพิ่มขึ้น ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านการให้บริการ มีจำนวนลดลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 116

**ตารางที่ 116 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565**

| ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ | จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ) | |
|---|---|---|
| | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน | 0 | 4 |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน | 1 | 5 |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร | 0 | 2 |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | 0 | 1 |
| ด้านการให้บริการ | 1 | 0 |
| **รวมทั้งหมด** | **2** | **12** |

### 2.7.5 สำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี

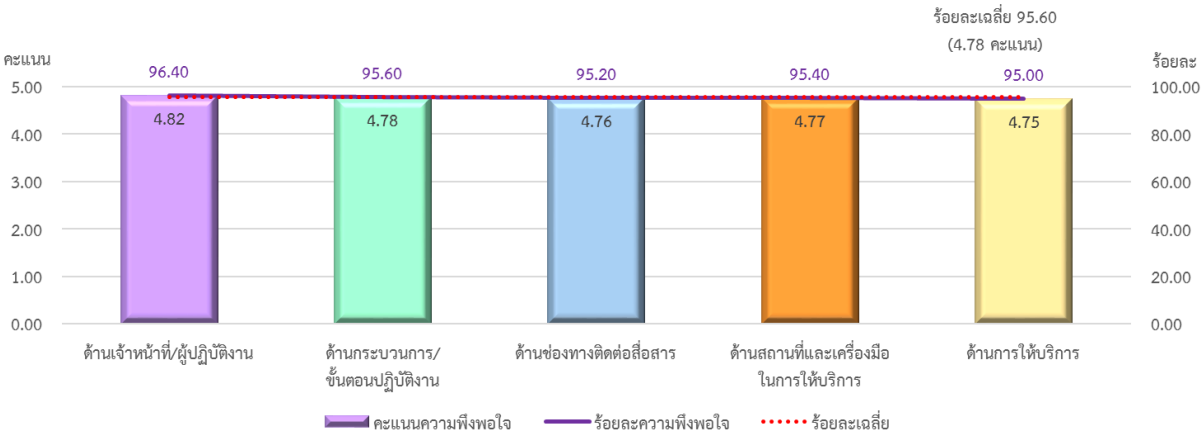
**1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม**

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.76 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.20 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

**1.1) การให้บริการภาพรวม** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.74 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.80

**1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.82 4.78 4.77 4.76 และ 4.75 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.40 95.60 95.40 95.20 และ 95.00 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 446 และตารางที่ 117

**ภาพที่ 446 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 117 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.76** | **95.20** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.74** | **94.80** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.78** | **95.60** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** | **4.82** | **96.40** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.80 | 96.00 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.82 | 96.40 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.82 | 96.40 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.84 | 96.80 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.78** | **95.60** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.76 | 95.20 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.78 | 95.60 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.79 | 95.80 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.76** | **95.20** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.79 | 95.80 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.78 | 95.60 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.76 | 95.20 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.72 | 94.40 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.77** | **95.40** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.76 | 95.20 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.71 | 94.20 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.80 | 96.00 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.77 | 95.40 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.80 | 96.00 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.75** | **95.00** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.77 | 95.40 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.76 | 95.20 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.77 | 95.40 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.76 | 95.20 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.73 | 94.60 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.74 | 94.80 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.73 | 94.60 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น | 4.72 | 94.40 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.76 | 95.20 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.74 | 94.80 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.84 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.80

2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ และเจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.82 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.40

3) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ และสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.80 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.00

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

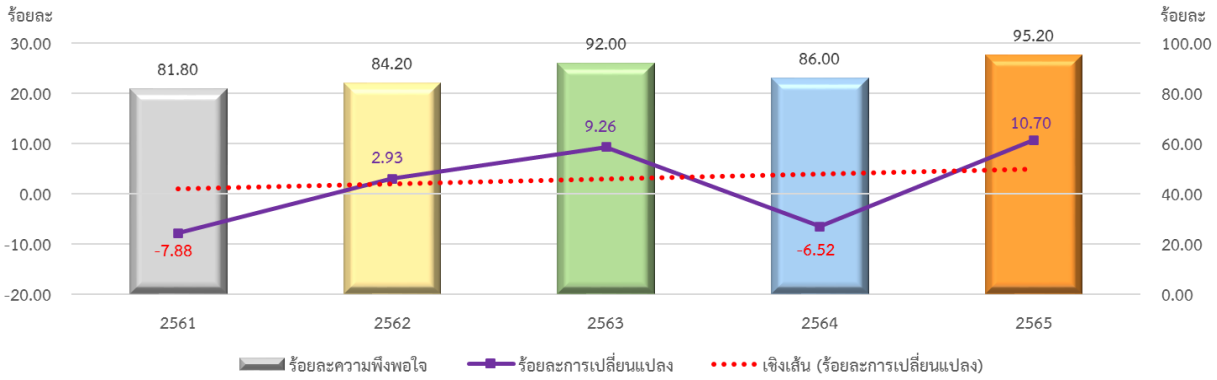
1) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.71 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.20

2) ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ และการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษานโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.72 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.40

3) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด และความชัดเจนถูกต้อง และความครบถ้วนในการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำเรื่องการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) คะแนนเฉลี่ย 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.60

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 7.88 และ 6.52 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 2.93 9.26 และ 10.70 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 447

**ภาพที่ 447 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**

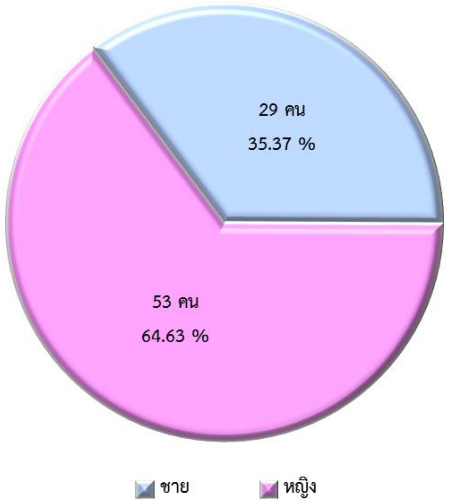


**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี** แสดงตามภาพที่ 448 - 452 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 82 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 82 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 35.37 และเป็นเพศหญิง จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 64.63 แสดงตามภาพที่ 448

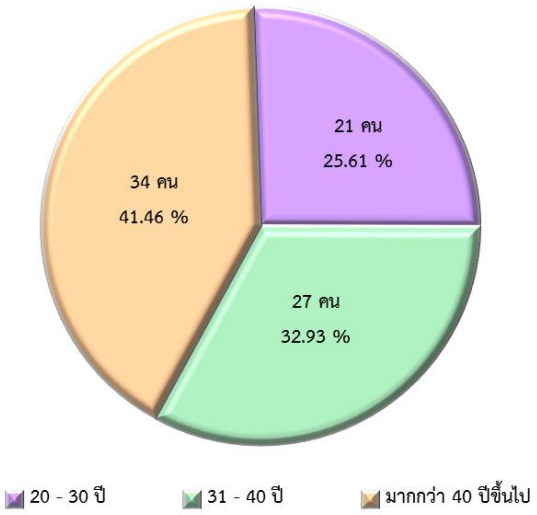
**ภาพที่ 448 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 82 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 41.46 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 32.93 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 25.61 แสดงตามภาพที่ 449

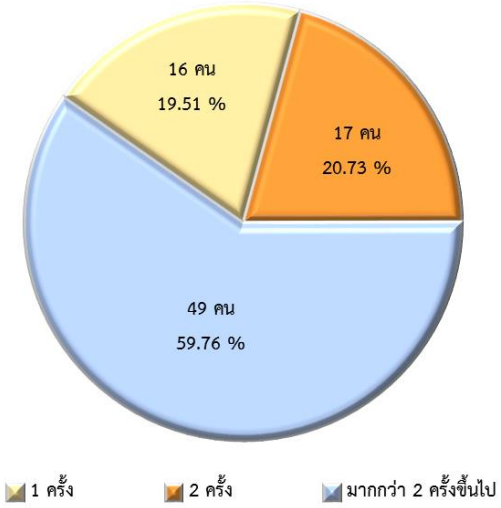
**ภาพที่ 449 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี**



**3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 82 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 59.76 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 20.73 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 19.51 แสดงตามภาพที่ 450

**ภาพที่ 450 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี**




**3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 82 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 451

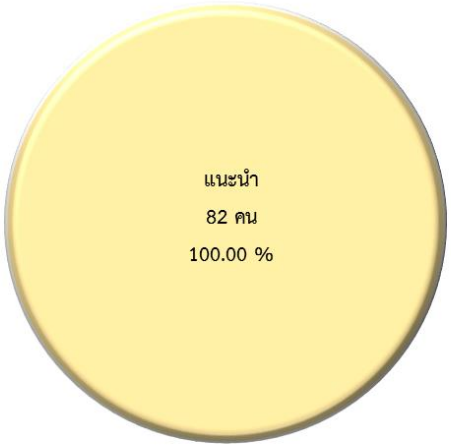
**ภาพที่ 451 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี**



**3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 82 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 452

**ภาพที่ 452 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี**



**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 82 ฉบับ พบว่า ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 10 ฉบับ ลดลงเป็นไม่มีข้อเสนอแนะ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ มีจำนวนลดลง ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 118

**ตารางที่ 118 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565**

| ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ | จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ) | |
|---|---|---|
| | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน | 4 | 0 |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน | 0 | 0 |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร | 4 | 0 |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | 2 | 0 |
| ด้านการให้บริการ | 0 | 0 |
| **รวมทั้งหมด** | **10** | **0** |

### 2.7.6 สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม

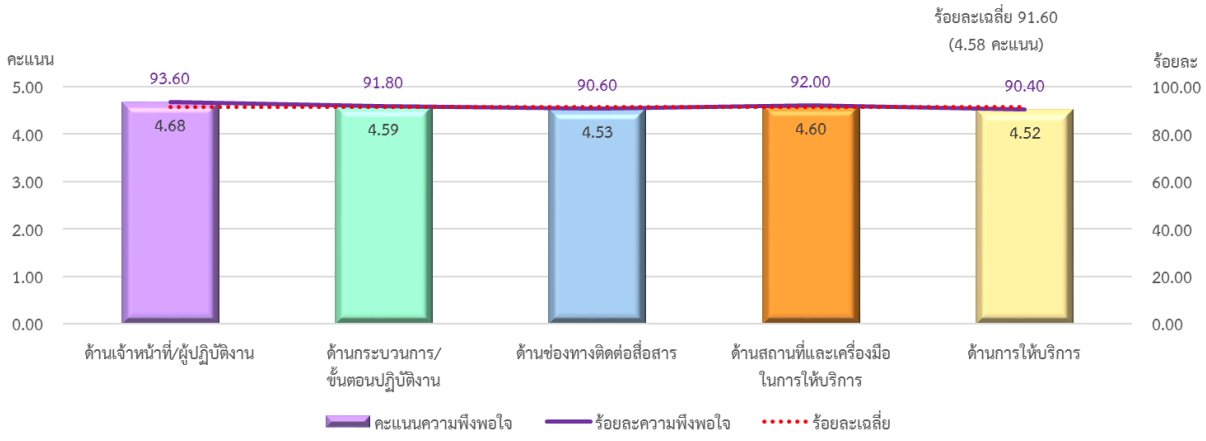
**1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม**

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.59 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.80 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่อย่างไรก็ตาม ระดับคะแนนยังต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

**1.1) การให้บริการภาพรวม** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.00

**1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.60 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.68 4.60 4.59 4.53 และ 4.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60 92.00 91.80 90.60 และ 90.40 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 453 และตารางที่ 119

**ภาพที่ 453 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 119 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.59** | **91.80** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.60** | **92.00** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.58** | **91.60** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** | **4.68** | **93.60** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.65 | 93.00 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.68 | 93.60 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.69 | 93.80 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.69 | 93.80 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.59** | **91.80** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.57 | 91.40 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.59 | 91.80 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.60 | 92.00 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.53** | **90.60** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.58 | 91.60 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.47 | 89.40 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.53 | 90.60 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.55 | 91.00 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.60** | **92.00** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.52 | 90.40 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.52 | 90.40 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.67 | 93.40 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.67 | 93.40 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.60 | 92.00 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.52** | **90.40** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.63 | 92.60 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.52 | 90.40 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.61 | 92.20 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.48 | 89.60 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.45 | 89.00 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.46 | 89.20 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.55 | 91.00 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น | 4.46 | 89.20 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.47 | 89.40 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.52 | 90.40 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.80

2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ คะแนนเฉลี่ย 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60

3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และมีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง คะแนนเฉลี่ย 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

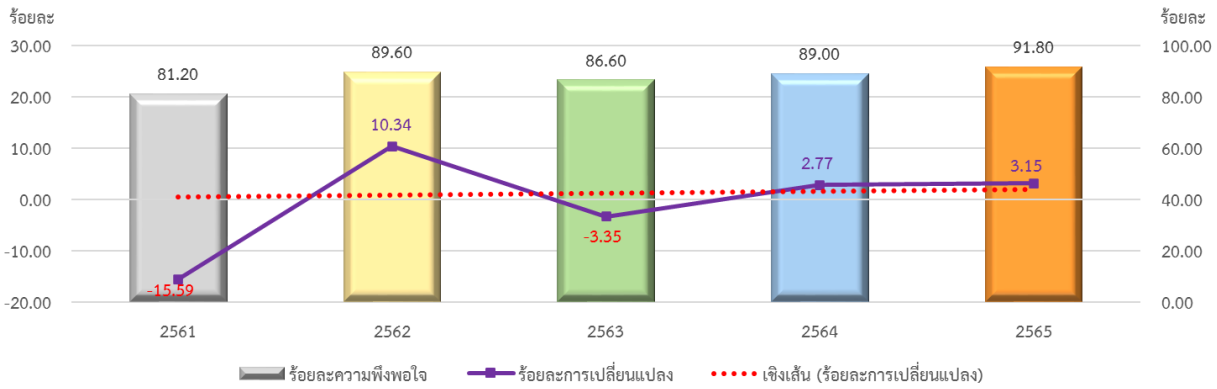
1) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.45 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.00

2) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด และการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษานโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.46 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.20

3) ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงานคลังจังหวัด และความเพียงพอต่อความต้องการในการจัดประชุม/อบรมให้ความรู้อย่างทั่วถึง คะแนนเฉลี่ย 4.47 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.40

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 15.59 และ 3.35 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 10.34 2.77 และ 3.15 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 454

**ภาพที่ 454 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**



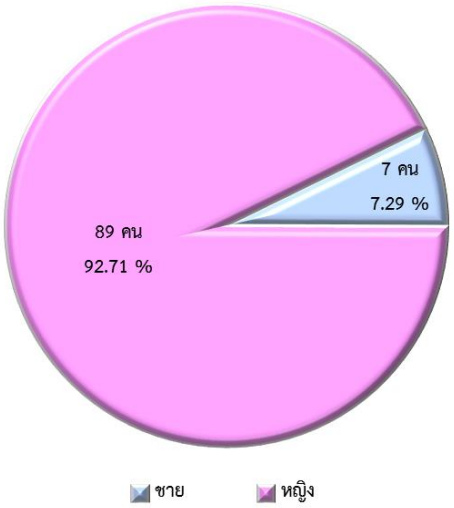
**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม** แสดงตามภาพที่ 455 - 459

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 96 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 96 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.29 และเป็นเพศหญิง จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 92.71 แสดงตามภาพที่ 455

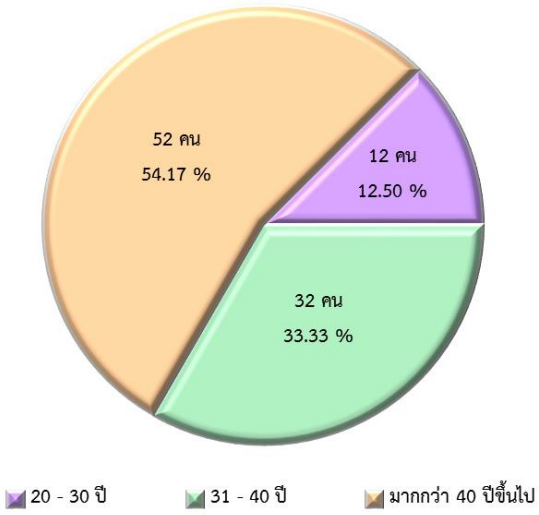
**ภาพที่ 455 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 96 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 54.17 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 แสดงตามภาพที่ 456

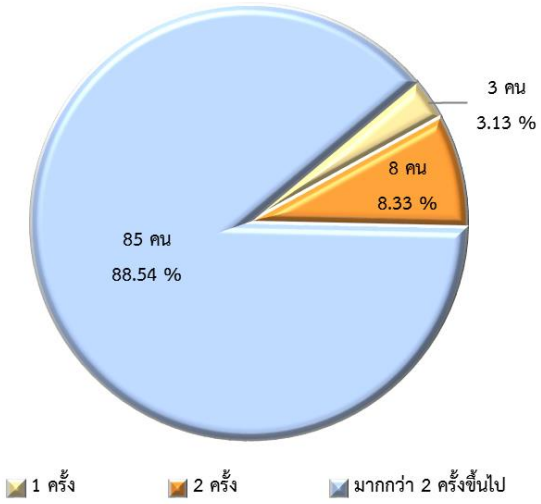
**ภาพที่ 456 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม**



**3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 96 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 88.54 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.13 แสดงตามภาพที่ 457

**ภาพที่ 457 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม**




**3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 96 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 458

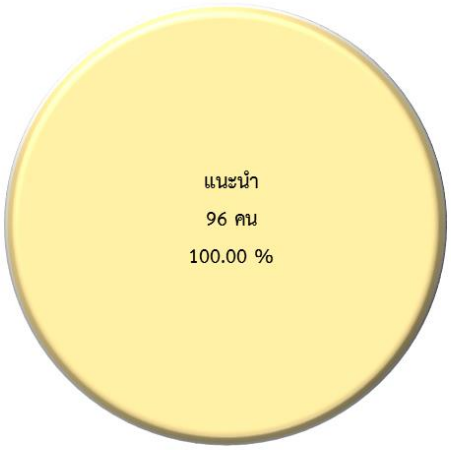
**ภาพที่ 458 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม**



**3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 96 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 459

**ภาพที่ 459 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม**



**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565** แสดงตามภาพที่ 460

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 96 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 7 ฉบับ โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

**4.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 28.57)

- ควรอบรมให้ความรู้และเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่สามารถช่วยเหลือหรือตอบประเด็นปัญหาให้แก่ผู้มาติดต่อได้

**4.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 14.29)

- งานการเงินของส่วนราชการ ส่วนใหญ่ผู้ที่มาปฏิบัติงานเป็นการมอบหมายงาน มิใช่มาปฏิบัติงานโดยตำแหน่ง จึงไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในงานมากพอ หากมีปัญหาอุปสรรค จึงอยากให้เจ้าหน้าที่ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและทันท่วงที

**4.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** (จำนวน 4 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 57.14)

- การติดต่อประสานงานผ่านโทรศัพท์สำนักงานค่อนข้างลำบาก เนื่องจากโทรศัพท์เสียบ่อย ควรเพิ่มช่องทางติดต่อสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

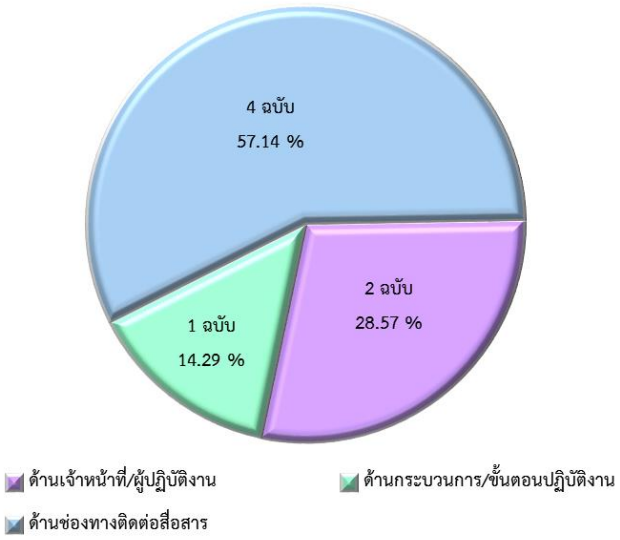
**4.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.5) ด้านการให้บริการ**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**ภาพที่ 460 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**



**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 6 ฉบับ เพิ่มขึ้นเป็น 7 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร มีจำนวนเพิ่มขึ้น ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ มีจำนวนลดลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 120

**ตารางที่ 120 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565**

| ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ | จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ) | |
|---|---|---|
| | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน | 1 | 2 |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน | 1 | 1 |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร | 2 | 4 |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | 2 | 0 |
| ด้านการให้บริการ | 0 | 0 |
| **รวมทั้งหมด** | **6** | **7** |

### 2.7.7 สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร

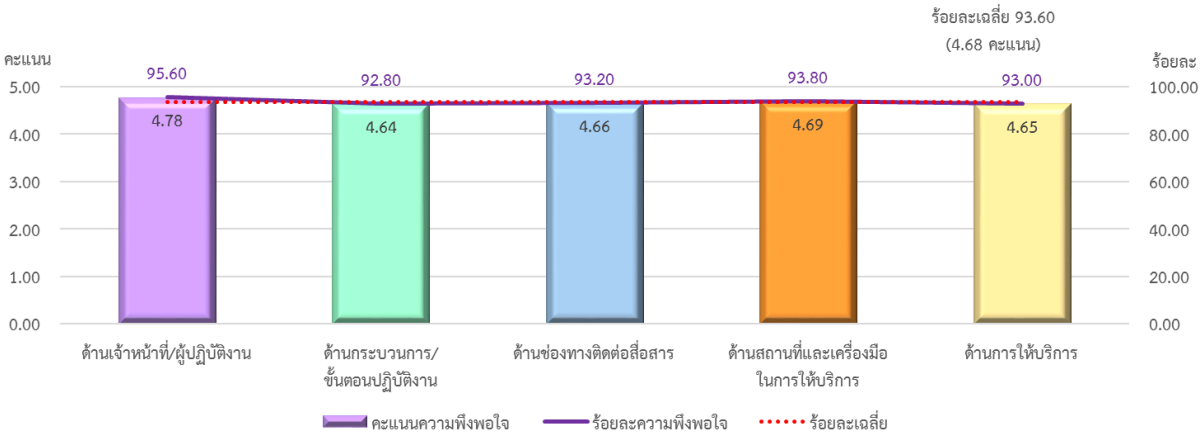
**1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม**

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร 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 4.71 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.20

**1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านการให้บริการ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.78 4.69 4.66 4.65 และ 4.64 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60 93.80 93.20 93.00 และ 92.80 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 461 และตารางที่ 121

**ภาพที่ 461 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 121 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.71** | **94.20** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.68** | **93.60** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** | **4.78** | **95.60** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.73 | 94.60 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.73 | 94.60 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.82 | 96.40 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.84 | 96.80 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.64** | **92.80** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.61 | 92.20 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.65 | 93.00 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.65 | 93.00 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.66** | **93.20** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.73 | 94.60 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.59 | 91.80 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.65 | 93.00 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.65 | 93.00 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.69** | **93.80** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.63 | 92.60 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.67 | 93.40 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.73 | 94.60 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.71 | 94.20 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.69 | 93.80 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.65** | **93.00** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.71 | 94.20 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.63 | 92.60 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.67 | 93.40 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.57 | 91.40 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.61 | 92.20 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.67 | 93.40 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.69 | 93.80 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น | 4.63 | 92.60 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.65 | 93.00 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.63 | 92.60 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.84 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.80

2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.82 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.40

3) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา และสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.60

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

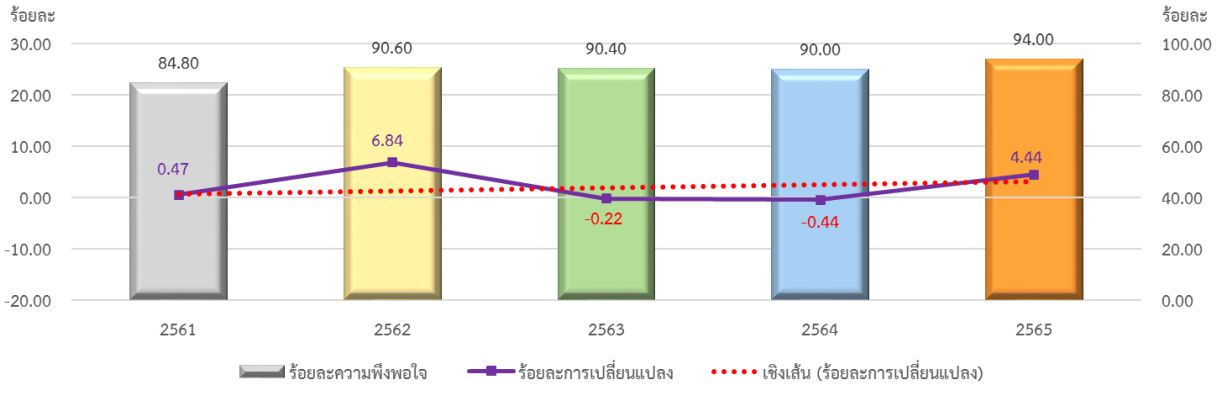
1) ความสะดวก รวดเร็วของการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร คะแนนเฉลี่ย 4.57 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.40

2) ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงานคลังจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.59 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.80

3) ความยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ และการนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.61 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.20

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 0.47 6.84 และ 4.44 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 0.22 และ 0.44 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 462

**ภาพที่ 462 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**

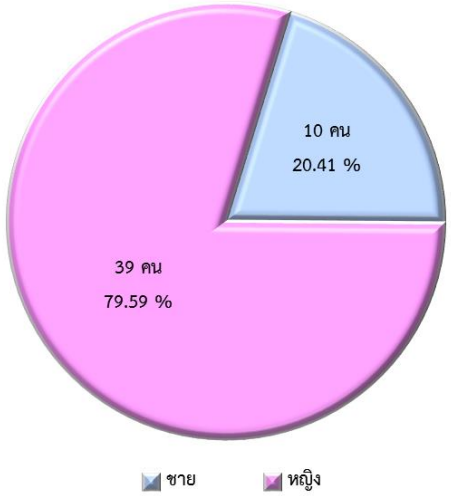


**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร** แสดงตามภาพที่ 463 - 467 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 49 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 49 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 20.41 และเป็นเพศหญิง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 79.59 แสดงตามภาพที่ 463

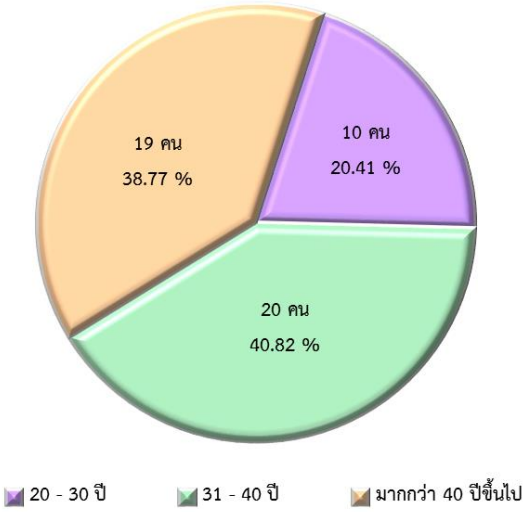
**ภาพที่ 463 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 49 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี มากที่สุด จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 40.82 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 38.77 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 20.41 แสดงตามภาพที่ 464

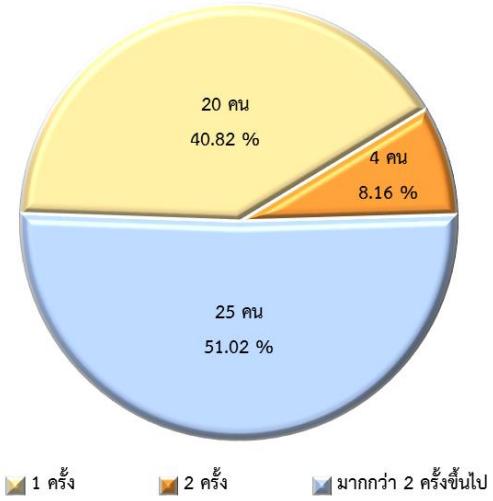
**ภาพที่ 464 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร**



### 3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 49 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 51.02 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 40.82 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 8.16 แสดงตามภาพที่ 465

**ภาพที่ 465 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร**




### 3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 49 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 466

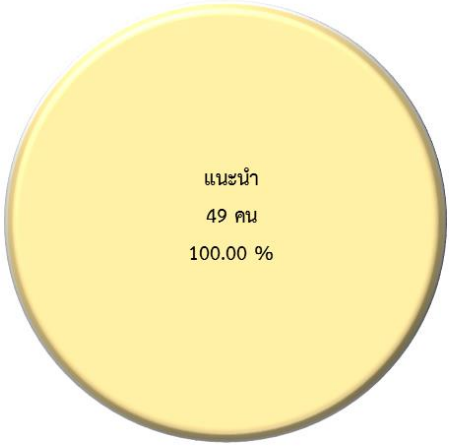
**ภาพที่ 466 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร**



**3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 49 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 467

**ภาพที่ 467 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร**



**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 49 ฉบับ พบว่า ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 13 ฉบับ ลดลงเป็นไม่มีข้อเสนอแนะ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ มีจำนวนลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 122

**ตารางที่ 122 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565**

| ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ | จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ) | |
|---|---|---|
| | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน | 4 | 0 |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน | 3 | 0 |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร | 2 | 0 |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | 3 | 0 |
| ด้านการให้บริการ | 1 | 0 |
| **รวมทั้งหมด** | **13** | **0** |

### 2.7.8 สำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี

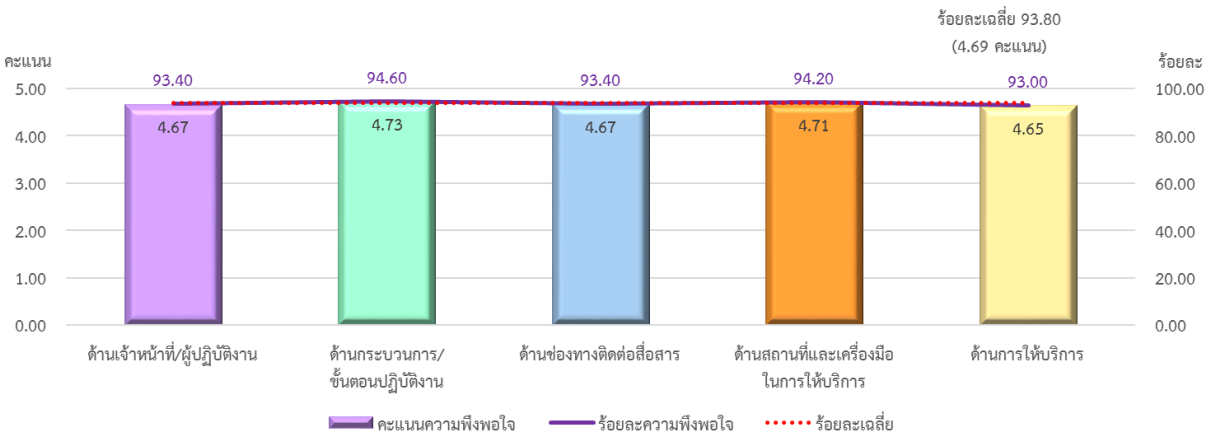
**1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม**

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 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี 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/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 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 จุดรอ ป้ายข้อความ 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 GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.78 | 95.60 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.65 | 93.00 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.60 | 92.00 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.60 | 92.00 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.60 | 92.00 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (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/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 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 มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ และการให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS 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

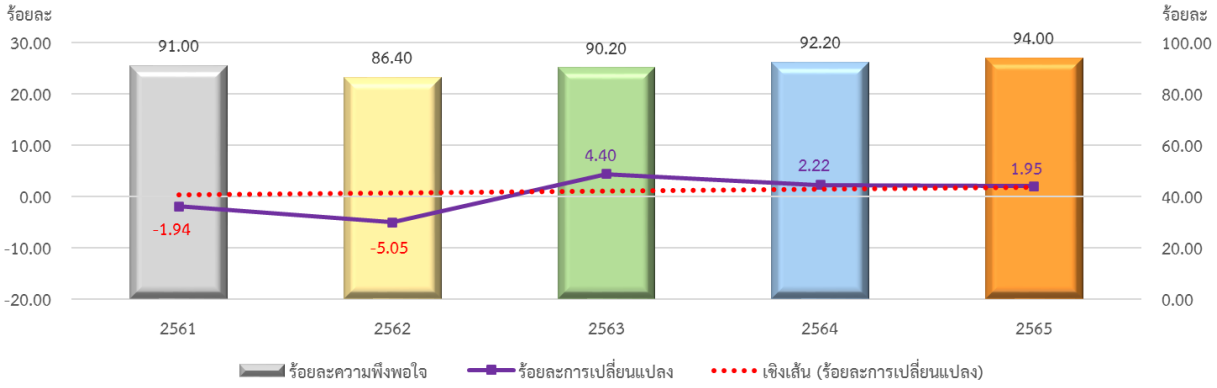
1) ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงานคลังจังหวัด และการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษานโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.00

2) ความสะดวก รวดเร็วของการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด และรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.00

3) ความเหมาะสมในการใช้คำพูดและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการและความชัดเจนของจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ คะแนนเฉลี่ย 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.60

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ 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**

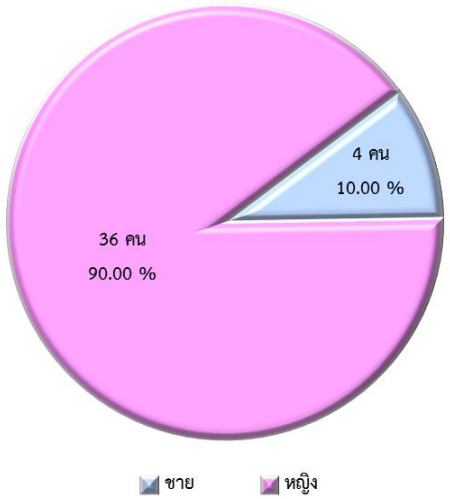


**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี** แสดงตามภาพที่ 470 - 474 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 40 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

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

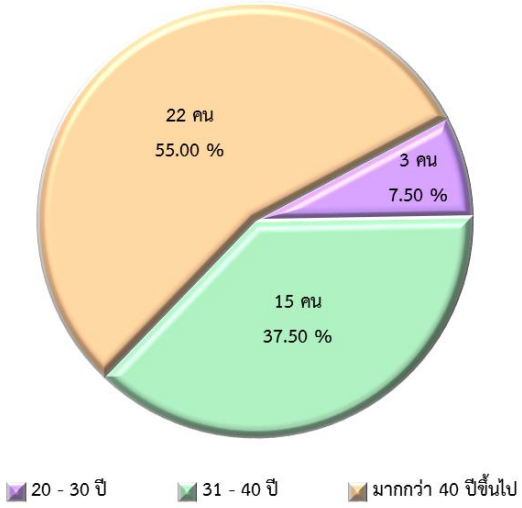
**ภาพที่ 470 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี**




**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

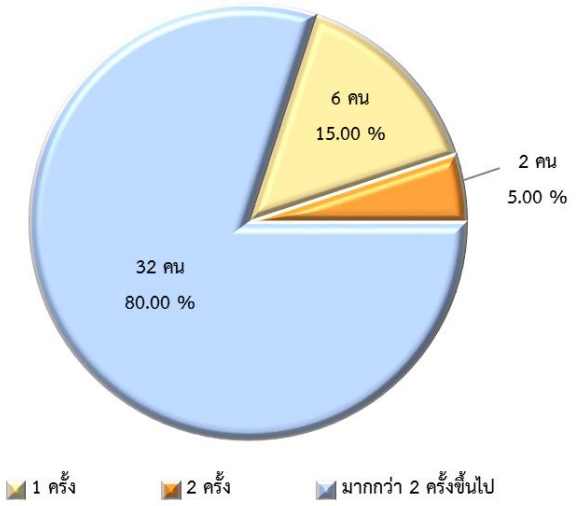
**ภาพที่ 471 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี**



**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

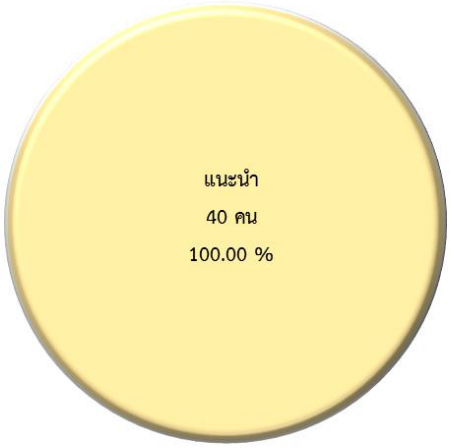
**ภาพที่ 473 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี**



**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

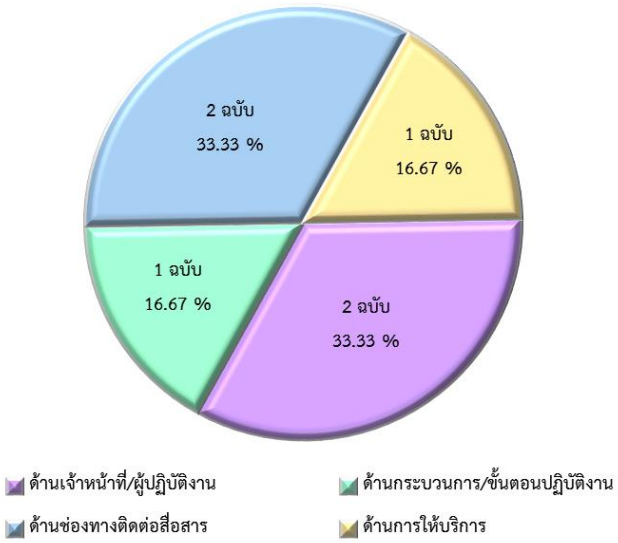
**4.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.5) ด้านการให้บริการ** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 16.67)

- ควรจัดอบรมให้ความรู้เรื่องขั้นตอนการปฏิบัติงานในระบบบำเหน็จบำนาญและสวัสดิการรักษาพยาบาล (Digital Pension) อย่างสม่ำเสมอ

**ภาพที่ 475 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**



**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี 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** |

## 2.8 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 8

### 2.8.1 สำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี

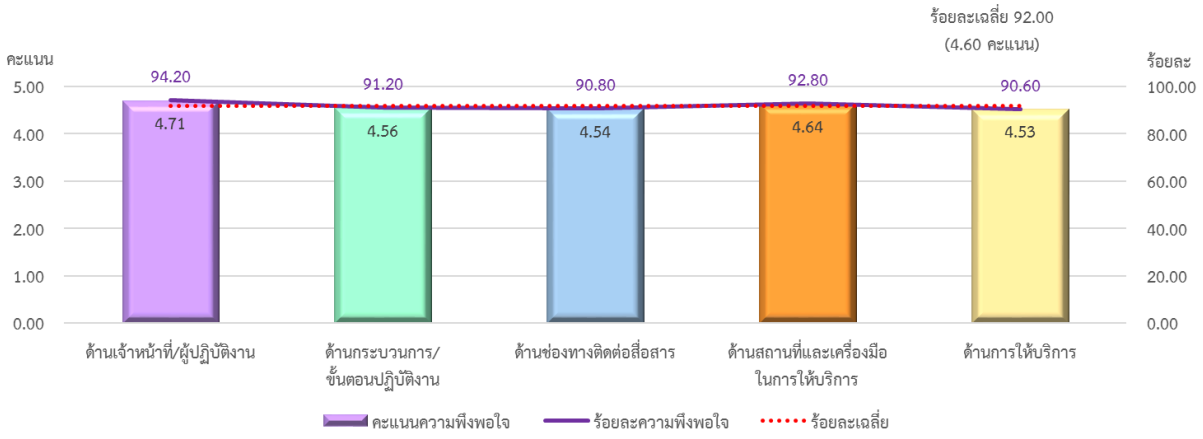
#### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.64 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.80 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่อย่างไรก็ตาม ระดับคะแนนยังต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

**1.1) การให้บริการภาพรวม** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40

**1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.00 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.71 4.64 4.56 4.54 และ 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.20 92.80 91.20 90.80 และ 90.60 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 476 และตารางที่ 125

**ภาพที่ 476 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 125 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.64** | **92.80** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.67** | **93.40** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.60** | **92.00** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** | **4.71** | **94.20** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.64 | 92.80 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.73 | 94.60 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.73 | 94.60 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.73 | 94.60 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.56** | **91.20** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.55 | 91.00 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.52 | 90.40 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.61 | 92.20 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.54** | **90.80** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.67 | 93.40 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.42 | 88.40 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.52 | 90.40 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.55 | 91.00 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.64** | **92.80** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.58 | 91.60 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.58 | 91.60 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.76 | 95.20 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.64 | 92.80 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.64 | 92.80 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.53** | **90.60** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.73 | 94.60 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.58 | 91.60 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.52 | 90.40 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.55 | 91.00 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.45 | 89.00 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.39 | 87.80 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.55 | 91.00 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น | 4.55 | 91.00 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.48 | 89.60 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.52 | 90.40 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.76 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.20

2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ และการตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.60

3) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา คะแนนเฉลี่ย 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

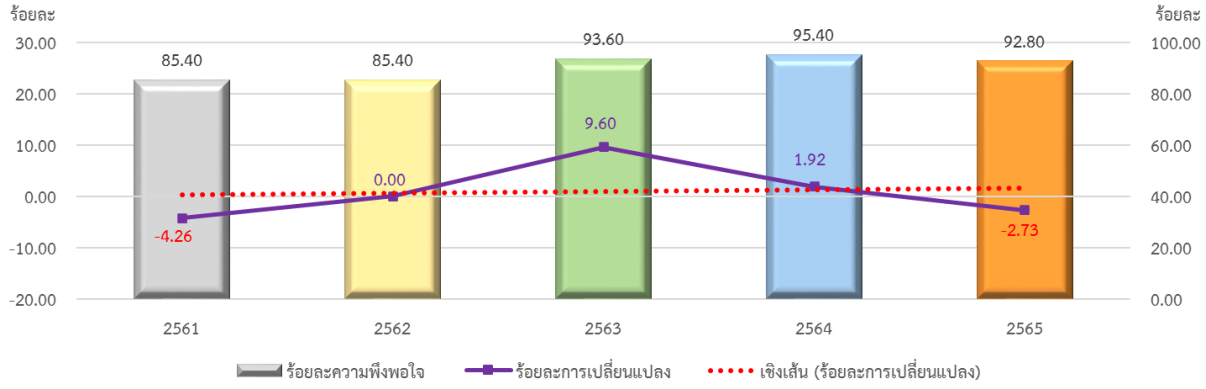
1) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.39 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.80

2) ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงานคลังจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.42 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.40

3) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.45 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.00

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 4.26 และ 2.73 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมไม่เปลี่ยนแปลง สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 9.60 และ 1.92 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 477

**ภาพที่ 477 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**

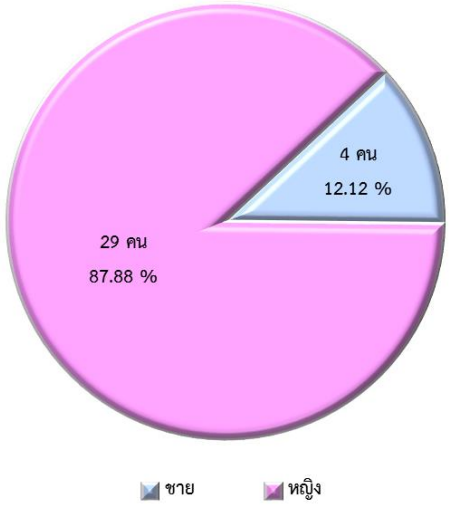


**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี** แสดงตามภาพที่ 478 - 482 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 33 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 33 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 12.12 และเป็นเพศหญิง จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 87.88 แสดงตามภาพที่ 478

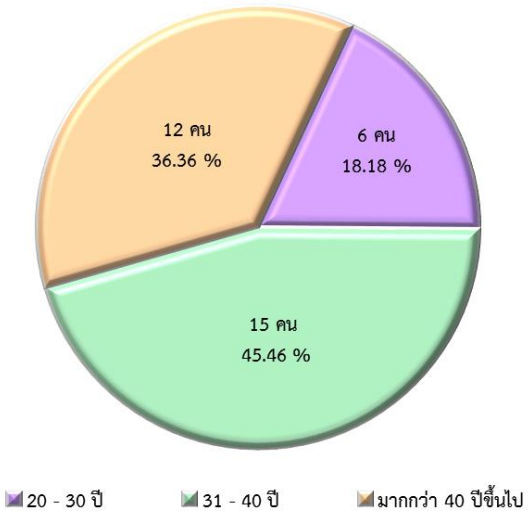
**ภาพที่ 478 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 33 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี มากที่สุด จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 45.46 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 36.36 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 18.18 แสดงตามภาพที่ 479

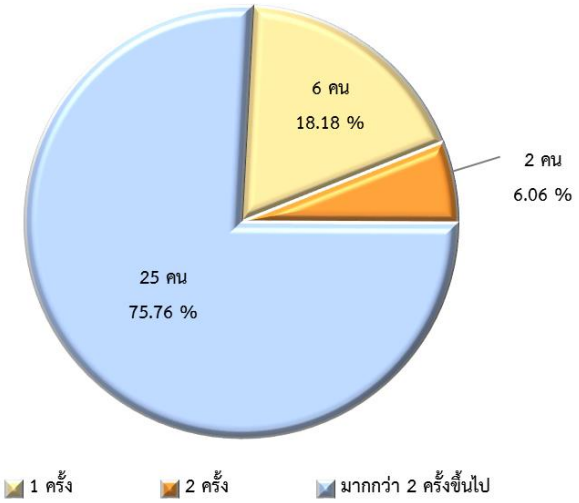
**ภาพที่ 479 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี**



**3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 33 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 75.76 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 18.18 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.06 แสดงตามภาพที่ 480

**ภาพที่ 480 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี**




**3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 33 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 481

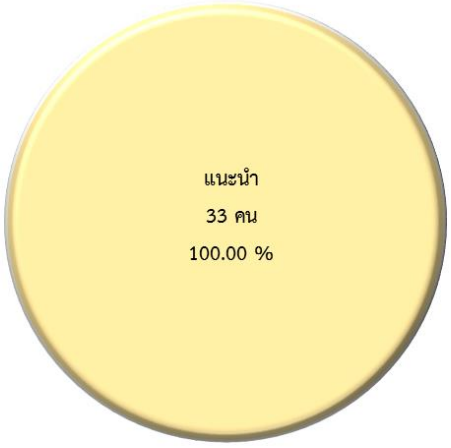
**ภาพที่ 481 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี**



**3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 33 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 482

**ภาพที่ 482 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี**



**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565** แสดงตามภาพที่ 483

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 33 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 2 ฉบับ โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

**4.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 50.00)

- ควรเพิ่มช่องทางติดต่อสายด่วน และไลน์กลุ่ม

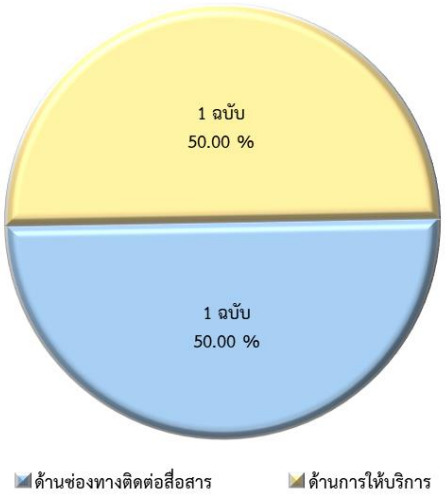
**4.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.5) ด้านการให้บริการ** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 50.00)

- ควรจัดฝึกอบรม/ซักซ้อมความเข้าใจให้แก่ส่วนราชการ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงในการรายงานด้านการเงิน

**ภาพที่ 483 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**



**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมเท่ากับปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 2 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 126

**ตารางที่ 126 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565**

| ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ | จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ) | |
|---|---|---|
| | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน | 0 | 0 |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน | 0 | 0 |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร | 1 | 1 |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | 0 | 0 |
| ด้านการให้บริการ | 1 | 1 |
| **รวมทั้งหมด** | **2** | **2** |

### 2.8.2 สำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช

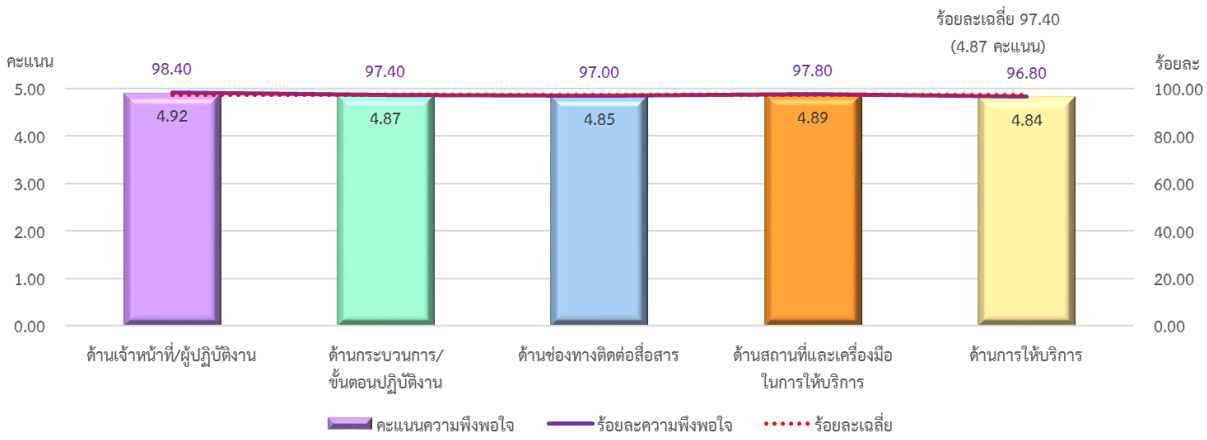
**1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม**

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.87 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.40 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

**1.1) การให้บริการภาพรวม** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.86 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.20

**1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.87 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.40 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.92 4.89 4.87 4.85 และ 4.84 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.40 97.80 97.40 97.00 และ 96.80 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 484 และตารางที่ 127

**ภาพที่ 484 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 127 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.87** | **97.40** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.86** | **97.20** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.87** | **97.40** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** | **4.92** | **98.40** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.94 | 98.80 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.89 | 97.80 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.92 | 98.40 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.92 | 98.40 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.87** | **97.40** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.81 | 96.20 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.86 | 97.20 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.94 | 98.80 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.85** | **97.00** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.86 | 97.20 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.81 | 96.20 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.86 | 97.20 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.86 | 97.20 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.89** | **97.80** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.86 | 97.20 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.89 | 97.80 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.89 | 97.80 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.89 | 97.80 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.94 | 98.80 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.84** | **96.80** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.92 | 98.40 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.86 | 97.20 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.89 | 97.80 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.83 | 96.60 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.83 | 96.60 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.83 | 96.60 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.86 | 97.20 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น | 4.81 | 96.20 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.78 | 95.60 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.83 | 96.60 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส และมีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ คะแนนเฉลี่ย 4.94 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.80

2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ และการตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.92 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.40

3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย การปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง และการให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.89 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.80

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

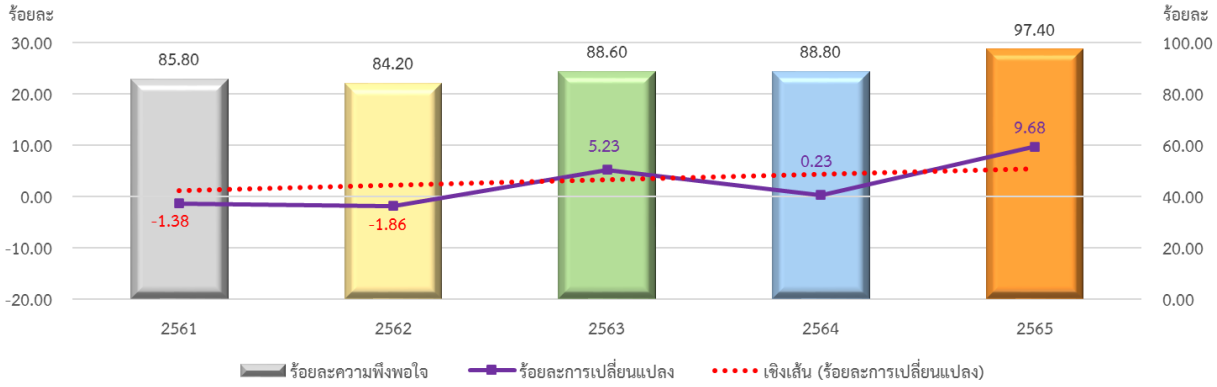
1) ความเพียงพอต่อความต้องการในการจัดประชุม/อบรมให้ความรู้อย่างทั่วถึง คะแนนเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60

2) ความยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงานคลังจังหวัด และการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษานโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.81 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.20

3) ความสะดวก รวดเร็วของการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดและรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด และความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ของวิทยากร คะแนนเฉลี่ย 4.83 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.60

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2562 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 1.38 และ 1.86 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 5.23 0.23 และ 9.68 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 485

**ภาพที่ 485 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**



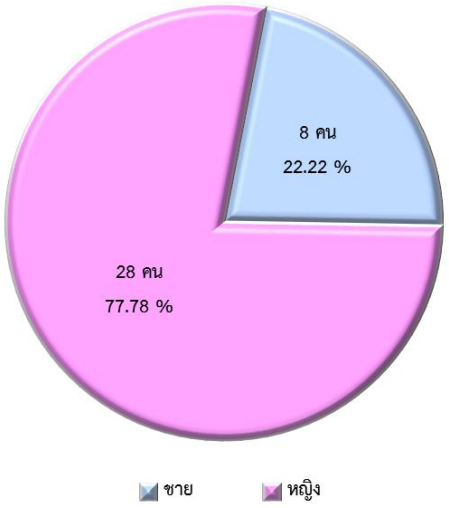
**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช** แสดงตามภาพที่ 486 - 490

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 36 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 36 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22 และเป็นเพศหญิง จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 77.78 แสดงตามภาพที่ 486

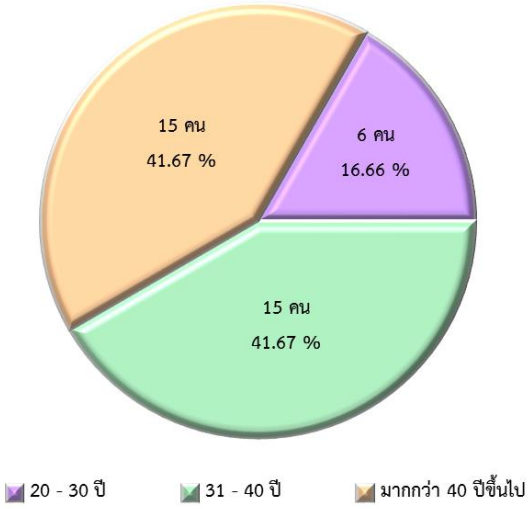
**ภาพที่ 486 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 36 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป และอยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี มากที่สุด แต่ละประเภทมีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 41.67 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 16.66 แสดงตามภาพที่ 487

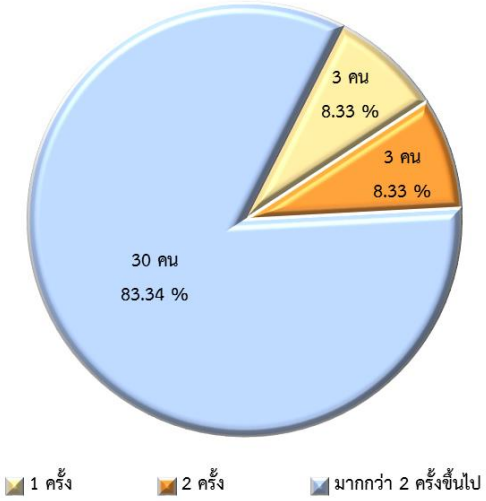
**ภาพที่ 487 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช**



**3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 36 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 83.34 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง แต่ละประเภทมีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 แสดงตามภาพที่ 488

**ภาพที่ 488 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช**




**3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 36 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 489

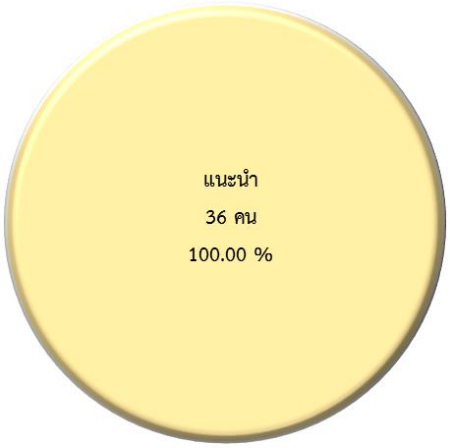
**ภาพที่ 489 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช**



**3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 36 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 490

**ภาพที่ 490 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช**



**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 36 ฉบับ พบว่า ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 14 ฉบับ ลดลงเป็นไม่มีข้อเสนอแนะ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ มีจำนวนลดลง ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 128

**ตารางที่ 128 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565**

| ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ | จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ) | |
|---|---|---|
| | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน | 5 | 0 |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน | 3 | 0 |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร | 5 | 0 |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | 0 | 0 |
| ด้านการให้บริการ | 1 | 0 |
| **รวมทั้งหมด** | **14** | **0** |

### 2.8.3 สำนักงานคลังจังหวัดกระบี่

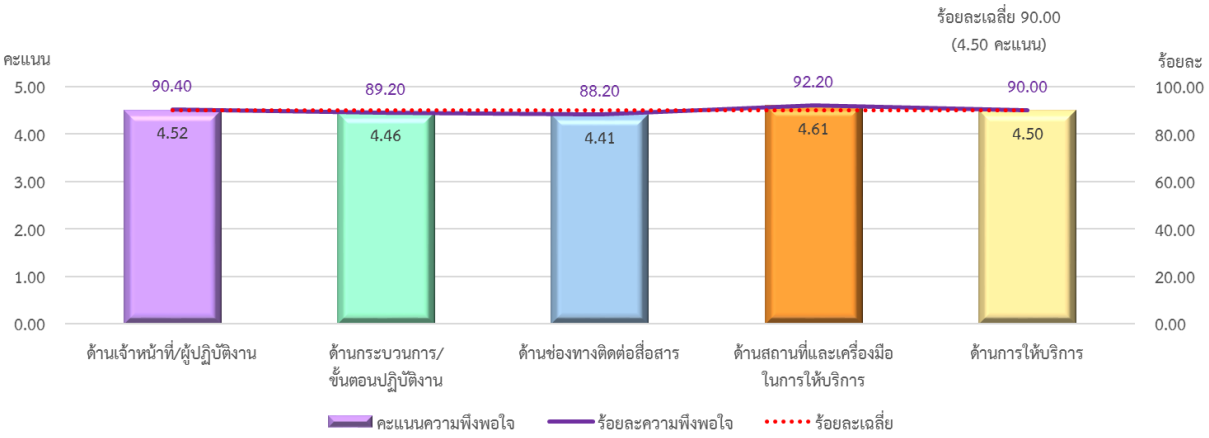
**1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม**

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ 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 ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.61 4.52 4.50 4.46 และ 4.41 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.20 90.40 90.00 89.20 และ 88.20 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 491 และตารางที่ 129

**ภาพที่ 491 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 129 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ (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** | **4.52** | **90.40** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.49 | 89.80 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.43 | 88.60 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.57 | 91.40 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.60 | 92.00 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.46** | **89.20** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.43 | 88.60 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.44 | 88.80 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.51 | 90.20 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.41** | **88.20** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.44 | 88.80 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.37 | 87.40 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.43 | 88.60 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.40 | 88.00 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.61** | **92.20** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.59 | 91.80 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.63 | 92.60 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.65 | 93.00 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.60 | 92.00 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.60 | 92.00 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.50** | **90.00** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.54 | 90.80 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.59 | 91.80 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.55 | 91.00 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.43 | 88.60 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.45 | 89.00 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.43 | 88.60 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.48 | 89.60 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น | 4.49 | 89.80 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.50 | 90.00 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.54 | 90.80 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.00

2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.60

3) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง และมีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ คะแนนเฉลี่ย 4.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.00

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

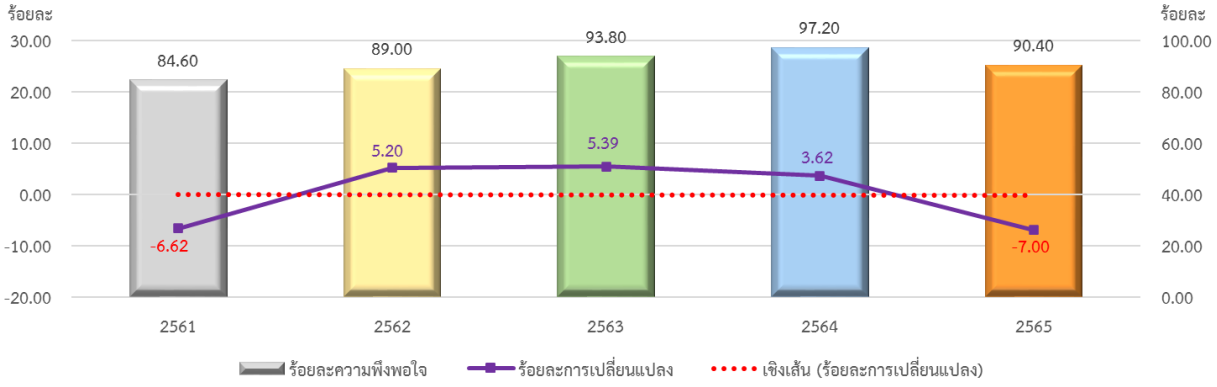
1) ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงานคลังจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.37 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.40

2) ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.40 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.00

3) ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ความยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ ความครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ในการเผยแพร่ข้อมูล ความสะดวก รวดเร็วของการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร และการนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.43 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.60

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 6.62 และ 7.00 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 5.20 5.39 และ 3.62 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 492

**ภาพที่ 492 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**

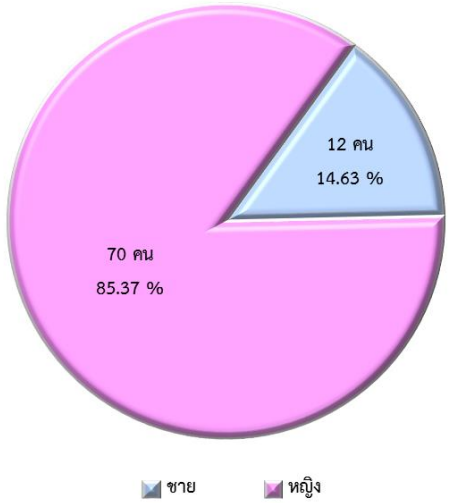


**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่** แสดงตามภาพที่ 493 - 497 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 82 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 82 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 14.63 และเป็นเพศหญิง จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 85.37 แสดงตามภาพที่ 493

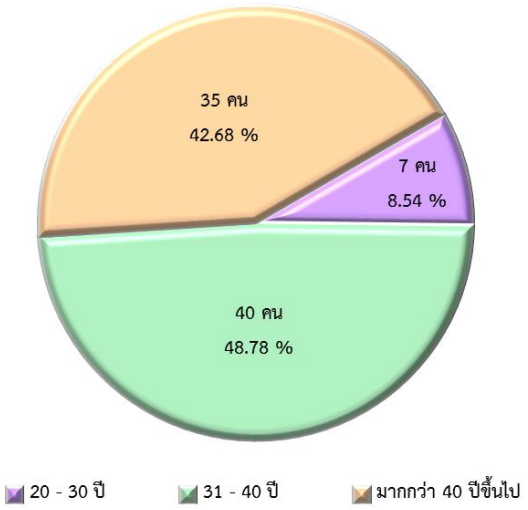
**ภาพที่ 493 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 82 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี มากที่สุด จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 48.78 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 42.68 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 8.54 แสดงตามภาพที่ 494

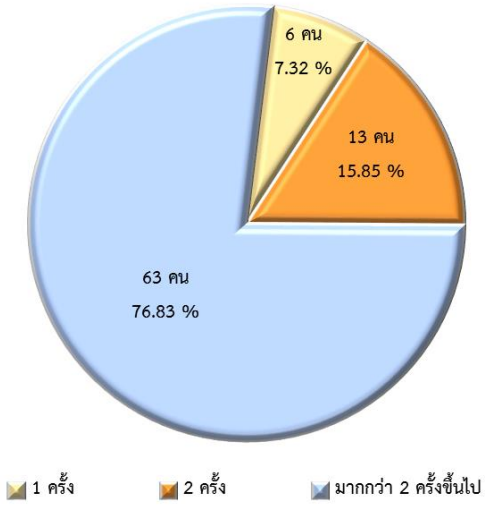
**ภาพที่ 494 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่**



**3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 82 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 76.83 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 15.85 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 7.32 แสดงตามภาพที่ 495

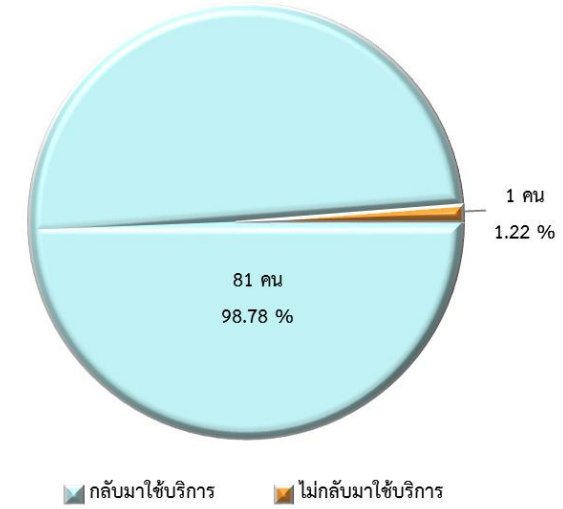
**ภาพที่ 495 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่**




**3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 82 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 98.78 และไม่ต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.22 แสดงตามภาพที่ 496

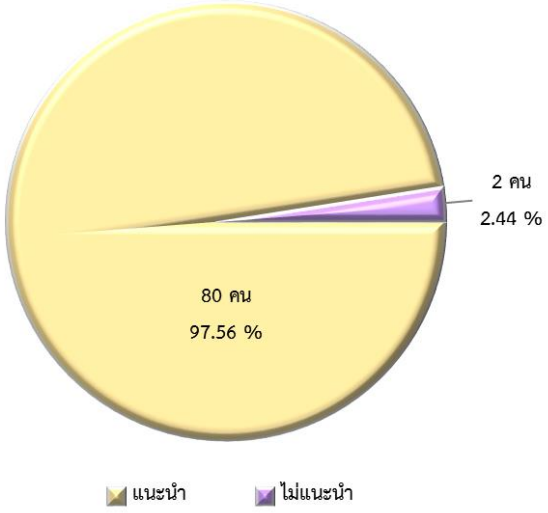
**ภาพที่ 496 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่**



**3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 82 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 97.56 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.44 แสดงตามภาพที่ 497

**ภาพที่ 497 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่**



**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565** แสดงตามภาพที่ 498

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 82 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 6 ฉบับ โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

**4.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** (จำนวน 3 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 50.00)

- กรณีเจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการได้ การปฏิเสธการช่วยเหลือ ควรใช้คำพูดที่สุภาพ นุ่มนวล และรับฟังเหตุผลจากผู้รับบริการมากขึ้น
- เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มทักษะความรู้ให้เกิดความเชี่ยวชาญ
- ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำเพิ่มขึ้น

**4.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 33.33)

- ควรปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น
- ควรจัดทำแผนผังแสดงขั้นตอนการรับบริการเพิ่มเติม

**4.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 16.67)

- โทรศัพท์ติดต่อยาก ควรปรับปรุงให้มีความสะดวกมากยิ่งขึ้น

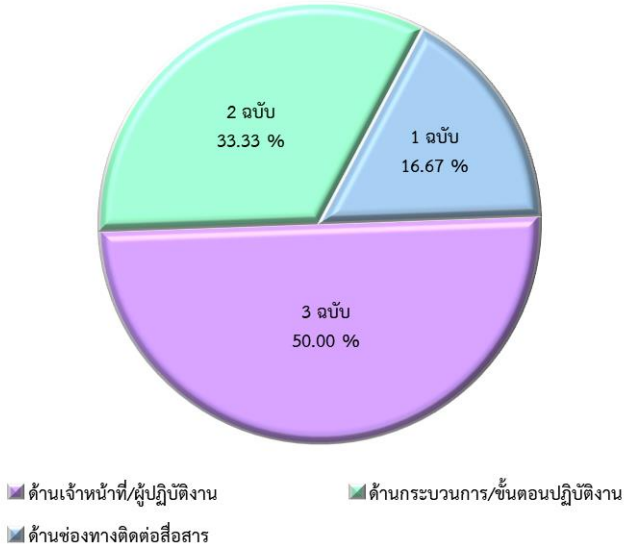
**4.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.5) ด้านการให้บริการ**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**ภาพที่ 498 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**



**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เป็น 6 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร มีจำนวนเพิ่มขึ้น ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 130

**ตารางที่ 130 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565**

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

### 2.8.4 สำนักงานคลังจังหวัดชุมพร

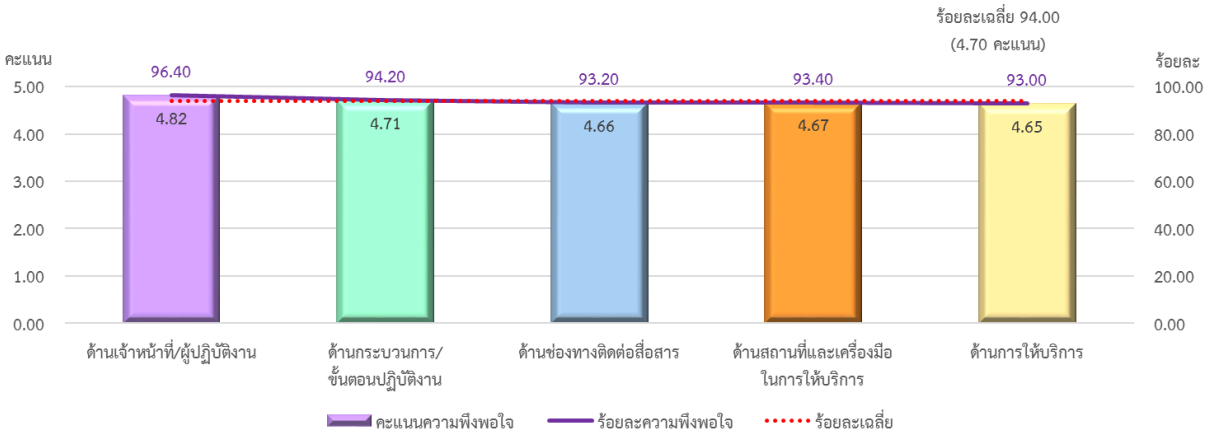
**1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม**

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.74 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.80 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

**1.1) การให้บริการภาพรวม** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.40

**1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.82 4.71 4.67 4.66 และ 4.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.40 94.20 93.40 93.20 และ 93.00 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 499 และตารางที่ 131

**ภาพที่ 499 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 131 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.74** | **94.80** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.77** | **95.40** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** | **4.82** | **96.40** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.77 | 95.40 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.81 | 96.20 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.84 | 96.80 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.84 | 96.80 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.71** | **94.20** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.70 | 94.00 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.70 | 94.00 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.72 | 94.40 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.66** | **93.20** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.70 | 94.00 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.55 | 91.00 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.62 | 92.40 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.77 | 95.40 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.67** | **93.40** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.58 | 91.60 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.62 | 92.40 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.75 | 95.00 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.70 | 94.00 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.68 | 93.60 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.65** | **93.00** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.78 | 95.60 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.81 | 96.20 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.77 | 95.40 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.52 | 90.40 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.57 | 91.40 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.52 | 90.40 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.65 | 93.00 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น | 4.52 | 90.40 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.65 | 93.00 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.75 | 95.00 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.84 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.80

2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ และการให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.81 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.20

3) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

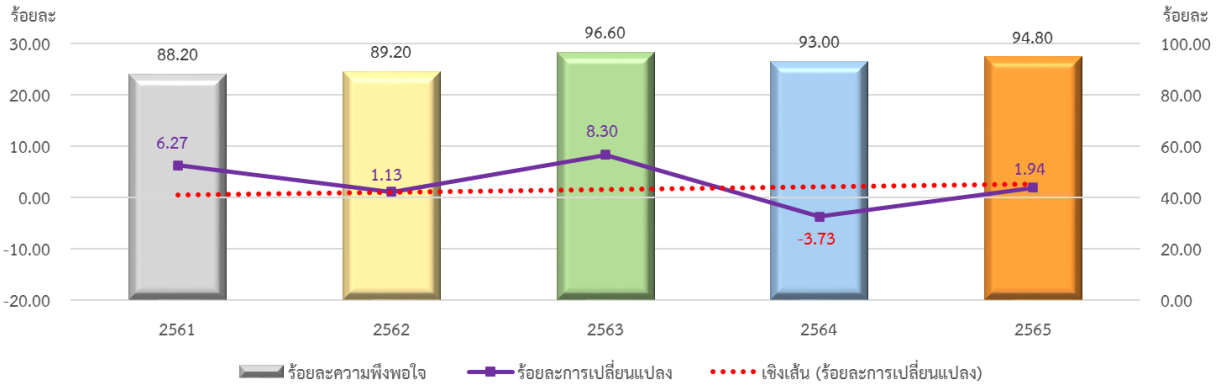
1) ความสะดวก รวดเร็วของการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด และการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษานโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40

2) ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงานคลังจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.00

3) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.57 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.40

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 6.27 1.13 8.30 และ 1.94 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 3.73 โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 500

**ภาพที่ 500 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**

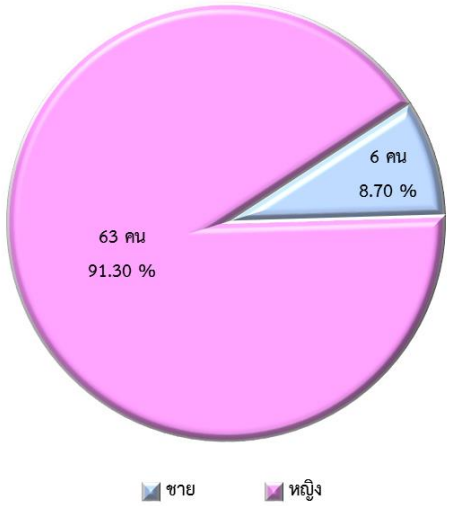


**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร** แสดงตามภาพที่ 501 - 505 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 69 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 69 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 8.70 และเป็นเพศหญิง จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 91.30 แสดงตามภาพที่ 501

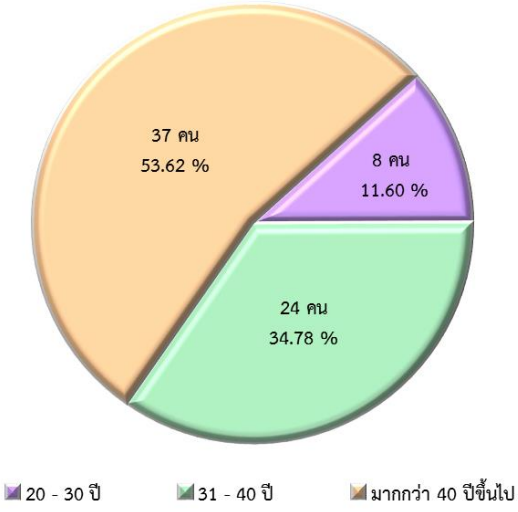
**ภาพที่ 501 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 69 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 53.62 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 34.78 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 11.60 แสดงตามภาพที่ 502

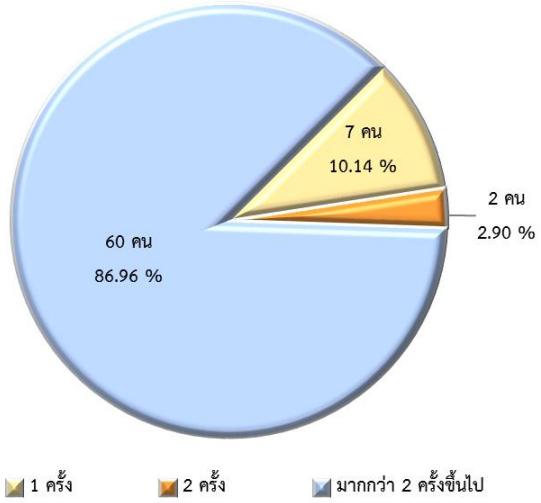
**ภาพที่ 502 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร**



**3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 69 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 86.96 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 10.14 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.90 แสดงตามภาพที่ 503

**ภาพที่ 503 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร**




**3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 69 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 504

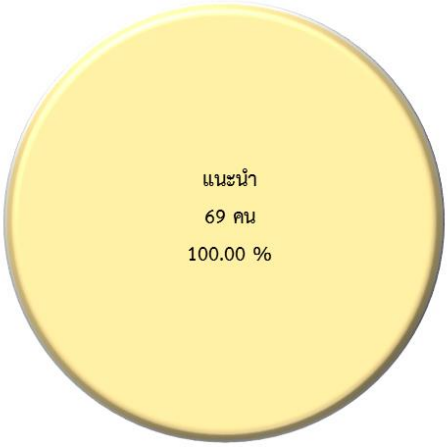
**ภาพที่ 504 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร**



**3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 69 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 505

**ภาพที่ 505 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร**



**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 69 ฉบับ พบว่า ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 5 ฉบับ ลดลงเป็นไม่มีข้อเสนอแนะ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ มีจำนวนลดลง ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านการให้บริการ มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 132

**ตารางที่ 132 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565**

| ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ | จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ) | |
|---|---|---|
| | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน | 1 | 0 |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน | 1 | 0 |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร | 2 | 0 |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | 1 | 0 |
| ด้านการให้บริการ | 0 | 0 |
| **รวมทั้งหมด** | **5** | **0** |

### 2.8.5 สำนักงานคลังจังหวัดพังงา

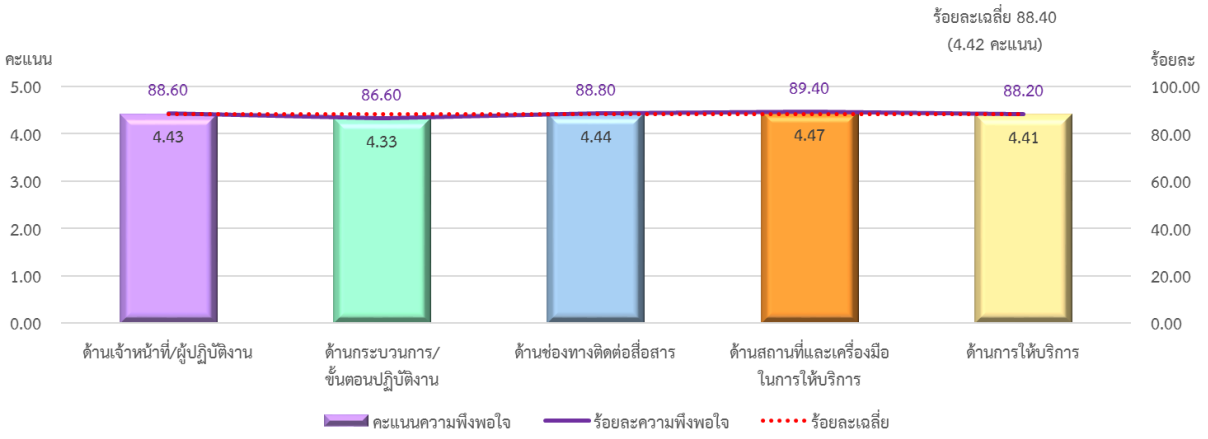
**1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม**

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่อย่างไรก็ตาม ระดับคะแนนยังต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

**1.1) การให้บริการภาพรวม** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.00

**1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.42 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.40 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.47 4.44 4.43 4.41 และ 4.33 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.40 88.80 88.60 88.20 และ 86.60 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 506 และตารางที่ 133

**ภาพที่ 506 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 133 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.49** | **89.80** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.55** | **91.00** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.42** | **88.40** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** | **4.43** | **88.60** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.42 | 88.40 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.39 | 87.80 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.48 | 89.60 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.42 | 88.40 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.33** | **86.60** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.29 | 85.80 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.35 | 87.00 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.35 | 87.00 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.44** | **88.80** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.42 | 88.40 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.42 | 88.40 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.35 | 87.00 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.58 | 91.60 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.47** | **89.40** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.48 | 89.60 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.55 | 91.00 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.52 | 90.40 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.39 | 87.80 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.39 | 87.80 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.41** | **88.20** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.48 | 89.60 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.32 | 86.40 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.39 | 87.80 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.39 | 87.80 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.48 | 89.60 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.42 | 88.40 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.39 | 87.80 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น | 4.32 | 86.40 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.52 | 90.40 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.35 | 87.00 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย คะแนนเฉลี่ย 4.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.60

2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.00

3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และมีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

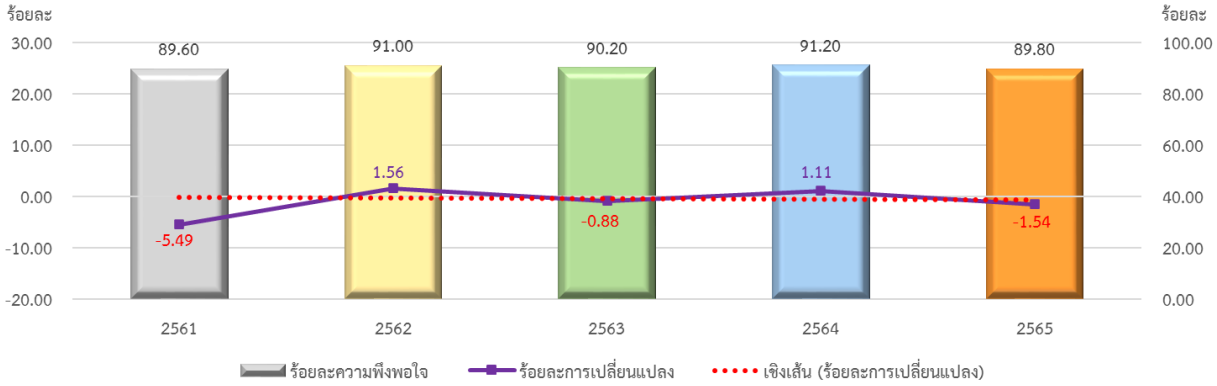
1) ความยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.29 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.80

2) ความสะดวก รวดเร็ว และความมีประสิทธิภาพของการให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) และการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษานโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.32 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.40

3) ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ การปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส ความครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ในการเผยแพร่ข้อมูล และความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ของวิทยากร คะแนนเฉลี่ย 4.35 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.00

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 5.49 0.88 และ 1.54 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 1.56 และ 1.11 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 507

**ภาพที่ 507 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**

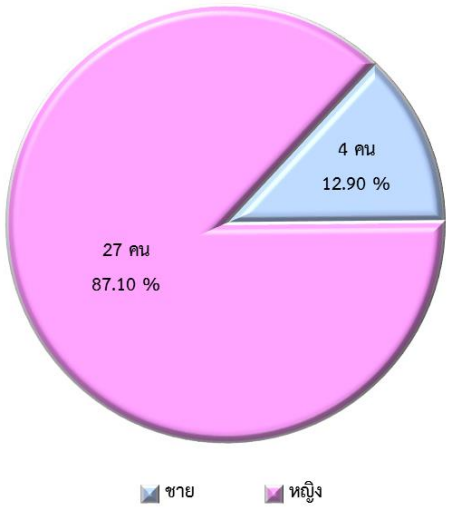


**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา** แสดงตามภาพที่ 508 - 512 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 31 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 31 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 12.90 และเป็นเพศหญิง จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 87.10 แสดงตามภาพที่ 508

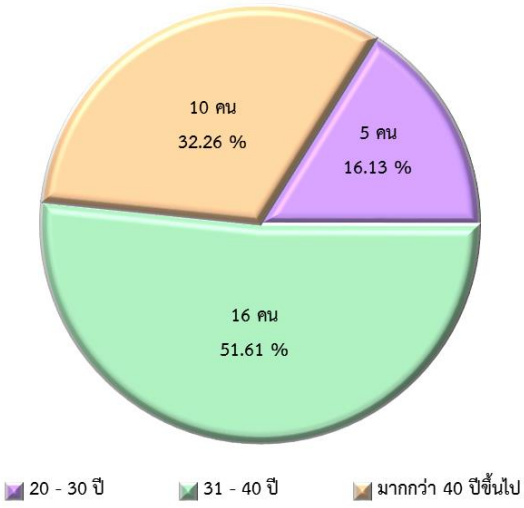
**ภาพที่ 508 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 31 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี มากที่สุด จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 51.61 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 32.26 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 16.13 แสดงตามภาพที่ 509

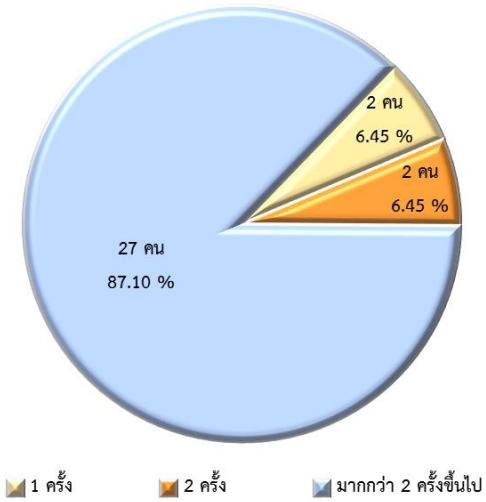
**ภาพที่ 509 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา**



### 3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 31 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 87.10 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง แต่ละประเภทมีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.45 แสดงตามภาพที่ 510

**ภาพที่ 510 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา**




### 3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 31 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 511

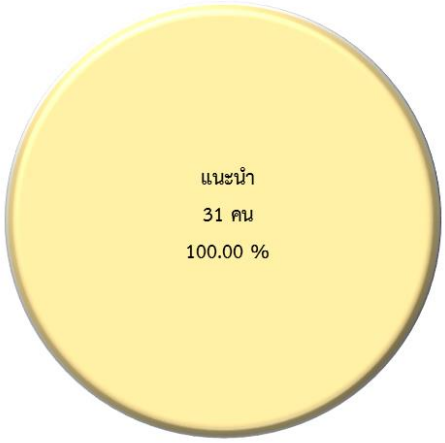
**ภาพที่ 511 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา**



**3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 31 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 512

**ภาพที่ 512 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา**



**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565** แสดงตามภาพที่ 513

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 31 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 1 ฉบับ โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

**4.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00)

- ควรลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

**4.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.5) ด้านการให้บริการ**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**ภาพที่ 513 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**



**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เป็น 1 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน มีจำนวนเพิ่มขึ้น จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 134

**ตารางที่ 134 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565**

| ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ | จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ) | |
|---|---|---|
| | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน | 0 | 0 |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน | 0 | 1 |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร | 0 | 0 |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | 0 | 0 |
| ด้านการให้บริการ | 0 | 0 |
| **รวมทั้งหมด** | **0** | **1** |

### 2.8.6 สำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต

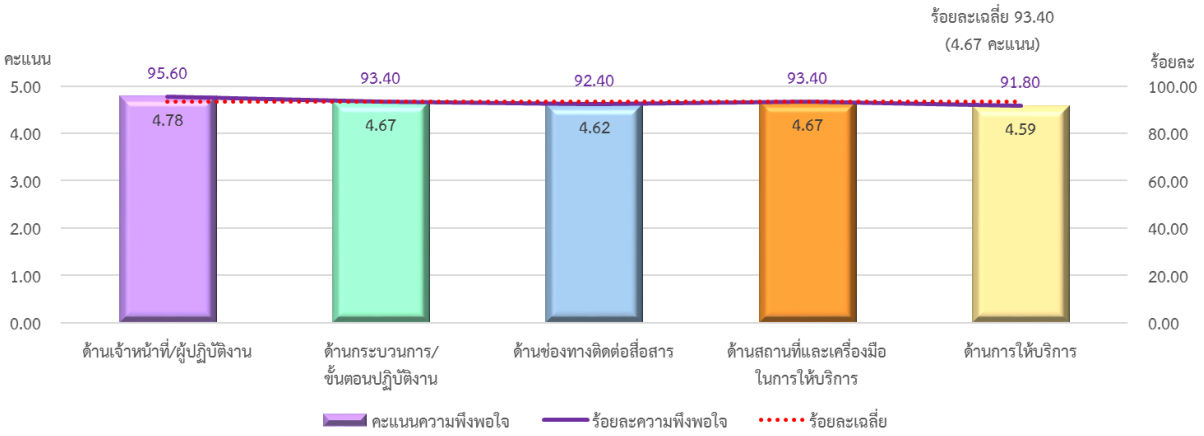
**1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม**

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต 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 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.60

**1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.78 4.67 4.67 4.62 และ 4.59 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60 93.40 93.40 92.40 และ 91.80 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 514 และตารางที่ 135

**ภาพที่ 514 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 135 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.73** | **94.60** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.67** | **93.40** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** | **4.78** | **95.60** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.71 | 94.20 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.76 | 95.20 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.81 | 96.20 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.83 | 96.60 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.67** | **93.40** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.67 | 93.40 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.67 | 93.40 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.67 | 93.40 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.62** | **92.40** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.70 | 94.00 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.49 | 89.80 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.58 | 91.60 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.69 | 93.80 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.67** | **93.40** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.60 | 92.00 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.62 | 92.40 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.74 | 94.80 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.70 | 94.00 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.69 | 93.80 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.59** | **91.80** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.77 | 95.40 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.68 | 93.60 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.62 | 92.40 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.51 | 90.20 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.49 | 89.80 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.46 | 89.20 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.58 | 91.60 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น | 4.56 | 91.20 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.62 | 92.40 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.62 | 92.40 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.83 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.60

2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.81 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.20

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

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

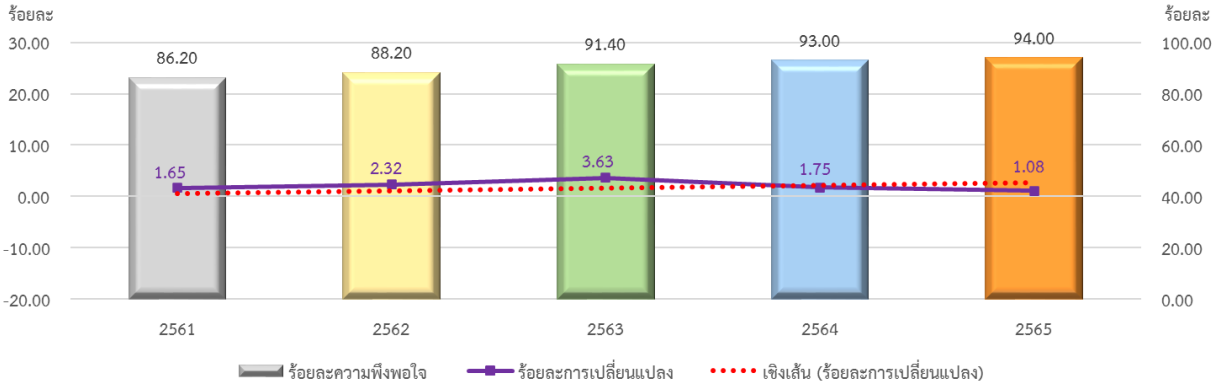
1) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.46 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.20

2) ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงานคลังจังหวัด และการนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80

3) ความสะดวก รวดเร็วของการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร คะแนนเฉลี่ย 4.51 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.20

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 1.65 2.32 3.63 1.75 และ 1.08 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 515

**ภาพที่ 515 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**

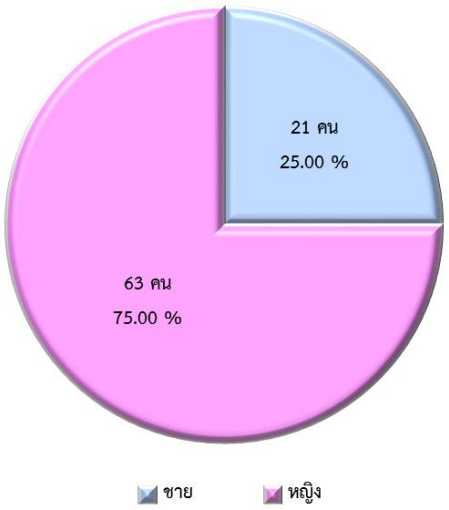


**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต** แสดงตามภาพที่ 516 - 520 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 84 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 84 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และเป็นเพศหญิง จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 แสดงตามภาพที่ 516

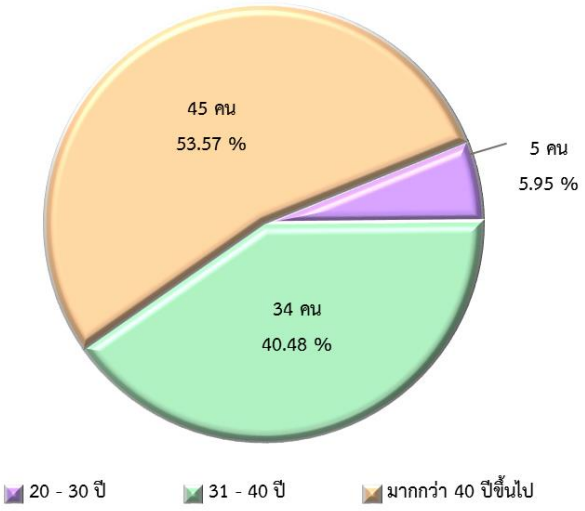
**ภาพที่ 516 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 84 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 53.57 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 40.48 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.95 แสดงตามภาพที่ 517

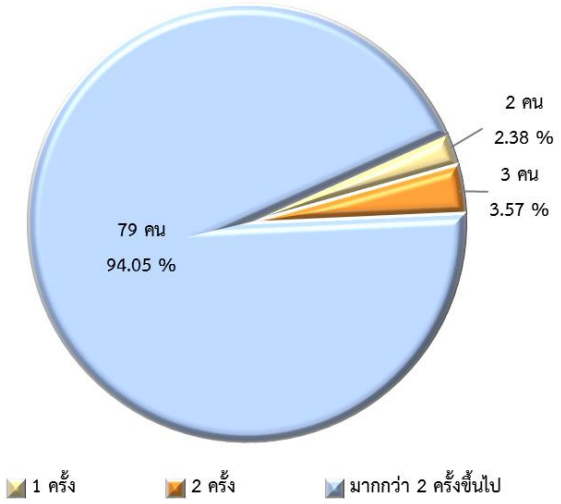
**ภาพที่ 517 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต**



**3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 84 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 94.05 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.57 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.38 แสดงตามภาพที่ 518

**ภาพที่ 518 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต**




**3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 84 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 519

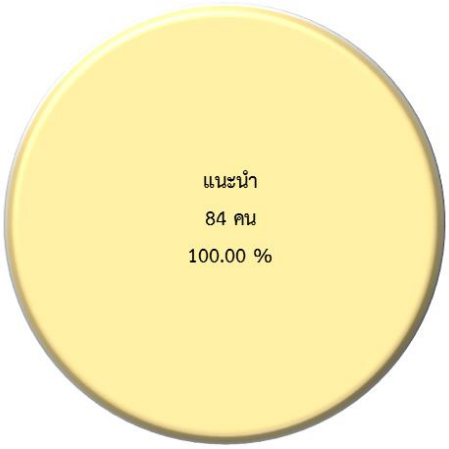
**ภาพที่ 519 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต**



**3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 84 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 520

**ภาพที่ 520 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต**



**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565** แสดงตามภาพที่ 521

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 84 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 8 ฉบับ โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

**4.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 25.00)

- ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการ โดยเฉพาะการประสานงานและการประชาสัมพันธ์

- หากเจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารภาษาต่างชาติได้ จะทำให้การให้บริการครอบคลุมผู้รับบริการได้มากขึ้น เนื่องจากจังหวัดภูเก็ตมีชาวต่างชาติจำนวนมาก

**4.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 12.50)

- ควรลดขั้นตอนให้น้อยลงเพื่อให้เกิดความรวดเร็วขึ้น

**4.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** (จำนวน 5 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 62.50)

- ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์/ให้บริการสอบถามข้อมูลแก่ประชาชน เช่น Facebook Line Official เป็นต้น เพื่อความสะดวกรวดเร็ว และลดเวลาการเดินทาง

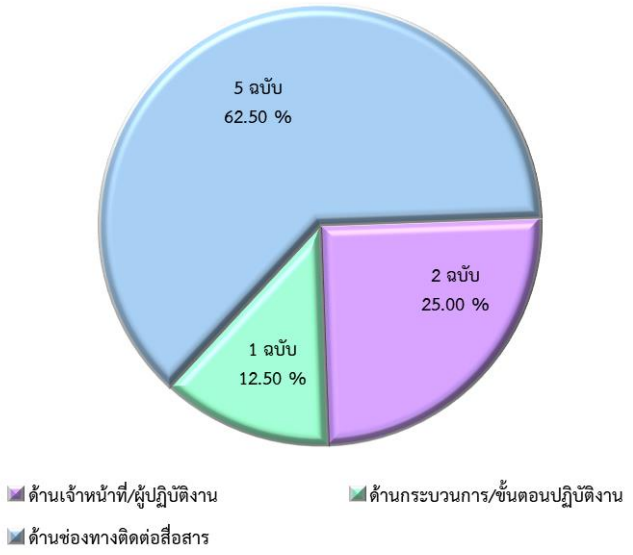
**4.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.5) ด้านการให้บริการ**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**ภาพที่ 521 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**



**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 1 ฉบับ เพิ่มขึ้นเป็น 8 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร มีจำนวนเพิ่มขึ้น ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 136

**ตารางที่ 136 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565**

| ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ | จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ) | |
|---|---|---|
| | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน | 0 | 2 |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน | 0 | 1 |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร | 1 | 5 |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | 0 | 0 |
| ด้านการให้บริการ | 0 | 0 |
| **รวมทั้งหมด** | **1** | **8** |

### 2.8.7 สำนักงานคลังจังหวัดระนอง

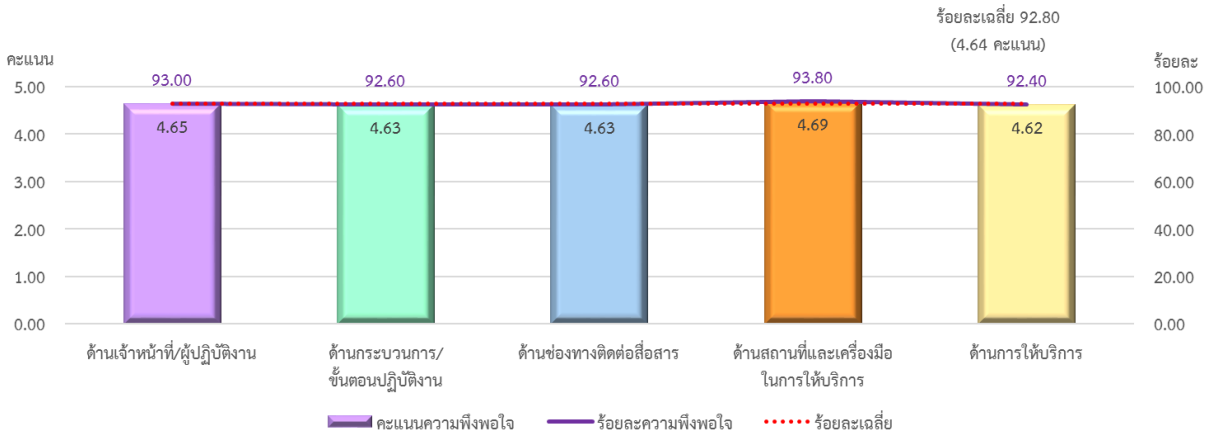
**1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม**

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่อย่างไรก็ตาม ระดับคะแนนยังต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

**1.1) การให้บริการภาพรวม** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.80

**1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.64 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.80 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.69 4.65 4.63 4.63 และ 4.62 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.80 93.00 92.60 92.60 และ 92.40 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 522 และตารางที่ 137

**ภาพที่ 522 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 137 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.67** | **93.40** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.69** | **93.80** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.64** | **92.80** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** | **4.65** | **93.00** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.63 | 92.60 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.59 | 91.80 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.67 | 93.40 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.70 | 94.00 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.63** | **92.60** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.63 | 92.60 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.63 | 92.60 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.64 | 92.80 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.63** | **92.60** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.63 | 92.60 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.63 | 92.60 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.63 | 92.60 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.63 | 92.60 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.69** | **93.80** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.64 | 92.80 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.66 | 93.20 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.75 | 95.00 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.72 | 94.40 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.67 | 93.40 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.62** | **92.40** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.67 | 93.40 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.61 | 92.20 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.63 | 92.60 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.56 | 91.20 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.63 | 92.60 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.58 | 91.60 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.55 | 91.00 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น | 4.63 | 92.60 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.66 | 93.20 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.70 | 94.00 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.75 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.00

2) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง คะแนนเฉลี่ย 4.72 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.40

3) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ และวิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ คะแนนเฉลี่ย 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

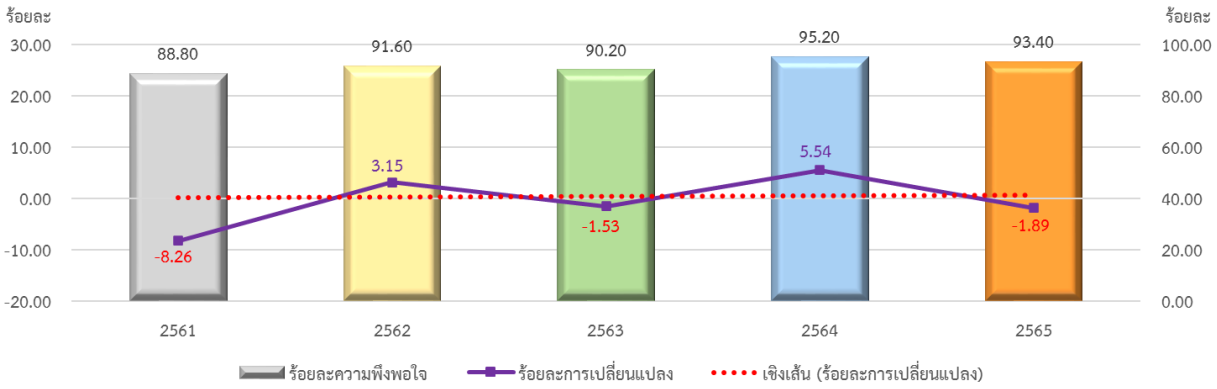
1) ความชัดเจน ถูกต้อง และความครบถ้วนในการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำเรื่องการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) คะแนนเฉลี่ย 4.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.00

2) ความสะดวก รวดเร็วของการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร คะแนนเฉลี่ย 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.20

3) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.60

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 8.26 1.53 และ 1.89 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 3.15 และ 5.54 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 523

**ภาพที่ 523 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**

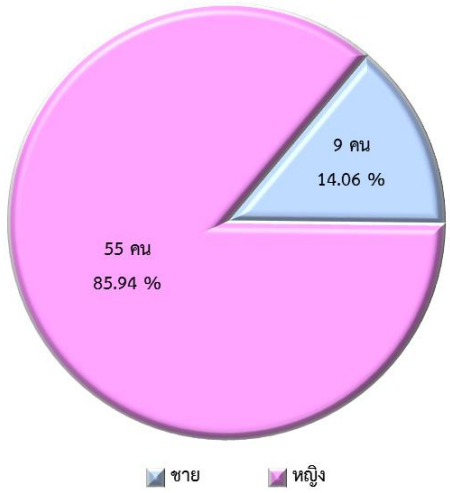


**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง** แสดงตามภาพที่ 524 - 528 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 64 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 64 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 14.06 และเป็นเพศหญิง จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 85.94 แสดงตามภาพที่ 524

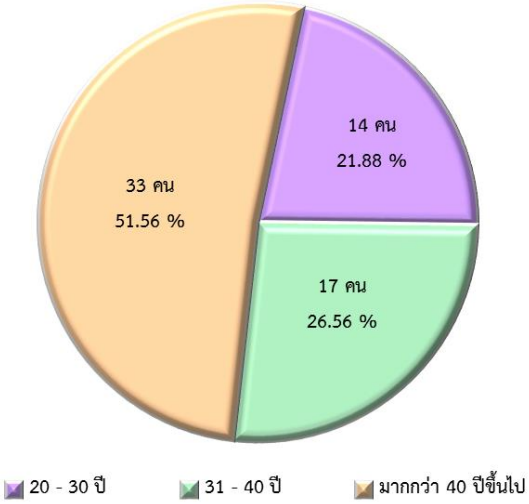
**ภาพที่ 524 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 64 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 51.56 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 26.56 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 21.88 แสดงตามภาพที่ 525

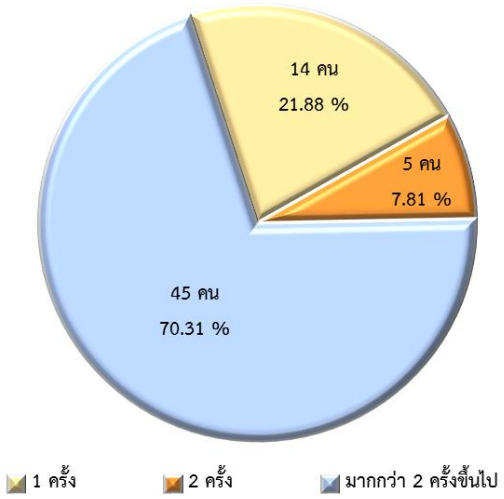
**ภาพที่ 525 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง**



**3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 64 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 70.31 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 21.88 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 7.81 แสดงตามภาพที่ 526

**ภาพที่ 526 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง**




**3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 64 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 527

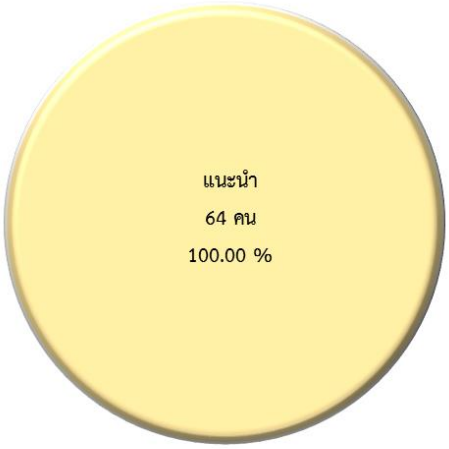
**ภาพที่ 527 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง**



**3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 64 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 528

**ภาพที่ 528 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง**



**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565** แสดงตามภาพที่ 529

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 64 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 5 ฉบับ โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

**4.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 20.00)

- ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อผู้รับบริการ

**4.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** (จำนวน 3 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 60.00)

- ควรลดขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อนให้สั้นลง

**4.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 20.00)

- ควรให้บริการจบในสายเดียว และกรณีเจ้าหน้าที่แจ้งว่าจะติดต่อกลับ ขอให้ติดต่อกลับให้รวดเร็วกว่าเดิม

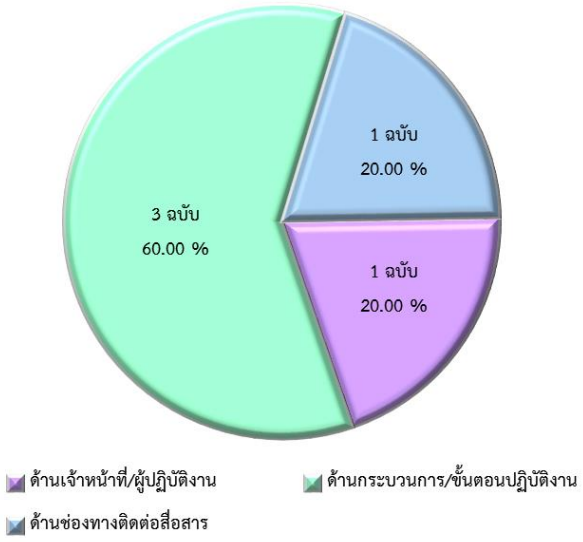
**4.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.5) ด้านการให้บริการ**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**ภาพที่ 529 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**



**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เป็น 5 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร มีจำนวนเพิ่มขึ้น ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 138

**ตารางที่ 138 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565**

| ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ | จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ) | |
|---|---|---|
| | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน | 0 | 1 |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน | 0 | 3 |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร | 0 | 1 |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | 0 | 0 |
| ด้านการให้บริการ | 0 | 0 |
| **รวมทั้งหมด** | **0** | **5** |

## 2.9 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 9

### 2.9.1 สำนักงานคลังจังหวัดสงขลา

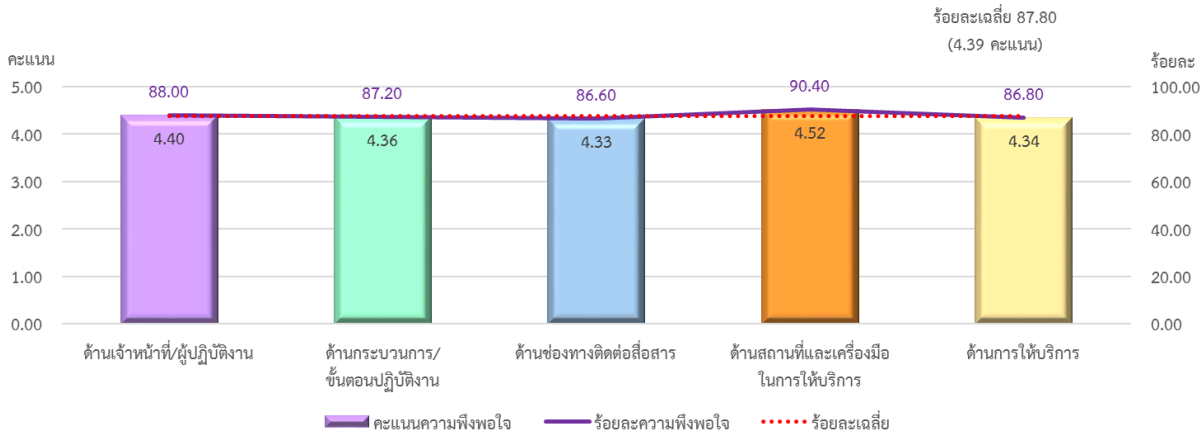
#### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.42 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.40 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่อย่างไรก็ตาม ระดับคะแนนยังต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

**1.1) การให้บริการภาพรวม** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.45 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.00

**1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.39 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.80 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.52 4.40 4.36 4.34 และ 4.33 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40 88.00 87.20 86.80 และ 86.60 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 530 และตารางที่ 139

**ภาพที่ 530 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 139 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.42** | **88.40** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.45** | **89.00** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.39** | **87.80** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** | **4.40** | **88.00** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.35 | 87.00 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.34 | 86.80 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.49 | 89.80 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.42 | 88.40 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.36** | **87.20** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.31 | 86.20 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.39 | 87.80 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.39 | 87.80 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.33** | **86.60** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.34 | 86.80 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.23 | 84.60 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.33 | 86.60 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.41 | 88.20 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.52** | **90.40** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.45 | 89.00 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.49 | 89.80 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.59 | 91.80 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.55 | 91.00 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.51 | 90.20 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.34** | **86.80** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.39 | 87.80 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.46 | 89.20 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.40 | 88.00 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.32 | 86.40 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.25 | 85.00 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.26 | 85.20 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.37 | 87.40 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น | 4.27 | 85.40 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.32 | 86.40 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.35 | 87.00 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.59 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.80

2) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง คะแนนเฉลี่ย 4.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.00

3) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ คะแนนเฉลี่ย 4.51 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.20

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

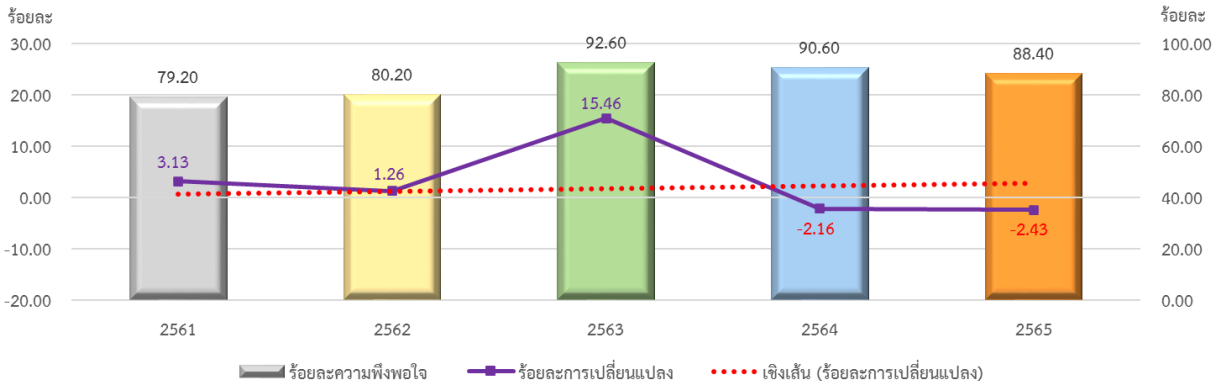
1) ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงานคลังจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.23 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.60

2) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.25 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.00

3) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.26 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.20

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 3.13 1.26 และ 15.46 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 2.16 และ 2.43 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 531

**ภาพที่ 531 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**

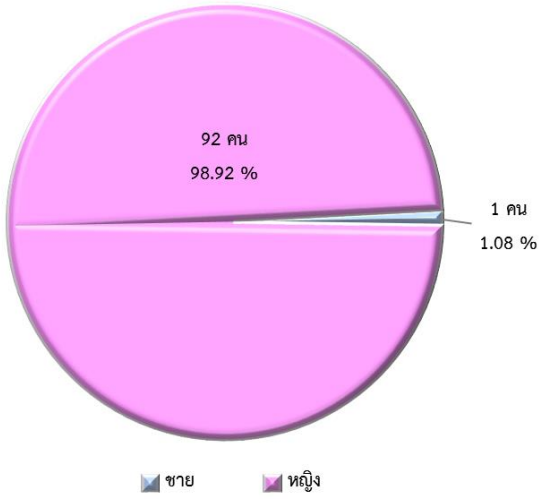


**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา** แสดงตามภาพที่ 532 - 536 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 93 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 93 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.08 และเป็นเพศหญิง จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 98.92 แสดงตามภาพที่ 532

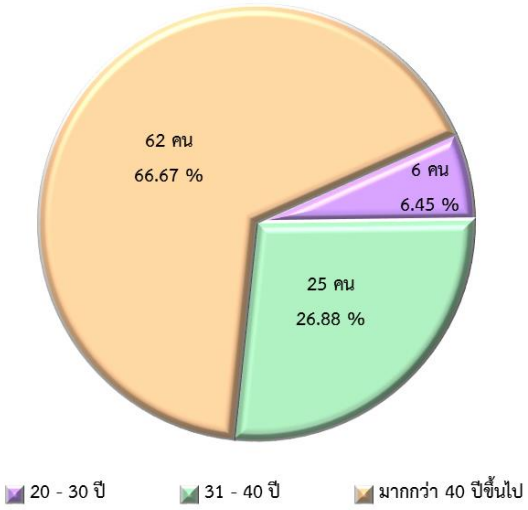
**ภาพที่ 532 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 93 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 26.88 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.45 แสดงตามภาพที่ 533

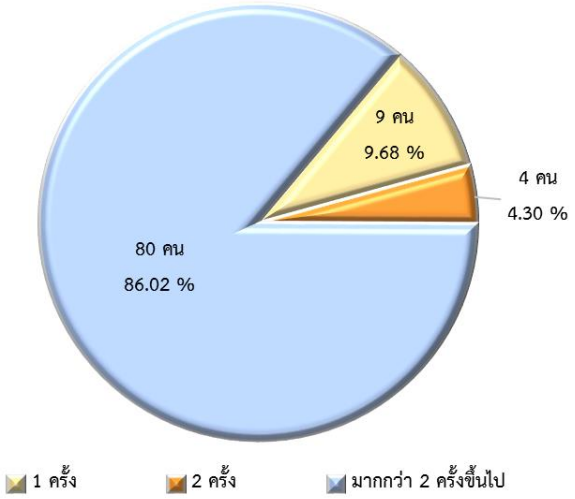
**ภาพที่ 533 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา**



**3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 93 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 86.02 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.68 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.30 แสดงตามภาพที่ 534

**ภาพที่ 534 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา**




**3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 93 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 535

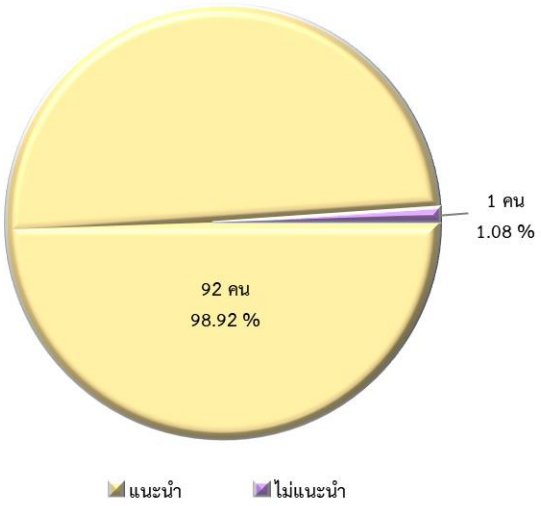
**ภาพที่ 535 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา**



**3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 93 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 98.92 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.08 แสดงตามภาพที่ 536

**ภาพที่ 536 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา**



**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565** แสดงตามภาพที่ 537

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 93 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 6 ฉบับ โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

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

- เจ้าหน้าที่เฉพาะรายควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และให้บริการด้วยความเต็มใจ

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

- ควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว และลดขั้นตอนที่ซับซ้อนให้สั้นลง

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

- การติดต่อทางโทรศัพท์ค่อนข้างยาก เช่น สายหลุดระหว่างสนทนา
- ควรเพิ่มช่องทางการรับเรื่อง/ให้คำปรึกษาเบื้องต้น ผ่าน Application Line

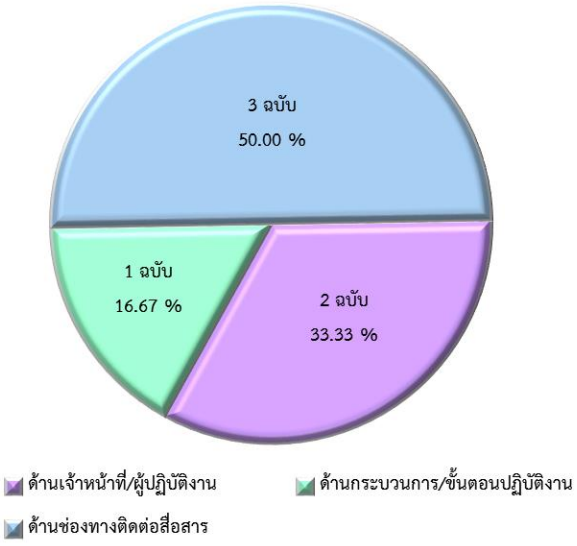
**4.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.5) ด้านการให้บริการ**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**ภาพที่ 537 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**



**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 10 ฉบับ ลดลงเป็น 6 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ มีจำนวนลดลง ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 140

**ตารางที่ 140 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา 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 | 3 |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | 2 | 0 |
| ด้านการให้บริการ | 1 | 0 |
| **รวมทั้งหมด** | **10** | **6** |

### 2.9.2 สำนักงานคลังจังหวัดตรัง

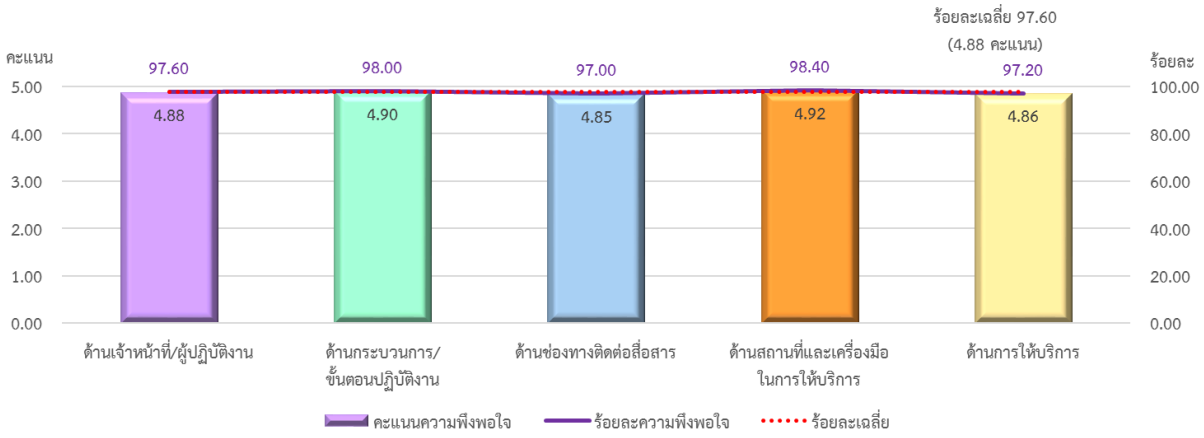
#### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.91 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.20 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

**1.1) การให้บริการภาพรวม** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.93 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.60

**1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.88 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.60 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.92 4.90 4.88 4.86 และ 4.85 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.40 98.00 97.60 97.20 และ 97.00 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 538 และตารางที่ 141

**ภาพที่ 538 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 141 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.91** | **98.20** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.93** | **98.60** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.88** | **97.60** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** | **4.88** | **97.60** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.86 | 97.20 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.89 | 97.80 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.86 | 97.20 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.89 | 97.80 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.90** | **98.00** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.86 | 97.20 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.91 | 98.20 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.93 | 98.60 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.85** | **97.00** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.89 | 97.80 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.84 | 96.80 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.84 | 96.80 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.84 | 96.80 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.92** | **98.40** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.91 | 98.20 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.91 | 98.20 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.95 | 99.00 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.91 | 98.20 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.91 | 98.20 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.86** | **97.20** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.89 | 97.80 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.91 | 98.20 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.84 | 96.80 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.86 | 97.20 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.82 | 96.40 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.82 | 96.40 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.84 | 96.80 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น | 4.86 | 97.20 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.86 | 97.20 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.86 | 97.20 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.95 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.00

2) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส คะแนนเฉลี่ย 4.93 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.60

3) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ และการให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.91 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.20

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

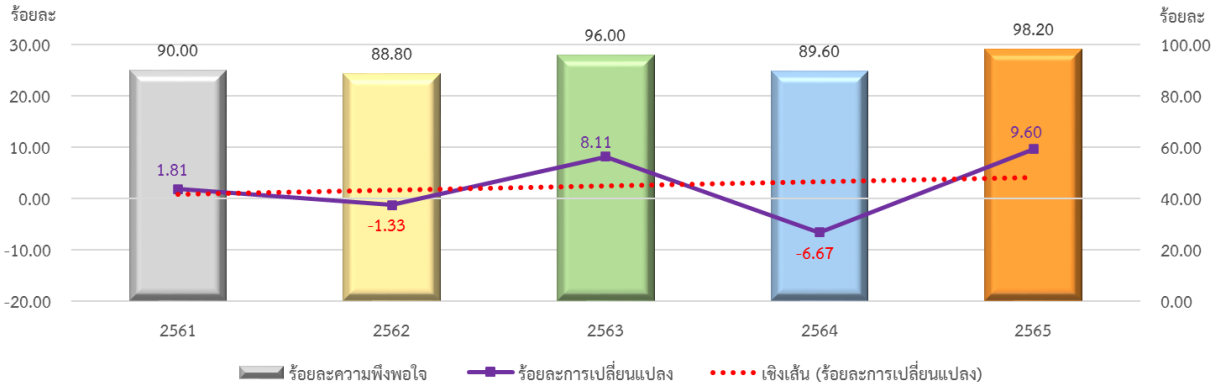
1) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด และรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.82 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.40

2) ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงานคลังจังหวัด และความครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ในการเผยแพร่ข้อมูล ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ และความสะดวก รวดเร็ว และความมีประสิทธิภาพของการให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) และความชัดเจน ถูกต้อง และความครบถ้วนในการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำเรื่องการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) คะแนนเฉลี่ย 4.84 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.80

3) ความรู้/ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ในงานที่รับผิดชอบ ความเหมาะสมในการใช้คำพูดและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ความยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ ความสะดวก รวดเร็วของการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษานโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค ความเพียงพอต่อความต้องการในการจัดประชุม/อบรมให้ความรู้อย่างทั่วถึง และความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ของวิทยากร คะแนนเฉลี่ย 4.86 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.20

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 1.81 8.11 และ 9.60 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 1.33 และ 6.67 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 539

**ภาพที่ 539 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**

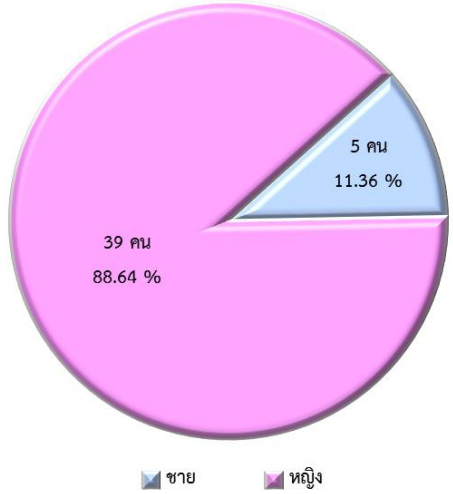


**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง** แสดงตามภาพที่ 540 - 544 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 44 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 44 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 11.36 และเป็นเพศหญิง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 88.64 แสดงตามภาพที่ 540

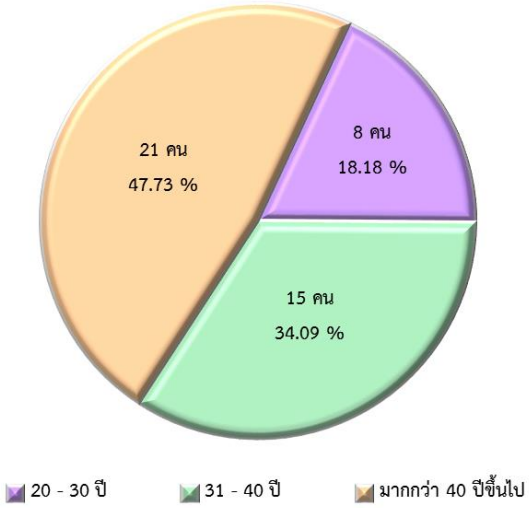
**ภาพที่ 540 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 44 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 47.73 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 34.09 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 18.18 แสดงตาม ภาพที่ 541

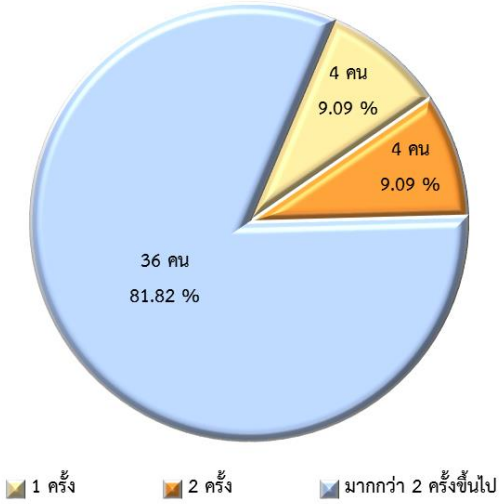
**ภาพที่ 541 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง**



**3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 44 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 81.82 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง แต่ละประเภทมีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09 แสดงตามภาพที่ 542

**ภาพที่ 542 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง**




**3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 44 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 543

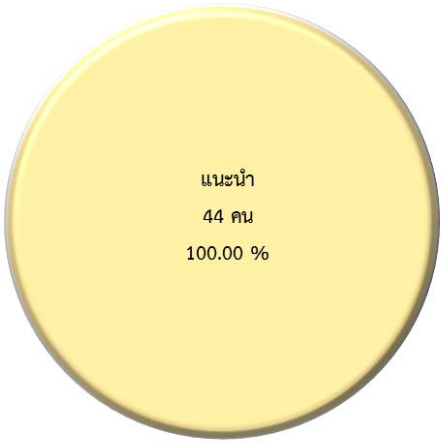
**ภาพที่ 543 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง**



**3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 44 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 544

**ภาพที่ 544 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง**



**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565** แสดงตามภาพที่ 545

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 44 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 3 ฉบับ โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

**4.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 66.67)

- ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการที่มีจำนวนมากขึ้น

**4.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 33.33)

- ควรประชาสัมพันธ์หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้โดยตรง

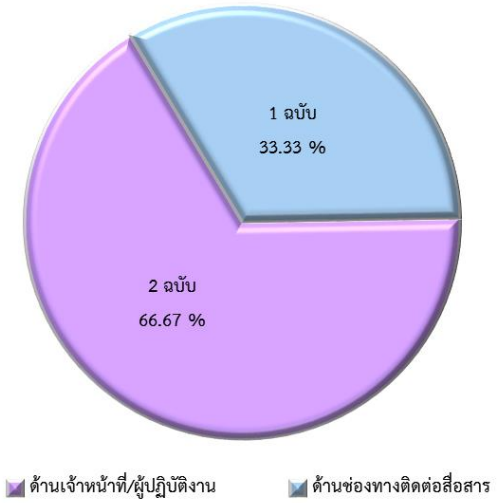
**4.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.5) ด้านการให้บริการ**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**ภาพที่ 545 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**



**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 2 ฉบับ เพิ่มขึ้นเป็น 3 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร มีจำนวนเพิ่มขึ้น ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านการให้บริการ มีจำนวนลดลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 142

**ตารางที่ 142 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565**

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

### 2.9.3 สำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง

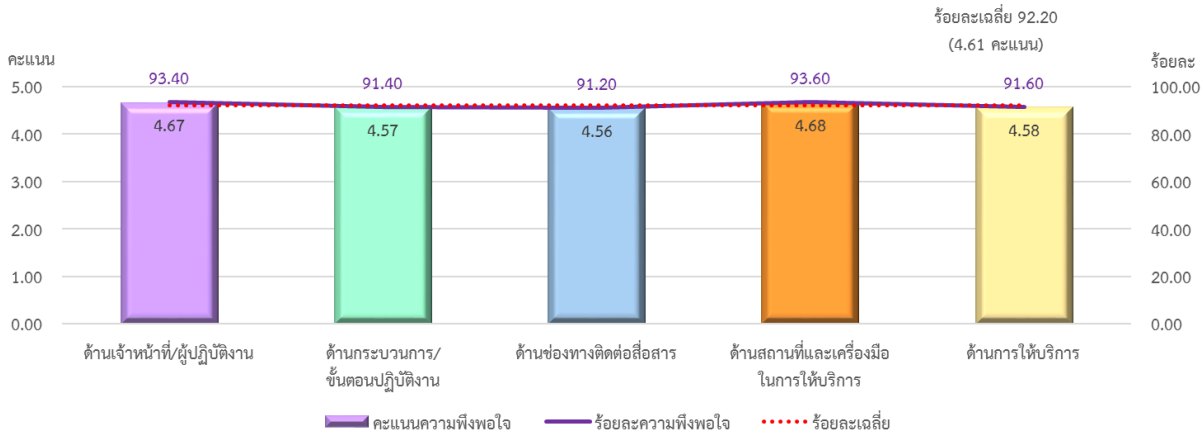
**1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม**

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่อย่างไรก็ตาม ระดับคะแนนยังต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 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 4.61 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.20 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.68 4.67 4.58 4.57 และ 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60 93.40 91.60 91.40 และ 91.20 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 546 และตารางที่ 143

**ภาพที่ 546 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 143 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.67** | **93.40** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.72** | **94.40** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.61** | **92.20** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** | **4.67** | **93.40** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.65 | 93.00 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.62 | 92.40 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.68 | 93.60 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.71 | 94.20 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.57** | **91.40** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.56 | 91.20 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.56 | 91.20 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.60 | 92.00 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.56** | **91.20** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.62 | 92.40 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.50 | 90.00 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.54 | 90.80 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.57 | 91.40 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.68** | **93.60** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.65 | 93.00 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.65 | 93.00 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.75 | 95.00 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.71 | 94.20 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.63 | 92.60 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.58** | **91.60** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.65 | 93.00 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.68 | 93.60 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.62 | 92.40 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.54 | 90.80 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.53 | 90.60 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.50 | 90.00 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.60 | 92.00 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น | 4.56 | 91.20 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.50 | 90.00 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.60 | 92.00 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.75 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.00

2) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ และมีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง คะแนนเฉลี่ย 4.71 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.20

3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ และการให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

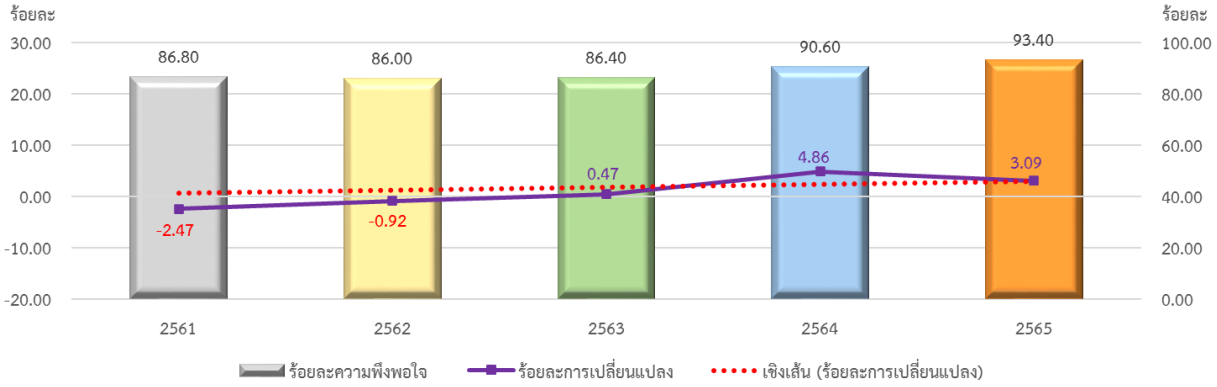
1) ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงานคลังจังหวัด การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด และความเพียงพอต่อความต้องการในการจัดประชุม/อบรมให้ความรู้อย่างทั่วถึง คะแนนเฉลี่ย 4.50 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.00

2) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.60

3) ความครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ในการเผยแพร่ข้อมูล และความสะดวกรวดเร็วของการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร คะแนนเฉลี่ย 4.54 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.80

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2562 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 2.47 และ 0.92 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 0.47 4.86 และ 3.09 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 547

**ภาพที่ 547 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**

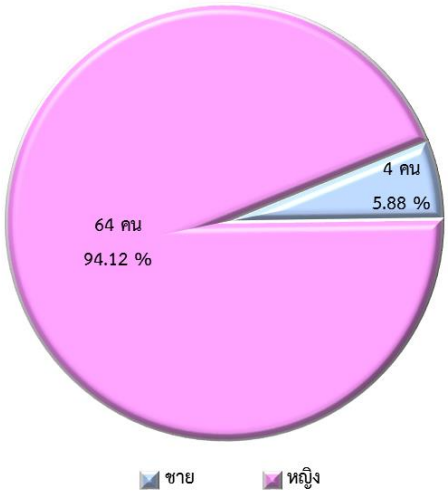


**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง** แสดงตามภาพที่ 548 - 552 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 68 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 68 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.88 และเป็นเพศหญิง จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 94.12 แสดงตามภาพที่ 548

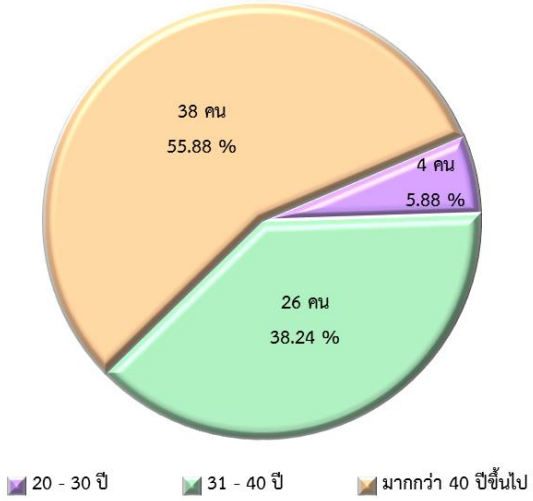
**ภาพที่ 548 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 68 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 55.88 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 38.24 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.88 แสดงตามภาพที่ 549

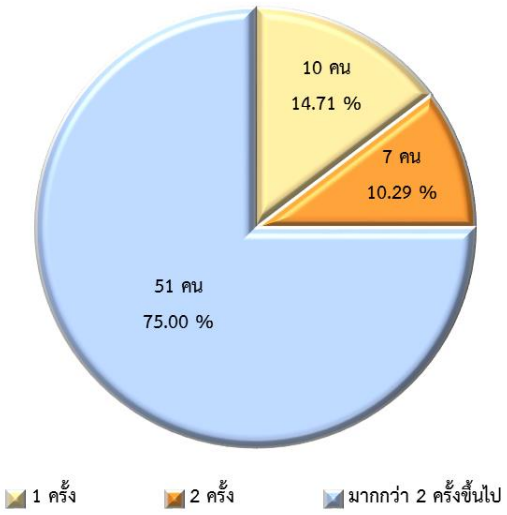
**ภาพที่ 549 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง**



**3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 68 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 14.71 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 10.29 แสดงตามภาพที่ 550

**ภาพที่ 550 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง**




**3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 68 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 551

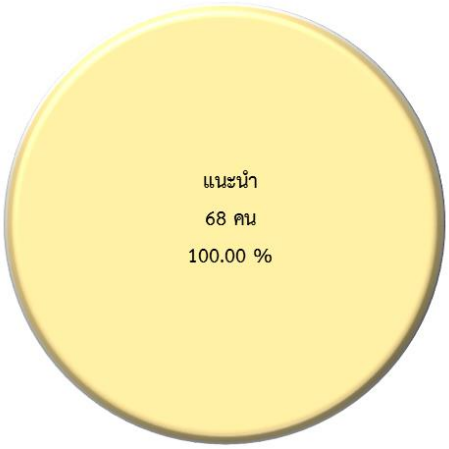
**ภาพที่ 551 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง**



**3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 68 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 552

**ภาพที่ 552 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง**



**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565** แสดงตามภาพที่ 553

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 68 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 1 ฉบับ โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

**4.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00)

- ควรลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้กระชับ และรวดเร็วขึ้นกว่าเดิม

**4.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.5) ด้านการให้บริการ**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**ภาพที่ 553 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**



**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 1 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน มีจำนวนเพิ่มขึ้น จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 144

**ตารางที่ 144 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565**

| ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ | จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ) | |
|---|---|---|
| | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน | 0 | 0 |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน | 0 | 1 |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร | 0 | 0 |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | 0 | 0 |
| ด้านการให้บริการ | 0 | 0 |
| **รวมทั้งหมด** | **0** | **1** |

### 2.9.4 สำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส

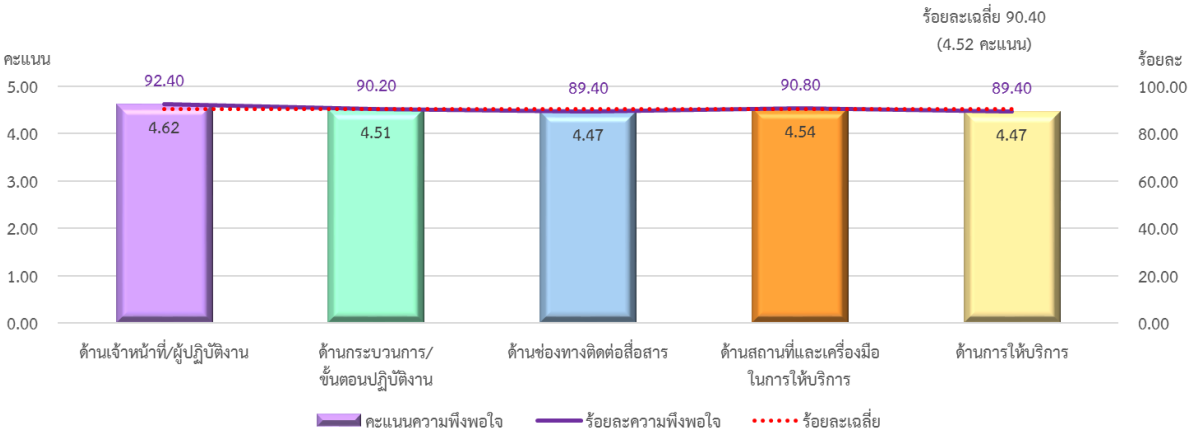
#### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.57 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.40 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่อย่างไรก็ตาม ระดับคะแนนยังต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

**1.1) การให้บริการภาพรวม** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.62 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.40

**1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.62 4.54 4.51 4.47 และ 4.47 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.40 90.80 90.20 89.40 และ 89.40 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 554 และตารางที่ 145

**ภาพที่ 554 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 145 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.57** | **91.40** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.62** | **92.40** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.52** | **90.40** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** | **4.62** | **92.40** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.54 | 90.80 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.57 | 91.40 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.65 | 93.00 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.70 | 94.00 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.51** | **90.20** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.50 | 90.00 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.50 | 90.00 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.52 | 90.40 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.47** | **89.40** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.53 | 90.60 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.38 | 87.60 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.43 | 88.60 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.52 | 90.40 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.54** | **90.80** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.47 | 89.40 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.48 | 89.60 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.62 | 92.40 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.58 | 91.60 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.55 | 91.00 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.47** | **89.40** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.61 | 92.20 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.56 | 91.20 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.52 | 90.40 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.40 | 88.00 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.38 | 87.60 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.40 | 88.00 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.49 | 89.80 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น | 4.42 | 88.40 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.44 | 88.80 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.50 | 90.00 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00

2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.00

3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.62 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.40

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

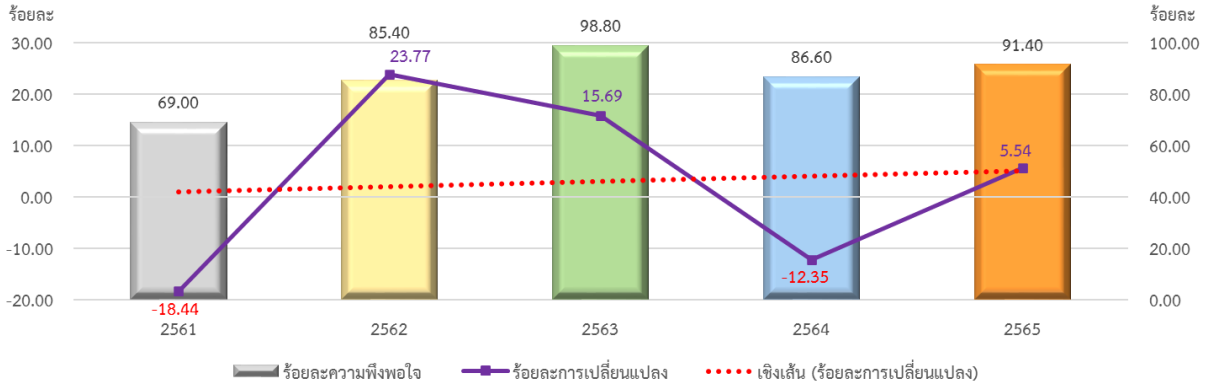
1) ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงานคลังจังหวัด และการนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.38 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.60

2) ความสะดวก รวดเร็วของการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร และการนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.40 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.00

3) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษานโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.42 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.40

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 18.44 และ 12.35 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 23.77 15.69 และ 5.54 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 555

**ภาพที่ 555 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**

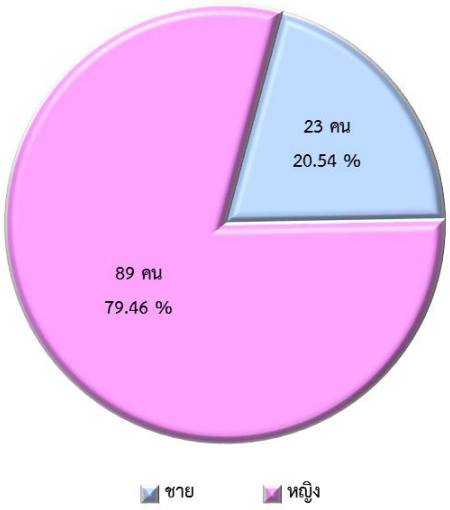


**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส** แสดงตามภาพที่ 556 - 560 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 112 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 112 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 20.54 และเป็นเพศหญิง จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 79.46 แสดงตามภาพที่ 556

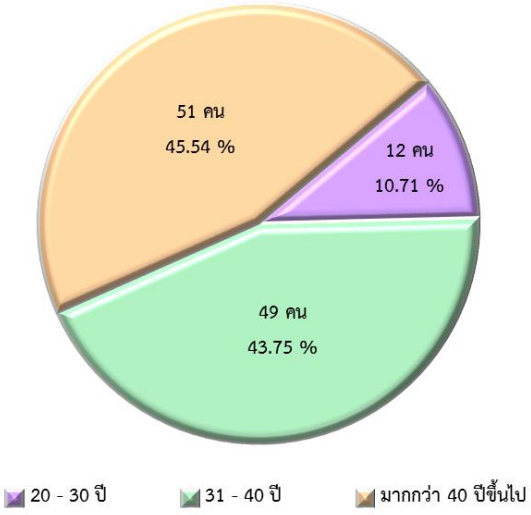
**ภาพที่ 556 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 112 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 45.54 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 43.75 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10.71 แสดงตามภาพที่ 557

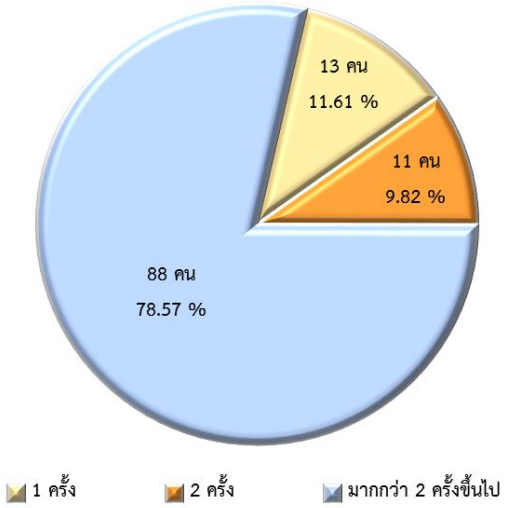
**ภาพที่ 557 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส**



**3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 112 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 78.57 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 11.61 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 9.82 แสดงตามภาพที่ 558

**ภาพที่ 558 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส**




**3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 112 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 559

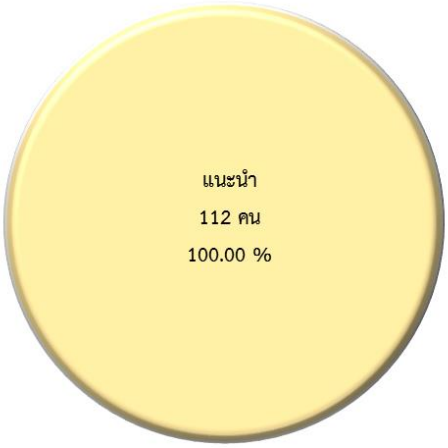
**ภาพที่ 559 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส**



**3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 112 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 560

**ภาพที่ 560 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส**



**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565** แสดงตามภาพที่ 561

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 112 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 11 ฉบับ โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

**4.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** (จำนวน 3 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 27.27)

- ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญตามลักษณะงานแต่ละด้าน
- เจ้าหน้าที่ควรศึกษาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการอบรมเรื่องระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ และสามารถตอบคำถามแก่ผู้รับบริการได้

**4.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 18.18)

- ควรลดขั้นตอนการให้บริการให้สั้นลง และเพิ่มความรวดเร็ว

**4.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** (จำนวน 6 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 54.55)

- ควรเพิ่มช่องทางติดต่อสื่อสารให้สะดวกและรวดเร็ว เช่น Application Line

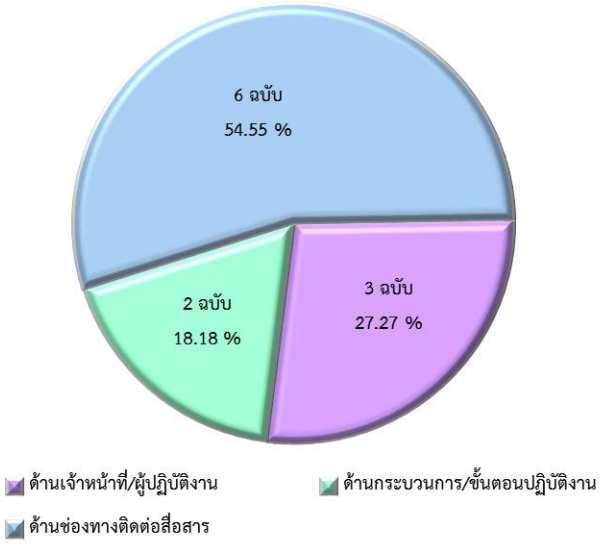
**4.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.5) ด้านการให้บริการ**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**ภาพที่ 561 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**



**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 16 ฉบับ ลดลงเป็น 11 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ มีจำนวนลดลง ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร มีจำนวนเพิ่มขึ้น ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 146

**ตารางที่ 146 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565**

| ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ | จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ) | |
|---|---|---|
| | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน | 5 | 3 |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน | 5 | 2 |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร | 5 | 6 |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | 0 | 0 |
| ด้านการให้บริการ | 1 | 0 |
| **รวมทั้งหมด** | **16** | **11** |

### 2.9.5 สำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี

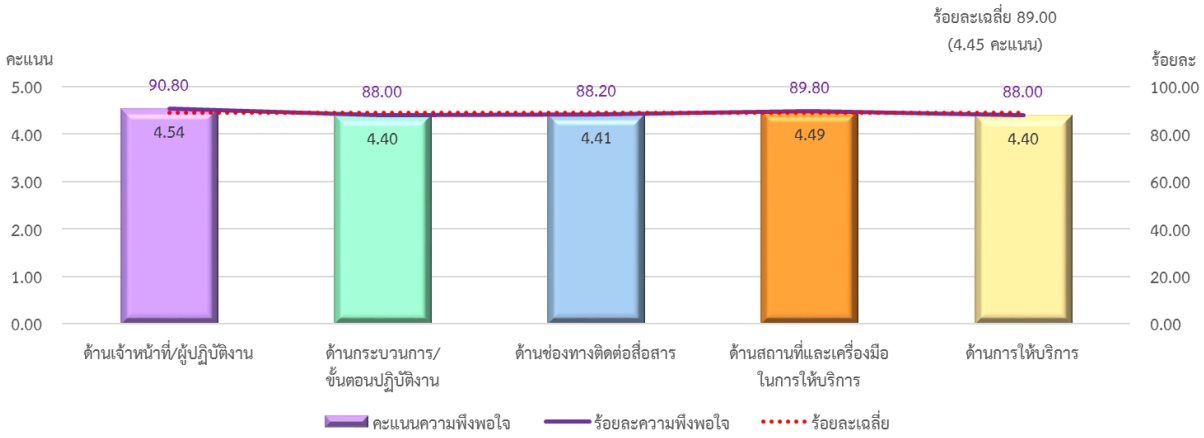
#### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่อย่างไรก็ตาม ระดับคะแนนยังต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

**1.1) การให้บริการภาพรวม** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40

**1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.45 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.00 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.54 4.49 4.41 4.40 และ 4.40 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.80 89.80 88.20 88.00 และ 88.00 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 562 และตารางที่ 147

**ภาพที่ 562 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 147 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.49** | **89.80** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.52** | **90.40** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.45** | **89.00** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** | **4.54** | **90.80** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.50 | 90.00 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.48 | 89.60 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.59 | 91.80 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.57 | 91.40 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.40** | **88.00** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.35 | 87.00 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.37 | 87.40 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.47 | 89.40 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.41** | **88.20** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.40 | 88.00 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.39 | 87.80 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.40 | 88.00 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.46 | 89.20 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.49** | **89.80** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.44 | 88.80 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.43 | 88.60 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.55 | 91.00 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.50 | 90.00 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.52 | 90.40 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.40** | **88.00** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.52 | 90.40 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.44 | 88.80 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.46 | 89.20 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.30 | 86.00 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.29 | 85.80 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.29 | 85.80 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.40 | 88.00 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น | 4.39 | 87.80 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.41 | 88.20 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.49 | 89.80 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.59 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.80

2) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.57 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.40

3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.00

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

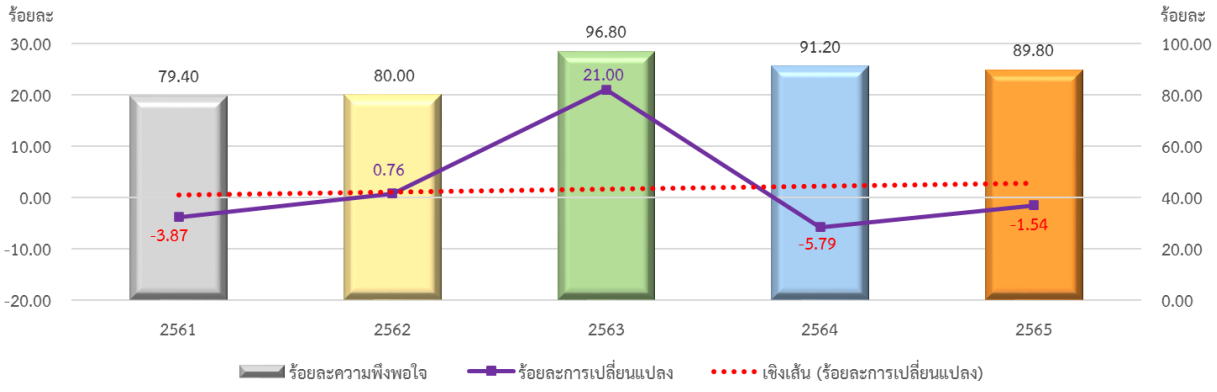
1) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด และรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.29 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.80

2) ความสะดวก รวดเร็วของการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร คะแนนเฉลี่ย 4.30 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.00

3) ความยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.35 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.00

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 3.87 5.79 และ 1.54 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 0.76 และ 21.00 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 563

**ภาพที่ 563 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**

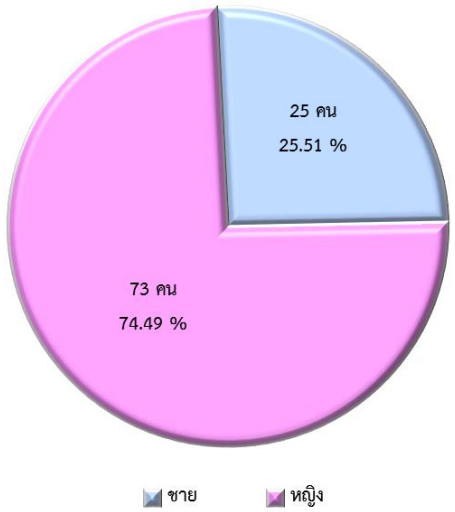


**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี** แสดงตามภาพที่ 564 - 568 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 98 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 98 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.51 และเป็นเพศหญิง จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 74.49 แสดงตามภาพที่ 564

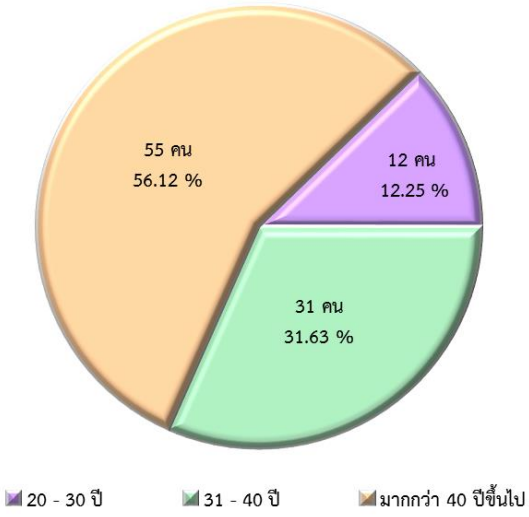
**ภาพที่ 564 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 98 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 56.12 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.63 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.25 แสดงตามภาพที่ 565

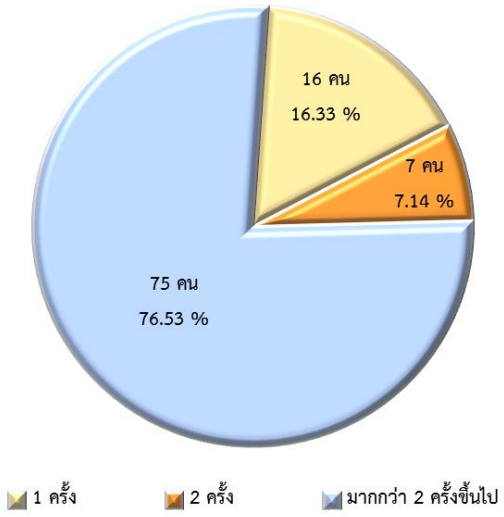
**ภาพที่ 565 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี**



**3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 98 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 76.53 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.33 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14 แสดงตามภาพที่ 566

**ภาพที่ 566 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี**




**3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 98 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 567

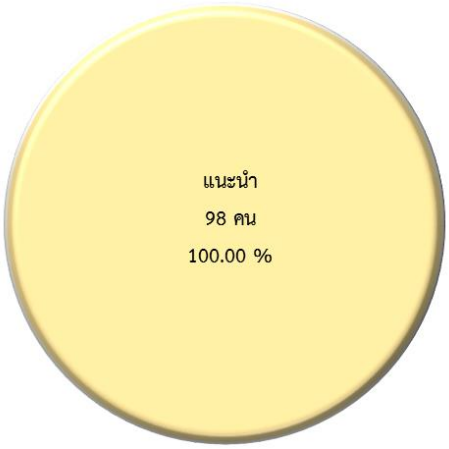
**ภาพที่ 567 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี**



**3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 98 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 568

**ภาพที่ 568 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี**



**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565** แสดงตามภาพที่ 569

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 98 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 12 ฉบับ โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

**4.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** (จำนวน 3 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 25.00)

- ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอเหมาะสมต่อผู้รับบริการ
- เจ้าหน้าที่ควรใช้คำพูดที่สุภาพ นุ่มนวล

**4.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** (จำนวน 3 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 25.00)

- การประสานงานเชิญวิทยากร ต้องทำหนังสือไปยังสำนักงานคลังเขต จากนั้นสำนักงานคลังเขตแจ้งกลับมาที่สำนักงานคลังจังหวัด จึงมีความยุ่งยากในการประสานงาน
- ควรจัดทำแผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการ/การปฏิบัติงานเผยแพร่หลายช่องทาง

**4.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** (จำนวน 4 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 33.33)

- ควรนำเสนอข้อมูลข่าวสารผ่านทุกช่องทาง และวิดีโอคอล
- ควรเพิ่มช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลายและจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยบริการตอบคำถามทุกช่องทาง

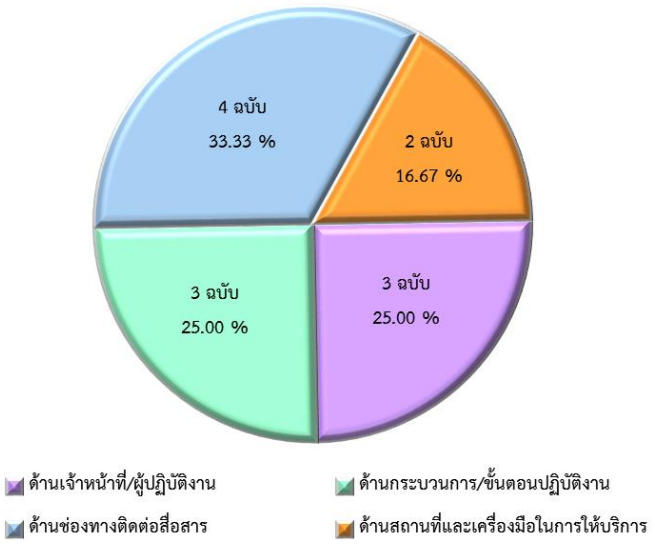
**4.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 16.67)

- ควรจัดให้มีที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ และจัดให้มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์

**4.1.5) ด้านการให้บริการ**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**ภาพที่ 569 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**



**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เป็น 12 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ มีจำนวนเพิ่มขึ้น ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านการให้บริการ มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 148

**ตารางที่ 148 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565**

| ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ | จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ) | |
|---|---|---|
| | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน | 0 | 3 |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน | 0 | 3 |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร | 0 | 4 |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | 0 | 2 |
| ด้านการให้บริการ | 0 | 0 |
| **รวมทั้งหมด** | **0** | **12** |

### 2.9.6 สำนักงานคลังจังหวัดยะลา

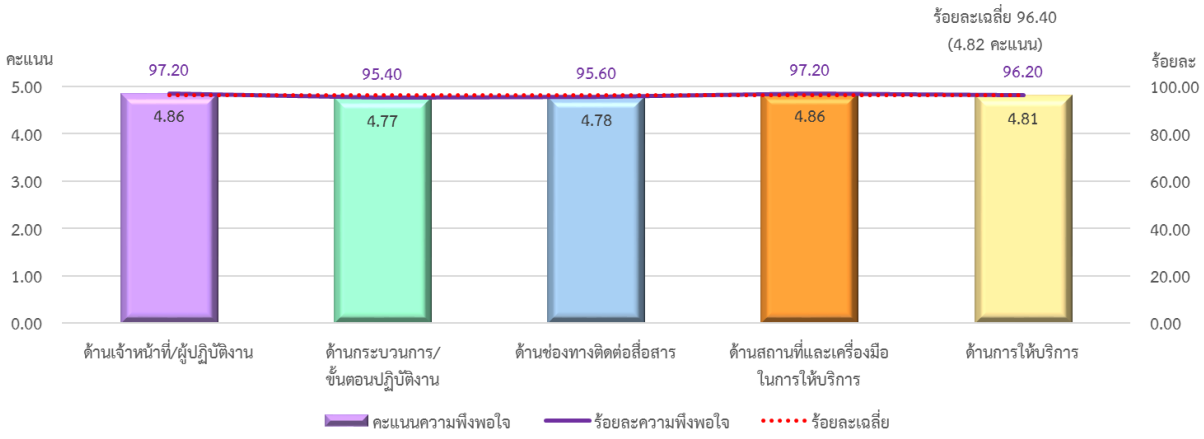
#### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.82 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.40 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

**1.1) การให้บริการภาพรวม** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.82 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.40

**1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.82 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.40 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.86 4.86 4.81 4.78 และ 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.20 97.20 96.20 95.60 และ 95.40 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 570 และตารางที่ 149

**ภาพที่ 570 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 149 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.82** | **96.40** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.82** | **96.40** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.82** | **96.40** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** | **4.86** | **97.20** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.84 | 96.80 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.86 | 97.20 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.84 | 96.80 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.88 | 97.60 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.77** | **95.40** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.74 | 94.80 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.74 | 94.80 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.82 | 96.40 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.78** | **95.60** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.82 | 96.40 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.74 | 94.80 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.76 | 95.20 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.80 | 96.00 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.86** | **97.20** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.84 | 96.80 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.88 | 97.60 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.88 | 97.60 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.84 | 96.80 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.84 | 96.80 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.81** | **96.20** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.82 | 96.40 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.82 | 96.40 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.86 | 97.20 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.80 | 96.00 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.74 | 94.80 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.76 | 95.20 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.82 | 96.40 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น | 4.76 | 95.20 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.86 | 97.20 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.82 | 96.40 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ และสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.88 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.60

2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.86 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.20

3) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง และมีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ คะแนนเฉลี่ย 4.84 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.80

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

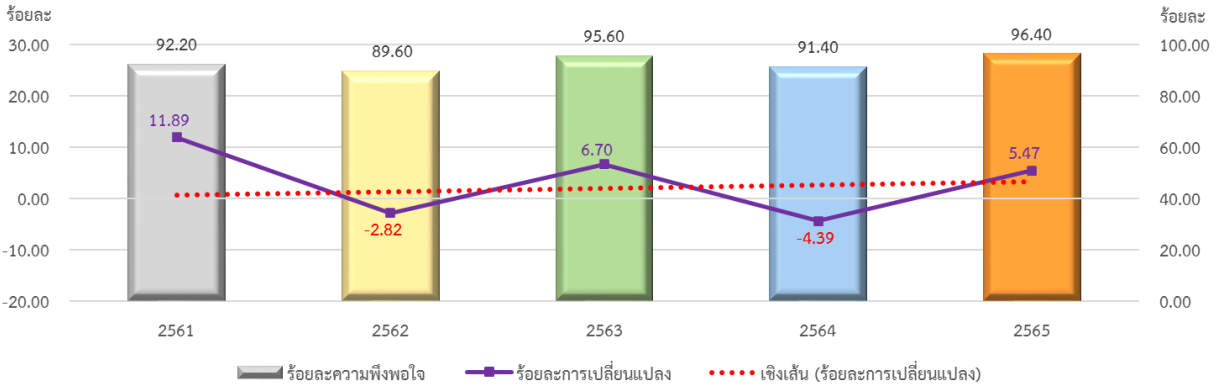
1) ความยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงานคลังจังหวัด และการนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.74 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.80

2) ความครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ในการเผยแพร่ข้อมูล การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด และการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษานโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.76 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.20

3) ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ และความสะดวก รวดเร็วของการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร คะแนนเฉลี่ย 4.80 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.00

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 11.89 6.70 และ 5.47 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 2.82 และ 4.39 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 571

**ภาพที่ 571 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**

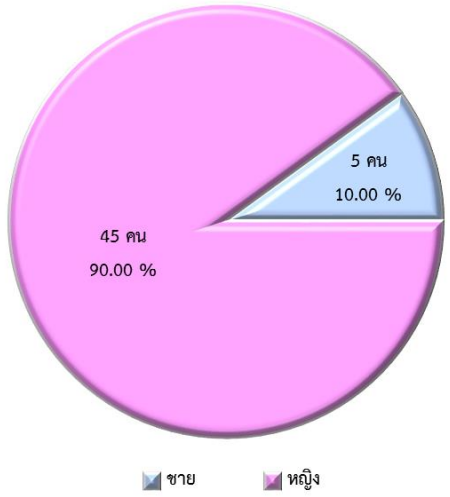


**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา** แสดงตามภาพที่ 572 - 576 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 50 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 50 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และเป็นเพศหญิง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 90.00 แสดงตามภาพที่ 572

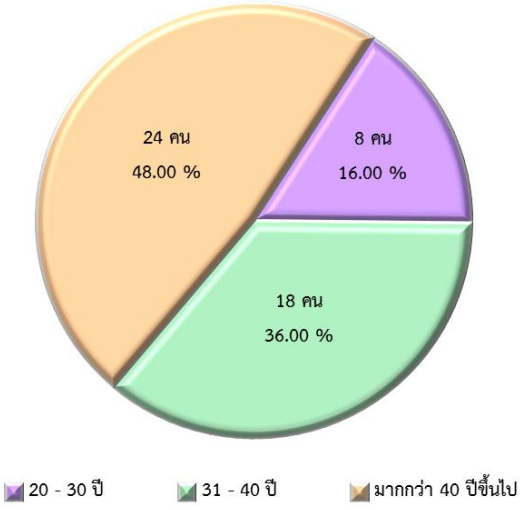
**ภาพที่ 572 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 50 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 แสดงตามภาพที่ 573

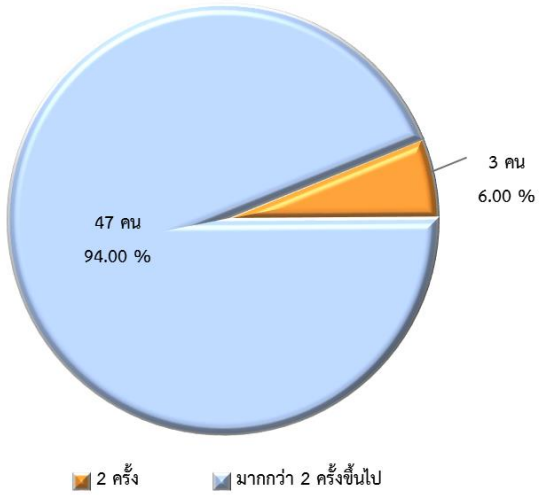
**ภาพที่ 573 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา**



**3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 50 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 94.00 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 แสดงตามภาพที่ 574

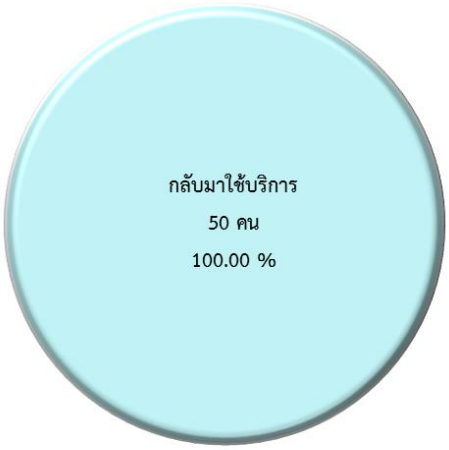
**ภาพที่ 574 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา**




**3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 50 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 575

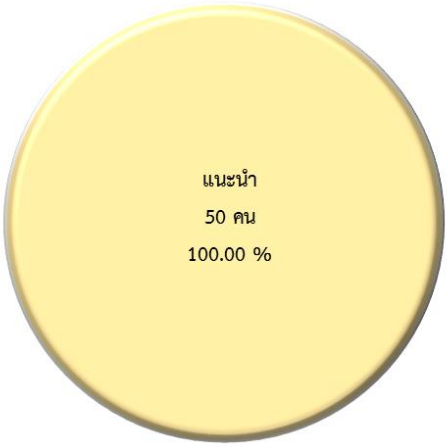
**ภาพที่ 575 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา**



**3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 50 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 576

**ภาพที่ 576 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา**



**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565** แสดงตามภาพที่ 577

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 50 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 3 ฉบับ โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

**4.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 66.67)

- ควรเพิ่มช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย เช่น จัดให้มีกลุ่ม Line สำหรับติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของสำนักงานคลังจังหวัด

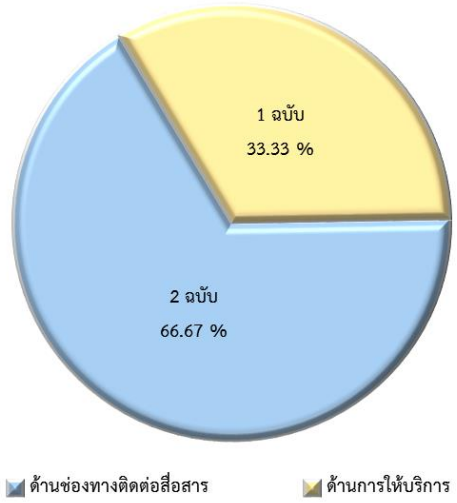
**4.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.5) ด้านการให้บริการ** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 33.33)

- ควรจัดให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่ส่วนราชการเป็นประจำสม่ำเสมอ

**ภาพที่ 577 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**



**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 4 ฉบับ ลดลงเป็น 3 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน มีจำนวนลดลง ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 150

**ตารางที่ 150 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565**

| ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ | จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ) | |
|---|---|---|
| | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน | 1 | 0 |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน | 0 | 0 |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร | 2 | 2 |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | 0 | 0 |
| ด้านการให้บริการ | 1 | 1 |
| **รวมทั้งหมด** | **4** | **3** |

### 2.9.7 สำนักงานคลังจังหวัดสตูล

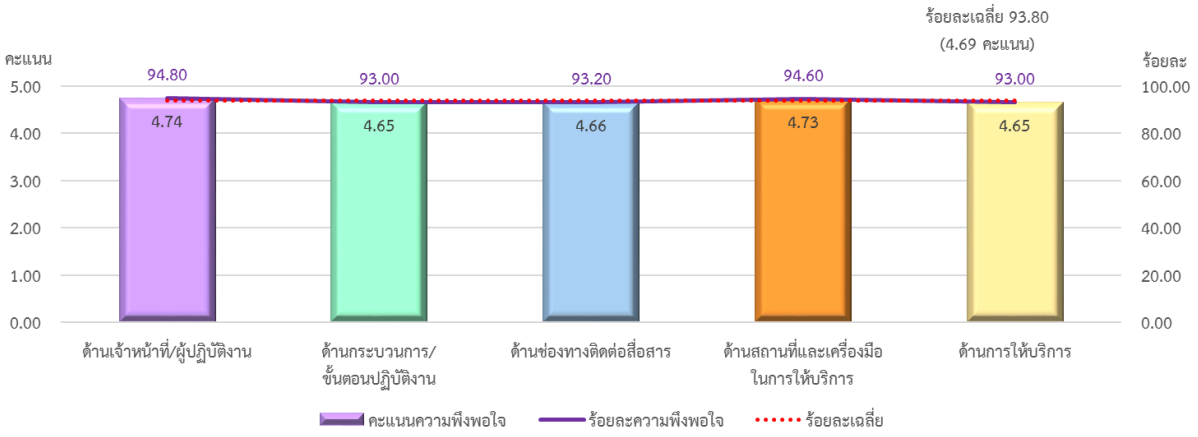
**1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม**

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.74 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.80 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

**1.1) การให้บริการภาพรวม** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60

**1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.80 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.74 4.73 4.66 4.65 และ 4.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.80 94.60 93.20 93.00 และ 93.00 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 578 และตารางที่ 151

**ภาพที่ 578 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล จำแนกตามประเด็นการสำรวจ**



## ตารางที่ 151 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|---|
| | คะแนน | ร้อยละ |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.70** | **94.00** |
| **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.74** | **94.80** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.78** | **95.60** |
| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)** | **4.69** | **93.80** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** | **4.74** | **94.80** |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | 4.73 | 94.60 |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ | 4.68 | 93.60 |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ | 4.80 | 96.00 |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.76 | 95.20 |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** | **4.65** | **93.00** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.64 | 92.80 |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.66 | 93.20 |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด | 4.66 | 93.20 |
| **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** | **4.66** | **93.20** |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา | 4.69 | 93.80 |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 4.54 | 90.80 |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 4.69 | 93.80 |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น | 4.73 | 94.60 |
| **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ** | **4.73** | **94.60** |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน | 4.71 | 94.20 |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 4.69 | 93.80 |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.75 | 95.00 |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง | 4.75 | 95.00 |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.76 | 95.20 |
| **ด้านการให้บริการ** | **4.65** | **93.00** |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน | 4.73 | 94.60 |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.78 | 95.60 |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 4.69 | 93.80 |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว | 4.54 | 90.80 |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.56 | 91.20 |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.56 | 91.20 |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.75 | 95.00 |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น | 4.59 | 91.80 |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.61 | 92.20 |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ | 4.64 | 92.80 |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.80 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.00

2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60

3) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ และมีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ คะแนนเฉลี่ย 4.76 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.20

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

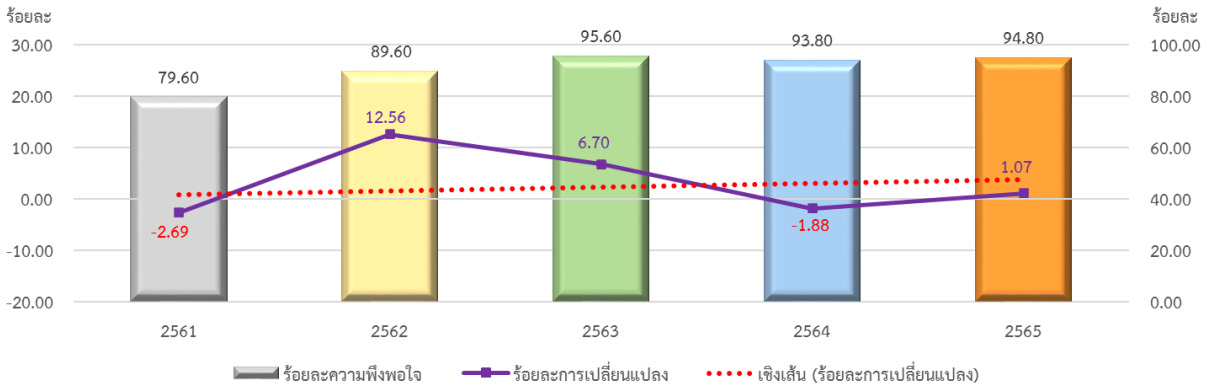
1) ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงานคลังจังหวัด และความสะดวก รวดเร็วของการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร คะแนนเฉลี่ย 4.54 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.80

2) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด และรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.20

3) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษานโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.59 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.80

**2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 2.69 และ 1.88 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 12.56 6.70 และ 1.07 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 579

**ภาพที่ 579 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565**

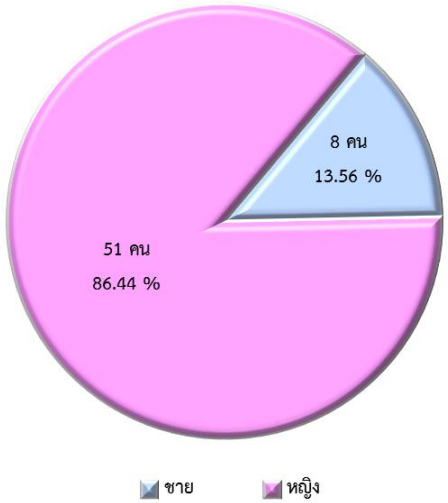


**3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล** แสดงตามภาพที่ 580 - 584 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 59 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

**3.1) เพศ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 59 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 13.56 และเป็นเพศหญิง จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 86.44 แสดงตามภาพที่ 580

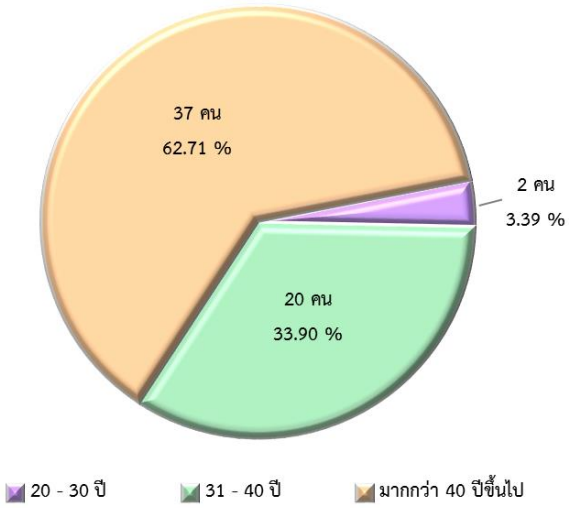
**ภาพที่ 580 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล**




**3.2) อายุ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 59 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 62.71 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 33.90 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.39 แสดงตามภาพที่ 581

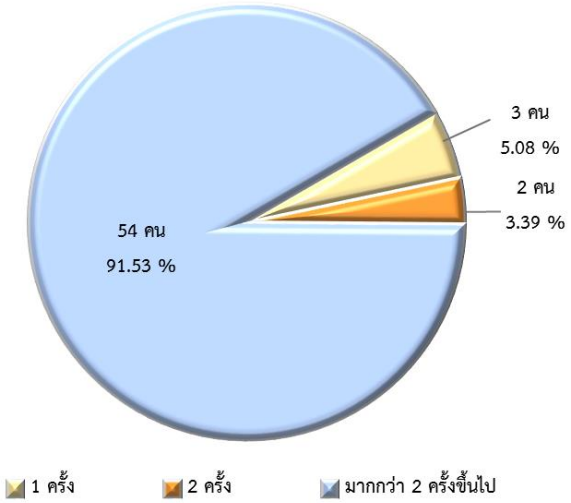
**ภาพที่ 581 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล**



**3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 59 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 91.53 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.08 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.39 แสดงตามภาพที่ 582

**ภาพที่ 582 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล**




**3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 59 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 583

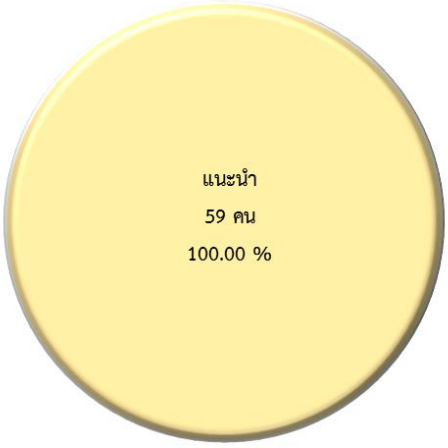
**ภาพที่ 583 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล**



**3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล**

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 59 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 584

**ภาพที่ 584 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล**



**4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล**

**4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565** แสดงตามภาพที่ 585

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 59 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 2 ฉบับ โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

**4.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 50.00)

- การติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ บางครั้งไม่มีผู้รับสาย

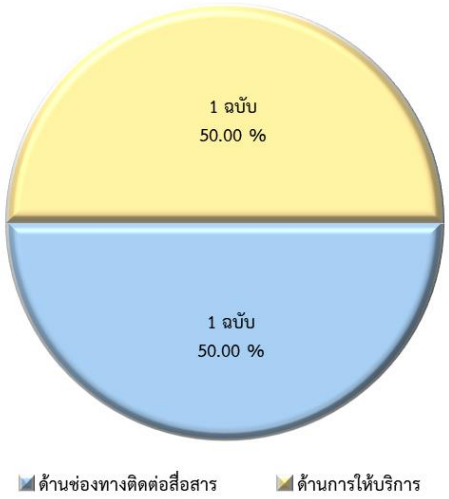
**4.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

**4.1.5) ด้านการให้บริการ** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 50.00)

- กรณีให้คำปรึกษาส่วนราชการ เจ้าหน้าที่ควรติดตามผู้รับบริการว่าสามารถแก้ไขปัญหาได้จริงหรือไม่

**ภาพที่ 585 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**



**4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)** พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 3 ฉบับ ลดลงเป็น 2 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ มีจำนวนลดลง ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านการให้บริการ มีจำนวนเพิ่มขึ้น จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 152

**ตารางที่ 152 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565**

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

กลุ่มงานประเมินผล กองยุทธศาสตร์และแผนงาน กรมบัญชีกลาง
ถนนพระรามที่ 6 แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
02-127-7000 ต่อ 6310, 6517
www.cgd.go.th