



รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการ ของหน่วยงานสนับสนุน และสำนักงานคลังเขต

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

กรมบัญชีกลาง

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
pdf



<https://shorturl.asia/l6lw9>

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
e-book



<https://anyflip.com/yceio/pgzp/>

4.6 สำนักงานคลังเขต 6

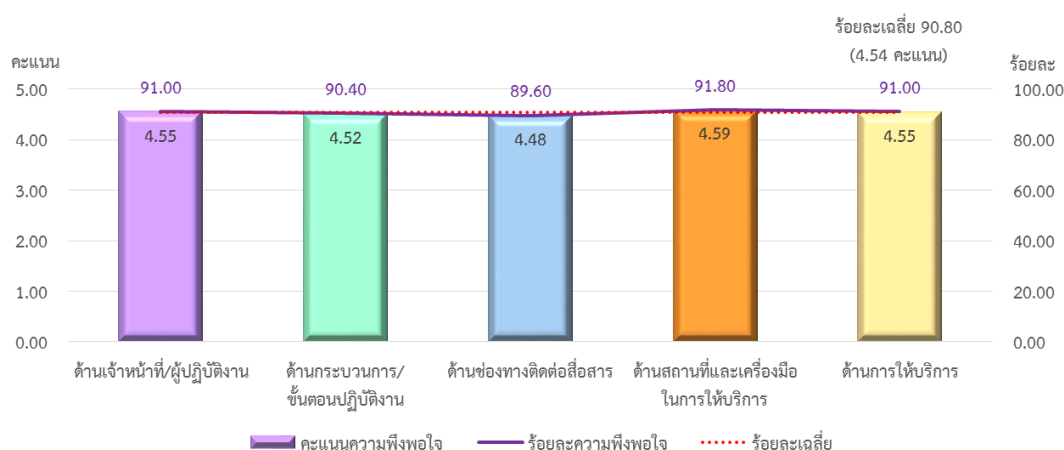
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 6 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.57 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.40 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการภายนอก ได้คะแนนเฉลี่ย 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.20 และผลสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการภายใน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.60 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.00

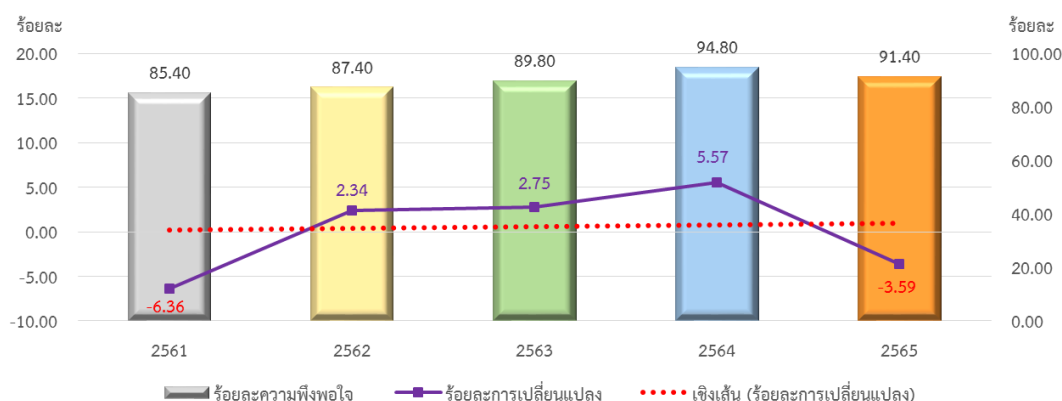
1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.54 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.80 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุด ไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.59 4.55 4.55 4.52 และ 4.48 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.80 91.00 91.00 90.40 และ 89.60 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 134

ภาพที่ 134 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 6
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 6 ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 6.36 และ 3.59 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 2.34 2.75 และ 5.57 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 6 มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 135

ภาพที่ 135 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 6 ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565



4.6.1 ผลสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการ (ภายนอก)

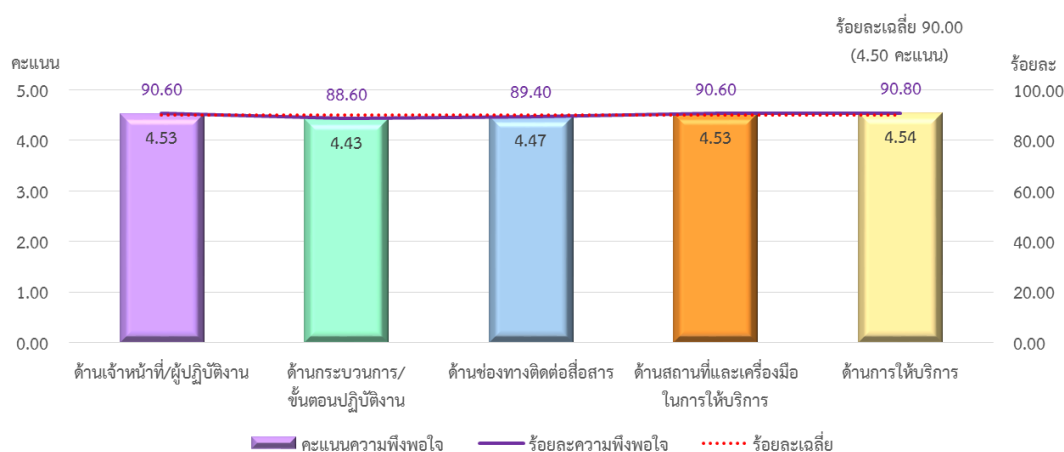
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 6 (ภายนอก) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.20 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.61 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.20

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.50 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.00 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.54 4.53 4.53 4.47 และ 4.43 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.80 90.60 90.60 89.40 และ 88.60 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 136 และตารางที่ 51

ภาพที่ 136 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 6 (ภายนอก)
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 51 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ
ของสำนักงานคลังเขต 6 (ภายนอก) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.56	91.20
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.61	92.20
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.50	90.00
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.53	90.60
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับมอบ	4.52	90.40
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงตามความต้องการ	4.56	91.20
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.52	90.40
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.43	88.60
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.39	87.80
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.44	88.80
3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด	4.45	89.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.47	89.40
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	4.52	90.40
2) Website ของสำนักงานคลังเขต ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.42	88.40
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.44	88.80
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.50	90.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.53	90.60
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน	4.48	89.60
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.52	90.40
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.56	91.20
4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง	4.53	90.60
5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.55	91.00
ด้านการให้บริการ	4.54	90.80
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.58	91.60
2) มีการจัดประชุม/อบรมให้ความรู้ทั่วถึง และเพียงพอต่อความต้องการ	4.45	89.00
3) การตรวจสอบข้อมูลผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญมีความรวดเร็ว และถูกต้อง	4.55	91.00
4) การอนุมัติส่งจ่ายบำนาญมีความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.58	91.60
5) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.55	91.00

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 6 (ภายนอก) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน และการอนุมัติสั่งจ่ายบำเหน็จบำนาญมีความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง คะแนนเฉลี่ย 4.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.60

2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ และสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.20

3) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ การตรวจสอบข้อมูลผู้รับเบี้ยหวัดบำเหน็จบำนาญ มีความรวดเร็ว และถูกต้อง และวิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ คะแนนเฉลี่ย 4.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.00

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

1) ความยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.39 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.80

2) ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงานคลังเขต คะแนนเฉลี่ย 4.42 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.40

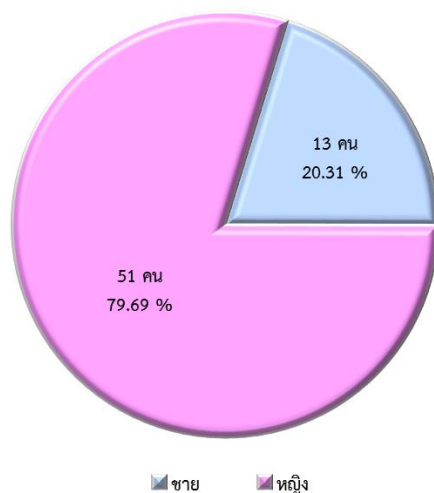
3) ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ และความครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ในการเผยแพร่ข้อมูล คะแนนเฉลี่ย 4.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.80

2) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังเขต 6 (ภายนอก) แสดงตามภาพที่ 137 - 139 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 64 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

2.1) เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 64 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 20.31 และเป็นเพศหญิง จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 79.69 แสดงตามภาพที่ 137

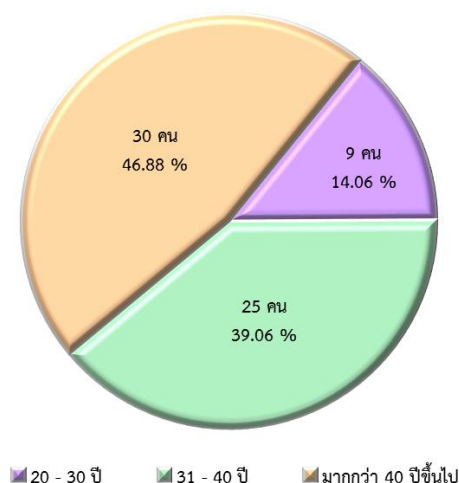
ภาพที่ 137 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังเขต 6 (ภายนอก)



2.2) อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 64 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 46.88 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 39.06 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 14.06 แสดงตามภาพที่ 138

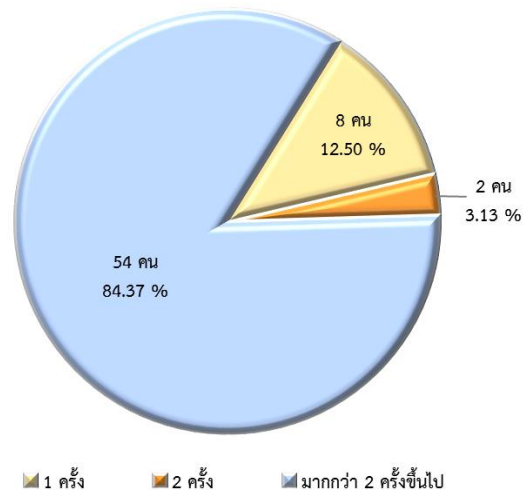
ภาพที่ 138 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังเขต 6 (ภายนอก)



2.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 64 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 84.37 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.13 แสดงตามภาพที่ 139

ภาพที่ 139 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังเขต 6 (ภายนอก)



2.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 64 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 140

ภาพที่ 140 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการสำนักงานคลังเขต 6 (ภายนอก)



2.5) การแนะนำให้มาใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 64 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 141

ภาพที่ 141 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการสำนักงานคลังเขต 6 (ภายนอก)



3) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 6 (ภายนอก)

3.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 6 (ภายนอก) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 64 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 5 ฉบับ โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

3.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 3 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 60.00)

- เจ้าหน้าที่ควรมีความพร้อมในการให้บริการ เช่น ให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี ใช้น้ำเสียงที่สุภาพ และมีความเต็มใจในการให้บริการ

- ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการรับโทรศัพท์ เนื่องจากบางครั้งเจ้าหน้าที่ติดการให้บริการที่สำนักงานหรือติดราชการ การติดต่อทางโทรศัพท์จึงไม่มีผู้รับสาย

3.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

3.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

3.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ

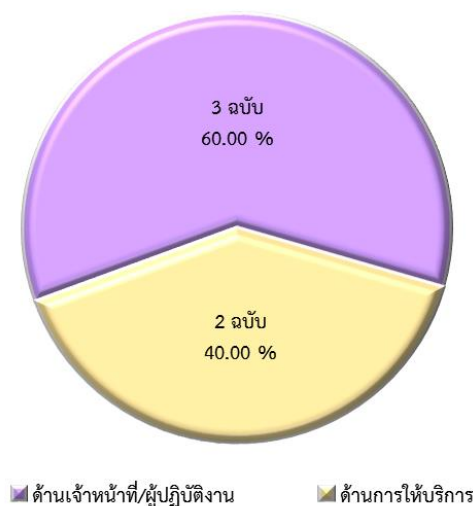
- ไม่มีข้อเสนอแนะ

3.1.5) ด้านการให้บริการ (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 40.00)

- ควรมีการจัดอบรม Online ให้ทุกส่วนราชการในเรื่องบำเหน็จบำนาญ

แสดงตามภาพที่ 142

ภาพที่ 142 : ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 6 (ภายนอก) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



3.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 6 (ภายนอก) 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 และด้านการให้บริการ มีจำนวนเพิ่มขึ้น ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 52

ตารางที่ 52 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 6 (ภายนอก) ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565

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

4.6.2 ผลสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการ (ภายใน)

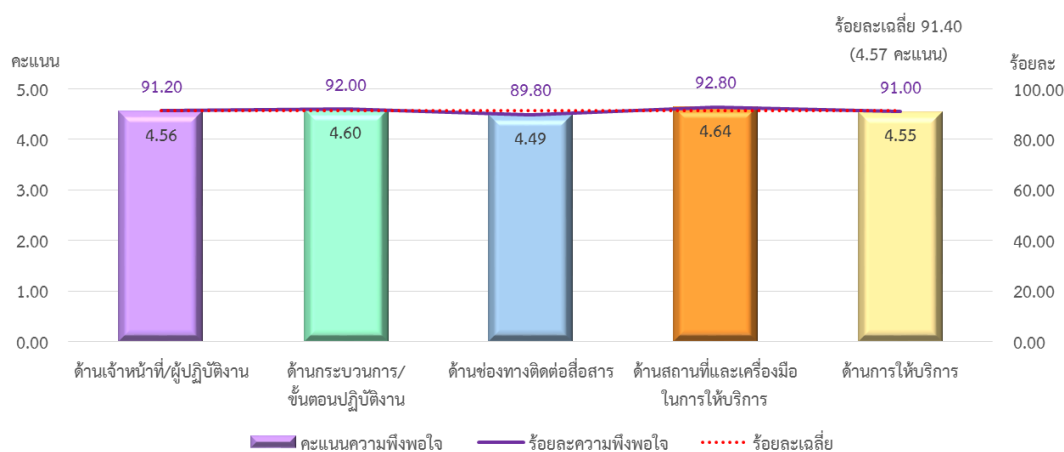
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 6 (ภายใน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.60 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 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 4.57 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.40 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.64 4.60 4.56 4.55 และ 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.80 92.00 91.20 91.00 และ 89.80 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 143 และตารางที่ 53

ภาพที่ 143 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 6 (ภายใน)
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



**ตารางที่ 53 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ
ของสำนักงานคลังเขต 6 (ภายใน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.58	91.60
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.58	91.60
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.57	91.40
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.56	91.20
1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับมอบ	4.51	90.20
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	4.51	90.20
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.67	93.40
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.60	92.00
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.58	91.60
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.62	92.40
3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด	4.60	92.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.49	89.80
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	4.47	89.40
2) Website ของสำนักงานคลังเขต ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.49	89.80
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.51	90.20
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.64	92.80
1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.64	92.80
2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.64	92.80
3) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง	4.62	92.40
4) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.67	93.40
ด้านการให้บริการ	4.55	91.00
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.47	89.40
2) มีการจัดประชุม/อบรมให้ความรู้ทั่วถึง และเพียงพอต่อความต้องการ	4.44	88.80
3) การกำกับดูแล/ตรวจสอบ/ติดตามประเมินผลสำนักงานคลังจังหวัดในเขตพื้นที่ มีประสิทธิภาพ และน่าเชื่อถือ	4.56	91.20
4) กำกับดูแลและผลักดันการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาล กระทรวง กรม ได้อย่างเหมาะสมและชัดเจน	4.58	91.60
5) การติดตามและเร่งรัดการใช้จ่ายเงินของสำนักงานคลังจังหวัดในเขตพื้นที่ มีความสม่ำเสมอ มีแนวทางที่ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ	4.60	92.00
6) นโยบายการพัฒนางานของสำนักงานคลังจังหวัดในพื้นที่มีทิศทางที่ชัดเจน	4.62	92.40

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 6 (ภายใน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ และมีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ คะแนนเฉลี่ย 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40

2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ และสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.64 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.80

3) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง และนโยบายการพัฒนางานของสำนักงานคลังจังหวัดในพื้นที่มีทิศทางที่ชัดเจน คะแนนเฉลี่ย 4.62 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.40

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

1) ความเพียงพอต่อความต้องการในการจัดประชุม/อบรมให้ความรู้อย่างทั่วถึง คะแนนเฉลี่ย 4.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.80

2) ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับ ความมีมาตรฐานและความชัดเจนในการตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะ คะแนนเฉลี่ย 4.47 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.40

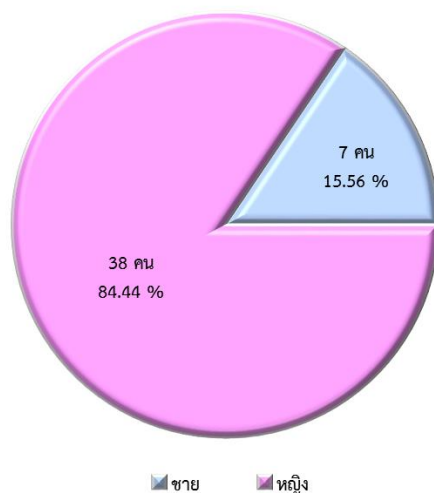
3) ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงานคลังเขต คะแนนเฉลี่ย 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80

2) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังเขต 6 (ภายใน) แสดงตามภาพที่ 144 - 146
แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 45 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

2.1) เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 45 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 15.56 และเป็นเพศหญิง จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 84.44 แสดงตามภาพที่ 144

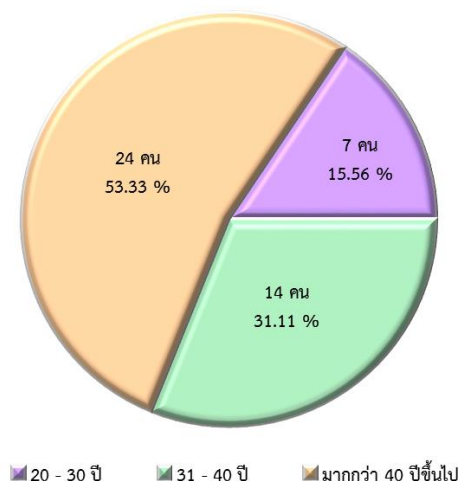
ภาพที่ 144 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังเขต 6 (ภายใน)



2.2) อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 45 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 31.11 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 15.56 แสดงตามภาพที่ 145

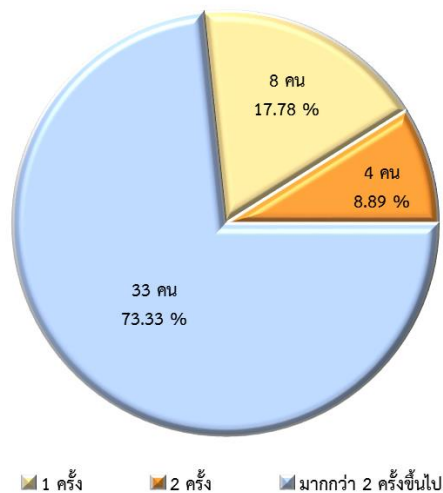
ภาพที่ 145 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังเขต 6 (ภายใน)



2.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 45 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 73.33 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 17.78 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 8.89 แสดงตามภาพที่ 146

ภาพที่ 146 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังเขต 6 (ภายใน)



3) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 6 (ภายใน)

3.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 6 (ภายใน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 45 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 4 ฉบับ โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

3.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 50.00)

- เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มองค์ความรู้ให้มีความเชี่ยวชาญ เพื่อให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องชัดเจน

3.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

3.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 25.00)

- การติดต่อทางโทรศัพท์ควรเพิ่มคู่สายในการให้บริการ

3.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ

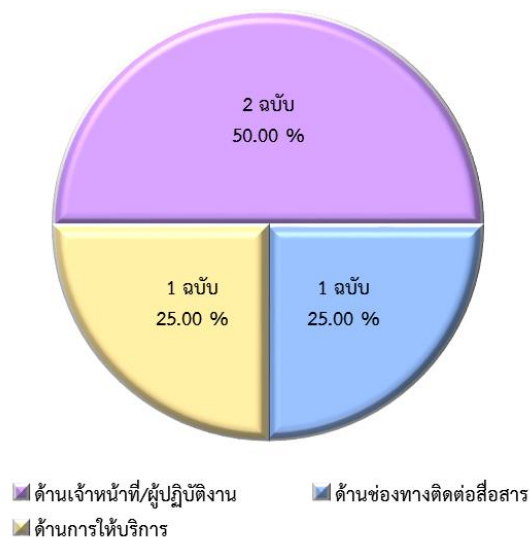
- ไม่มีข้อเสนอแนะ

3.1.5) ด้านการให้บริการ (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 25.00)

- ควรเพิ่มการให้ความรู้ผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานคลังเขต เช่น เรื่องสิทธิประโยชน์

และการดำเนินการในการขอรับสิทธิต่างๆ กรณีเกษียณอายุราชการ
แสดงตามภาพที่ 147

ภาพที่ 147 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 6 (ภายใน)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



3.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 6 (ภายใน) 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 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 54

ตารางที่ 54 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 6 (ภายใน)
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	1	1
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	0	0
ด้านการให้บริการ	1	1
รวมทั้งหมด	4	4