



บันทึกข้อความ

สำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม
เลขที่คลังรับ ๐๐๖๑
วันที่ ๒๕ ม.ค. ๒๕๖๖
เวลา

ส่วนราชการ... กองยุทธศาสตร์และแผนงาน... กลุ่มงานประเมินผล... โทร. ๒๓๑๐-๒๕๑๗
ที่... กค.๐๕๑๓๓.๓/๑๖... วันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๖๖

เรื่อง... รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการ
ของสำนักงานคลังจังหวัด ประจําปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน ผู้อำนวยการกอง ศูนย์ สถาบัน เลขาธิการกรม กลุ่ม คลังเขต และคลังจังหวัด

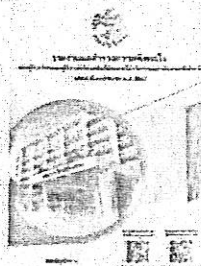
ตามที่กองยุทธศาสตร์และแผนงานได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจําปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งเป็นตัวชี้วัด : ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน ตามเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานภายในกรมบัญชีกลาง ประจําปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อประโยชน์ในการนำผลการสำรวจดังกล่าวมากำหนดทิศทาง และพัฒนาการให้บริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการนำมาปรับปรุงการดำเนินงานการให้บริการให้มากที่สุด นั้น

กองยุทธศาสตร์และแผนงานขอเรียนว่า ได้ดำเนินการจัดทำรายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจําปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ฉบับสมบูรณ์ โดยได้รับความเห็นชอบจากอธิบดีกรมบัญชีกลาง เรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ สามารถ Download รายงานผลสำรวจความพึงพอใจฯ ผ่านทาง Intranet กรมบัญชีกลาง → หน่วยงานภายใน → กองยุทธศาสตร์และแผนงาน → ผลสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานหลัก หรือผ่านทาง www.cgd.go.th → ข้อมูลองค์กร → ผลการสำรวจความพึงพอใจ หรือผ่านทาง QR code ที่ปรากฏท้ายหนังสือนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสุภาวดี สิทธิมาลัยรัตน์)

ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และแผนงาน



รายงานผลสำรวจความพึงพอใจฯ
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
pdf

<https://shorturl.asia/5XdsG>
๖33 ๕๗



รายงานผลสำรวจความพึงพอใจฯ
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
e-book

<https://shorturl.asia/k1syS>
e-book

๒๒ nd

กรมบัญชีกลาง
The Comptroller General's Department

๒๕๖๖-๒๕๖๗

๒๕ ม.ค. ๖๖
๒๕๖๖
๒๕๖๖

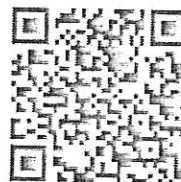


รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

กรมบัญชีกลาง

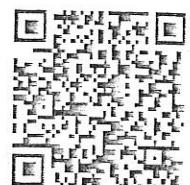
กรมบัญชีกลาง

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
pdf



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

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
e-book



<https://shorturl.asia/k1syS>

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

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

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 มีกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ซึ่งเป็นผู้รับบริการกับสำนักงานคลังจังหวัด 76 จังหวัด มีแบบสำรวจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 5,066 ฉบับ แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจ ดังนี้

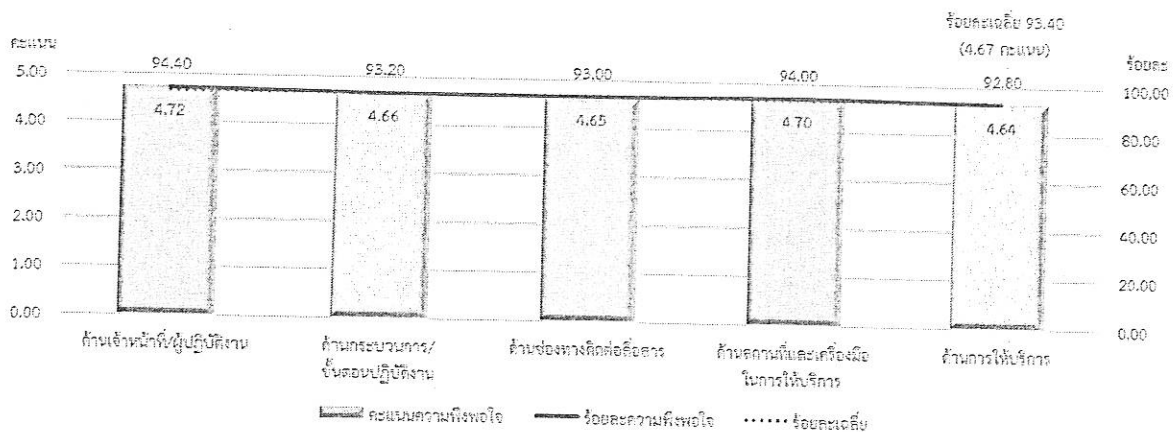
1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

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

1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.72 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.40

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

ภาพที่ ก : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

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

- สำนักงานคลังจังหวัดที่ได้คะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมประเทศ มีจำนวน 38 สำนักงานคลังจังหวัด 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



คะแนนเฉลี่ยภาพรวมประเทศ
4.70 คะแนน
คิดเป็นร้อยละ 94.00

- สำนักงานคลังจังหวัดที่ได้คะแนน
สูงกว่าคะแนนภาพรวมเฉลี่ยทั้งประเทศ
- สำนักงานคลังจังหวัดที่ได้คะแนน
เท่ากับคะแนนภาพรวมเฉลี่ยทั้งประเทศ
- สำนักงานคลังจังหวัดที่ได้คะแนน
ต่ำกว่าคะแนนภาพรวมเฉลี่ยทั้งประเทศ

2.4.5 สำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม

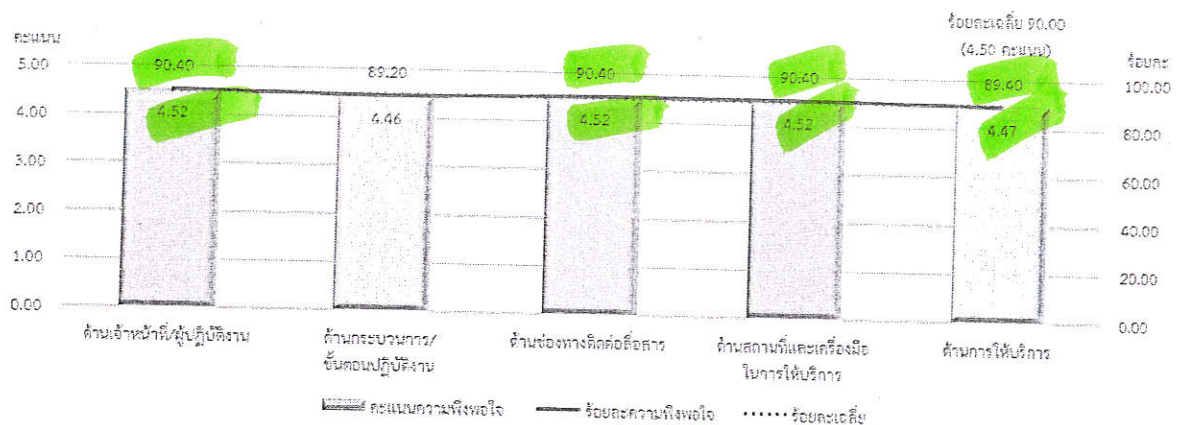
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

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 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ
ของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม 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/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับมอบ	4.49	89.80
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงตามต้องการ	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 จดรอ 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) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำนาญที่ประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก 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 และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.49	89.80
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.49	89.80

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของ
สำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุป
ผลการสำรวจ ดังนี้

● ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ คะแนนเฉลี่ย
4.62 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.40

2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.60 คะแนน คิดเป็น
ร้อยละ 92.00

3) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.58 คะแนน คิดเป็น
ร้อยละ 91.60

● ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

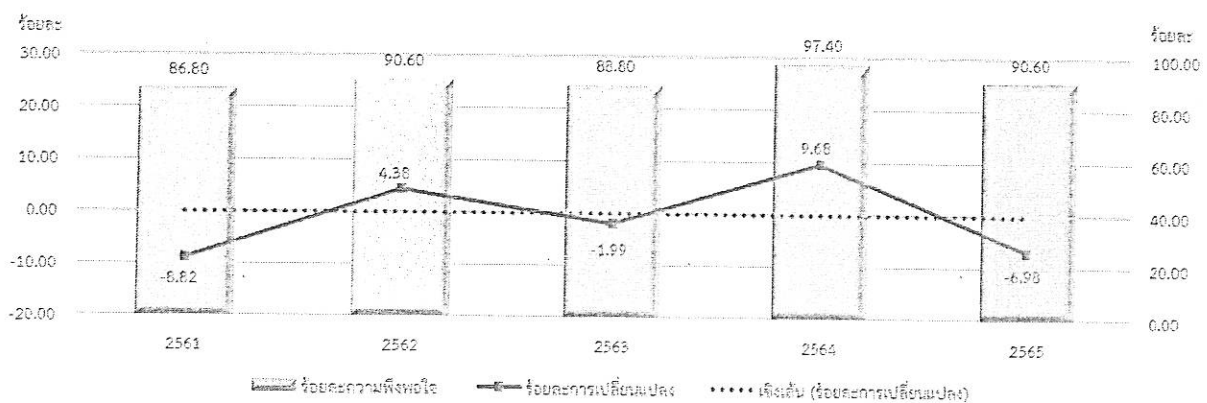
1) ความยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงาน
ภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด และรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด
คะแนนเฉลี่ย 4.38 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.60

2) ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับ ความเพียงพอ
ของสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และความสะดวก รวดเร็วของการขอรับหนังสือรับรองสิทธิ
บำเหน็จบำนาญเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร 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) พบว่าปีงบประมาณ 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 และคาดว่าจะระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 224

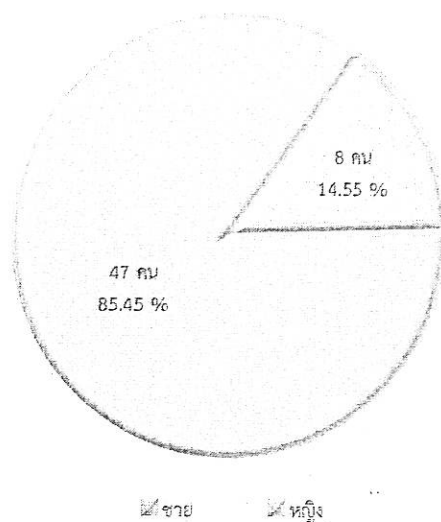
ภาพที่ 224 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565



- 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

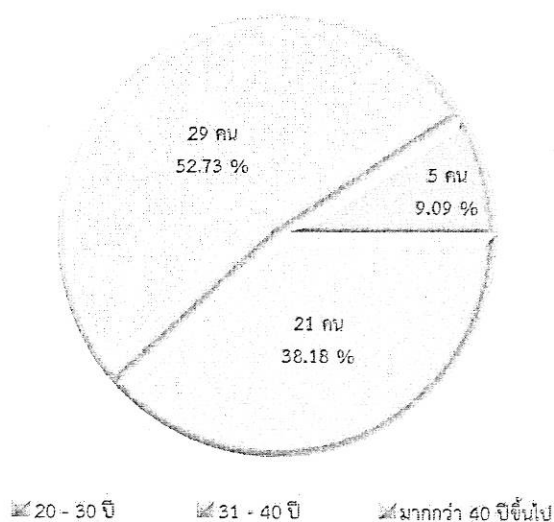
ภาพที่ 225 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม



3.2) อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 55 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไปมากที่สุด 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

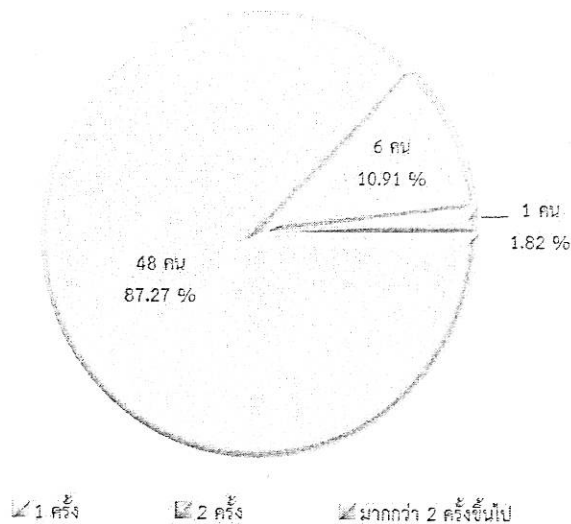
ภาพที่ 226 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม



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

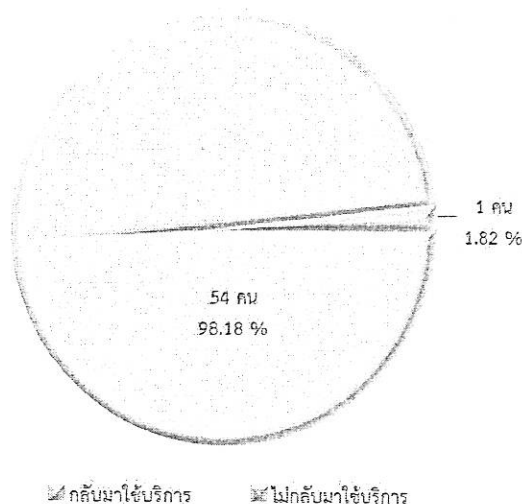
ภาพที่ 227 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม



3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม

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

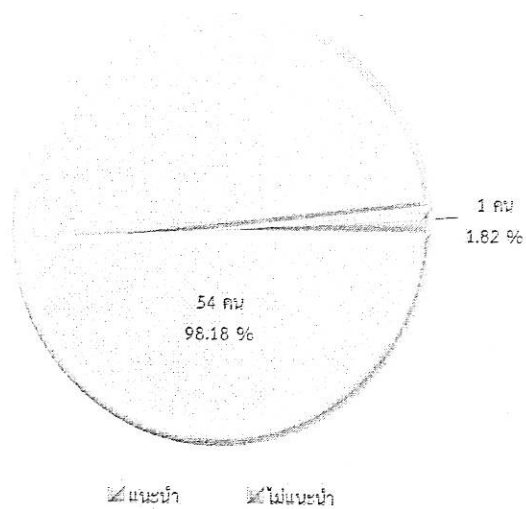
ภาพที่ 228 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม



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 เพื่อสามารถให้คำแนะนำกับผู้ที่ติดต่อได้อย่างถูกต้อง 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

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

สำนักงานคลังจังหวัดที่ได้คะแนน เท่ากับคะแนนเฉลี่ยภาพรวมประเทศ			
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
	กำแพงเพชร	4.80	96.00
14	อุดรธานี	4.79	95.80
	หนองคาย	4.79	95.80
	ยโสธร	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	ลันทบุรี	4.72	94.40
21	สุรินทร์	4.71	94.20
	บึงกาฬ	4.71	94.20

สำนักงานคลังจังหวัดที่ได้คะแนน ต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมประเทศ			
ลำดับที่	สำนักงานคลังจังหวัด	ภาพรวมเฉลี่ย	
		คะแนน	ร้อยละ
23	สมุทรปราการ	4.69	93.80
	เลย	4.69	93.80
24	ชัยนาท	4.67	93.40
	น่าน	4.67	93.40
	ระนอง	4.67	93.40
	พิจิตร	4.67	93.40
25	ปทุมธานี	4.65	93.00
26	สุราษฎร์ธานี	4.64	92.80
27	นนทบุรี	4.63	92.60
	นครราชสีมา	4.63	92.60
28	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	บราฮิวาส	4.57	91.40
33	ลพบุรี	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
	ขอนแก่น	4.52	90.40
36	เพชรบุรี	4.52	90.40
	กระบี่	4.52	90.40
37	กาฬสินธุ์	4.50	90.00
38	ฉะเชิงเทรา	4.49	89.80
	พังงา	4.49	89.80
	ปัตตานี	4.49	89.80
39	ระยอง	4.48	89.60
40	เพชรบูรณ์	4.47	89.40
41	แพร่	4.44	88.80
	อุทัยธานี	4.44	88.80
42	พระนครศรีอยุธยา	4.42	88.40
	สงขลา	4.42	88.40

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