



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองยุทธศาสตร์และแผนงาน กลุ่มงานประเมินผล โทร. ๖๓๑๐ ๖๕๑๗

ที่ กค.๐๔๑๓.๓/๑๐๕ วันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจําปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน คลังจังหวัด

ตามที่อธิบดีกรมบัญชีกลางได้ให้ความเห็นชอบรายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจําปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ฉบับสมบูรณ์ ตามหนังสือกองยุทธศาสตร์และแผนงาน ที่ กค. ๐๔๑๓.๓/๑๐๓ ลงวันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๖ (เอกสารแนบ) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกรมบัญชีกลางให้มีประสิทธิภาพ ตามเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานภายในกรมบัญชีกลาง ประจําปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ได้กำหนดตัวชี้วัดด้านการประเมินคุณภาพ : ความสำเร็จของการพัฒนาประสิทธิภาพความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กองยุทธศาสตร์และแผนงานขอเรียนว่า รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจําปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ฉบับสมบูรณ์ สามารถ Download ผ่านทาง www.cgd.go.th → ข้อมูลองค์กร → ผลสำรวจความพึงพอใจ หรือผ่านทาง QR Code ท้ายหนังสือนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

Amival

(นางสาวณิกากัญจน์ กัลยรัตน์ศิริ)
ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และแผนงาน

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ

pdf



<https://shorturl.asia/juXQK>

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ

e - book



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

๑๖ ต.ค. ๖๖
๑๖ ต.ค. ๖๖



รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานคลังจังหวัด

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ
pdf



<https://shorturl.asia/juXQK>

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ
e - book



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

สารบัญ

บทนำ	หน้า
สรุปผลสำรวจ	ก
1. ภาพรวมการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด	1
1.1 ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม	1
1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	9
1.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	11
1.4 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 - 2566)	13
1.5 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566)	13
1.6 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	14
1.7 การกลับมาใช้บริการและการแนะนำบุคคลอื่นให้มาใช้บริการ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	30
1.8 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	33

	หน้า
2. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	34
2.1 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 1	
2.1.1 พระนครศรีอยุธยา	34
2.1.2 นนทบุรี	39
2.1.3 ปทุมธานี	44
2.1.4 ลพบุรี	50
2.1.5 สระบุรี	55
2.1.6 สิงห์บุรี	61
2.1.7 ชัยนาท	66
2.1.8 อ่างทอง	72
2.2 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 2	
2.2.1 ฉะเชิงเทรา	77
2.2.2 จันทบุรี	82
2.2.3 ชลบุรี	87
2.2.4 ตราด	92
2.2.5 นครนายก	97
2.2.6 ปราจีนบุรี	102
2.2.7 ระยอง	107
2.2.8 สมุทรปราการ	112
2.2.9 สระแก้ว	117
2.3 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 3	
2.3.1 นครราชสีมา	122
2.3.2 ชัยภูมิ	128
2.3.3 บุรีรัมย์	133
2.3.4 ยโสธร	138
2.3.5 ศรีสะเกษ	144
2.3.6 สุรินทร์	150
2.3.7 อุบลราชธานี	155
2.3.8 อำนาจเจริญ	160

	หน้า
2.4 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 4	
2.4.1 อุดรธานี	166
2.4.2 กาฬสินธุ์	171
2.4.3 ขอนแก่น	177
2.4.4 นครพนม	183
2.4.5 มหาสารคาม	188
2.4.6 มุกดาหาร	194
2.4.7 ร้อยเอ็ด	199
2.4.8 เลย	204
2.4.9 สกลนคร	210
2.4.10 หนองคาย	215
2.4.11 หนองบัวลำภู	221
2.4.12 บึงกาฬ	227
2.5 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 5	
2.5.1 เชียงใหม่	232
2.5.2 เชียงราย	238
2.5.3 น่าน	243
2.5.4 พะเยา	248
2.5.5 แพร่	253
2.5.6 แม่ฮ่องสอน	258
2.5.7 ลำพูน	263
2.5.8 ลำปาง	268
2.6 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 6	
2.6.1 พิษณุโลก	273
2.6.2 กำแพงเพชร	278
2.6.3 ตาก	283
2.6.4 นครสวรรค์	288
2.6.5 พิจิตร	293
2.6.6 เพชรบูรณ์	298
2.6.7 สุโขทัย	303
2.6.8 อุทัยธานี	309
2.6.9 อุตรดิตถ์	315

	หน้า
2.7 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 7	
2.7.1 นครปฐม	320
2.7.2 กาญจนบุรี	326
2.7.3 ประจวบคีรีขันธ์	331
2.7.4 เพชรบุรี	336
2.7.5 ราชบุรี	341
2.7.6 สมุทรสงคราม	346
2.7.7 สมุทรสาคร	351
2.7.8 สุพรรณบุรี	356
2.8 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 8	
2.8.1 สุราษฎร์ธานี	361
2.8.2 นครศรีธรรมราช	366
2.8.3 กระบี่	371
2.8.4 ชุมพร	376
2.8.5 พังงา	381
2.8.6 ภูเก็ต	386
2.8.7 ระนอง	391
2.9 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 9	
2.9.1 สงขลา	396
2.9.2 ตรัง	401
2.9.3 พัทลุง	406
2.9.4 นราธิวาส	411
2.9.5 ปัตตานี	416
2.9.6 ยะลา	422
2.9.7 สตูล	427

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

ตามเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานภายในกรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ได้กำหนดตัวชี้วัดด้านการประเมินคุณภาพ : ความสำเร็จของการพัฒนาประสิทธิภาพความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน เพื่อประโยชน์ในการนำผลการสำรวจมาใช้ประกอบการจัดทำนโยบาย แผนยุทธศาสตร์กรมบัญชีกลาง การกำหนดทิศทางและพัฒนากำหนดการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการนำมาปรับปรุงการดำเนินงาน การให้บริการมากที่สุด โดยกลุ่มงานประเมินผล กองยุทธศาสตร์และแผนงานเป็นผู้ดำเนินการวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายและกระจายแบบสำรวจความพึงพอใจ เพื่อเปิดโอกาสให้หน่วยงานได้นำข้อคิดเห็น ความต้องการ และข้อเสนอแนะไปปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อให้สำนักงานคลังจังหวัดนำผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดไปประกอบการพิจารณากำหนดมาตรการ และจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

2.2 เพื่อสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดจากการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการ ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกรมบัญชีกลาง

3. ระยะเวลาการสำรวจ

ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน - 14 กรกฎาคม 2566

4. ผลผลิต

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

5. ผลลัพธ์

5.1 กรมบัญชีกลางนำผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดไปปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดได้มากขึ้น

5.2 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมีความพึงพอใจ ความประทับใจ และทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานของกรมบัญชีกลาง

6. ขอบเขตการศึกษา

6.1 ขอบเขตการสำรวจ จะทำการสำรวจการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด 76 หน่วยงาน

6.2 กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ บุคคลภายนอกกรมบัญชีกลางที่ติดต่อประสานงานกับสำนักงานคลังจังหวัด เช่น ส่วนราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการ เป็นต้น

6.3 ช่องทางการสำรวจ ได้แก่ หนังสือราชการ เว็บไซต์ ผู้มาติดต่อราชการ และผู้เข้ารับการอบรมสัมมนา

6.4 ประเด็นหลักที่ทำการสำรวจ

1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ

2) การกลับมาใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

3) การแนะนำบุคคลอื่นให้มาใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

6.5 ระยะเวลาการสำรวจ ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน - 14 กรกฎาคม 2566

7. ระเบียบวิธีการสำรวจ

7.1 วิธีการสำรวจใช้การสำรวจเชิงปริมาณ (Quantitative Survey) โดยประมวลผลและวิเคราะห์ความคิดเห็นของตัวอย่าง ณ ช่วงเวลาหนึ่งโดยเน้นการวัดครั้งเดียว (One - Shot Descriptive Study)

7.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคคลภายนอกกรมบัญชีกลางที่ติดต่อประสานงานกับสำนักงานคลังจังหวัด เช่น ส่วนราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการ เป็นต้น

7.3 กลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 30 ราย

7.4 การสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด เพื่อให้ได้ตัวอย่างครอบคลุมงานบริการมากที่สุด

8. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

8.1 แบบสำรวจเป็นแบบปลายเปิดและปลายปิด แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

ส่วนที่ 3 : ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

8.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด โดยแจ้งผ่านทางหนังสือราชการและการขอความร่วมมือจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ตอบแบบสำรวจออนไลน์ผ่านทาง www.cgd.go.th → หัวข้อ “สำรวจความพึงพอใจ” หรือผ่านทาง QR Code



<https://shorturl.asia/dUMhy>

9. การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล

9.1 ประมวลผลโดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel คำนวณสถิติต่าง ๆ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

9.2 วิธีการประเมินผลความพึงพอใจ ได้กำหนดเกณฑ์การวัดตามระบบ Likert Scales¹ 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	1.00 - 1.80	ควรปรับปรุง

หมายเหตุ :

- ¹ เครื่องมือวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นที่กำหนดคะแนนของคำตอบในแบบสำรวจ ส่วนใหญ่นิยมกำหนดน้ำหนักความเห็นต่อคำถามแต่ละข้อเป็น 5 ระดับ ซึ่งคำตอบเกี่ยวกับทัศนคติหรือความคิดเห็นแต่ละชุด จะนำมาสร้างเป็นมาตรวัดระดับของทัศนคติหรือความคิดเห็นในเรื่องนั้น ๆ
- กรณีไม่เคยใช้บริการ จะไม่นำมาคิดค่าคะแนน

10. สูตรการคำนวณของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

10.1 ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ 5 ด้าน ของแต่ละสำนักงานคลังจังหวัด =

$$\left(\frac{\text{คะแนนเฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน} + \text{คะแนนเฉลี่ยด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน} + \text{คะแนนเฉลี่ยด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร} + \text{คะแนนเฉลี่ยด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ} + \text{คะแนนเฉลี่ยด้านการให้บริการ}}{5} \right) \times 20$$

10.2 ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ 5 ด้าน ของสำนักงานคลังจังหวัด =

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

10.3 ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการภาพรวม 5 คะแนน ของสำนักงานคลังจังหวัด =

$$\left(\frac{\text{ผลรวมคะแนนความพึงพอใจการให้บริการภาพรวม 5 คะแนน ของแต่ละสำนักงานคลังจังหวัด}}{76} \right) \times 20$$

10.4 ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัด =

$$\left(\frac{\text{คะแนนความพึงพอใจการให้บริการภาพรวม 5 คะแนน} + \text{คะแนนความพึงพอใจการให้บริการ 5 ด้าน}}{2} \right) \times 20$$

11. ข้อจำกัดของการสำรวจ

แต่ละหน่วยงานมีภารกิจและกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน ดังนั้น การกระจายแบบสำรวจอาจไม่เป็นอย่างกว้างขวางและครอบคลุมผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดได้ทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมกัน

12. คำนินยาม

การพิจารณาผลการสำรวจจะแบ่งประเด็นที่พิจารณาออกเป็น 5 ด้าน แต่ละด้านมีความหมาย ดังนี้

12.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานของบุคลากรกรมบัญชีกลาง ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว

12.2 ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน หมายถึง รูปแบบ กระบวนการ ขั้นตอน หรือวิธีการดำเนินงานของกรมบัญชีกลาง เช่น การวางแผน การบริหารจัดการ การพัฒนาหรือปรับปรุงการทำงาน ความยืดหยุ่น การรับฟังความคิดเห็น เป็นต้น

12.3 ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร หมายถึง ช่องทางการติดต่อขอรับบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด เช่น ติดต่อด้วยตนเอง หนังสือราชการ โทรศัพท์ จดหมาย/โทรสาร ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (Website E-mail Line และ Facebook) เป็นต้น

12.4 ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ หมายถึง การจัดสถานที่ ภูมิทัศน์ เครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

12.5 ด้านการให้บริการ หมายถึง สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส และมีความน่าเชื่อถือ โดยนิยามคำว่า “บริการ” หมายถึง การให้คำปรึกษา การฝึกอบรม การเผยแพร่ความรู้หรือข้อมูลการให้บริการผ่านระบบเทคโนโลยี เป็นต้น

สรุปผลสำรวจ

กรมบัญชีกลางได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน - 14 กรกฎาคม 2566 โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 4,044 คน แสดงผลสำรวจความพึงพอใจ ดังนี้

1. ภาพรวมการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

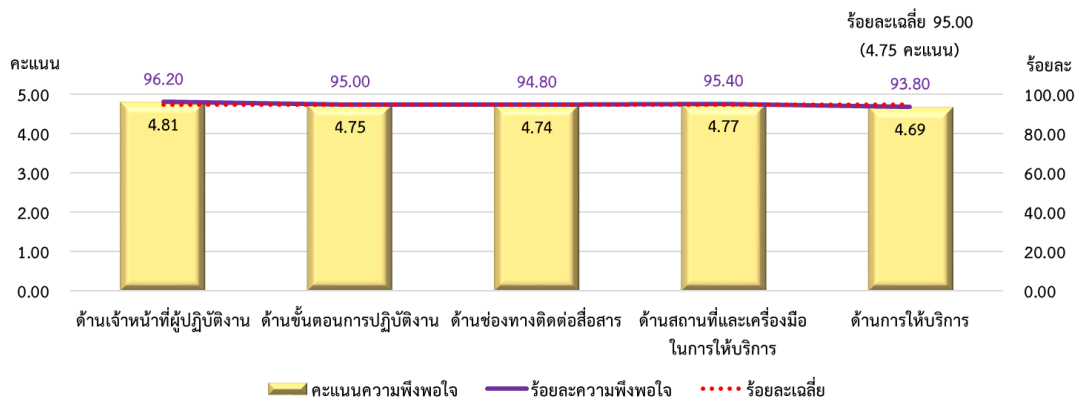
1.1 ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.40 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60

2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.75 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.00 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.81 4.77 4.74 4.74 และ 4.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.20 95.40 95.00 94.80 และ 93.80 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ ก และตารางที่ ก - ข

ภาพที่ ก : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ตารางที่ ก : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัด (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.77	95.40
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัด (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.78	95.60
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้านของสำนักงานคลังจังหวัด (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.75	95.00
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.81	96.20
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน ให้คำแนะนำและความรู้ที่เป็นประโยชน์	4.78	95.60
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	4.79	95.80
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.83	96.60
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.83	96.60
ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.75	95.00
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.73	94.60
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.75	95.00
3) มีวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรฐานการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด	4.76	95.20
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.74	94.80
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.76	95.20
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย	4.69	93.80
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.73	94.60
4) มีช่องทางในการให้บริการที่นอกเหนือจากช่องทางหลักของกรมบัญชีกลาง เช่น Facebook Line e-mail เป็นต้น	4.76	95.20
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.77	95.40
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.76	95.20
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.76	95.20
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.81	96.20
4) มีสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรฐานการเว้นระยะห่าง	4.78	95.60
5) มีแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.76	95.20

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ด้านการให้บริการ	4.69	93.80
งานให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับระบบ e-GP และการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญ	4.69	93.80
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.73	94.60
2) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.70	94.00
3) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.62	92.40
4) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.69	93.80
5) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.72	94.40
งานให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับระบบ New GFMS Thai และการจ่ายเงิน การรับเงิน การนำเงินส่งคลัง	4.72	94.40
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.72	94.40
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.72	94.40
3) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.70	94.00
4) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.72	94.40
งานขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลและให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูลการคลังและเศรษฐกิจ	4.65	93.00
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.67	93.40
2) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ และ กอช. เป็นต้น	4.65	93.00
3) การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดมีความน่าสนใจ	4.64	92.80
4) การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดมีความน่าสนใจ	4.64	92.80
5) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.67	93.40

สำนักงานคลังจังหวัด	ภาพรวมเฉลี่ย		คะแนนเต็ม 5 คะแนน		รวม 5 ด้าน				ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน		ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน		ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร		ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ		ด้านการให้บริการ	
	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ
สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 1																		
สำนักงานคลังจังหวัด	พระนครศรีอยุธยา	4.70	94.00	4.76	95.20	4.63	92.60	4.77	95.40	4.66	93.20	4.58	91.60	4.63	92.60	4.52	90.40	
	นนทบุรี	4.82	96.40	4.85	97.00	4.78	95.60	4.84	96.80	4.84	96.80	4.75	95.00	4.84	96.80	4.62	92.40	
	ปทุมธานี	4.81	96.20	4.83	96.60	4.78	95.60	4.81	96.20	4.78	95.60	4.76	95.20	4.76	95.20	4.78	95.60	
	ลพบุรี	4.92	98.40	4.93	98.60	4.90	98.00	4.97	99.40	4.95	99.00	4.86	97.20	4.91	98.20	4.81	96.20	
	สระบุรี	4.82	96.40	4.84	96.80	4.79	95.80	4.85	97.00	4.79	95.80	4.76	95.20	4.89	97.80	4.68	93.60	
	สิงห์บุรี	4.92	98.40	4.93	98.60	4.91	98.20	4.95	99.00	4.95	99.00	4.93	98.60	4.91	98.20	4.81	96.20	
	ชัยนาท	4.74	94.80	4.77	95.40	4.71	94.20	4.76	95.20	4.72	94.40	4.71	94.20	4.76	95.20	4.59	91.80	
	อ่างทอง	4.82	96.40	4.85	97.00	4.79	95.80	4.87	97.40	4.79	95.80	4.82	96.40	4.75	95.00	4.71	94.20	
สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 2																		
สำนักงานคลังจังหวัด	ฉะเชิงเทรา	4.73	94.60	4.78	95.60	4.67	93.40	4.79	95.80	4.68	93.60	4.67	93.40	4.66	93.20	4.57	91.40	
	จันทบุรี	4.86	97.20	4.88	97.60	4.83	96.60	4.85	97.00	4.85	97.00	4.85	97.00	4.88	97.60	4.70	94.00	
	ชลบุรี	4.62	92.40	4.57	91.40	4.66	93.20	4.70	94.00	4.67	93.40	4.64	92.80	4.68	93.60	4.63	92.60	
	ตราด	4.75	95.00	4.74	94.80	4.75	95.00	4.77	95.40	4.77	95.40	4.75	95.00	4.79	95.80	4.66	93.20	
	นครนายก	4.79	95.80	4.81	96.20	4.76	95.20	4.80	96.00	4.71	94.20	4.73	94.60	4.79	95.80	4.75	95.00	
	ปราจีนบุรี	4.88	97.60	4.91	98.20	4.85	97.00	4.91	98.20	4.86	97.20	4.85	97.00	4.91	98.20	4.70	94.00	
	ระยอง	4.75	95.00	4.76	95.20	4.73	94.60	4.82	96.40	4.79	95.80	4.73	94.60	4.76	95.20	4.55	91.00	
สมุทรปราการ		4.45	89.00	4.47	89.40	4.42	88.40	4.56	91.20	4.47	89.40	4.41	88.20	4.39	87.80	4.27	85.40	
	สระแก้ว	4.66	93.20	4.65	93.00	4.66	93.20	4.74	94.80	4.61	92.20	4.62	92.40	4.67	93.40	4.64	92.80	

ตารางที่ ข : สรุปคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (ต่อ)

สำนักงานคลังจังหวัด	ภาพรวมเฉลี่ย		คะแนนเต็ม 5 คะแนน		ประเด็นการสำรวจ										ด้านการให้บริการ	
					รวม 5 ด้าน		ด้านเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงาน		ด้านขั้นตอน การปฏิบัติงาน		ด้านช่องทาง ติดต่อสื่อสาร		ด้านสถานที่ และเครื่องมือ ในการให้บริการ			
	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ		
	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ		
ภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัด สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 3	4.77	95.40	4.78	95.60	4.75	95.00	4.81	96.20	4.75	95.00	4.74	94.80	4.77	95.40	4.69	93.80
	4.67	93.40	4.68	93.60	4.65	93.00	4.70	94.00	4.65	93.00	4.71	94.20	4.68	93.60	4.50	90.00
	4.74	94.80	4.74	94.80	4.73	94.60	4.87	97.40	4.78	95.60	4.71	94.20	4.78	95.60	4.51	90.20
	4.83	96.60	4.86	97.20	4.80	96.00	4.80	96.00	4.78	95.60	4.80	96.00	4.83	96.60	4.77	95.40
	4.91	98.20	4.94	98.80	4.88	97.60	4.87	97.40	4.91	98.20	4.89	97.80	4.92	98.40	4.83	96.60
	4.85	97.00	4.85	97.00	4.84	96.80	4.84	96.80	4.82	96.40	4.82	96.40	4.88	97.60	4.84	96.80
	4.84	96.80	4.87	97.40	4.81	96.20	4.90	98.00	4.81	96.20	4.83	96.60	4.85	97.00	4.65	93.00
	4.78	95.60	4.81	96.20	4.74	94.80	4.83	96.60	4.74	94.80	4.72	94.40	4.78	95.60	4.63	92.60
	4.88	97.60	4.81	96.20	4.94	98.80	4.96	99.20	4.94	98.80	4.93	98.60	4.94	98.80	4.93	98.60
สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 4																
	4.63	92.60	4.59	91.80	4.66	93.20	4.74	94.80	4.70	94.00	4.65	93.00	4.60	92.00	4.61	92.20
	4.56	91.20	4.58	91.60	4.54	90.80	4.58	91.60	4.53	90.60	4.52	90.40	4.59	91.80	4.47	89.40
	4.65	93.00	4.68	93.60	4.62	92.40	4.74	94.80	4.57	91.40	4.60	92.00	4.69	93.80	4.51	90.20
	4.76	95.20	4.79	95.80	4.72	94.40	4.79	95.80	4.69	93.80	4.74	94.80	4.73	94.60	4.67	93.40
	4.65	93.00	4.66	93.20	4.64	92.80	4.72	94.40	4.62	92.40	4.62	92.40	4.66	93.20	4.59	91.80
	4.79	95.80	4.81	96.20	4.77	95.40	4.88	97.60	4.78	95.60	4.76	95.20	4.79	95.80	4.63	92.60
	4.75	95.00	4.75	95.00	4.74	94.80	4.81	96.20	4.73	94.60	4.71	94.20	4.76	95.20	4.68	93.60
	4.87	97.40	4.90	98.00	4.84	96.80	4.87	97.40	4.83	96.60	4.82	96.40	4.84	96.80	4.83	96.60
	4.59	91.80	4.61	92.20	4.57	91.40	4.67	93.40	4.58	91.60	4.54	90.80	4.63	92.60	4.41	88.20
	4.81	96.20	4.84	96.80	4.77	95.40	4.86	97.20	4.79	95.80	4.80	96.00	4.74	94.80	4.68	93.60
	4.71	94.20	4.76	95.20	4.65	93.00	4.79	95.80	4.63	92.60	4.61	92.20	4.74	94.80	4.49	89.80
	4.44	88.80	4.44	88.80	4.44	88.80	4.53	90.60	4.42	88.40	4.44	88.80	4.50	90.00	4.32	86.40

ตารางที่ ข : สรุปคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจําปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (ต่อ)

สำนักงานคลังจังหวัด	ประเด็นการสำรวจ															
	ภาพรวมเฉลี่ย		คะแนนเต็ม 5 คะแนน		รวม 5 ด้าน		ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน		ด้านขั้นตอน การปฏิบัติงาน		ด้านช่องทาง ติดต่อสื่อสาร		ด้านสถานที่ และเครื่องมือ ในการให้บริการ		ด้านการให้บริการ	
คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	
	4.77	95.40	4.78	95.60	4.75	95.00	4.81	96.20	4.75	95.00	4.74	94.80	4.77	95.40	4.69	93.80
สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 5																
เชียงใหม่	4.88	97.60	4.89	97.80	4.86	97.20	4.86	97.20	4.87	97.40	4.87	97.40	4.86	97.20	4.85	97.00
เชียงราย	4.79	95.80	4.82	96.40	4.75	95.00	4.86	97.20	4.75	95.00	4.70	94.00	4.72	94.40	4.73	94.60
น่าน	4.46	89.20	4.47	89.40	4.45	89.00	4.49	89.80	4.44	88.80	4.43	88.60	4.45	89.00	4.42	88.40
พะเยา	4.93	98.60	4.92	98.40	4.93	98.60	4.95	99.00	4.91	98.20	4.93	98.60	4.97	99.40	4.90	98.00
แพร่	4.85	97.00	4.88	97.60	4.81	96.20	4.85	97.00	4.75	95.00	4.79	95.80	4.87	97.40	4.80	96.00
แม่ฮ่องสอน	4.62	92.40	4.61	92.20	4.62	92.40	4.66	93.20	4.58	91.60	4.59	91.80	4.67	93.40	4.61	92.20
ลำพูน	4.78	95.60	4.76	95.20	4.80	96.00	4.79	95.80	4.79	95.80	4.82	96.40	4.83	96.60	4.77	95.40
ลำปาง	4.90	98.00	4.91	98.20	4.89	97.80	4.92	98.40	4.89	97.80	4.86	97.20	4.90	98.00	4.86	97.20
สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 6																
พิษณุโลก	4.50	90.00	4.51	90.20	4.48	89.60	4.54	90.80	4.44	88.80	4.43	88.60	4.53	90.60	4.45	89.00
กำแพงเพชร	4.90	98.00	4.93	98.60	4.86	97.20	4.89	97.80	4.84	96.80	4.85	97.00	4.86	97.20	4.85	97.00
ตาก	4.82	96.40	4.83	96.60	4.81	96.20	4.85	97.00	4.83	96.60	4.84	96.80	4.79	95.80	4.74	94.80
นครสวรรค์	4.84	96.80	4.86	97.20	4.82	96.40	4.90	98.00	4.82	96.40	4.82	96.40	4.82	96.40	4.75	95.00
พิจิตร	4.62	92.40	4.61	92.20	4.62	92.40	4.63	92.60	4.58	91.60	4.66	93.20	4.67	93.40	4.56	91.20
เพชรบูรณ์	4.84	96.80	4.86	97.20	4.82	96.40	4.84	96.80	4.82	96.40	4.81	96.20	4.84	96.80	4.81	96.20
สุโขทัย	4.62	92.40	4.64	92.80	4.60	92.00	4.71	94.20	4.57	91.40	4.54	90.80	4.66	93.20	4.53	90.60
อุทัยธานี	4.91	98.20	4.88	97.60	4.93	98.60	4.97	99.40	4.90	98.00	4.92	98.40	4.95	99.00	4.89	97.80
อุดรดิตถ์	4.65	93.00	4.69	93.80	4.61	92.20	4.67	93.40	4.61	92.20	4.58	91.60	4.65	93.00	4.55	91.00

ตารางที่ ข : สรุปคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจําปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (ต่อ)

สำนักงานคลังจังหวัด	ภาพรวมเฉลี่ย		คะแนนเต็ม 5 คะแนน		ประเด็นการสำรวจ										ด้านสถานที่ และเครื่องมือ ในการให้บริการ		ด้านการให้บริการ	
					รวม 5 ด้าน		ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน		ด้านขั้นตอน การปฏิบัติงาน		ด้านช่องทาง ติดต่อสื่อสาร							
	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ		
	4.77	95.40	4.78	95.60	4.75	95.00	4.81	96.20	4.75	95.00	4.74	94.80	4.77	95.40	4.69	93.80		
สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 7																		
นครปฐม	4.80	96.00	4.83	96.60	4.77	95.40	4.84	96.80	4.72	94.40	4.75	95.00	4.78	95.60	4.76	95.20		
กาญจนบุรี	4.81	96.20	4.85	97.00	4.77	95.40	4.84	96.80	4.73	94.60	4.75	95.00	4.78	95.60	4.73	94.60		
ประจวบคีรีขันธ์	4.90	98.00	4.91	98.20	4.88	97.60	4.92	98.40	4.88	97.60	4.88	97.60	4.89	97.80	4.83	96.60		
เพชรบุรี	4.87	97.40	4.88	97.60	4.85	97.00	4.89	97.80	4.82	96.40	4.84	96.80	4.88	97.60	4.83	96.60		
ราชบุรี	4.92	98.40	4.94	98.80	4.90	98.00	4.92	98.40	4.90	98.00	4.90	98.00	4.92	98.40	4.88	97.60		
สมุทรสงคราม	4.57	91.40	4.59	91.80	4.55	91.00	4.60	92.00	4.55	91.00	4.51	90.20	4.59	91.80	4.51	90.20		
สมุทรสาคร	4.89	97.80	4.91	98.20	4.86	97.20	4.90	98.00	4.90	98.00	4.83	96.60	4.83	96.60	4.84	96.80		
สุพรรณบุรี	4.61	92.20	4.64	92.80	4.57	91.40	4.64	92.80	4.51	90.20	4.53	90.60	4.66	93.20	4.53	90.60		
สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 8																		
สุราษฎร์ธานี	4.67	93.40	4.68	93.60	4.65	93.00	4.72	94.40	4.65	93.00	4.63	92.60	4.69	93.80	4.56	91.20		
นครศรีธรรมราช	4.80	96.00	4.82	96.40	4.78	95.60	4.83	96.60	4.75	95.00	4.78	95.60	4.77	95.40	4.78	95.60		
กระบี่	4.89	97.80	4.94	98.80	4.84	96.80	4.91	98.20	4.83	96.60	4.86	97.20	4.83	96.60	4.75	95.00		
ชุมพร	4.79	95.80	4.73	94.60	4.85	97.00	4.88	97.60	4.87	97.40	4.86	97.20	4.83	96.60	4.83	96.60		
พังงา	4.85	97.00	4.87	97.40	4.82	96.40	4.87	97.40	4.82	96.40	4.82	96.40	4.83	96.60	4.78	95.60		
ภูเก็ต	4.86	97.20	4.90	98.00	4.82	96.40	4.87	97.40	4.81	96.20	4.79	95.80	4.80	96.00	4.81	96.20		
ระนอง	4.77	95.40	4.77	95.40	4.76	95.20	4.82	96.40	4.73	94.60	4.72	94.40	4.80	96.00	4.74	94.80		

ตารางที่ ข : สรุปคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจําปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (ต่อ)

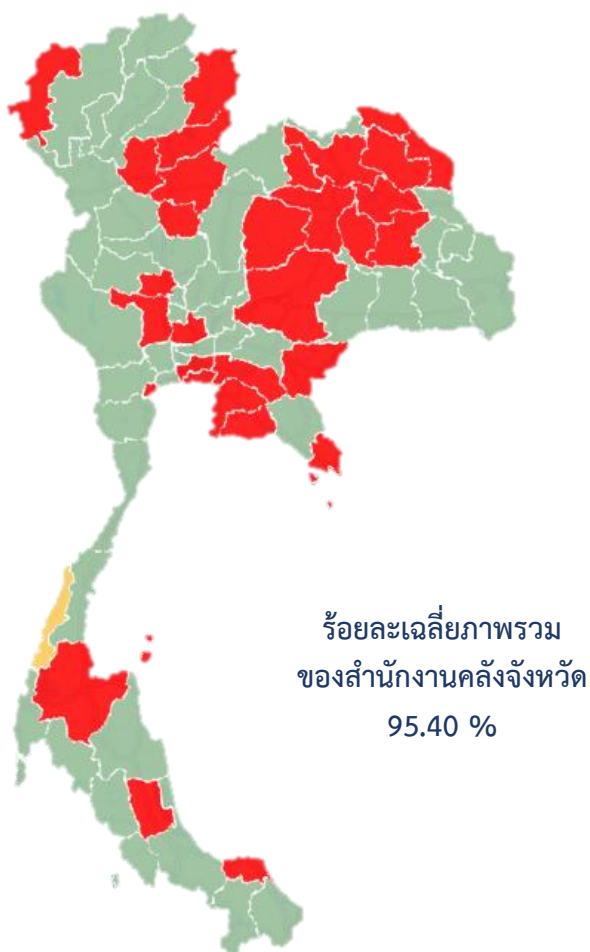
สำนักงานคลังจังหวัด	ภาพรวมเฉลี่ย		คะแนนเต็ม 5 คะแนน		ประเด็นการสำรวจ										ด้านการให้บริการ	
	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	รวม 5 ด้าน		ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน		ด้านขั้นตอน การปฏิบัติงาน		ด้านช่องทาง ติดต่อสื่อสาร		ด้านสถานที่ และเครื่องมือ ในการให้บริการ			
					คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ		
ภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัด	4.77	95.40	4.78	95.60	4.75	95.00	4.81	96.20	4.75	95.00	4.74	94.80	4.77	95.40	4.69	93.80
สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 9																
สงขลา	4.95	99.00	4.95	99.00	4.94	98.80	4.97	99.40	4.93	98.60	4.93	98.60	4.94	98.80	4.92	98.40
ตรัง	4.89	97.80	4.87	97.40	4.90	98.00	4.96	99.20	4.89	97.80	4.89	97.80	4.91	98.20	4.85	97.00
พัทลุง	4.57	91.40	4.55	91.00	4.59	91.80	4.64	92.80	4.60	92.00	4.54	90.80	4.67	93.40	4.49	89.80
นราธิวาส	4.93	98.60	4.94	98.80	4.91	98.20	4.94	98.80	4.91	98.20	4.87	97.40	4.96	99.20	4.89	97.80
ปัตตานี	4.75	95.00	4.78	95.60	4.72	94.40	4.80	96.00	4.71	94.20	4.67	93.40	4.69	93.80	4.71	94.20
ยะลา	4.85	97.00	4.88	97.60	4.81	96.20	4.85	97.00	4.81	96.20	4.74	94.80	4.88	97.60	4.78	95.60
สตูล	4.84	96.80	4.84	96.80	4.83	96.60	4.86	97.20	4.81	96.20	4.82	96.40	4.85	97.00	4.80	96.00

1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัด
4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.40 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- สำนักงานคลังจังหวัดที่มีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัด
มีจำนวน 45 หน่วยงาน โดยสำนักงานคลังจังหวัดที่ได้ความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดสงขลา
คะแนนเฉลี่ย 4.95 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.00 ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
- สำนักงานคลังจังหวัดที่มีระดับคะแนนเท่ากับคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัด
มีจำนวน 1 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดระนอง คะแนนเฉลี่ย 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.40
- สำนักงานคลังจังหวัดที่มีระดับคะแนนต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัด
มีจำนวน 30 หน่วยงาน โดยหน่วยงานภารกิจหลักที่ได้ความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ
คะแนนเฉลี่ย 4.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.80 ประเด็นที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ ด้านการให้บริการ
แสดงตามภาพที่ ข และตารางที่ ค

ภาพที่ ข : สำนักงานคลังจังหวัดที่ได้ความพึงพอใจสูง - ต่ำกว่า
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



**ตารางที่ ค : สำนักงานคลังจังหวัดที่ได้ความพึงพอใจสูง - ต่ำกว่า
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566**

สำนักงานคลังจังหวัดที่มีระดับคะแนน สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัด			
ลำดับที่	สำนักงานคลังจังหวัด	ภาพรวมเฉลี่ย	
		คะแนน	ร้อยละ
1	สงขลา	4.95	99.00
2	นราธิวาส	4.93	98.60
	พะเยา	4.93	98.60
3	ราชบุรี	4.92	98.40
	ลพบุรี	4.92	98.40
	สิงห์บุรี	4.92	98.40
4	ยโสธร	4.91	98.20
	อุทัยธานี	4.91	98.20
5	กำแพงเพชร	4.90	98.00
	ประจวบคีรีขันธ์	4.90	98.00
	ลำปาง	4.90	98.00
6	กระบี่	4.89	97.80
	ตรัง	4.89	97.80
	สมุทรสาคร	4.89	97.80
7	เชียงใหม่	4.88	97.60
	ปราจีนบุรี	4.88	97.60
	อำนาจเจริญ	4.88	97.60
8	เพชรบุรี	4.87	97.40
	เลย	4.87	97.40
9	จันทบุรี	4.86	97.20
	ภูเก็ต	4.86	97.20
10	พังงา	4.85	97.00
	แพร่	4.85	97.00
	ยะลา	4.85	97.00
	ศรีสะเกษ	4.85	97.00
11	นครสวรรค์	4.84	96.80
	เพชรบูรณ์	4.84	96.80
	สตูล	4.84	96.80
	สุรินทร์	4.84	96.80
12	บุรีรัมย์	4.83	96.60
13	ตาก	4.82	96.40
	นนทบุรี	4.82	96.40
	สระบุรี	4.82	96.40
	อ่างทอง	4.82	96.40
14	กาญจนบุรี	4.81	96.20
	ปทุมธานี	4.81	96.20
	หนองคาย	4.81	96.20
15	นครปฐม	4.80	96.00
	นครศรีธรรมราช	4.80	96.00
16	ชุมพร	4.79	95.80
	เชียงราย	4.79	95.80
	นครนายก	4.79	95.80
	มุกดาหาร	4.79	95.80
17	ลำพูน	4.78	95.60
	อุบลราชธานี	4.78	95.60

สำนักงานคลังจังหวัดที่มีระดับคะแนน เท่ากับคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัด			
ลำดับที่	สำนักงานคลังจังหวัด	ภาพรวมเฉลี่ย	
		คะแนน	ร้อยละ
18	ระนอง	4.77	95.40

สำนักงานคลังจังหวัดที่มีระดับคะแนน ต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัด			
ลำดับที่	สำนักงานคลังจังหวัด	ภาพรวมเฉลี่ย	
		คะแนน	ร้อยละ
19	นครพนม	4.76	95.20
20	ตราด	4.75	95.00
	ปัตตานี	4.75	95.00
	ร้อยเอ็ด	4.75	95.00
	ระยอง	4.75	95.00
21	ชัยนาท	4.74	94.80
	ชัยภูมิ	4.74	94.80
22	ฉะเชิงเทรา	4.73	94.60
23	หนองบัวลำภู	4.71	94.20
24	พระนครศรีอยุธยา	4.70	94.00
25	นครราชสีมา	4.67	93.40
	สุราษฎร์ธานี	4.67	93.40
26	สระแก้ว	4.66	93.20
27	ขอนแก่น	4.65	93.00
	มหาสารคาม	4.65	93.00
	อุดรดิตถ์	4.65	93.00
28	อุดรธานี	4.63	92.60
29	ชลบุรี	4.62	92.40
	พิจิตร	4.62	92.40
	แม่ฮ่องสอน	4.62	92.40
	สุโขทัย	4.62	92.40
30	สุพรรณบุรี	4.61	92.20
31	สกลนคร	4.59	91.80
32	พิจิตร	4.57	91.40
	สมุทรสงคราม	4.57	91.40
33	กาฬสินธุ์	4.56	91.20
34	พิษณุโลก	4.50	90.00
35	น่าน	4.46	89.20
36	สมุทรปราการ	4.45	89.00
37	บึงกาฬ	4.44	88.80

1.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน**

1) ความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี สำนักงานคลังจังหวัดสงขลา และสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี คะแนนเฉลี่ย 4.97 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.40 ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน ให้คำแนะนำและความรู้ที่เป็นประโยชน์ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ และเจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ

2) ความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดน่าน คะแนนเฉลี่ย 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80 ประเด็นที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน ให้คำแนะนำและความรู้ที่เป็นประโยชน์ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ

- **ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

1) ความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี และสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี คะแนนเฉลี่ย 4.95 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.00 ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด คือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และมีวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรฐานการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด

2) ความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ คะแนนเฉลี่ย 4.42 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.40 ประเด็นที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน

- **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร**

1) ความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดพะเยา สำนักงานคลังจังหวัดสงขลา สำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี และสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ คะแนนเฉลี่ย 4.93 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.60 ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด คือ การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ และมีช่องทางในการให้บริการที่นอกเหนือจากช่องทางหลักของกรมบัญชีกลาง เช่น Facebook Line e-mail เป็นต้น

2) ความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ คะแนนเฉลี่ย 4.41 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.20 ประเด็นที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์

- **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**

1) ความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดพะเยา คะแนนเฉลี่ย 4.97 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.40 ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น

2) ความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ คะแนนเฉลี่ย 4.39 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.80 ประเด็นที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ มีสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรฐานการเว้นระยะห่าง

• ด้านการให้บริการ

1) ความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ คะแนนเฉลี่ย 4.93 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.60 ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด คือ การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่ายและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้องและครบถ้วน

2) ความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ คะแนนเฉลี่ย 4.27 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.40 ประเด็นที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว

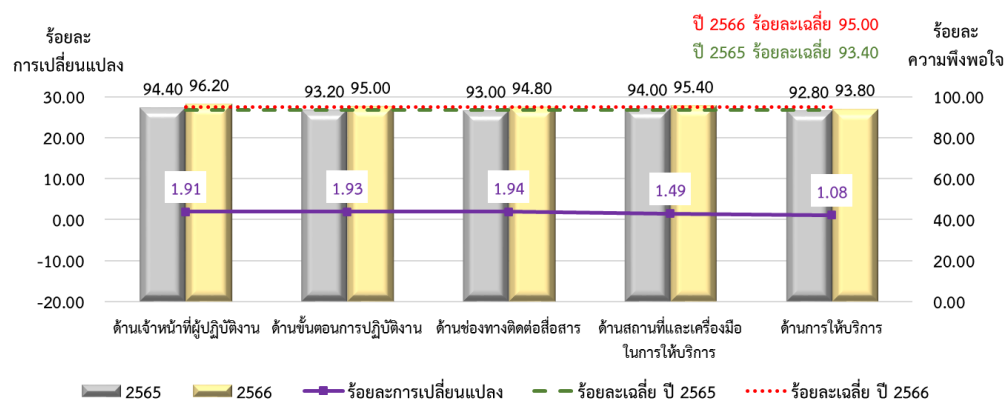
แสดงตามตารางที่ ง

ตารางที่ ง : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน	ความพึงพอใจสูงสุด			ความพึงพอใจต่ำสุด		
	สำนักงานคลังจังหวัด	คะแนน	ร้อยละ	สำนักงานคลังจังหวัด	คะแนน	ร้อยละ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	ลพบุรี	4.97	99.40	น่าน	4.49	89.80
	สงขลา	4.97	99.40			
	อุทัยธานี	4.97	99.40			
ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ลพบุรี	4.95	99.00	บึงกาฬ	4.42	88.40
	สิงห์บุรี	4.95	99.00			
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	พะเยา	4.93	98.60	สมุทรปราการ	4.41	88.20
	สงขลา	4.93	98.60			
	สิงห์บุรี	4.93	98.60			
	อำนาจเจริญ	4.93	98.60			
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	พะเยา	4.97	99.40	สมุทรปราการ	4.39	87.80
ด้านการให้บริการ	อำนาจเจริญ	4.93	98.60	สมุทรปราการ	4.27	85.40

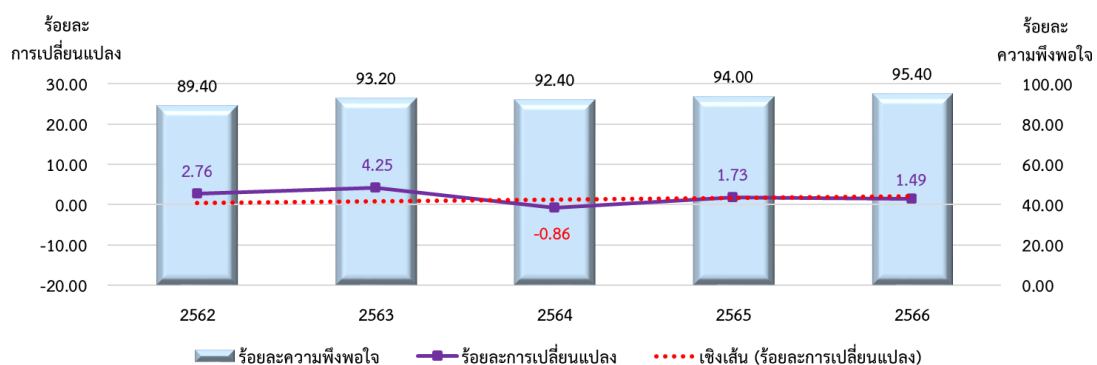
1.4 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 - 2566) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านที่เพิ่มขึ้นมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 1.94 1.93 1.91 1.49 และ 1.08 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ ค

ภาพที่ ค : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 - 2566



1.5 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 - 2566 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 2.76 4.25 1.73 และ 1.49 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 0.86 โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัด มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ ง

ภาพที่ ง : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566



1.6 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 4,044 คน มีข้อมูลทั่วไป ดังนี้

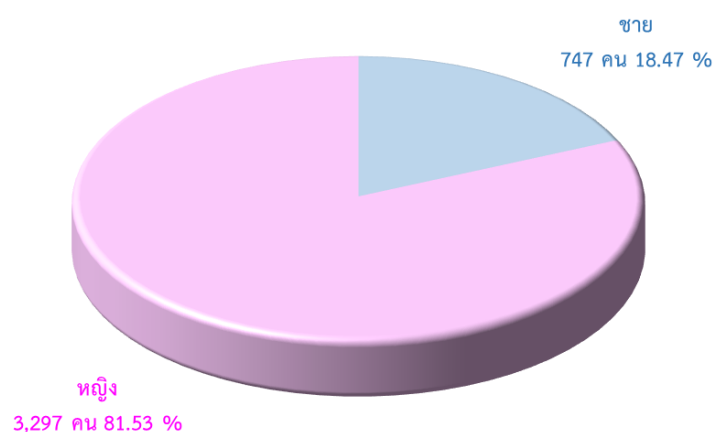
1) เพศ : เป็นเพศชาย จำนวน 747 คน คิดเป็นร้อยละ 18.47 และเป็นเพศหญิง จำนวน 3,297 คน
คิดเป็นร้อยละ 81.53

2) อายุ : อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 0.40 อายุ 20 - 30 ปี จำนวน 485 คน
คิดเป็นร้อยละ 11.99 อายุ 31 - 40 ปี จำนวน 1,282 คน คิดเป็นร้อยละ 31.70 และอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป
จำนวน 2,261 คน คิดเป็นร้อยละ 55.91

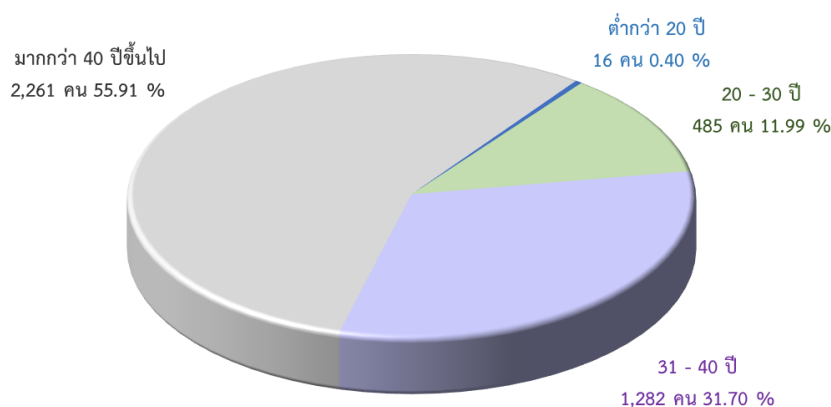
3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ : เป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 500 คน คิดเป็นร้อยละ 12.36
เป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 327 คน คิดเป็นร้อยละ 8.09 และเป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป
จำนวน 3,217 คน คิดเป็นร้อยละ 79.55

แสดงตามภาพที่ จ - ช และตารางที่ จ

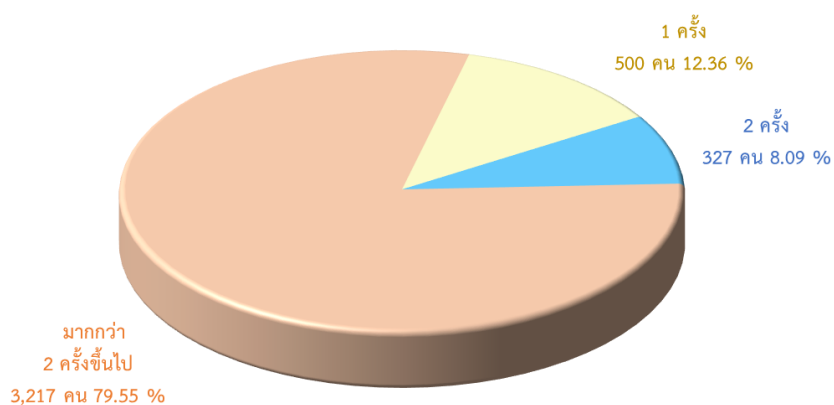
ภาพที่ จ : เพศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการ
ของหน่วยงานสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ภาพที่ ฉ : อายุของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการ
ของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ภาพที่ ช : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการ
ของสำนักงานคลังจังหวัด ประจําปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



2.5.3 สำนักงานคลังจังหวัดน่าน

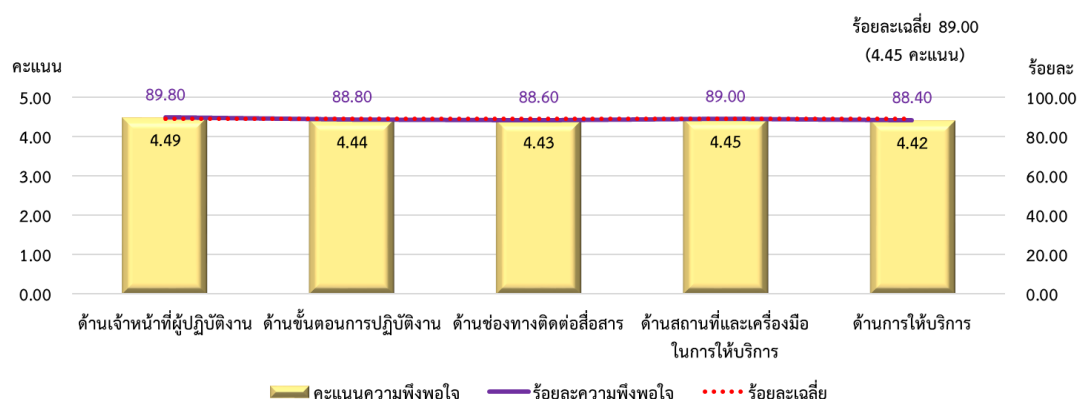
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.46 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.20 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่อย่างไรก็ตามระดับคะแนนยังต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัด ซึ่งอยู่ในระดับคะแนน 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.40 ประกอบด้วยผลคะแนน 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 4.45 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.00 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.49 4.45 4.44 4.43 และ 4.42 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80 89.00 88.80 88.60 และ 88.40 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 97 และตารางที่ 40

ภาพที่ 97 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ตารางที่ 40 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัด (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.77	95.40
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.46	89.20
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.47	89.40
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้านของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.45	89.00
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.49	89.80
1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน ให้คำแนะนำและความรู้ที่เป็นประโยชน์	4.45	89.00
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	4.45	89.00
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.47	89.40
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.58	91.60
ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.44	88.80
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.42	88.40
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.43	88.60
3) มีวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรฐานการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด	4.47	89.40
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.43	88.60
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.36	87.20
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย	4.38	87.60
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.45	89.00
4) มีช่องทางในการให้บริการที่นอกเหนือจากช่องทางหลักของกรมบัญชีกลาง เช่น Facebook Line e-mail เป็นต้น	4.51	90.20
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.45	89.00
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.40	88.00
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.42	88.40
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.47	89.40
4) มีสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรฐานการเว้นระยะห่าง	4.48	89.60
5) มีแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.47	89.40

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ด้านการให้บริการ	4.42	88.40
งานให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับระบบ e-GP และการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญ	4.39	87.80
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.43	88.60
2) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.32	86.40
3) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.36	87.20
4) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.35	87.00
5) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.51	90.20
งานให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับระบบ New GFMS Thai และการจ่ายเงิน การรับเงิน การนำเงินส่งคลัง	4.51	90.20
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.49	89.80
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.55	91.00
3) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTb Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.46	89.20
4) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.54	90.80
งานขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลและให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูลการคลังและเศรษฐกิจ	4.35	87.00
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.38	87.60
2) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ และ กอช. เป็นต้น	4.38	87.60
3) การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดมีความน่าสนใจ	4.32	86.40
4) การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดมีความน่าสนใจ	4.27	85.40
5) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.41	88.20

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.60

2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.00

3) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน คะแนนเฉลี่ย 4.54 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.80

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

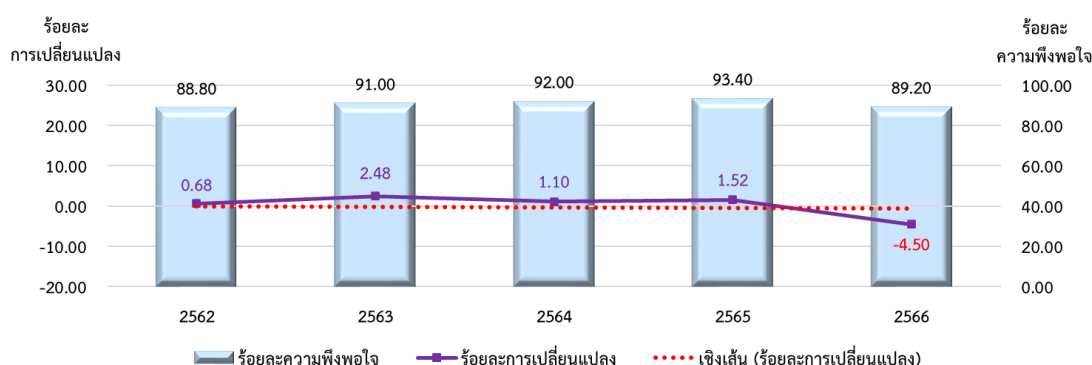
1) การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดมีความน่าสนใจ คะแนนเฉลี่ย 4.27 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.40

2) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดมีความน่าสนใจ คะแนนเฉลี่ย 4.32 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.40

3) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.35 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.00

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 0.68 2.48 1.10 และ 1.52 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 4.50 โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 98

ภาพที่ 98 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566



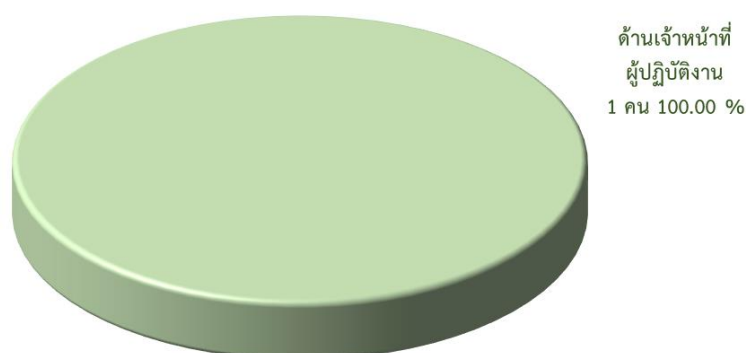
3) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 77 คน มีข้อเสนอแนะ จำนวน 1 คน โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

- 3.1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00)
 - ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ
- 3.2) ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน
 - ไม่มีข้อเสนอแนะ
- 3.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร
 - ไม่มีข้อเสนอแนะ
- 3.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ
 - ไม่มีข้อเสนอแนะ
- 3.5) ด้านการให้บริการ
 - ไม่มีข้อเสนอแนะ

แสดงตามภาพที่ 99

ภาพที่ 99 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



กลุ่มงานประเมินผล กองยุทธศาสตร์และแผนงาน กรมบัญชีกลาง

 ถนนพระรามที่ 6 แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400

 02 - 127 - 7000 ต่อ 6310 , 6517

 www.cgd.go.th

