



รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ

ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



กรมบัญชีกลาง

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
pdf



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

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
e-book



<https://shorturl.asia/k1syS>

2.8.6 สำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต

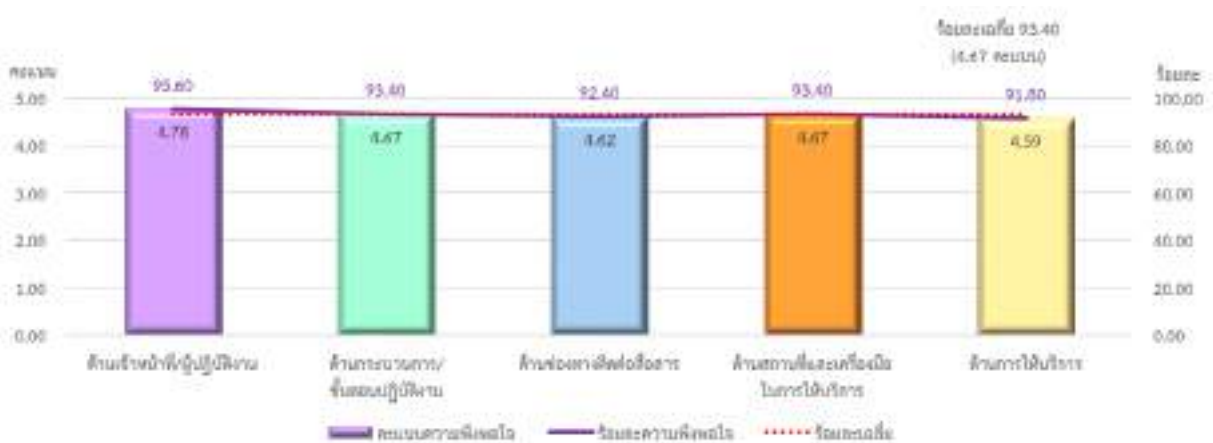
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

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 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ
ของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต 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/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับมอบหมาย	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 จุတ်รอ บ้ายข้อความ 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 GFMS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.68	93.60
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.62	92.40
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว	4.51	90.20
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.49	89.80
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.46	89.20
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (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 และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	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

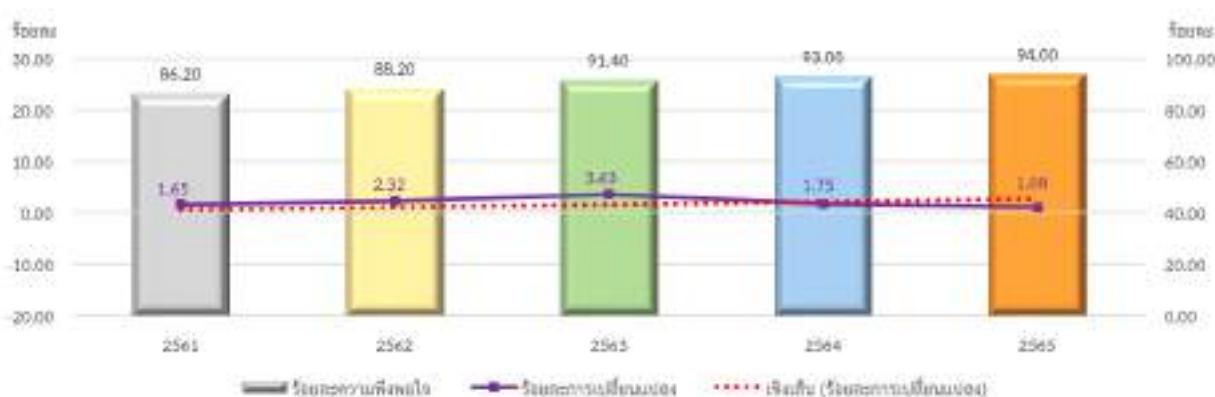
1) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.46 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.20

2) ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงานคลังจังหวัด และการนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80

3) ความสะดวก รวดเร็วของการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร 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 มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้นแสดงตามภาพที่ 515

ภาพที่ 515 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565

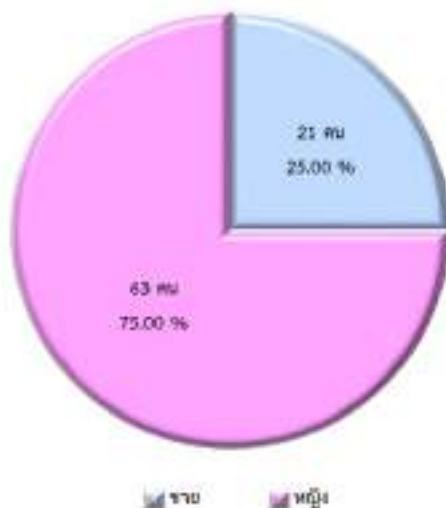


3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต แสดงตามภาพที่ 516 - 520
แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 84 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

3.1) เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 84 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และเป็นเพศหญิง จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 แสดงตามภาพที่ 516

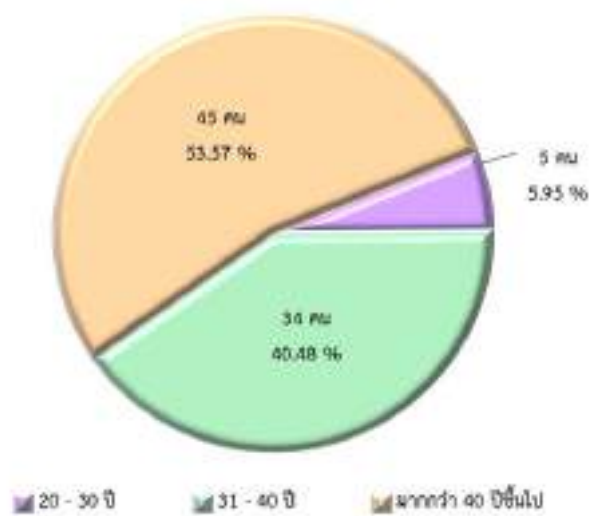
ภาพที่ 516 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต



3.2) อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 84 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไปมากที่สุด 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

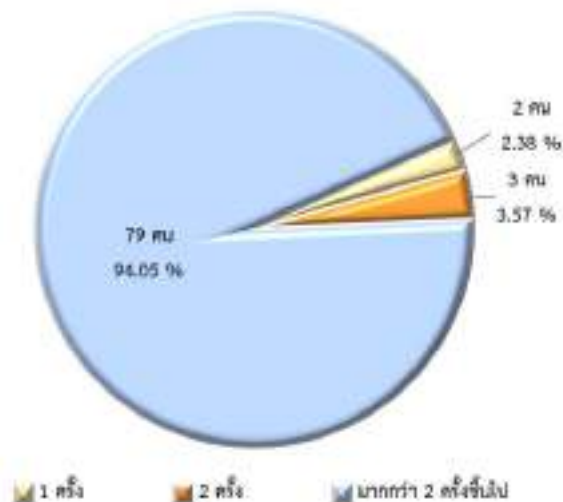
ภาพที่ 517 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต



3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 84 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไปมากที่สุด 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 มีความต้องการกลับมาใช้บริการจำนวน 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 โดยเฉพาะการประสานงาน และการประชาสัมพันธ์

- 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

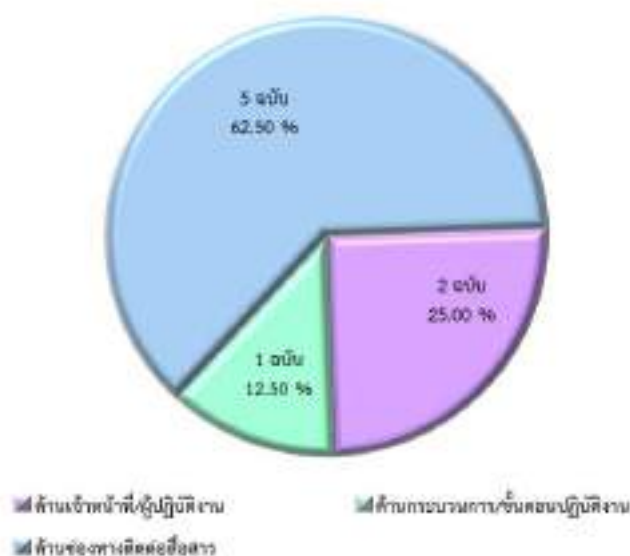
4.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ

- 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