



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองยุทธศาสตร์และแผนงาน กลุ่มงานประเมินผล โทร. ๖๓๑๐ ๖๕๑๗

ที่ กค.๐๔๑๓.๓/๑๖ วันที่ ๒๔ 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



รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
pdf



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

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
e-book



<https://shorturl.asia/k1syS>



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>

2.5.3 สำนักงานคลังจังหวัดน่าน

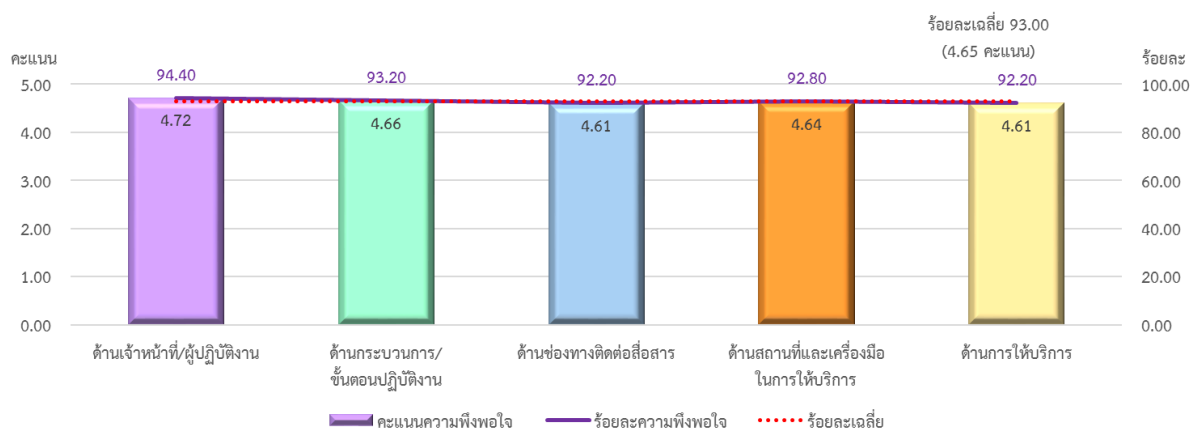
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

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

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.00 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุด ไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือ ในการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.72 4.66 4.64 4.61 และ 4.61 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.40 93.20 92.80 92.20 และ 92.20 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 298 และตารางที่ 80

ภาพที่ 298 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



**ตารางที่ 80 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ
ของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.70	94.00
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.67	93.40
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.68	93.60
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.65	93.00
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.72	94.40
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับมอบหมาย	4.67	93.40
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	4.70	94.00
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.74	94.80
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.77	95.40
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.66	93.20
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.65	93.00
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.67	93.40
3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด	4.65	93.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.61	92.20
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.63	92.60
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.49	89.80
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.65	93.00
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.68	93.60
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.64	92.80
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุโปร่ง บ้ายชั่วคราว บอกรู้แจ้งให้บริการชัดเจน	4.58	91.60
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.63	92.60
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.72	94.40
4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง	4.63	92.60
5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.63	92.60
ด้านการให้บริการ	4.61	92.20
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.68	93.60
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.72	94.40
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.61	92.20
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว	4.56	91.20
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.54	90.80
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.53	90.60
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTb Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.65	93.00
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น	4.51	90.20
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้ทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.58	91.60
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.68	93.60

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจดังนี้

● ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.40

2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.74 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.80

3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และการให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.72 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.40

● ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

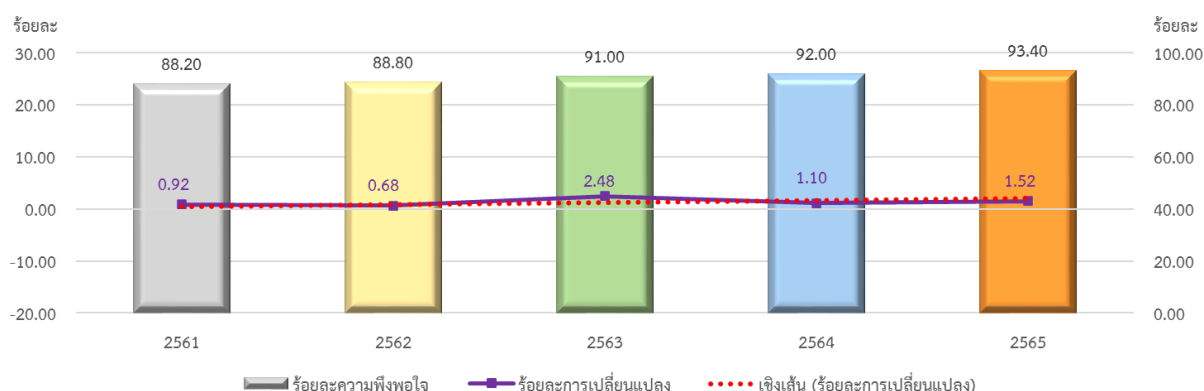
1) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย คะแนนเฉลี่ย 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80

2) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษานโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.51 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.20

3) การไปใช้ประโยชน์ของรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.60

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 0.92 0.68 2.48 1.10 และ 1.52 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 299

ภาพที่ 299 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565

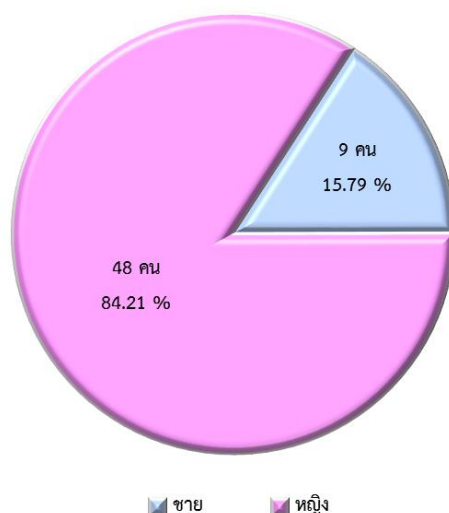


3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน แสดงตามภาพที่ 300 - 304
แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ออกกลับ จำนวน 57 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

3.1) เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 57 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 15.79 และเป็นเพศหญิง จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 84.21 แสดงตามภาพที่ 300

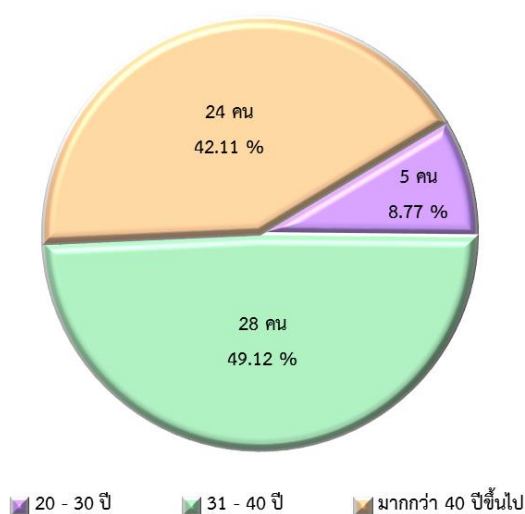
ภาพที่ 300 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน



3.2) อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 57 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี มากที่สุด จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 49.12 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 42.11 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 8.77 แสดงตามภาพที่ 301

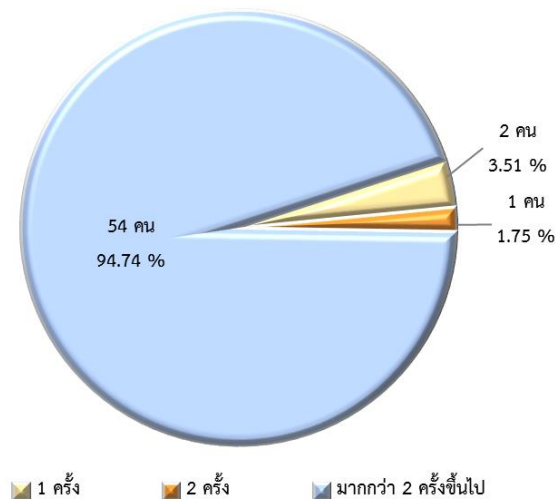
ภาพที่ 301 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน



3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 57 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 94.74 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.51 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 แสดงตามภาพที่ 302

ภาพที่ 302 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน



3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 57 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 303

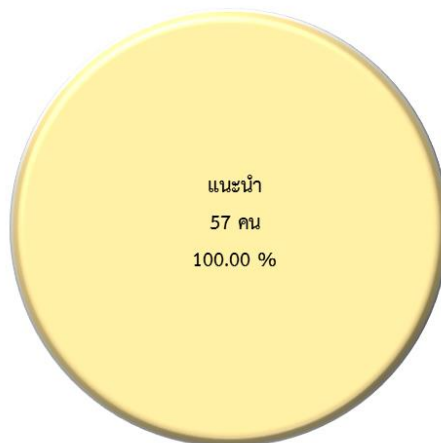
ภาพที่ 303 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน



5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 57 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 304

ภาพที่ 304 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน



4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน

4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 57 ฉบับ พบว่า ไม่มีข้อเสนอแนะ

4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 3 ฉบับ ลดลงเป็นไม่มีข้อเสนอแนะ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ มีจำนวนลดลง ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 81

ตารางที่ 81 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน
ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565

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



กลุ่มงานประเมินผล กองยุทธศาสตร์และแผนงาน กรมบัญชีกลาง



ถนนพระรามที่ 6 แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400



02-127-7000 ต่อ 6310, 6517



www.cgd.go.th
