



# 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>

### 2.2.3 สำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี

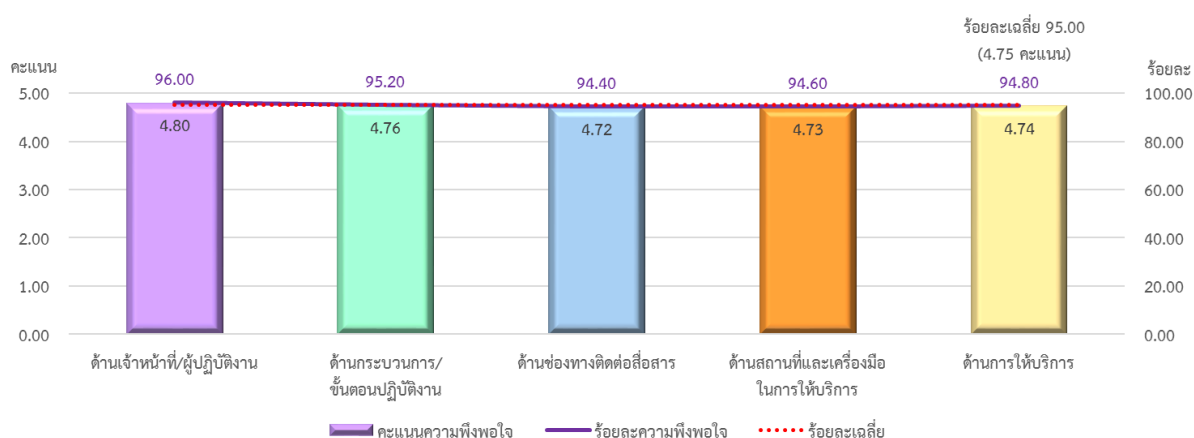
#### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.80 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.00

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.75 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.00 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.80 4.76 4.74 4.73 และ 4.72 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.00 95.20 94.80 94.60 และ 94.40 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 81 และตารางที่ 25

ภาพที่ 81 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี  
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



**ตารางที่ 25 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ  
ของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

| ประเด็น                                                                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                | คะแนน            | ร้อยละ       |
| <b>ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>                                                                                                                  | <b>4.70</b>      | <b>94.00</b> |
| <b>ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>                                                                                            | <b>4.78</b>      | <b>95.60</b> |
| <b>ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>                                                                                                               | <b>4.80</b>      | <b>96.00</b> |
| <b>ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)</b>                                                                                                              | <b>4.75</b>      | <b>95.00</b> |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                                           | <b>4.80</b>      | <b>96.00</b> |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับมอบหมาย                                                                                                                     | 4.78             | 95.60        |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงตามต้องการ                                                                                                                         | 4.76             | 95.20        |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                                        | 4.80             | 96.00        |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                                         | 4.84             | 96.80        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                                         | <b>4.76</b>      | <b>95.20</b> |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน                                                                                                                                        | 4.71             | 94.20        |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                                         | 4.76             | 95.20        |
| 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส<br>เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด                                  | 4.80             | 96.00        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                                                | <b>4.72</b>      | <b>94.40</b> |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                                          | 4.75             | 95.00        |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                                          | 4.69             | 93.80        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                                           | 4.71             | 94.20        |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                                               | 4.71             | 94.20        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                                                  | <b>4.73</b>      | <b>94.60</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุโปร่ง บ้ายชั่วคราว บอกรู้แจ้งให้บริการชัดเจน                                                                                                   | 4.73             | 94.60        |
| 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                                               | 4.71             | 94.20        |
| 3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย                                                                                                                                  | 4.76             | 95.20        |
| 4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง                                                                                                           | 4.71             | 94.20        |
| 5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ                                                                                                         | 4.76             | 95.20        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                                                        | <b>4.74</b>      | <b>94.80</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย<br>และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                                      | 4.76             | 95.20        |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai)<br>สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                          | 4.73             | 94.60        |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                               | 4.80             | 96.00        |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว                                                                                                | 4.69             | 93.80        |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                                                                    | 4.73             | 94.60        |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                                           | 4.69             | 93.80        |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการ<br>ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTb Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.78             | 95.60        |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค<br>เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น                                            | 4.75             | 95.00        |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้ทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง<br>และมีประสิทธิภาพ                                                                            | 4.69             | 93.80        |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้                                                                                                                                  | 4.75             | 95.00        |

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.84 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.80

2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการ ตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส และการให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.80 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.00

3) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับมอบหมาย และมีการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน คะแนนเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

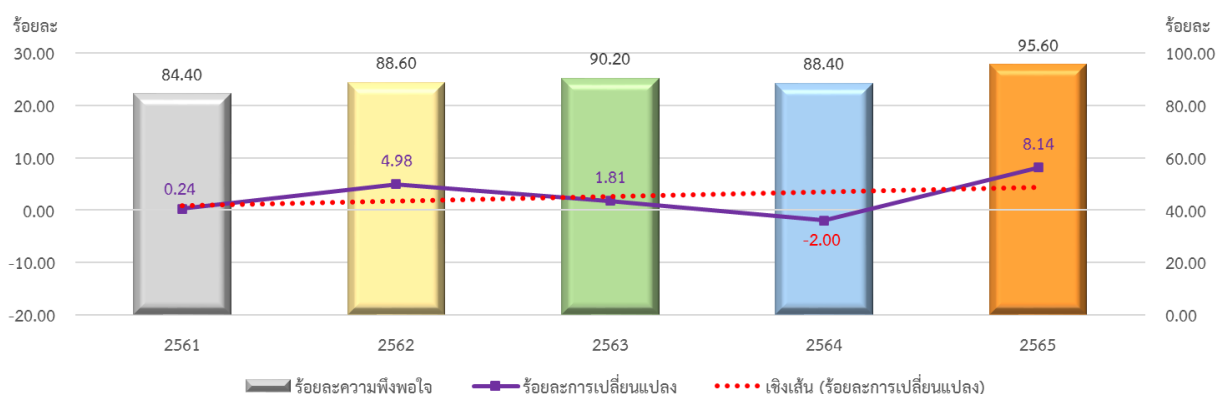
1) ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ความสะดวก รวดเร็วของการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด และความเพียงพอต่อความต้องการในการจัดประชุม/อบรมให้ความรู้อย่างทั่วถึง คะแนนเฉลี่ย 4.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.80

2) ความยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ ความครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ในการเผยแพร่ข้อมูล ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง คะแนนเฉลี่ย 4.71 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.20

3) ความชัดเจนของจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติกร ป้ายข้อความ ความสะดวก รวดเร็ว และควมมีประสิทธิภาพของการให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) และการนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.60

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 0.24 4.98 1.81 และ 8.14 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 2.00 โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 82

ภาพที่ 82 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565

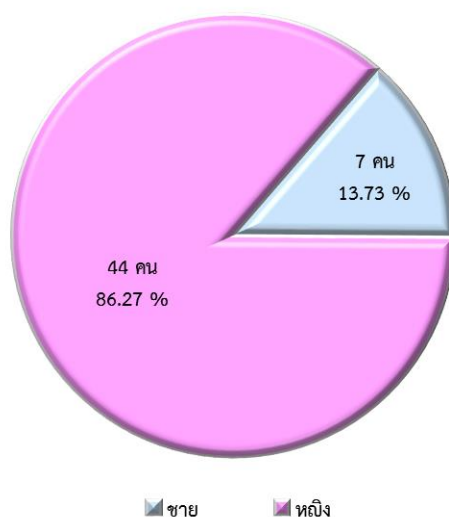


3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี แสดงตามภาพที่ 83 - 87  
แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 51 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

### 3.1) เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 51 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 13.73 และเป็นเพศหญิง จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 86.27 แสดงตามภาพที่ 83

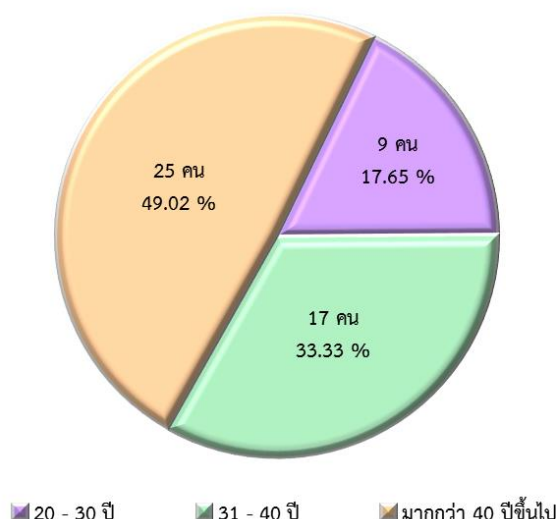
ภาพที่ 83 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี



### 3.2) อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 51 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไปมากที่สุด จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 49.02 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 17.65 แสดงตามภาพที่ 84

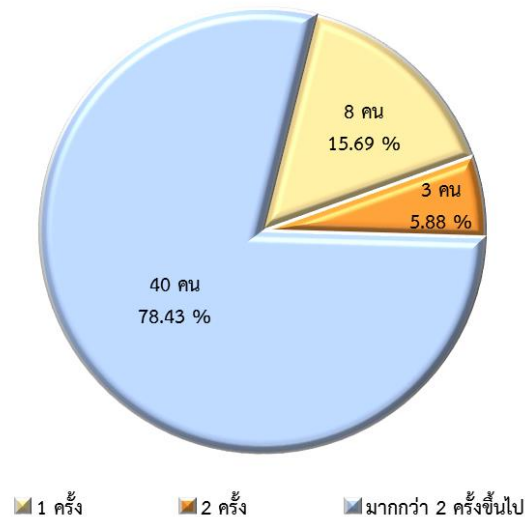
ภาพที่ 84 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี



### 3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 51 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 78.43 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 15.69 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.88 แสดงตามภาพที่ 85

ภาพที่ 85 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี



### 3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 51 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 86

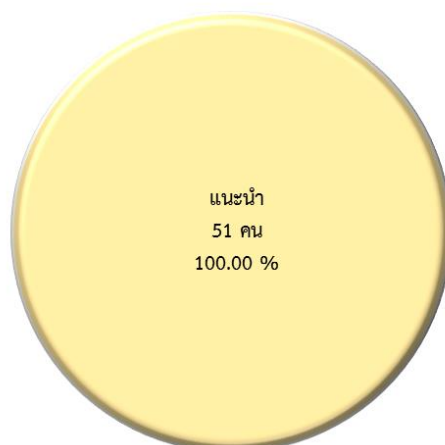
ภาพที่ 86 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี



### 3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 51 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 87

ภาพที่ 87 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี



### 4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี

4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 51 ฉบับ พบว่า ไม่มีข้อเสนอแนะ

4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 10 ฉบับ ลดลงเป็นไม่มีข้อเสนอแนะ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ มีจำนวนลดลง ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 26

ตารางที่ 26 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565

| ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ             | จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ) |                      |
|----------------------------------------|------------------------|----------------------|
|                                        | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564   | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน          | 3                      | 0                    |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน        | 2                      | 0                    |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร               | 4                      | 0                    |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | 0                      | 0                    |
| ด้านการให้บริการ                       | 1                      | 0                    |
| รวมทั้งหมด                             | 10                     | 0                    |