



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>

2.5.6 สำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน

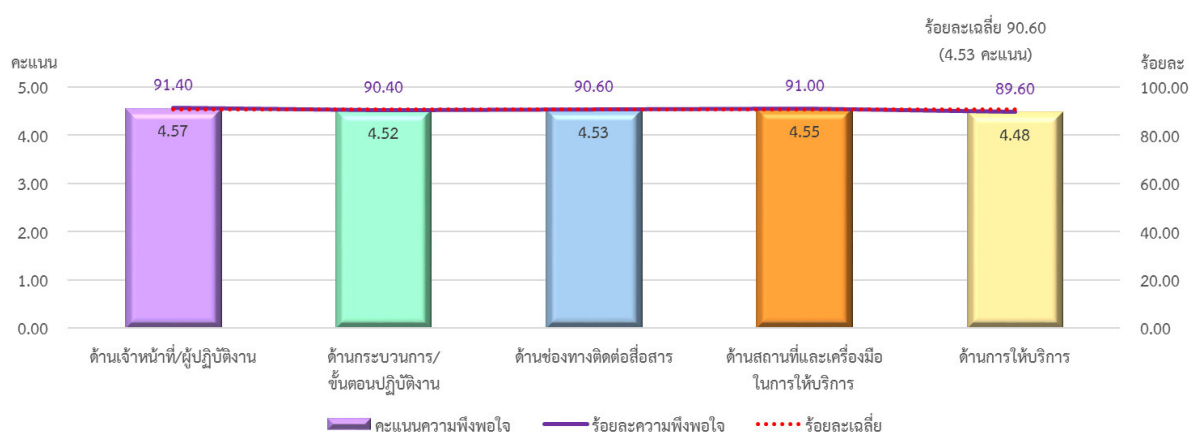
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.60 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่อย่างไรก็ตาม ระดับคะแนนยังต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.62 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.40

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.60 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.57 4.55 4.53 4.52 และ 4.48 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.40 91.00 90.60 90.40 และ 89.60 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 321 และตารางที่ 86

ภาพที่ 321 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



**ตารางที่ 86 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ
ของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.70	94.00
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.58	91.60
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.62	92.40
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.53	90.60
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.57	91.40
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับมอบหมาย	4.56	91.20
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	4.52	90.40
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.58	91.60
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.62	92.40
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.52	90.40
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.52	90.40
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.52	90.40
3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเน้นระยะทางและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด	4.52	90.40
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.53	90.60
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.50	90.00
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.47	89.40
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.54	90.80
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.61	92.20
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.55	91.00
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุโปร่ง บ้ายชั่วคราว บอกรู้แจ้งให้บริการชัดเจน	4.54	90.80
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.52	90.40
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.57	91.40
4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเน้นระยะทาง	4.58	91.60
5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.54	90.80
ด้านการให้บริการ	4.48	89.60
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.58	91.60
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.58	91.60
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.51	90.20
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว	4.41	88.20
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.44	88.80
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.39	87.80
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTb Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.51	90.20
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น	4.47	89.40
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.44	88.80
10) วิทยาการมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.50	90.00

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

● ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.62 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.40

2) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย คะแนนเฉลี่ย คะแนน 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20

3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ ตามมาตรการเว้นระยะห่าง การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน และการให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.60

● ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

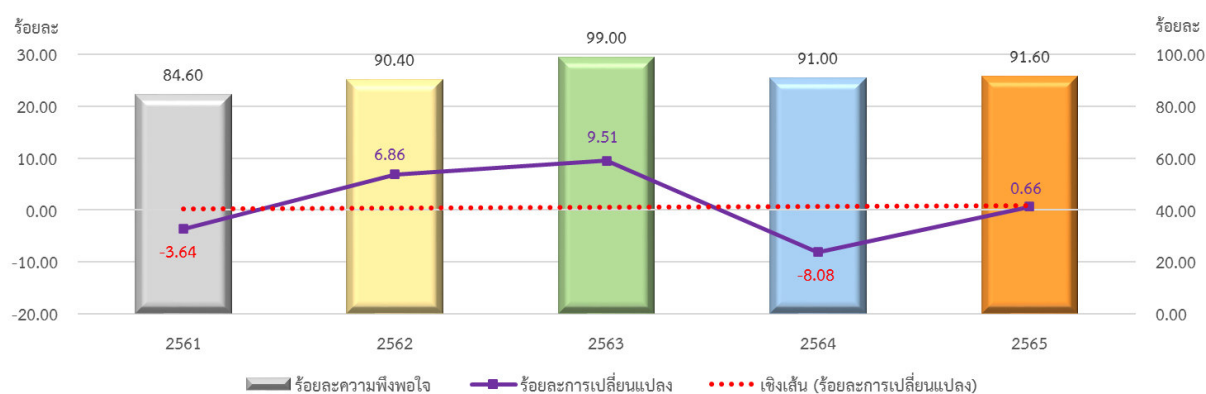
1) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.39 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.80

2) ความสะดวก รวดเร็วของการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค่าประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร คะแนนเฉลี่ย 4.41 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.20

3) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด และความเพียงพอต่อความต้องการในการจัดประชุม/อบรมให้ความรู้อย่างทั่วถึง คะแนนเฉลี่ย 4.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.80

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565) พบว่าปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 3.64 และ 8.08 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 6.86 9.51 และ 0.66 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้นแสดงตามภาพที่ 322

ภาพที่ 322 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565

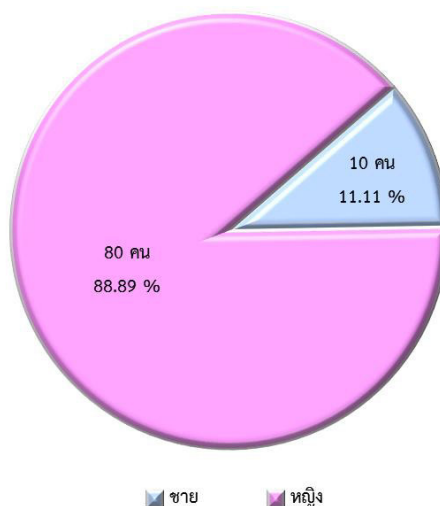


3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน แสดงตามภาพที่ 323 - 327
แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 90 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

3.1) เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 90 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11 และเป็นเพศหญิง จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 88.89 แสดงตามภาพที่ 323

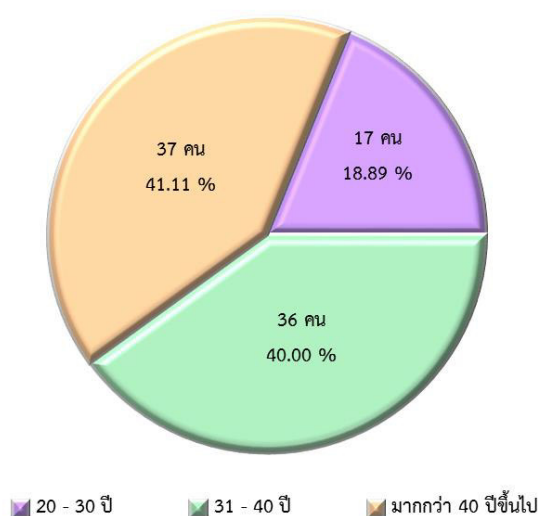
ภาพที่ 323 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน



3.2) อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 90 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 41.11 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 18.89 แสดงตามภาพที่ 324

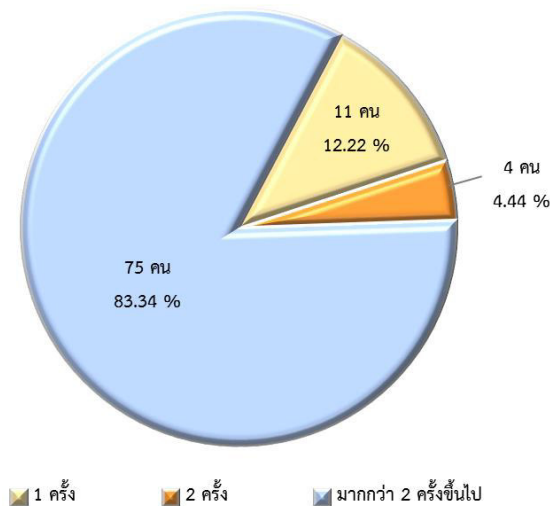
ภาพที่ 324 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน



3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 90 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 83.34 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 12.22 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.44 แสดงตามภาพที่ 325

ภาพที่ 325 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน



3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 90 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 326

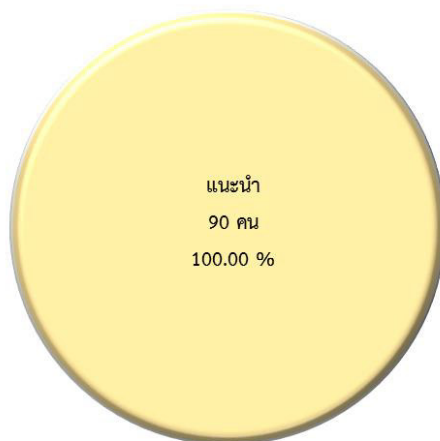
ภาพที่ 326 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน



3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 90 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 327

ภาพที่ 327 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน



4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน

4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 แสดงตามภาพที่ 328

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 90 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 6 ฉบับ โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

4.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 16.67)

- เจ้าหน้าที่ควรตอบคำถามให้ชัดเจน

4.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 16.67)

- ควรลดขั้นตอนการดำเนินงานด้านเอกสารให้น้อยลง

4.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 33.33)

- โทรศัพท์ของหน่วยงานค่อนข้างมีปัญหาบ่อย ติดต่оไม่ได้ ควรเพิ่มช่องทางติดต่อสื่อสารทาง Application Line ซึ่งสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในเรื่องนั้น ๆ ได้โดยตรง เนื่องจาก Line กลุ่มสำนักงานคลังจังหวัดมีการตอบกลับค่อนข้างช้า

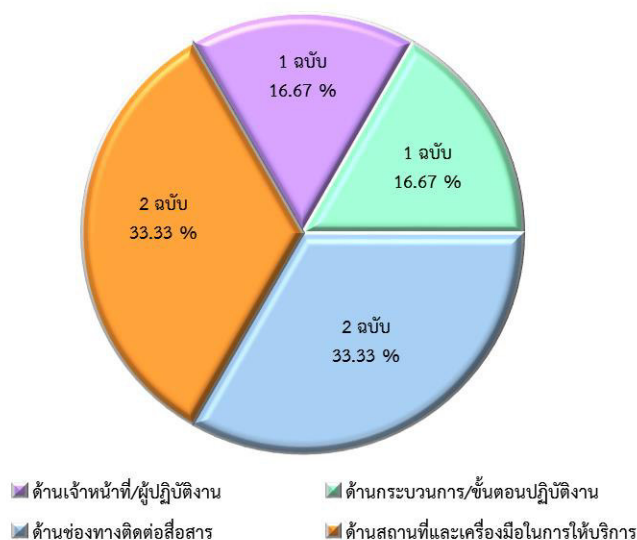
4.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 33.33)

- สถานที่ค่อนข้างคับแคบ
- ควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ

4.1.5) ด้านการให้บริการ

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

ภาพที่ 328 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมเท่ากับปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 6 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร มีจำนวนลดลง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ มีจำนวนเพิ่มขึ้น จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 87

ตารางที่ 87 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ)	
	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	2	1
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1	1
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	3	2
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	0	2
ด้านการให้บริการ	0	0
รวมทั้งหมด	6	6



กลุ่มงานประเมินผล กองยุทธศาสตร์และแผนงาน กรมบัญชีกลาง



ถนนพระรามที่ 6 แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400



02-127-7000 ต่อ 6310, 6517



www.cgd.go.th
