

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563



2.1.2 สำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี

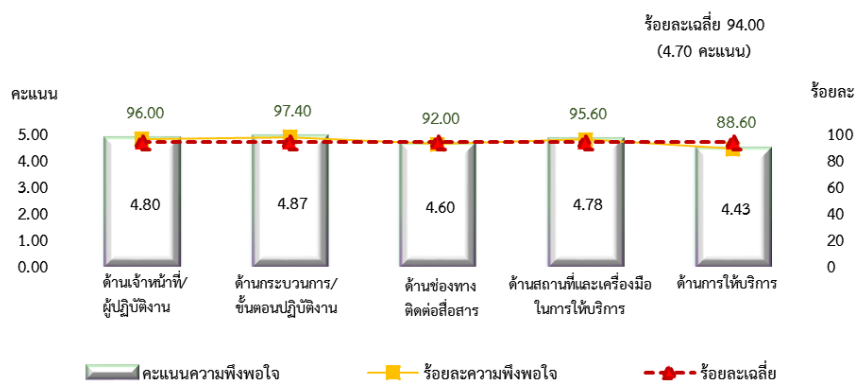
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.59 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.80

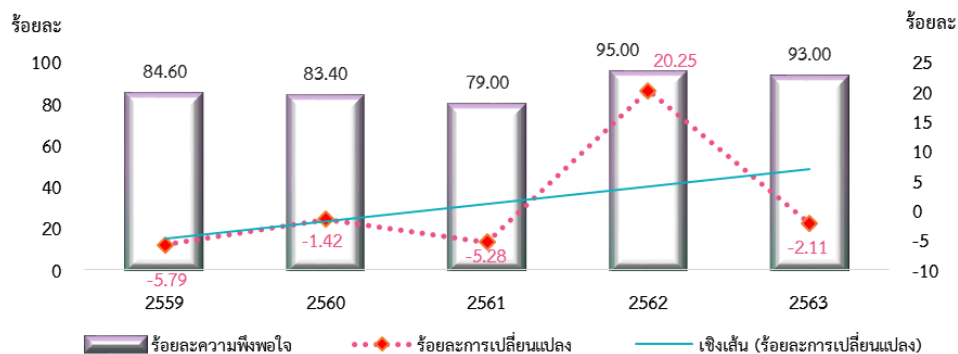
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 12 และตารางที่ 5

ภาพที่ 12 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 2.11 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 13

ภาพที่ 13 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 5 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.65	93.00
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.59	91.80
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.70	94.00
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.80	96.00
1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.87	97.40
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.77	95.40
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.77	95.40
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.77	95.40
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.87	97.40
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.87	97.40
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.87	97.40
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.60	92.00
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.82	96.40
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.46	89.20
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.50	90.00
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.61	92.20
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.78	95.60
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุโปร่ง ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.77	95.40
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.79	95.80
ด้านการให้บริการ	4.43	88.60
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.72	94.40
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.29	85.80
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.50	90.00
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.70	94.00
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์	4.24	84.80
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.18	83.60
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.63	92.60
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซ้อปใช้ และการกักเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น	4.21	84.20
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.29	85.80
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.49	89.80

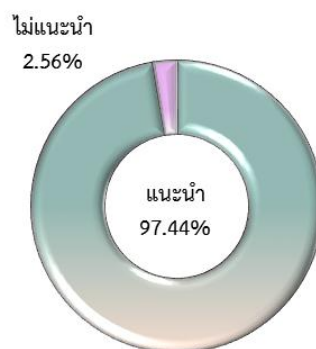
3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี แสดงตามภาพที่ 14

ภาพที่ 14 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี



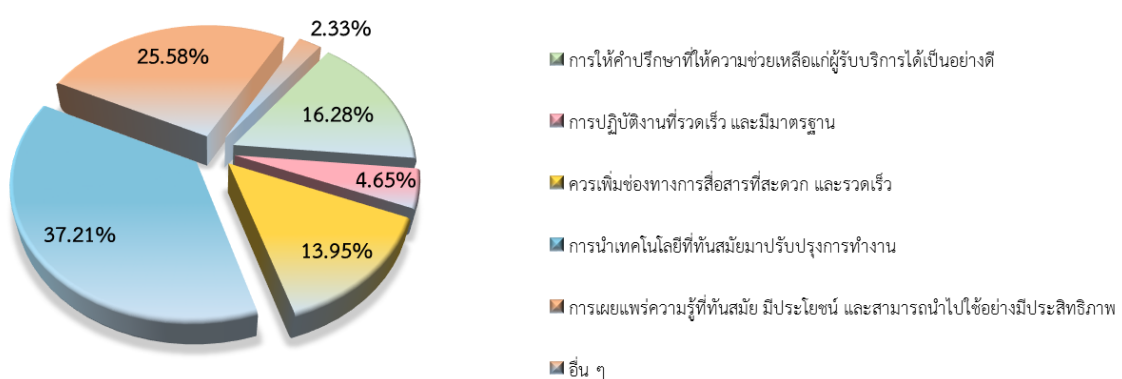
4) การแนะนำให้นำมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี แสดงตามภาพที่ 15

ภาพที่ 15 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้นำมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี แสดงตามภาพที่ 16

ภาพที่ 16 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน GFMS ควรมีจิตบริการ (Service Mind) และควรตอบคำถามหรือแนะนำผู้รับบริการให้เป็นบรรทัดฐานเดียวกัน การให้บริการด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ



กลุ่มงานประเมินผล กอวຍยุทธศาสตร์และแผนงาน กรมบัญชีกลาง
ถนนพระรามที่ ๖ แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
โทร. 02-127-7218 www.cgd.go.th