รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ

ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจฯ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
pdf

https://shorturl.asia/5XdsG

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจฯ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
e-book

https://shorturl.asia/k1syS

กรมบัญชีกลาง

2.1.2 สำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี

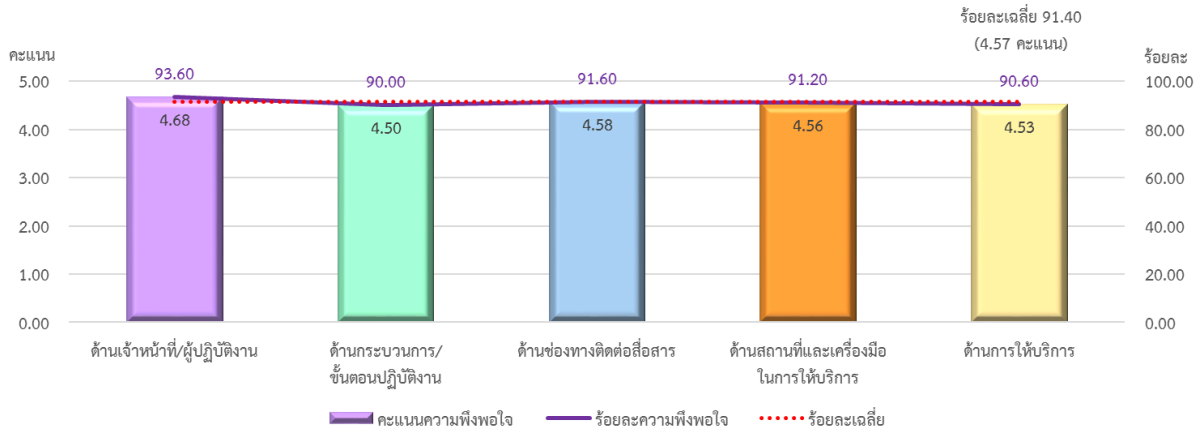
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.60 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่อย่างไรก็ตาม ระดับคะแนนยังต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.80

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.57 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.40 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านการให้บริการ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.68 4.58 4.56 4.53 และ 4.50 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60 91.60 91.20 90.60 และ 90.00 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 14 และตารางที่ 7

ภาพที่ 14 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 7 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.70**	**94.00**
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.63**	**92.60**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.69**	**93.80**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.57**	**91.40**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.68**	**93.60**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.66	93.20
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	4.65	93.00
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.65	93.00
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.74	94.80
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.50**	**90.00**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.43	88.60
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.53	90.60
3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด	4.53	90.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.58**	**91.60**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.62	92.40
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.49	89.80
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.57	91.40
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.63	92.60
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.56**	**91.20**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน	4.51	90.20
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.54	90.80
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.60	92.00
4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง	4.57	91.40
5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.57	91.40
ด้านการให้บริการ	**4.53**	**90.60**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.65	93.00
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.62	92.40
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.53	90.60
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว	4.47	89.40
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.44	88.80
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.46	89.20
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.51	90.20
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น	4.49	89.80
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ	4.51	90.20
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.57	91.40

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.74 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.80

2) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ คะแนนเฉลี่ย 4.66 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.20

3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพและการตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.00

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

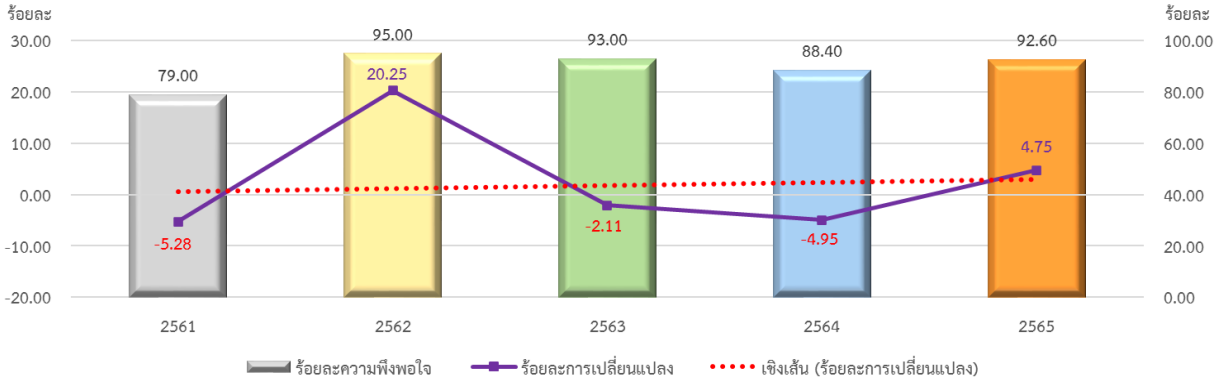
1) ความยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.43 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.60

2) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.80

3) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.46 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.20

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 5.28 2.11 และ 4.95 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 20.25 และ 4.75 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 15

ภาพที่ 15 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565

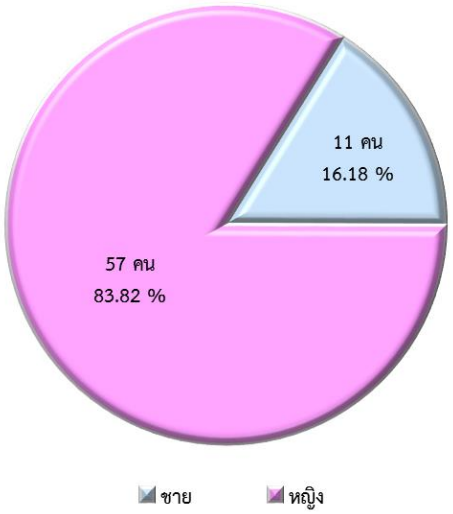


3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี แสดงตามภาพที่ 16 - 20 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 68 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

3.1) เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 68 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 16.18 และเป็นเพศหญิง จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 83.82 แสดงตามภาพที่ 16

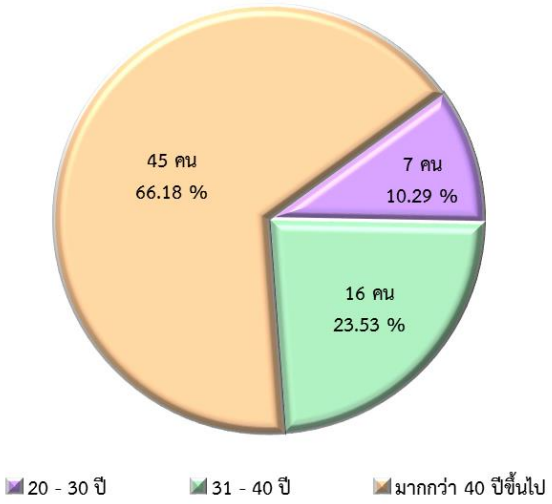
ภาพที่ 16 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี



3.2) อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 68 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 66.18 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 23.53 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 10.29 แสดงตามภาพที่ 17

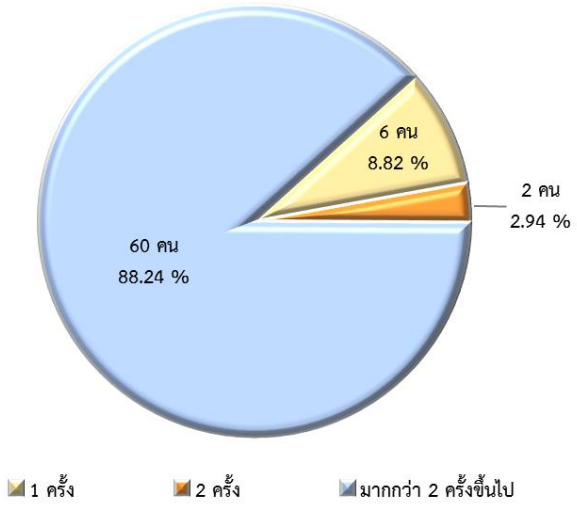
ภาพที่ 17 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี



3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 68 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 88.24 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 8.82 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.94 แสดงตามภาพที่ 18

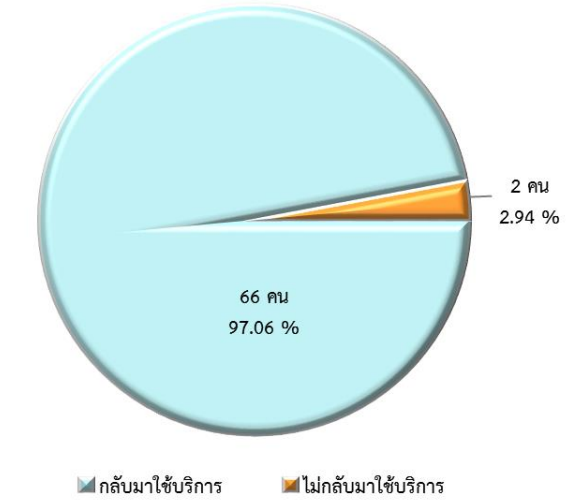
ภาพที่ 18 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี



3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 68 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 97.06 และไม่มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.94 แสดงตามภาพที่ 19

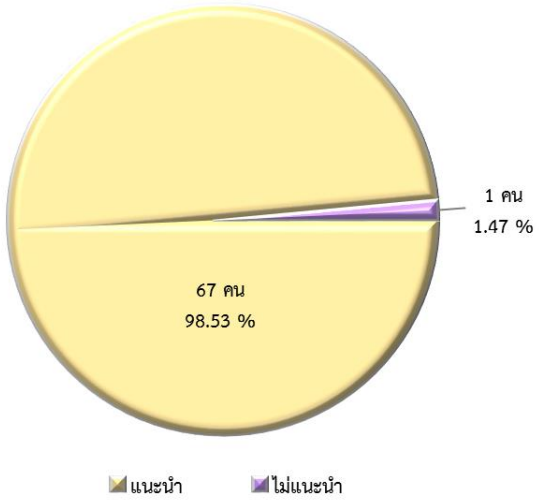
ภาพที่ 19 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี



3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 68 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 98.53 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.47 แสดงตามภาพที่ 20

ภาพที่ 20 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี



4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี

4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 แสดงตามภาพที่ 21

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 68 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 2 ฉบับ โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

4.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 50.00)

- เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยจิตสาธารณะ ควรใช้วาจาและน้ำเสียงที่สุภาพ

4.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

4.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 50.00)

- ควรเพิ่มคู่สายโทรศัพท์ให้มากขึ้น

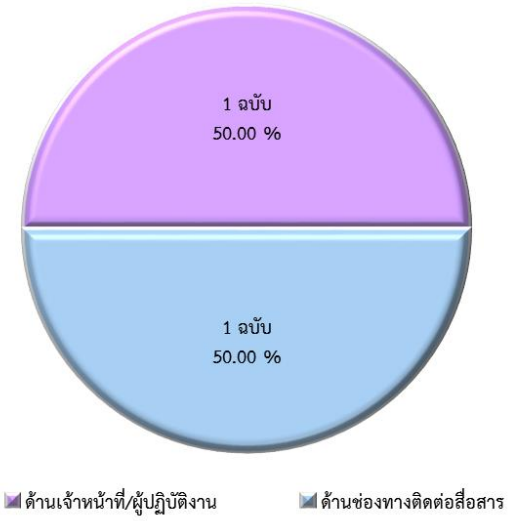
4.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

4.1.5) ด้านการให้บริการ

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

ภาพที่ 21 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 5 ฉบับ ลดลงเป็น 2 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ มีจำนวนลดลง ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 8

ตารางที่ 8 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ)	
	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	2	1
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1	0
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1	1
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	0	0
ด้านการให้บริการ	1	0
รวมทั้งหมด	**5**	**2**

กลุ่มงานประเมินผล กองยุทธศาสตร์และแผนงาน กรมบัญชีกลาง
ถนนพระรามที่ 6 แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
02-127-7000 ต่อ 6310, 6517
www.cgd.go.th