



รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ  
ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563



## 2.4.7 สำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด

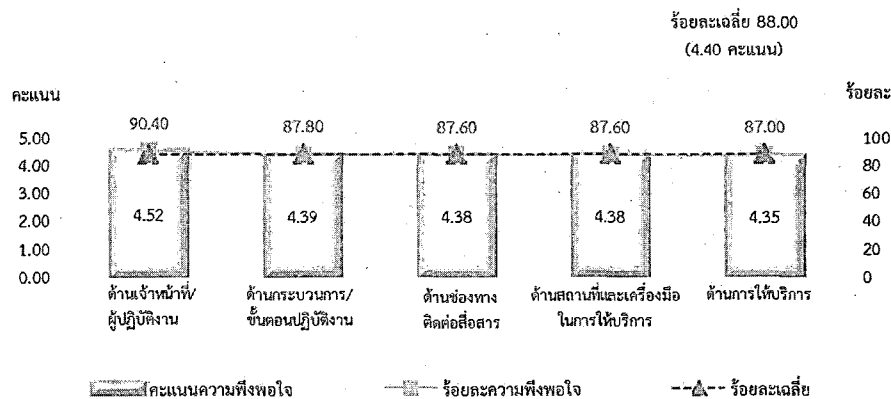
### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.42 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.40 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.43 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.60

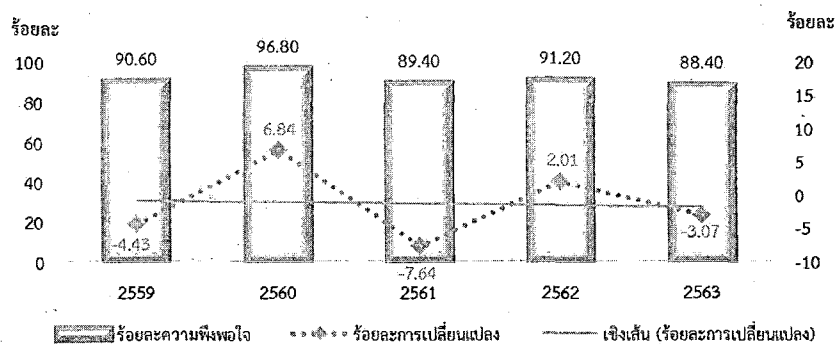
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.40 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.00 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 162 และตารางที่ 35

ภาพที่ 162 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 3.07 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 163

ภาพที่ 163 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563

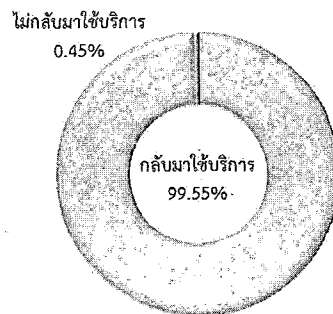


ตารางที่ 35 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                     | ระดับความพึงพอใจ |        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|
|                                                                                                                                                             | คะแนน            | ร้อยละ |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                           | 4.42             | 88.40  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                   | 4.43             | 88.60  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                  | 4.40             | 88.00  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                                                                                                               | 4.52             | 90.40  |
| 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ                                                                                                   | 4.45             | 89.00  |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ                                                                                                       | 4.50             | 90.00  |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                    | 4.55             | 91.00  |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                      | 4.56             | 91.20  |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                                                                                                             | 4.39             | 87.80  |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                    | 4.40             | 88.00  |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                      | 4.37             | 87.40  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                                                                                                                    | 4.38             | 87.60  |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                       | 4.36             | 87.20  |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                       | 4.33             | 86.60  |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                        | 4.39             | 87.80  |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                            | 4.44             | 88.80  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                                                                                                      | 4.38             | 87.60  |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุโปร่ง ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                      | 4.46             | 89.20  |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                | 4.30             | 86.00  |
| ด้านการให้บริการ                                                                                                                                            | 4.35             | 87.00  |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                      | 4.45             | 89.00  |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                      | 4.50             | 90.00  |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                              | 4.45             | 89.00  |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำนาญค่าประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                              | 4.24             | 84.80  |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                       | 4.31             | 86.20  |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                            | 4.28             | 85.60  |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                | 4.34             | 86.80  |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซอปปี้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น | 4.23             | 84.60  |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                       | 4.32             | 86.40  |
| 10) วิทยาการมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                | 4.37             | 87.40  |

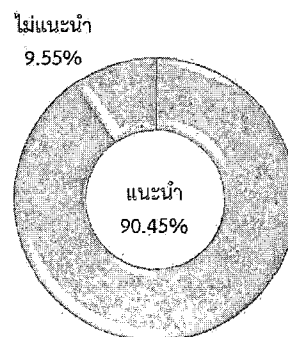
3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด แสดงตามภาพที่ 164

ภาพที่ 164 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด



4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด แสดงตามภาพที่ 165

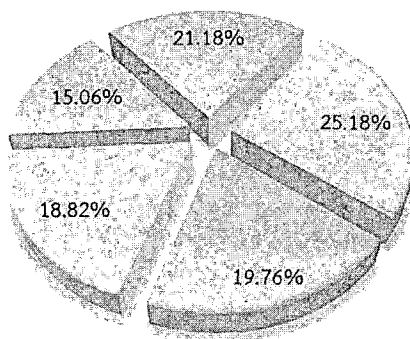
ภาพที่ 165 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด แสดงตาม

ภาพที่ 166

ภาพที่ 166 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด



- ๒๕ การให้คำปรึกษาให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี
- ๒๖ การปฏิบัติงานที่รวดเร็ว และมีมาตรฐาน
- ๒๗ ควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารที่สะดวก และรวดเร็ว
- ๒๘ การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับปรุงการทำงาน
- ๒๙ การเผยแพร่ความรู้ที่ทันสมัย มีประโยชน์ และสามารถนำไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ

6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม