

2.4.4 สำนักงานคลังจังหวัดนครพนม

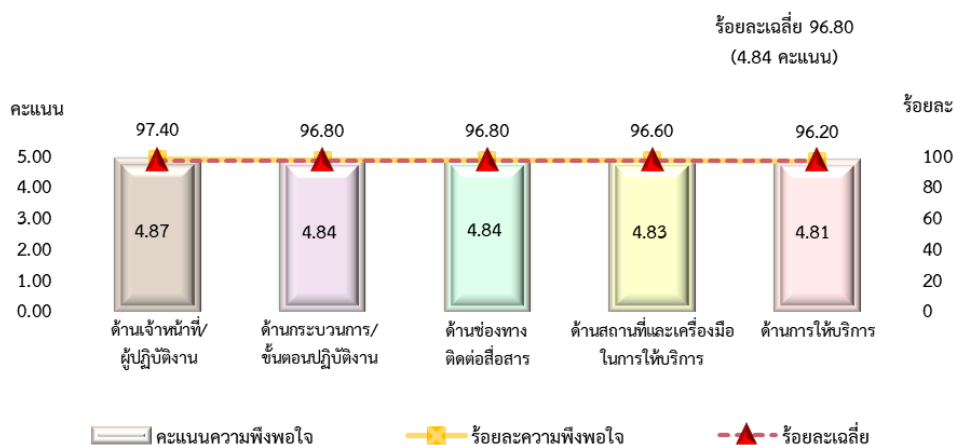
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.84 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.83 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.60

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.84 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.80 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.87 4.84 4.84 4.83 และ 4.81 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.40 96.80 96.80 96.60 และ 96.20 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 228 และตารางที่ 31

ภาพที่ 228 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 31 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.84	96.80
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.83	96.60
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.84	96.80
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.87	97.40
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับมอบ	4.85	97.00
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.85	97.00
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.86	97.20
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.90	98.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.84	96.80
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.84	96.80
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.84	96.80
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.84	96.80
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.85	97.00
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.82	96.40
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.83	96.60
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.84	96.80
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.83	96.60
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุครอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.81	96.20
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.82	96.40
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.85	97.00
ด้านการให้บริการ	4.81	96.20
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.88	97.60
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.83	96.60
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.82	96.40
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำนาญค่าประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.80	96.00
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.81	96.20
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.78	95.60
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.81	96.20
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซิปใช้ และการกักเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.78	95.60
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.79	95.80
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.81	96.20

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน คลังจังหวัดนครพนม โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

● ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.90 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.00

2) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.88 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.60

3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.86 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.20

● ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

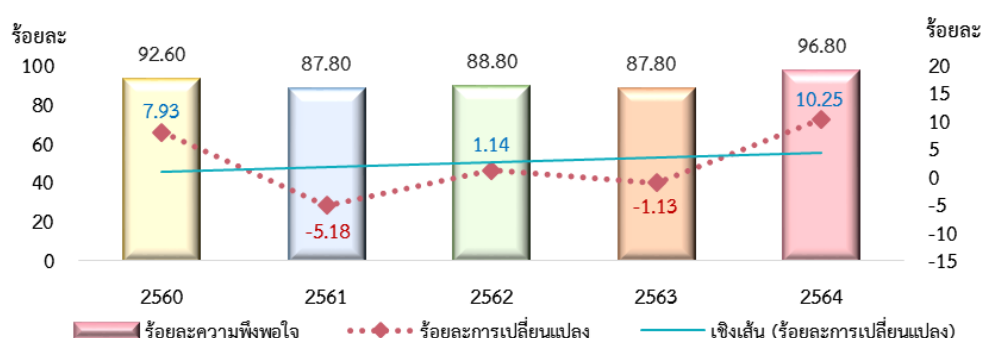
1) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60

2) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.79 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.80

3) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำนาญค่าประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย 4.80 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.00

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 7.93 1.14 และ 10.25 ตามลำดับ พบว่าที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 5.18 และ 1.13 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนมมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 229

ภาพที่ 229 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



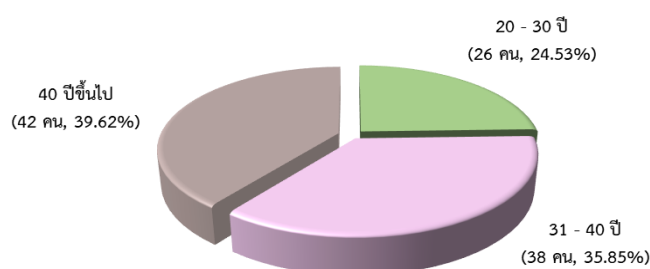
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 106 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 106 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 39.62 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 35.85 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 24.53 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 230

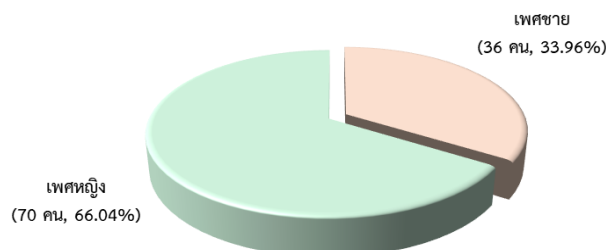
ภาพที่ 230 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 106 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 33.96 และเป็นเพศหญิง จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 66.04 แสดงตามภาพที่ 231

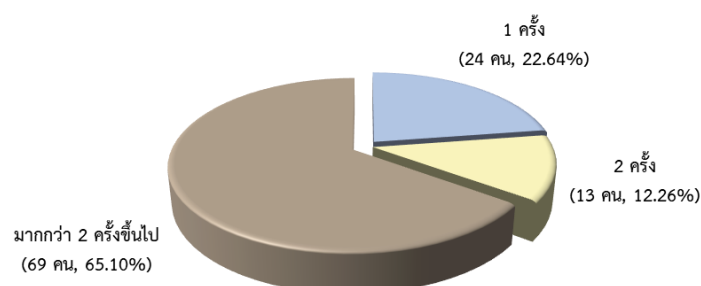
ภาพที่ 231 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 106 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการ มากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 65.10 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 22.64 และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 12.26 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 232

ภาพที่ 232 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 106 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 233

ภาพที่ 233 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม

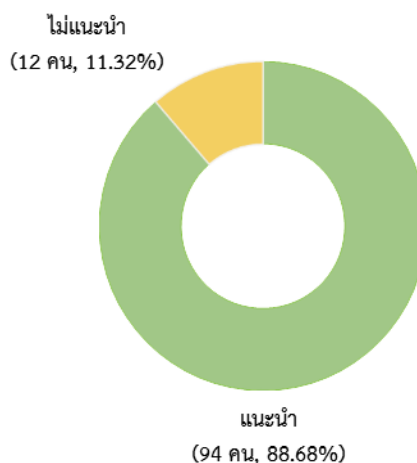


กลับมาใช้บริการ
(106 คน, 100.00%)

5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 106 คน พบว่า มีผู้แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 88.68 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 11.32 แสดงตามภาพที่ 234

ภาพที่ 234 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม



แนะนำ
(94 คน, 88.68%)

6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 106 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 8 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน

ไม่มีข้อเสนอแนะ

2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน (จำนวน 3 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 37.50)

2.1 ควรลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยากซับซ้อน

2.2 ควรมีกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อให้ง่ายต่อการปฏิบัติงาน

3. ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 5 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 62.50)

ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย เช่น Application Line และ Facebook

4. ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ

ไม่มีข้อเสนอแนะ

5. ด้านการให้บริการ

ไม่มีข้อเสนอแนะ

แสดงตามภาพที่ 235

ภาพที่ 235 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม

