

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ  
ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563



## 2.5.3 สำนักงานคลังจังหวัดน่าน

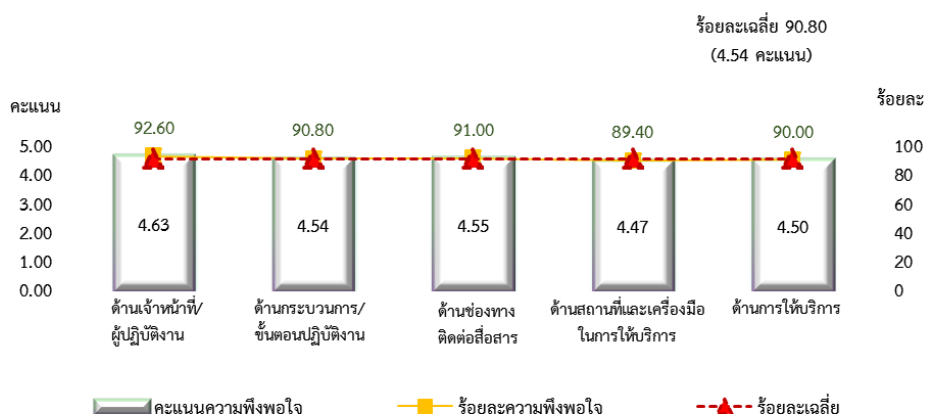
### 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.20

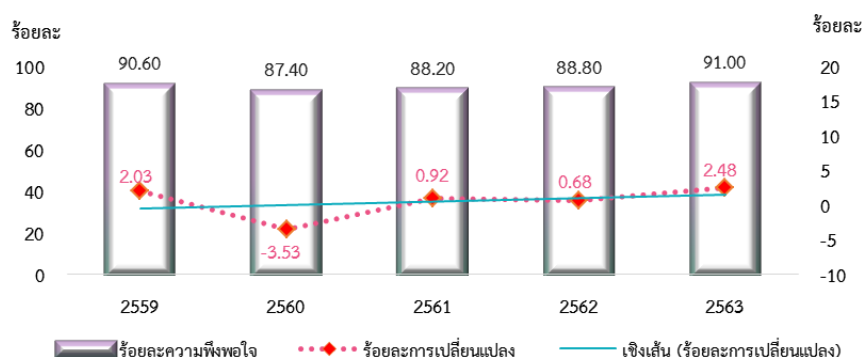
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.54 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.80 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 202 และตารางที่ 43

ภาพที่ 202 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน  
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 2.48 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 203

ภาพที่ 203 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 43 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ประเด็น                                                                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|
|                                                                                                                                                              | คะแนน            | ร้อยละ |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                            | 4.55             | 91.00  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                    | 4.56             | 91.20  |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                                   | 4.54             | 90.80  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน                                                                                                                                | 4.63             | 92.60  |
| 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับผิดชอบ                                                                                                    | 4.60             | 92.00  |
| 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ                                                                                                        | 4.58             | 91.60  |
| 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ                                                                                                                     | 4.66             | 93.20  |
| 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                       | 4.66             | 93.20  |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                                                                                                              | 4.54             | 90.80  |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                                                                                     | 4.50             | 90.00  |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                       | 4.57             | 91.40  |
| ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร                                                                                                                                     | 4.55             | 91.00  |
| 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา                                                                                                        | 4.55             | 91.00  |
| 2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                        | 4.50             | 90.00  |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                                         | 4.54             | 90.80  |
| 4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น                                                                                             | 4.59             | 91.80  |
| ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ                                                                                                                       | 4.47             | 89.40  |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุโปร่ง บ้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                                       | 4.48             | 89.60  |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น                                                                 | 4.46             | 89.20  |
| ด้านการให้บริการ                                                                                                                                             | 4.50             | 90.00  |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                                       | 4.59             | 91.80  |
| 2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                       | 4.64             | 92.80  |
| 3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                                               | 4.47             | 89.40  |
| 4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                                 | 4.40             | 88.00  |
| 5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                                        | 4.52             | 90.40  |
| 6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                             | 4.45             | 89.00  |
| 7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน                 | 4.48             | 89.60  |
| 8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมช้อปใช้ และการกักเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น | 4.43             | 88.60  |
| 9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                                        | 4.49             | 89.80  |
| 10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                                  | 4.53             | 90.60  |

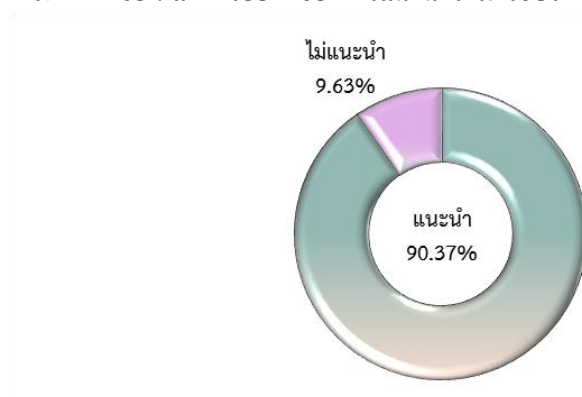
3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน แสดงตามภาพที่ 204

ภาพที่ 204 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน



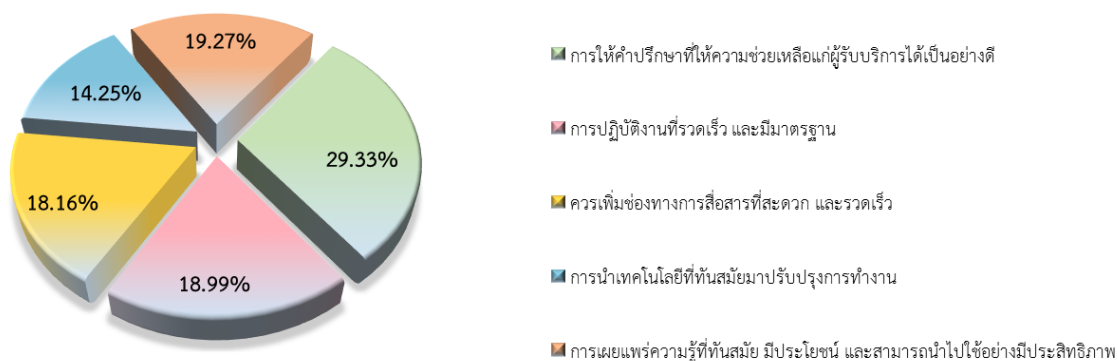
4) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน แสดงตามภาพที่ 205

ภาพที่ 205 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน แสดงตามภาพที่ 206

ภาพที่ 206 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

-