



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานคลังจังหวัดพังงา ฝ่ายบริหารทั่วไป โทร. ๐ ๗๖๔๘ ๑๔๗๖

ที่ พง ๐๐๐๓/๐๖๙๖

วันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานข้อมูลข้อร้องเรียนของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ
ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการให้บริการของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

เรียน คลังจังหวัดพังงา

ตามหนังสือคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA Working Team) หมวด ๓ ที่ กค ๐๔๐๑.๖/๐๐๐๑๒๖ ลงวันที่ ๒๓ มิถุนายน ๒๕๖๓ แจ้งให้สำนักงานคลังจังหวัดจัดทำรายงานข้อร้องเรียนของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่งให้สำนักงานเลขาธิการกรมกลุ่มงานประชาสัมพันธ์ และจัดทำประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการให้บริการของหน่วยงาน เมื่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาใช้บริการ โดยให้ผู้รับบริการตอบแบบแสดงความคิดเห็นและหน่วยงานสรุปผลประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจดังกล่าว เก็บไว้ ณ หน่วยงาน นั้น

สำนักงานคลังจังหวัดพังงา ขอรายงานผลการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ดังนี้

๑. การร้องเรียนของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปรากฏว่า ไม่มีข้อร้องเรียน

๒. สรุปผลประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวบุษรา ตันเล่ง)

นักวิชาการคลังปฏิบัติการ

(นางสาวจารุณี พิณกลั๊บ)

นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ รักษาการแทน

คลังจังหวัดพังงา

แบบฟอร์มประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการบริการของหน่วยงาน

สำนักงานคลังจังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ จำนวน ๖๐ คน

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนที่ได้	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับเฉลี่ย
	๕	๔	๓	๒	๑				
๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ									
๑.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี เป็นมิตร	๒๗๐	๑๒	๙	๐	๐	๒๙๑	๔.๘๕	๙๗.๐๐	ดีมาก
๑.๒ ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น เอาใจใส่ และไม่เลือกปฏิบัติ	๒๗๐	๒๐	๓	๐	๐	๒๙๓	๔.๘๘	๙๗.๖๗	ดีมาก
๑.๓ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน	๒๕๕	๒๘	๖	๐	๐	๒๘๙	๔.๘๒	๙๖.๓๓	ดีมาก
๑.๔ การแต่งกายสุภาพ เหมาะสม	๒๖๕	๒๐	๖	๐	๐	๒๙๑	๔.๘๕	๙๗.๐๐	ดีมาก
ผลรวม						๑๑๖๔	๔.๘๕	๙๗.๐๐	ดีมาก
๒.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ									
๒.๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๒๖๕	๒๘	๐	๐	๐	๒๙๓	๔.๘๘	๙๗.๖๗	ดีมาก
๒.๒ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมตามที่กำหนดไว้	๒๖๐	๓๒	๐	๐	๐	๒๙๒	๔.๘๗	๙๗.๓๓	ดีมาก
๒.๓ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว	๒๖๕	๒๔	๓	๐	๐	๒๙๒	๔.๘๗	๙๗.๓๓	ดีมาก
ผลรวม						๘๗๗	๔.๘๗	๙๗.๔๔	ดีมาก
๓.ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก									
๓.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ	๒๗๕	๒๐	๐	๐	๐	๒๙๕	๔.๙๒	๙๘.๓๓	ดีมาก
๓.๒ จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงง่าย	๒๖๕	๒๘	๐	๐	๐	๒๙๓	๔.๘๘	๙๗.๖๗	ดีมาก
๓.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม สิ่งพิมพ์	๒๗๕	๑๖	๓	๐	๐	๒๙๔	๔.๙๐	๙๘.๐๐	ดีมาก
๓.๔ ความสะอาด เรียบร้อย ของสถานที่ให้บริการ	๒๘๐	๑๖	๐	๐	๐	๒๙๖	๔.๙๓	๙๘.๖๗	ดีมาก
ผลรวม						๑๑๗๘	๔.๙๑	๙๘.๑๗	ดีมาก
๔.ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด									
๔.๑ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๒๗๐	๒๐	๓	๐	๐	๒๙๓	๔.๘๘	๙๗.๖๗	ดีมาก
ผลรวม						๒๙๓	๔.๘๘	๙๗.๖๗	ดีมาก