



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานคลังจังหวัดพะเยา โทรศัพท์ ๐-๕๔๔๔-๙๕๖๓-๔ โทรสาร ๐-๕๔๔๔-๙๕๖๓

ที่ พย ๐๐๐๓.๒/คณ๒

วันที่ ๕ พฤษภาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการจัดเก็บข้อมูลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผลการให้บริการ  
...ของสำนักงานคลังจังหวัด และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัด...

เรียน คลังจังหวัดพะเยา

ตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องการให้บริการคำปรึกษาและข้อมูลของสำนักงานคลังจังหวัด โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานคลังจังหวัดใช้เป็นคู่มือการให้บริการคำปรึกษาและข้อมูลที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาใช้เป็นแนวทางในการกำกับการปฏิบัติงานของการให้บริการคำปรึกษาและข้อมูลให้เกิดประสิทธิภาพ ตัวชี้วัดและเป้าหมายคือร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน (เป้าหมายร้อยละ ๘๕) ซึ่งตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องดังกล่าว กำหนดให้มีการจัดเก็บข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีผลต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดในแต่ละจุดให้บริการ และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัด เสนอคลังจังหวัดเป็นประจำทุกเดือน ภายใน ๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่สุดท้ายของเดือน นั้น

กลุ่มงานกำกับและบริหารการเงินการคลัง ผู้รับผิดชอบกระบวนการตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องการให้บริการคำปรึกษาและข้อมูลของสำนักงานคลังจังหวัด ได้จัดเก็บข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีผลต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยาในแต่ละจุดให้บริการ และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๔ พร้อมสรุปประเด็นตอบข้อหารือให้คำปรึกษาที่น่าสนใจเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางรัศมี ดุ่นสีโส)

นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ

(นางสาวสุรัสวดี เตชะพันธุ์)

คลังจังหวัดพะเยา

สรุปการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ตั้งแต่เดือน เมษายน 2564

| ความพึงพอใจ | การประเมินในแต่ละด้าน      |       |           |                        |       |           |            |       |           |
|-------------|----------------------------|-------|-----------|------------------------|-------|-----------|------------|-------|-----------|
|             | การให้บริการของเจ้าหน้าที่ |       |           | ระยะเวลาในการให้บริการ |       |           | สถานที่    |       |           |
|             | การประเมิน                 | คะแนน | ค่าเฉลี่ย | การประเมิน             | คะแนน | ค่าเฉลี่ย | การประเมิน | คะแนน | ค่าเฉลี่ย |
| พอใจ        | 20                         | 2,000 | 100       | 20                     | 2,000 | 100       | 20         | 2,000 | 100       |
| ไม่พอใจ     | -                          | -     | -         | -                      | -     | -         | -          | -     | -         |
| สรุปผล      | 20                         | 2,000 | 100       | 20                     | 2,000 | 100       | 20         | 2,000 | 100       |

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 100 อยู่ในเกณฑ์ ดีมาก

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 100 อยู่ในเกณฑ์ ดีมาก

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 100 อยู่ในเกณฑ์ ดีมาก

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้อัตราส่วนค่าร้อยละ และวิธีการทางสถิติเบื้องต้นโดยกำหนดให้มี 2 ตัวเลือก คือ พอใจ และ ไม่พอใจ

ให้คะแนนเต็มเท่ากับ 5 คะแนน โดย **พอใจ** เท่ากับ 5 คะแนน **ไม่พอใจ** เท่ากับ 1 คะแนน

และแบ่งเขตค่าตอบของค่าเฉลี่ยตัวกลางเลขคณิต ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.20 - 5.00 = ร้อยละ 84.00 - 100 อยู่ในเกณฑ์ดีมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.40 - 4.19 = ร้อยละ 68.00 - 83.99 อยู่ในเกณฑ์ดี

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.60 - 3.39 = ร้อยละ 52.00 - 67.99 อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.80 - 2.59 = ร้อยละ 36.00 - 51.99 อยู่ในเกณฑ์พอใช้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.79 = ต่ำกว่าร้อยละ 36.00 ลงมา อยู่ในเกณฑ์ควรปรับปรุง

สถิติการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน (สำนักงานคลังจังหวัดพะเยา)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

| เดือน                          | ต.ค.-63 | พ.ย.-63 | ธ.ค.-63 | ม.ค.-64 | ก.พ.-64 | มี.ค.-64 | เม.ย.-64 | พ.ค.-64 | มิ.ย.-64 | ก.ค.-64 | ส.ค.-64 | ก.ย.-64 |
|--------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|----------|----------|---------|----------|---------|---------|---------|
| ทางกายภาพ (จำนวนราย)           | 96      | 151     | 148     | 61      | 94      | 85       | 20       | 8       | 35       | 6       | 30      | 17      |
| ทางอิเล็กทรอนิกส์ (จำนวนครั้ง) | 179     | 122     | 102     | 66      | 104     | 293      | 652      | 276     | 203      | 142     | 103     | 163     |

