



บันทึกข้อความ

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

ที่ พย ๐๐๐๓.๒/ค.พ.๒ วันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการจัดเก็บข้อมูลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผลการให้บริการ
ของสำนักงานคลังจังหวัด และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัด

เรียน คลังจังหวัดพะเยา

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

กลุ่มงานกำกับและบริหารการเงินการคลัง ผู้รับผิดชอบกระบวนการตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องการให้บริการคำปรึกษาและข้อมูลของสำนักงานคลังจังหวัด ได้จัดเก็บข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีผลต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยาในแต่ละจุดให้บริการ และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๔ พร้อมสรุปประเด็นตอบข้อหารือให้คำปรึกษาที่น่าสนใจเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางรัศมี ตุ่นสีใส)

นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ

— ทธว

(นางสาวสุรัสวดี เตชะพันธุ์)

คลังจังหวัดพะเยา

สรุปการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ตั้งแต่เดือน พฤษภาคม 2564

ความพึงพอใจ	การประเมินในแต่ละด้าน								
	การให้บริการของเจ้าหน้าที่			ระยะเวลาในการให้บริการ			สถานที่		
	การประเมิน	คะแนน	ค่าเฉลี่ย	การประเมิน	คะแนน	ค่าเฉลี่ย	การประเมิน	คะแนน	ค่าเฉลี่ย
พอใจ	8	800	100	8	800	100	8	800	100
ไม่พอใจ	-	-	-	-	-	-	-	-	-
สรุปผล	8	800	100	8	800	100	8	800	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

