



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานคลังจังหวัดพะเยา โทรศัพท์ ๐-๕๔๔๔-๙๕๖๓-๔ โทรสาร ๐-๕๔๔๔-๙๕๖๓
ที่ พย ๐๐๐๓.๒/พินดณ วันที่ ๕ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการจัดเก็บข้อมูลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผลการให้บริการ
ของสำนักงานคลังจังหวัด และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัด

เรียน คลังจังหวัดพะเยา

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

กลุ่มงานวิชาการ ผู้รับผิดชอบกระบวนการงานตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องการให้บริการคำปรึกษาและข้อมูลของสำนักงานคลังจังหวัด ได้จัดเก็บข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีผลต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยาในแต่ละจุดให้บริการ และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๕ พร้อมสรุปประเด็นตอบข้อหารือให้คำปรึกษาที่น่าสนใจเรียบเรียงแล้ว รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางนิภาพร เผ่ากันทะ)

นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ

(นางสาวสุรัสวดี เตชะพันธุ์)

คลังจังหวัดพะเยา



สรุปการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ตั้งแต่เดือน มีนาคม 2565

ความพึงพอใจ	การประเมินในแต่ละด้าน								
	การให้บริการของเจ้าหน้าที่			ระยะเวลาในการให้บริการ			สถานที่		
	การประเมิน	คะแนน	ค่าเฉลี่ย	การประเมิน	คะแนน	ค่าเฉลี่ย	การประเมิน	คะแนน	ค่าเฉลี่ย
พอใจ	29	2,900	100	29	2,900	100	29	2,900	100
ไม่พอใจ	-	-	-	-	-	-	-	-	-
สรุปผล	29	2,900	100	29	2,900	100	29	2,900	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. 2565

เดือน	ต.ค.-64	พ.ย.-64	ธ.ค.-64	ม.ค.-65	ก.พ.-65	มี.ค.-65	เม.ย.-65	พ.ค.-65	มิ.ย.-65	ก.ค.-65	ส.ค.-65	ก.ย.-65
ทางกายภาพ (จำนวนราย)	71	50	32	33	29	78						
ทางอิเล็กทรอนิกส์ (จำนวนครั้ง)	171	222	111	181	131	329						

