



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานคลังจังหวัดนครพนม โทร ๐-๔๒๕๑-๑๕๗๕ ต่อ ๑๐๖

ที่ นพ ๐๐๐๓/-

วันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

เรียน คลังจังหวัดนครพนม

ตามที่สำนักงานคลังจังหวัดนครพนม ได้มีคำสั่งแต่งตั้งผู้ควบคุมดูแลและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม โดยภารกิจจะต้องประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการสำนักงานคลังจังหวัดนครพนมแล้ว สรุปผลการดำเนินการพร้อมทั้งรายงานให้ผู้บริหารทราบ นั้น

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม ขอเรียนว่าได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐แล้ว รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบเรียนมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวสุจิตรา วงศ์อินอยู่)
ผู้ควบคุมดูแลศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

ทราบ

(นางวันเพ็ญ อ่ำพาส)
คลังจังหวัดนครพนม



สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานคลังจังหวัดนครพนม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้อัตราส่วนค่าร้อยละ และวิธีทางสถิติเบื้องต้น โดยกำหนดให้มี ๕ ตัวเลือก ให้คะแนนเต็มเท่ากับ ๕ ค่าเฉลี่ยตัวกลาง เท่ากับ ๒.๖๐ และแบ่งเขตคำตอบของค่าเฉลี่ยตัวกลางเลขคณิต ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	๔.๒๐ - ๕.๐๐	อยู่ในเกณฑ์ดีมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๓.๔๐ - ๔.๑๙	อยู่ในเกณฑ์ดี
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๒.๖๐ - ๓.๓๙	อยู่ในเกณฑ์พอใช้
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๑.๘๐ - ๒.๕๙	อยู่ในเกณฑ์น้อย
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	๑.๐๐ - ๑.๗๙	อยู่ในเกณฑ์ควรปรับปรุง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ

๑.๑ ชาย	จำนวน	๕๕	ราย
๑.๒ หญิง	จำนวน	๒๖	ราย

๒. อายุ

๒.๑ ๒๐ - ๓๐ ปี	จำนวน	๙	ราย
๒.๒ ๓๑ - ๔๐ ปี	จำนวน	๗	ราย
๒.๓ ๔๑ - ๕๐ ปี	จำนวน	๒๐	ราย
๒.๔ ๕๑ - ๖๐ ปี	จำนวน	๔๔	ราย

๓. วุฒิการศึกษาสูงสุด

๓.๑ ต่ำกว่าปริญญาตรี	จำนวน	๒๑	ราย
๓.๒ ปริญญาตรี	จำนวน	๖๐	ราย
๓.๓ ปริญญาโท	จำนวน	-	ราย
๓.๔ ปริญญาเอก	จำนวน	-	ราย

๔. ประเภทผู้รับบริการ

๔.๑ ราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน	๖๑	ราย
๔.๒ นักเรียน/นักศึกษา	จำนวน	-	ราย
๔.๓ สื่อมวลชน	จำนวน	-	ราย
๔.๔ ประชาชนทั่วไป	จำนวน	๒๐	ราย

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการ

ที่	ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ค่าคะแนน	คิดเป็นร้อยละ	แปลผล
๑	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ			
	๑) มีการให้บริการลำดับก่อน-หลัง	๔.๒๔	๘๔.๘๑	ดีมาก
	๒) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๔๑	๘๘.๑๘	ดีมาก
	๓) ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๓๑	๘๖.๒๓	ดีมาก
	๔) มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	๔.๓๕	๘๗.๐๑	ดีมาก
	ค่าเฉลี่ย	๔.๓๓	๘๖.๕๖	ดีมาก
๒	ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่			
	๑) ความรู้ความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ	๔.๓๐	๘๕.๙๘	ดีมาก
	๒) ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๔.๒๕	๘๕.๐๐	ดีมาก
	๓) ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๓๐	๘๕.๙๘	ดีมาก
	๔) ดูแลและเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๓๒	๘๖.๔๔	ดีมาก
	๕) ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	๔.๔๑	๘๘.๑๘	ดีมาก
	๖) มีเอกสาร/ข่าวแจก แนะนำข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ	๔.๒๔	๘๔.๗๙	ดีมาก
	ค่าเฉลี่ย	๔.๓๐	๘๕.๙๘	ดีมาก
๓	ด้านสถานที่/อุปกรณ์			
	๑) มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	๔.๒๓	๘๔.๖๒	ดีมาก
	๒) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๔.๒๖	๘๕.๓๐	ดีมาก
	๓) มีศูนย์ข้อมูลข่าวสาร/ภาพข่าว ไว้บริการ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ และคอมพิวเตอร์	๔.๒๕	๘๕.๐๐	ดีมาก
	ค่าเฉลี่ย	๔.๒๕	๘๕.๐๐	ดีมาก
	ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๒๙	๘๕.๘๐	ดีมาก

จากข้อมูลตามตาราง ส่วนที่ ๒ แสดงให้เห็นว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในเกณฑ์ ดีมาก ซึ่งสามารถแบ่งเป็นด้านต่างๆ ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ	เฉลี่ยเท่ากับ	๔.๓๓	คิดเป็นร้อยละ	๘๖.๕๖
๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	เฉลี่ยเท่ากับ	๔.๓๐	คิดเป็นร้อยละ	๘๕.๙๘
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	เฉลี่ยเท่ากับ	๔.๒๕	คิดเป็นร้อยละ	๘๕.๐๐

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม อยู่ในเกณฑ์ดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐