



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร ฝ่ายบริหารทั่วไป โทร. ๐ ๔๒๖๑ ๑๕๐๒ มท. ๔๙๑๗๓  
ที่ มท ๐๐๐๓/๔๔๕ วันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสถิติการให้บริการและสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร  
ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๕

เรียน คลังจังหวัดมุกดาหาร

ตามคำสั่งสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร ที่ ๒๘/๒๕๖๔ ลงวันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ One Stop Service เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้บริการ ผู้มาติดต่อราชการและผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างถูกต้องตามมาตรฐานการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยให้ฝ่ายบริหารทั่วไปสรุปผลการประเมินความพึงพอใจประจำเดือน ภายในวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป นั้น

ฝ่ายบริหารทั่วไป ได้รวบรวมสถิติการให้บริการ (เอกสารแนบ ๑) และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร (เอกสารแนบ ๒) ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๕ เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบเรียนมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ เพื่อแจ้งเวียนให้เจ้าหน้าที่ทุกคนทราบ

(นายจตุรงค์ ดีวงศ์)  
เจ้าหน้าที่การคลัง

(นางสาวสุกัญญา บุญวรรณ)  
นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ

ทราบ/แจ้งเวียนเจ้าหน้าที่ทุกคนทราบ

(นายปรีชา เจริญทรง)  
คลังจังหวัดมุกดาหาร



สถิติการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร  
ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๕

| ช่องทาง                                                    | จำนวน<br>ครั้ง | ผลการปฏิบัติเป็นไปตามมาตรฐาน |                |                    | ระยะเวลา<br>มาตรฐาน                 |
|------------------------------------------------------------|----------------|------------------------------|----------------|--------------------|-------------------------------------|
|                                                            |                | เร็วกว่า<br>มาตรฐาน          | ตาม<br>มาตรฐาน | ช้ากว่า<br>มาตรฐาน |                                     |
| ๑. ณ จุดประชาสัมพันธ์                                      |                |                              |                |                    |                                     |
| ๑.๑ ติดต่อด้วยตนเอง                                        | ๑๑๖            | ๑๐๒                          | ๑๔             | -                  | ตามคู่มือมาตรฐาน<br>การให้บริการฯ   |
| ๑.๒ ทางโทรศัพท์<br>(Call Center)                           | ๑๓๗            | -                            | ๑๓๗            | -                  | ตามคู่มือมาตรฐาน<br>การรับโทรศัพท์ฯ |
| ๒. ช่องทาง Online                                          |                |                              |                |                    |                                     |
| ๒.๑ Website สำนักงาน<br>และ Website ศูนย์ข้อมูล<br>ข่าวสาร | -              | -                            | -              | -                  | ภายใน ๑ ชั่วโมง                     |
| ๒.๒ ระบบ MDH-FDS                                           | -              | -                            | -              | -                  | ภายใน ๑ ชั่วโมง                     |
| ๒.๓ Facebook                                               | -              | -                            | -              | -                  | ภายใน ๑ ชั่วโมง                     |
| ๒.๔ Line Group                                             | ๓๙             | ๓๒                           | ๗              | -                  | ภายใน ๑ ชั่วโมง                     |
| ๒.๕ E-mail                                                 | -              | -                            | -              | -                  | ภายใน ๑ วัน                         |
| ๒.๖ อื่น ๆ                                                 | -              | -                            | -              | -                  | ภายใน ๑ วัน                         |



**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร**  
**ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๕**

**๑. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล**

โดยการให้ผู้รับบริการ จำนวน ๑๑๖ คนตอบแบบประเมินฯ ซึ่งได้รับกลับคืนมา จำนวน ๑๑๖ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของแบบประเมิน

**๒. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล**

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

|                  |           |               |              |                        |
|------------------|-----------|---------------|--------------|------------------------|
| ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ | ๔.๒๐-๕.๐๐ | ร้อยละ        | ๘๔.๐๐-๑๐๐.๐๐ | อยู่ในเกณฑ์ดีมาก       |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง | ๓.๔๐-๔.๑๙ | ร้อยละ        | ๖๘.๐๐-๘๓.๙๙  | อยู่ในเกณฑ์ดี          |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง | ๒.๖๐-๓.๓๙ | ร้อยละ        | ๕๒.๐๐-๖๗.๙๙  | อยู่ในเกณฑ์พอใช้       |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง | ๑.๘๐-๒.๕๙ | ร้อยละ        | ๓๖.๐๐-๕๑.๙๙  | อยู่ในเกณฑ์น้อย        |
| ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ | ๑.๐๐-๑.๗๙ | ต่ำกว่าร้อยละ | ๓๖.๐๐        | อยู่ในเกณฑ์ควรปรับปรุง |

**๓. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

**ตารางแสดงข้อมูลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร**

| ลำดับ               | ประเด็นคำถาม                       | $\bar{x}$ | แปลผล |
|---------------------|------------------------------------|-----------|-------|
| ๑                   | ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ        | ๕.๐๐      | ดีมาก |
| ๒                   | ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก   | ๔.๙๕      | ดีมาก |
| ๓                   | ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน | ๔.๙๗      | ดีมาก |
| ๔                   | ด้านระยะเวลาการให้บริการ           | ๔.๙๘      | ดีมาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม        |                                    | ๔.๙๗      | ดีมาก |
| คิดเป็นร้อยละ (KPI) |                                    | ๙๙.๔๘     |       |

จากตารางแสดงข้อมูลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร แสดงให้เห็นว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๔๘

**๔. บุคลากรของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหารที่ผ่านประทับใจการให้บริการ**

|                              |                     |
|------------------------------|---------------------|
| ๔.๑ นางวิจิตรา แก้วอ่อน      | คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๓๐ |
| ๔.๒ นางวิภา สุทธิประภา       | คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๖๐ |
| ๔.๓ นางสาวรุจิเรศน์ บุญเทียม | คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๕๐ |

