



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร ฝ่ายบริหารทั่วไป โทร. ๐ ๔๒๖๑ ๑๕๐๒ มท. ๔๙๑๕๗

ที่ มท ๐๐๐๓/๐๔๒

วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสถิติการให้บริการและสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๖

เรียน คลังจังหวัดมุกดาหาร

ตามคำสั่งสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร ที่ ๑๙/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๕ เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ One Stop Service เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้บริการ ผู้มาติดต่อราชการและผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างถูกต้องตามมาตรฐานการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยให้ฝ่ายบริหารทั่วไป สรุปผลการประเมินความพึงพอใจประจำเดือน ภายในวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป นั้น

ฝ่ายบริหารทั่วไป ได้รวบรวมสถิติการให้บริการ (เอกสารแนบ ๑) และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร (เอกสารแนบ ๒) ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๖ เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบเรียนมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายจตุรงค์ ดีวงศ์)
เจ้าหน้าที่การคลัง

(นางสาวทิพาภรณ์ ลามรัตน์)
นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ

ทราบ/แจ้งเวียนเจ้าหน้าที่ทุกคนทราบ

(นางจุฑามาศ กำจรมณกุล)
คลังจังหวัดมุกดาหาร

สถิติการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร
ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๖

ช่องทาง	จำนวน ครั้ง	ผลการปฏิบัติเป็นไปตามมาตรฐาน			ระยะเวลา มาตรฐาน
		เร็วกว่า มาตรฐาน	ตาม มาตรฐาน	ช้ากว่า มาตรฐาน	
๑. ณ จุดประชาสัมพันธ์					
๑.๑ ติดต่อด้วยตนเอง	๓๖	๖	๓๐	-	ตามคู่มือมาตรฐาน การให้บริการฯ
๑.๒ ทางโทรศัพท์ (Call Center)	๕๕	-	๕๕	-	ตามคู่มือมาตรฐาน การรับโทรศัพท์ฯ
๒. ช่องทาง Online					
๒.๑ Website สำนักงาน และ Website ศูนย์ข้อมูล ข่าวสาร	-	-	-	-	ภายใน ๑ ชั่วโมง
๒.๒ ระบบ MDH-FDS	-	-	-	-	ภายใน ๑ ชั่วโมง
๒.๓ Facebook	๕	-	๕	-	ภายใน ๑ ชั่วโมง
๒.๔ Line Group	๑๓๑	๑๒๕	๖	-	ภายใน ๑ ชั่วโมง
๒.๕ E-mail	๑๒๘	-	๑๒๘	-	ภายใน ๑ วัน
๒.๖ อื่น ๆ	-	-	-	-	ภายใน ๑ วัน

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร
ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๖

๑.วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

โดยการให้ผู้รับบริการ จำนวน ๑๔๐ คน ตอบแบบประเมินฯ ซึ่งได้รับกลับคืนมา จำนวน ๑๓๒ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๙ 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	๔.๙๗	ดีมาก
๒	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๙๘	ดีมาก
๓	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔.๙๘	ดีมาก
๔	ด้านระยะเวลาการให้บริการ	๔.๙๗	ดีมาก
ค่าเฉลี่ยรวม		๔.๙๘	ดีมาก
คิดเป็นร้อยละ (KPI)		๙๙.๕๕	

จากตารางแสดงข้อมูลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร แสดงให้เห็นว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร อยู่ในระดับ ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๕

๔. บุคลากรของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหารที่ท่านประทับใจการให้บริการสูงสุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่

๔.๑ นางวิจิตรา แก้วอ่อน	คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๘๐
๔.๒ นางเมตตา อินธิแสง	คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๕๐
๔.๓ นางวิไลดา ปรางทอง	คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๖๐