



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองสวัสดิการสังคม อบต.หนองบัวแก้ว
ที่ 82007/ วันที่ 26 มีนาคม 2563

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว

ตามที่กองสวัสดิการสังคมองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้วได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้วหรือประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการด้านงานผู้สูงอายุและผู้พิการ รวมถึงผู้มาลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิรับเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด ตามปีงบประมาณ 2562 ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาสรุปผลเพื่อให้มีการปรับปรุงและดำเนินการแก้ไขบริการและข้อบกพร่องของบริการในด้านให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น กองสวัสดิการสังคมจึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้วประจำปีงบประมาณ 2562 รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบ มาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายวุฒิชัย ยศไกร)
ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม

ความเห็นของนายก อบต.
ได้พิจารณาแล้ว



ทราบ



ความคิดเห็นอื่น

.....
.....
.....

(ลงชื่อ)

(นายสุรัตน์ เสียมไธสง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว

แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ของ
กองสวัสดิการสังคม อบต.หนองบัวแก้ว

ปีงบประมาณ 2562

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการบริการทั้งหมด จำนวน 50 คน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่1: ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

เพศ	ชาย	จำนวน 2 คน	หญิง	จำนวน 48 คน
อายุ	1. 15-20 ปี	จำนวน 1 คน	2. 21-30 ปี	จำนวน 16 คน
	3. 31-40 ปี	จำนวน คน	4. 41-50 ปี	จำนวน 16 คน
	5. 51-60 ปี	จำนวน 1 คน	6. 60 ปีขึ้นไป	จำนวน 16 คน
ระดับการศึกษา	1. ปวช.	จำนวน คน	2. อนุปริญญา/ปวส.	จำนวน คน
	3. ปริญญาตรี	จำนวน คน	4. ปริญญาโท	จำนวน คน
	5. ปริญญาเอก	จำนวน คน	6. อื่นๆ	จำนวน คน

ส่วนที่2: เรื่องที่ขอรับบริการ

1. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	จำนวน 16 คน
2. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ	จำนวน 2 คน
3. การขอรับเงินอุดหนุนเด็กแรกคลอด	จำนวน 32 คน
4. อื่น ๆ	

ส่วนที่3: แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย (คน)	ควร ปรับปรุง (คน)
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(เฉลี่ย)	47.75	40.50	6.25	0.50	0
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี สุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	57	33	4	1	0
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และเอาใจใส่	52	38	5	0	0
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซัก อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ	44	45	5	1	0
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่ เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	38	46	11	0	0
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ(เฉลี่ย)	32.50	45.75	15.50	1.25	0
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	39	36	18	2	0
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	37	51	6	1	0
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน สะดวก รวดเร็ว	33	48	14	0	0
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	21	48	24	2	0
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(เฉลี่ย)	37.67	41.67	14.67	0.67	0.34
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	53	34	6	2	0
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ	31	47	16	0	1
3. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อา อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	29	44	22	0	0
ค่าเฉลี่ย(คน)	39.46	42.73	11.91	0.82	0.09

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. กลุ่มผู้มารับบริการของกองสวัสดิการสังคมจะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชายผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 และ 40-60 ปีและส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับป.6

2. ผู้มารับบริการจะขอรับบริการในเรื่อง การขอรับเงินอุดหนุนเด็กแรกคลอดและการขอรับเบี้ยยังชีพ

3. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมอบต.หนองบัวแก้ว

ในภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับมาก ระดับมากที่สุด ระดับปานกลาง ระดับน้อย ระดับควรปรับปรุง จำนวน 1 ราย โดยรายการประเมินทั้ง 3 ด้าน รวม 11รายการ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในมี

ในระดับมากเฉลี่ย 42.73 คิดเป็นร้อยละ 44.98ระดับมากที่สุด เฉลี่ย 39.46คิดเป็นร้อยละคน 41.53

ระดับปานกลางเฉลี่ย 11.91 คนคิดเป็นร้อยละ 12.54 ระดับน้อย เฉลี่ย 0.82 คน คิดเป็นร้อยละ 0.86

ระดับควรปรับปรุงเฉลี่ย 0.09 คน คิดเป็นร้อยละมีผู้ตอบแบบสอบถามในด้านด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ0.09

ระดับมากที่สุด จ านวนมากที่สุด เฉลี่ย 47.75 คน รองลงมาคือด้านด้านการขั่นตอนการให้บริการ

แบบสอบถามอยู่ในระดับมาก เฉลี่ย 45.75 คน และด้านด้านสิ่งอ านวยความสะดวก มีผู้ตอบแบบสอบถามอย ระดับมาก เฉลี่ย 41.67 คน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ควร ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี สุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	60	34.74	4.21	1.05	0
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และเอาใจใส่	54.74	40	5.26	0	0
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ำตอบข้อซัก อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ	46.32	47.37	5.26	1.05	0
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่ เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	40	48.42	11.58	0	0
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ(เฉลี่ย					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	41.05	37.89	18.95	2.11	0
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	38.95	53.68	6.32	1.05	0
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน สะดวก รวดเร็ว	34.74	50.53	14.74	0	0

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ควร ปรับปรุง (ร้อยละ)
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	22.11	50.53	25.26	2.10	0
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(เฉลี่ย)					
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	55.79	35.79	6.32	2.10	0
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	32.63	49.48	16.84	0	1.05
3. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	30.53	46.31	23.16	0	0
ค่าเฉลี่ย(ร้อยละ)	41.53	44.98	12.54	0.86	0.09

ขอขอบคุณท่านที่สละเวลาในการให้ข้อคิด
 “การแสดงความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์
 ในการนำไปปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น”

