



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเล

ที่ ขย 75601

วันที่ 24 กันยายน 2564

เรื่อง รายงานผลการสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเล ประจำปีงบประมาณ 2564

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเล

ตามที่กองสวัสดิการสังคม ได้จัดทำการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคม ประจำปี 2564 วัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการต่อประชาชน โดยได้ทำแบบสำรวจสอบถามความพึงพอใจ จำนวน 60 ชุด และมีการสำรวจ ณ เดือนกันยายน 2564 ทั้งนี้ กองสวัสดิการสังคมได้รวบรวมประมวลผลเสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

กองสวัสดิการสังคม จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเล ประจำปีงบประมาณ 2564 ต่อผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเล ตามรายละเอียดที่แนบพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางเจียรนัย มิตรขุนทด)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานพัฒนาชุมชน

- ความของผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม



เห็นนำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณา



ไม่เห็นตามที่เสนอ

(นางสุภาวดี ฟากวิสัย)

ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม

- ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเล

ทราบ

(นายวีระศักดิ์ ประสมทรัพย์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเล

- ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเล

ทราบ

(นายวีระภาส ตันติปัญญาพร)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเล

**การสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคม
ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเลอำเภอป่าหน่จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ**

บทสรุปการดำเนินการ

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการจากกองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเล ประจำปีงบประมาณ 2564

1.2 เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการต่อประชาชน

2. กลุ่มเป้าหมาย

ผู้ที่เข้ามารับการบริการจากกองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเล ในการดำเนินงานในปีงบประมาณ 2564

3. ผู้รับผิดชอบ

กองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเล

4. สรุปแบบสอบถาม

ผลการสอบถามความพึงพอใจของผู้ที่เข้ารับบริการจากกองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเล ประจำปีงบประมาณ 2564 เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ ได้แบบสอบถามกลับมา 60 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00 ของผู้รับแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรม IBM SPSS การประมวลผลทั้งหมด

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.1.1 เพศ

ชาย	จำนวน	24	คน	คิดเป็นร้อยละ	40.00
หญิง	จำนวน	36	คน	คิดเป็นร้อยละ	60.00

4.1.2 อายุ

อายุระหว่าง ต่ำกว่า 20 ปี	จำนวน	1	คน	คิดเป็นร้อยละ	1.70
อายุระหว่าง 20 – 30 ปี	จำนวน	8	คน	คิดเป็นร้อยละ	13.30
อายุระหว่าง 31 – 40 ปี	จำนวน	17	คน	คิดเป็นร้อยละ	28.30
อายุระหว่าง 41 – 50 ปี	จำนวน	11	คน	คิดเป็นร้อยละ	18.30
อายุระหว่าง 51 – 60 ปี	จำนวน	12	คน	คิดเป็นร้อยละ	20.00
อายุระหว่าง 61 – 70 ปี	จำนวน	11	คน	คิดเป็นร้อยละ	18.30
อายุระหว่าง 71 ปี ขึ้นไป	จำนวน	-	คน	คิดเป็นร้อยละ	-

4.1.3 ระดับชั้นการศึกษา

ไม่ได้เรียนหนังสือ	จำนวน 4 คน	คิดเป็นร้อยละ 6.70
ประถมศึกษา	จำนวน 26 คน	คิดเป็นร้อยละ 43.30
มัธยมศึกษาตอนต้น	จำนวน 11 คน	คิดเป็นร้อยละ 18.30
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	จำนวน 7 คน	คิดเป็นร้อยละ 11.70
อนุปริญญา/ปวส.	จำนวน 8 คน	คิดเป็นร้อยละ 13.30
ปริญญาตรี	จำนวน 4 คน	คิดเป็นร้อยละ 6.70
อื่นๆ	จำนวน - คน	คิดเป็นร้อยละ -

4.1.4 อาชีพ

เกษตรกร	จำนวน 31 คน	คิดเป็นร้อยละ 51.70
ธุรกิจส่วนตัว	จำนวน 11 คน	คิดเป็นร้อยละ 18.30
ข้าราชการ	จำนวน - คน	คิดเป็นร้อยละ -
ลูกจ้างรัฐ/เอกชน	จำนวน 15 คน	คิดเป็นร้อยละ 35.00
นักเรียน/นักศึกษา	จำนวน - คน	คิดเป็นร้อยละ -
อื่นๆ	จำนวน 5 คน	คิดเป็นร้อยละ 5.00

4.2 เรื่องที่เข้ารับบริการ

การขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ	จำนวน 9 คน	คิดเป็นร้อยละ 15.00
การขอทำบัตรผู้พิการรายใหม่/รายเก่า	จำนวน 4 คน	คิดเป็นร้อยละ 6.70
การขอรับเบี้ยผู้สูงอายุ	จำนวน 17 คน	คิดเป็นร้อยละ 28.30
การขอกู้เงินกองทุนผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	จำนวน - คน	คิดเป็นร้อยละ -
การขอรับเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด	จำนวน 21 คน	คิดเป็นร้อยละ 35.00
การขอรับเงินสงเคราะห์จัดการงานศพ	จำนวน 8 คน	คิดเป็นร้อยละ 13.30
การขอรับการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม	จำนวน 1 คน	คิดเป็นร้อยละ 1.70
อื่นๆ	จำนวน - คน	คิดเป็นร้อยละ -

4.3 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ผลการสอบถามความพึงพอใจของผู้ที่เข้ารับบริการจากกองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเล ประจำปีงบประมาณ 2564 เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ ซึ่งแต่ในละหัวข้อให้ระดับความคิดเห็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) และควรปรับปรุง (1) โดยคะแนนเฉลี่ยโดยคะแนนเฉลี่ยนำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ดังนี้

คะแนน 5.00 – 4.50	หมายถึง	มากที่สุด (81-100%)
คะแนน 4.49 – 3.50	หมายถึง	มาก (61-80%)
คะแนน 3.49 – 2.50	หมายถึง	ปานกลาง (41-60%)
คะแนน 2.49 – 1.50	หมายถึง	น้อย (21-40%)
คะแนน 1.49 – 0.00	หมายถึง	ควรปรับปรุง (1-20%)

4.3.1 ผลสรุปด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	5	4	3	2	1		
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
1.1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	15 (25%)	45 (75%)	0	0	0	4.25	มาก
1.2.เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	13 (21.7%)	46 (76.7%)	1 (1.6%)	0	0	4.20	มาก
1.3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	15 (25%)	36 (60%)	9 (15%)	0	0	4.10	มาก
1.4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	15 (25%)	37 (61.7%)	8 (13.3%)	0	0	4.11	มาก
1.5. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	16 (26.7%)	40 (66.7%)	4 (6.7%)	0	0	4.20	มาก
ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						4.17	มาก

จากตารางสรุปผลด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในการดำเนินงานปีงบประมาณ 2564 มากที่สุด คือเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย ซึ่งอยู่ในระดับมาก มีค่าระดับ 4.25 และ น้อยที่สุดคือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ซึ่งอยู่ในระดับมาก มีค่าระดับ 4.10 โดยภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าระดับ 4.17

4.3.2 ผลสรุปด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	5	4	3	2	1		
2.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ							
2.1. มีขั้นตอนกระบวนการดำเนินการชัดเจน	14 (23.3%)	42 (70)	4 (6.7%)	0	0	4.16	มาก
2.2. มีการดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบชัดเจน	14 (23.3%)	44 (73.3%)	2 (3.3%)	0	0	4.20	มาก
2.3. การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ชัดเจน	7 (11.7%)	46 (76.7%)	7 (11.7%)	0	0	4.00	มาก
2.4. กระบวนการมีเอกสารแบบฟอร์มให้ดำเนินการชัดเจนทุกขั้นตอน	15 (25%)	41 (68.3%)	4 (6.7%)	0	0	4.18	มาก
2.5. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง	13 (21.7%)	39 (65%)	8 (13.3%)	0	0	4.08	มาก
ภาพรวมด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ						4.12	มาก

จากตารางสรุปผลด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในการดำเนินงานปีงบประมาณ 2564 มากที่สุด คือมีการดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบชัดเจน ซึ่งอยู่ในระดับมาก มีค่าระดับ 4.20 และ น้อยที่สุด คือการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ชัดเจน ซึ่งอยู่ในระดับมาก มีค่าระดับ 4.00 โดยภาพรวมด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าระดับ 4.12

4.3.3 ผลสรุปด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	5	4	3	2	1		
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่							
3.1. มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการพอเพียง	11 (18.3%)	42 (70%)	7 (11.7%)	0	0	4.06	มาก
3.2. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	12 (20%)	43 (71.7%)	5 (8.3%)	0	0	4.11	มาก
3.3. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม	9 (15.0%)	43 (71.7%)	8 (13.3%)	0	0	4.01	มาก
3.4. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น แบบฟอร์มคำขอ ปากกา เป็นต้น	13 (21.7%)	38 (63.3%)	9 (15%)	0	0	4.06	มาก
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่						4.06	มาก

จากตารางสรุปผลด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในการดำเนินงานปีงบประมาณ 2564 มากที่สุด คือสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ ซึ่งอยู่ในระดับมาก มีค่าระดับ 4.11 และ น้อยที่สุด คือการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม ซึ่งอยู่ในระดับมาก มีค่าระดับ 4.01 โดยภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่อยู่ในระดับมาก มีค่าระดับ 4.06