



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแสง โทร ๐๔๓-๗๙๙๕๒๕ ต่อ ๒๓

ที่ มค.๘๓๐๐๑.๐๔/..... วันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของกองสวัสดิการสังคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแสง

ตามที่กองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแสง ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคม หรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ของกองสวัสดิการสังคม เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลผล สรุปผลสถิติ ทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ในการนี้ กองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแสง จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวปิยะมัตย์ ปัดสี)

หัวหน้าฝ่ายสังคมสงเคราะห์

- ความเห็นของผู้อำนวยการกองฯ

.....
- เห็นชอบ -

.....

- ความเห็นของปลัด อบต.

.....
- เห็นชอบ -

ลงชื่อ.....

(นายอนุชิต โพธิมัตย์)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแสง

ลงชื่อ.....

(นางสาวสุสมาลัย สวาศรี)

ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม

- ความเห็นของนายก อบต.

.....
- เห็นชอบ -

ลงชื่อ.....
.....

(นายเฉลิมเกียรติ ภัทรบุญญากุล)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแสง

แบบประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
กองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแสง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด.....200.....คน

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
ชาย	95	47.50	
หญิง	105	52.50	
รวม	200	100	
2. อายุ			
ต่ำกว่า 20 ปี	9	4.50	
21 - 40 ปี	79	39.50	
41 – 60 ปี	81	40.50	
60 ปีขึ้นไป	31	15.50	
รวม	200	100	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	140	70.00	
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	46	23.00	
ปริญญาตรี	14	7.00	
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0	
รวม	200	100	
4. อาชีพของผู้รับบริการ			
เกษตรกร	115	57.50	
ผู้ประกอบการ	27	13.50	
ประชาชนผู้รับบริการ	50	25.00	
องค์กรชุมชน/เครือข่ายชุมชน	8	4.00	
อื่น ๆ โปรดระบุ.....	0	0	
รวม	200	100	

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบประเมินที่เข้าร่วมโครงการ จำนวน 200 คน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ดังนี้

1. เพศชาย จำนวน 95 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.50 และเพศหญิง จำนวน 105 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.50
2. อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 9 ราย อายุ 21-40 ปี จำนวน 79 ราย อายุ 41-60 ปี จำนวน 81 ราย และอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 31 ราย
3. ระดับการศึกษา ได้แก่ ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 140 คน ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน 46 คน และ ระดับปริญญาตรี จำนวน 14 ราย
4. อาชีพเกษตรกร จำนวน 115 ราย ผู้ประกอบการ จำนวน 27 ราย ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 50 ราย และองค์กรชุมชนหรือเครือข่ายชุมชน จำนวน 8 ราย

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

5 = มากที่สุดหรือดีมาก 4 = มากหรือดี 3 = ปานกลางหรือพอใช้ 2 = น้อยหรือต่ำกว่ามาตรฐาน 1 = น้อยที่สุดหรือต้องปรับปรุงแก้ไข

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	197	3	0	0	0
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	198	2	0	0	0
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	198	2	0	0	0
1.4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ มีความเสมอภาค	195	5	0	0	0
1.5 ความสะดวกที่ได้รับการบริการในแต่ละขั้นตอน	190	10	0	0	0
รวม	978	22	0	0	0
เฉลี่ย	97.80	2.20	0	0	0
2.ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี)	200	0	0	0	0
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	195	5	0	0	0
2.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	199	1	0	0	0
2.4 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	196	4	0	0	0
2.5 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	200	0	0	0	0

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
รวม	990	10	0	0	0
เฉลี่ย	99.00	1.00	0	0	0
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	199	1	0	0	0
3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	195	5	0	0	0
3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	195	5	0	0	0
3.4 ความเพียงพอ ของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	195	5	0	0	0
3.5 มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ สะดวกต่อการ ติดต่อใช้บริการ	190	10	0	0	0
รวม	974	26	0	0	0
เฉลี่ย	97.40	2.60	0	0	0
4. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	196	4	0	0	0
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	199	1	0	0	0
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	199	1	0	0	0
รวม	594	6	0	0	0
เฉลี่ย	99.00	1.00	0	0	0
รวมทั้งหมด	3,536	64	0	0	0
เฉลี่ยทั้งหมด 4 ด้าน	98.22	1.78	0	0	0

ตอนที่ 3 ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดให้มีมุมอ่านหนังสือ นิตยสาร หรือหนังสือพิมพ์
2. ควรติดตั้งจอโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อสามารถรับชมข่าวสารได้อย่างทั่วถึง
3. ควรดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมในองค์กร
4. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. กลุ่มผู้มาใช้บริการ กองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแสง ทั้งหมดจำนวน 200 คน เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุ ระหว่าง 41 – 60 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเป็นเกษตรกร

2. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการ กองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแสง ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมากและระดับดี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับน้อยและต้องปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ

มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ยจำนวน 97.80 คน และในระดับดี เฉลี่ย 2.20 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด 198 คน รองลงมาคือขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ มีความเสมอภาค และความสะดวกที่รับจากการบริการในแต่ละขั้นตอนตามลำดับ

ด้านที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ยจำนวน 99.00 คน และในระดับดี เฉลี่ย 1.00 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี) และมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด 200 คน รองลงมาคือเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี , ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย) ตามลำดับ

ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ยจำนวน 97.40 คน และในระดับดี เฉลี่ย 2.60 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด 199 คน รองลงมาคือความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ , ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม , ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ และ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ตามลำดับ

ด้านที่ 4 ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ยจำนวน 99.0 คน และในระดับดี เฉลี่ย 1.00 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องจุดช่อง / การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด 199 คน รองลงมาคือความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ตามลำดับ

โดยจากประเมินความพึงพอใจ กองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแสง โดยเรื่องความพึงพอใจในภาพรวมที่ได้รับจากการบริการ อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด 200 คน และเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน ระดับความพึงพอใจร้อยละ 98.22

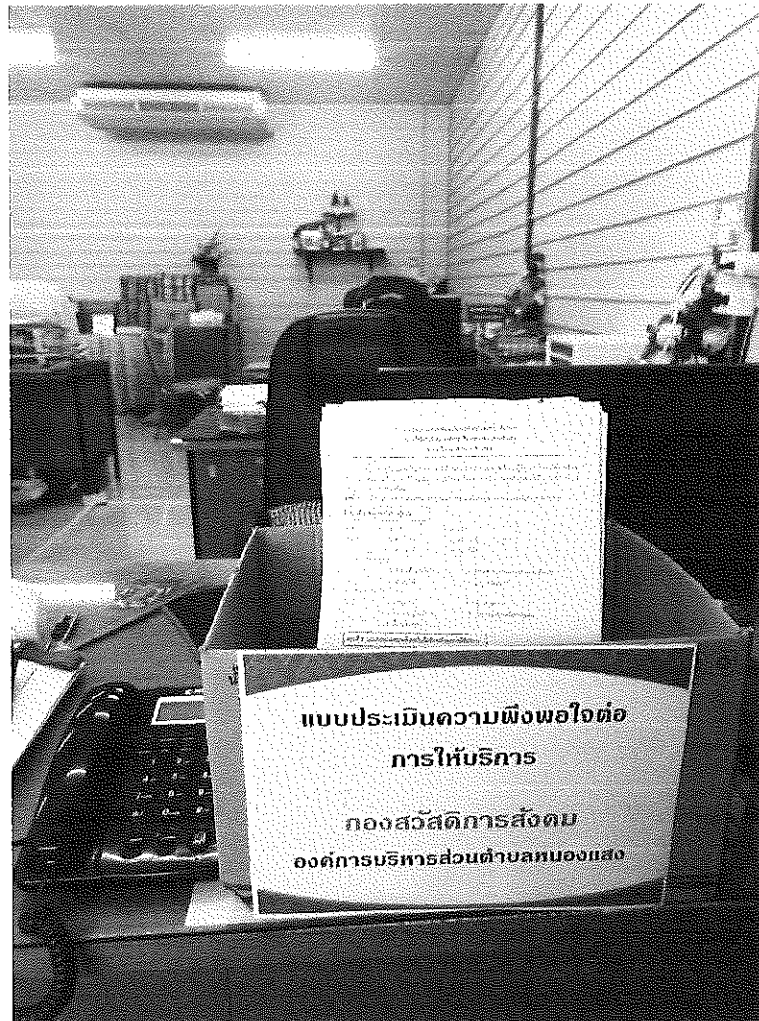
3 ข้อเสนอแนะ

หากกองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแสง จะพัฒนาให้มีศักยภาพเพื่อรองรับการบริการให้ดียิ่งขึ้น ควรพัฒนาในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. ควรจัดให้มีมุมอ่านหนังสือ นิติสาร หรือหนังสือพิมพ์
2. ควรติดตั้งจอโทรทัศน์ในมุมสูง เพื่อให้ประชาชนผู้มารับบริการ สามารถรับชมข่าวสารได้อย่างทั่วถึง
3. ควรจัดมุมเครื่องดื่มระหว่างรอรับบริการ

จุดประเมินความพึงพอใจ

กองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแสง



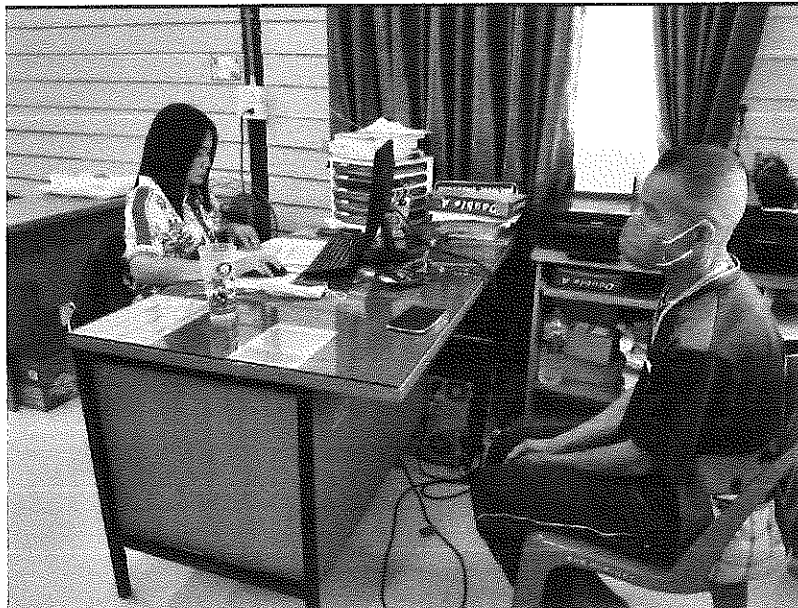
การให้บริการประชาชนที่มาขอรับบริการด้านต่าง ๆ

งานเด็กแรกเกิด



การให้บริการประชาชนที่มาขอรับบริการด้านต่าง ๆ

งานผู้สูงอายุ และ ผู้พิการ



การให้บริการประชาชนที่มาขอรับบริการด้านต่าง ๆ
งานกองทุนวันละบาท และ กองทุนสงเคราะห์ศพตำบลหนองแสง

