



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะไฟหวาน อำเภอแก่งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ

ที่ ขย ๓๒๔๐๔/๗๑๗ วันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๖

เรื่อง ส่งข้อมูลผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ระหว่าง เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - มีนาคม ๒๕๖๖
เพื่อใช้ในการประเมิน ITA Integrity and Transparency Assessment)

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะไฟหวาน

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. ผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - มีนาคม ๒๕๖๖

จำนวน ๑ ชุด

เรื่องเดิม

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะไฟหวานต้องแสดงข้อมูลในด้านต่างๆ ผ่านทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะไฟหวาน เพื่อรับการประเมิน ITA (Integrity and Transparency Assessment) โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะก่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนา ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในหน่วยงานภาครัฐ โดยกองสวัสดิการสังคม ต้องแสดงข้อมูลเพื่อใช้ในการประเมิน ITA ในหัวข้อรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - มีนาคม ๒๕๖๖ นั้น

ข้อเท็จจริง

กองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะไฟหวาน ได้จัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ระหว่าง เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - มีนาคม ๒๕๖๖ เรียบร้อยแล้ว

ข้อเสนอแนะ

เห็นควร ให้นำข้อมูลรายงานดังกล่าว ลงบนเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะไฟหวาน เพื่อใช้ในการประเมิน ITA (Integrity and Transparency Assessment) ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายธนรักษ์ โชคสวัสดิ์)
ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม

(นายโรม ไตรคุ้มพันธุ์)
นักพัฒนาชุมชนปฏิบัติการ

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะไฟหวาน
-เพื่อโปรดพิจารณา

(นางณัฐกานต์ สีม่วง)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะไฟหวาน

(นายปราชญา เหมหาชาติ)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะไฟหวาน

(นายบุญมา คงโพธิ์น้อย)
นายองค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะไฟหวาน

กองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะไฟหวาน ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ระหว่างวันที่ ๑ ต.ค. ๒๕๖๕ – ๓๑ มี.ค. ๒๕๖๖ โดยมีเกณฑ์การประเมินความพึงพอใจตามตารางข้างล่างนี้

เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ	
ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับผลการประเมิน
ร้อยละ 90.00-100.00	ระดับคุณภาพ
ร้อยละ 75.00-89.99	ระดับมาตรฐานขั้นสูง
ร้อยละ 60.00-74.99	ระดับมาตรฐานขั้นต้น
ต่ำกว่าร้อยละ 60	ระดับต้องปรับปรุง

สรุปการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

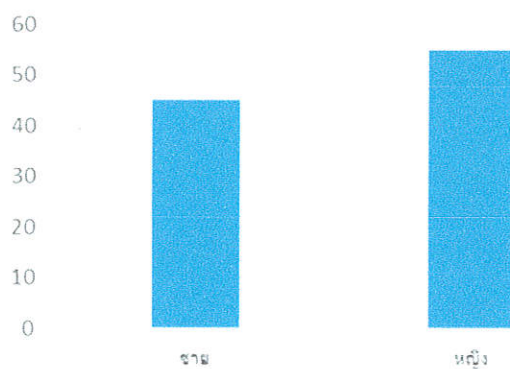
สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากกลุ่มเป้าหมายผู้ที่มารับบริการ จำนวน ๒๐ คน โดยสรุปข้อมูลได้ดังนี้

เพศผู้ตอบแบบประเมิน

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๙	๔๕
หญิง	๑๑	๕๕
รวม	๒๐	๑๐๐

จากข้อที่ ๒.๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการของของกองสวัสดิการสังคม เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อยู่ที่ร้อยละ ๕๕

เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม
(ร้อยละ)



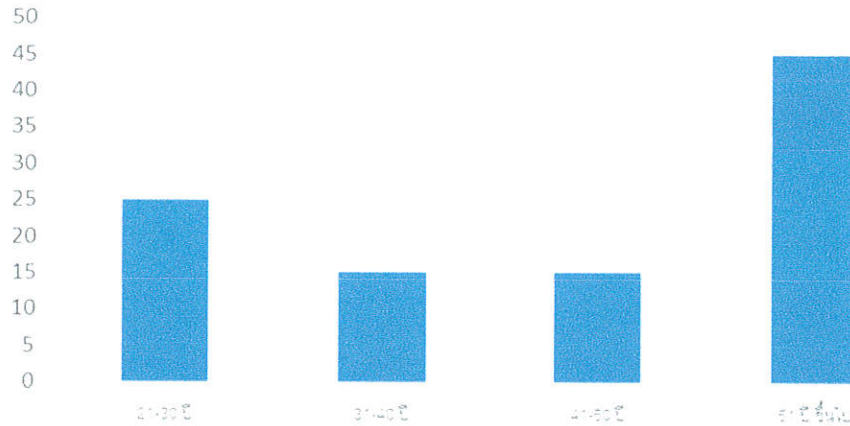
/ช่วงอายุของผู้ตอบแบบประเมิน...

ช่วงอายุของผู้ตอบแบบประเมิน

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๒๑-๓๐	๕	๒๕
๓๑-๔๐	๓	๑๕
๔๑-๕๐	๓	๑๕
๕๑ ขึ้นไป	๙	๔๕
รวม	๒๐	๑๐๐

จากข้อที่ ๒.๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการของของกองสวัสดิการสังคม ส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ โดยเป็นผู้ที่มีอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๔๕

ช่วงอายุผู้ตอบแบบสอบถาม (ร้อยละ)



วุฒิการศึกษาของผู้ตอบแบบประเมิน

วุฒิการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	๑๐	๕๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๖	๓๐
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๔	๒๐
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	-	-
ปริญญาตรี	-	-
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	๒๐	๑๐๐

จากข้อที่ ๒.๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการของของกองสวัสดิการสังคมส่วนใหญ่ เป็นผู้ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน มากที่สุดและรองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนต้น

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	96
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	90
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	92
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	90
5. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	92
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	96
ร้อยละความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	92.66

สรุป ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาบริการกองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะไฟหวาน ในด้าน กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในเกณฑ์ระดับคุณภาพ คือร้อยละ 92.66

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	96
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อภัยาศัยดี)	
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	92
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	92
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	90
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	92
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	96
ร้อยละความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	93

สรุป ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาบริการกองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะไฟหวาน ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในเกณฑ์ระดับคุณภาพ คือร้อยละ 93

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	92
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	92
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	90
5. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	92
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	96
7. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	96
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	91
ร้อยละความพึงพอใจด้านด้านด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	93.12

สรุป ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาบริการกองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะไฟหวาน ในด้าน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในเกณฑ์ระดับคุณภาพ คือร้อยละ 93.12

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)
ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	92
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	90
3. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	92
ร้อยละความพึงพอใจด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	91.33

สรุป ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาบริการกองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะไฟหวาน ในด้าน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในเกณฑ์ระดับคุณภาพ คือร้อยละ 91.33

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)
ความพึงพอใจต่องานบริการ / โครงการต่าง ๆ	96
1. การลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	
2. การลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ	91
3. การลงทะเบียนรับเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด	92
4. การลงทะเบียนขอรับค่าเดินทางของผู้ป่วยยากไร้	90
5. การลงทะเบียนรับเงินสงเคราะห์ในการจัดการศพผู้สูงอายุ	92
6. ลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	96
ร้อยละความพึงพอใจต่องานบริการ / โครงการต่าง ๆ	92.83

สรุป ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาบริการกองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะไฟหวาน ในด้าน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในเกณฑ์ระดับคุณภาพ คือร้อยละ 92.83