



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะไฟหวาน อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ  
ที่ ชย ๗๒๔๐๔/๓๒ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานข้อมูลการให้บริการของกองสวัสดิการสังคม

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะไฟหวาน

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สถิติการให้บริการประชาชนในระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - ธันวาคม ๒๕๖๕ จำนวน ๑ ชุด  
๒. ผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวน ๑ ชุด

### เรื่องเดิม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะไฟหวานต้องแสดงข้อมูลสถิติในการให้บริการประชาชนผ่านทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะไฟหวาน เพื่อรับการประเมิน ITA (Integrity and Transparency Assessment) โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะก่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนา ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในหน่วยงานภาครัฐ นั้น

### ข้อเท็จจริง

กองสวัสดิการสังคม ต้องแสดงข้อมูลเพื่อใช้ในการประเมิน ITA ในหัวข้อดังนี้

๑. ข้อ ๐๑๖ ข้อมูลเชิงสถิติ การให้บริการ แสดงสถิติ การให้บริการของหน่วยงาน โดย กองสวัสดิการสังคม รายงานข้อมูลเป็นรายไตรมาส หรือราย ๖ เดือนที่มีข้อมูลครอบคลุมในระยะเวลา ๖ เดือนแรกของปี พ.ศ.๒๕๖๖

๒. ข้อ ๐๑๗ รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ โดยแสดงผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน เป็นรายงานผลของปี พ.ศ. ๒๕๖๕

ซึ่งกองสวัสดิการสังคมได้สรุปข้อมูลทั้ง ๒ หัวข้อดังกล่าวเพื่อใช้สำหรับรายงานแล้ว รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

  
(นายธนรัชช์ โชคสวัสดิ์)  
ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม

  
(นายโรม ไตรคุ้มพันธ์)  
นักพัฒนาชุมชนปฏิบัติการ

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะไฟหวาน  
-เพื่อโปรดพิจารณา

  
(นายปราชญา เหมหาชาติ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะไฟหวาน

  
(นายบุญมา คงโพธิ์น้อย)  
นายองค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะไฟหวาน

รายงานสถิติการให้บริการประชาชนของกองสวัสดิการสังคม  
องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะไฟหวาน อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ  
ระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ - ธันวาคม ๒๕๖๕

เรียน นายกองการบริหารส่วนตำบลท่ามะไฟหวาน

กองสวัสดิการสังคม ขอรายงานสรุปการให้บริการประชาชน มีรายละเอียดดังนี้

ลำดับที่	รายการ	จำนวน (ราย)	หมายเหตุ
กองสวัสดิการสังคม			
๑.	ลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๑๘	
๒.	ลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ	๓	
๓.	ลงทะเบียนรับเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด	๑๑	
๔.	ลงทะเบียนขอรับค่าเดินทางของผู้ป่วยยากไร้	-	
๕.	ลงทะเบียนรับเงินสงเคราะห์ในการจัดการศพผู้สูงอายุ	๓	
๖.	ลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	-	
รวมสถิติผู้มารับบริการ		๓๕	

ลงชื่อ

ผู้รายงาน

(นายโรม ไตรคุ้มพันธ์)

นักพัฒนาชุมชนปฏิบัติการ

ลงชื่อ

(นายบุญมา คงโพธิ์น้อย)

นายกองการบริหารส่วนตำบลท่ามะไฟหวาน

กองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะไฟหวาน ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ของปี พ.ศ. ๒๕๖๕ 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

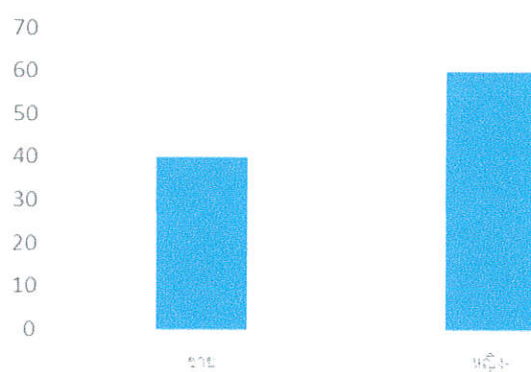
### สรุปการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากกลุ่มเป้าหมายผู้ที่มารับบริการ จำนวน ๒๐ คน โดยสรุปข้อมูลได้ดังนี้  
เพศผู้ตอบแบบประเมิน

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๘	๔๐
หญิง	๑๒	๖๐
รวม	๒๐	๑๐๐

จากข้อที่ ๒.๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการของของกองสวัสดิการสังคม เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย  
อยู่ที่ร้อยละ ๖๐

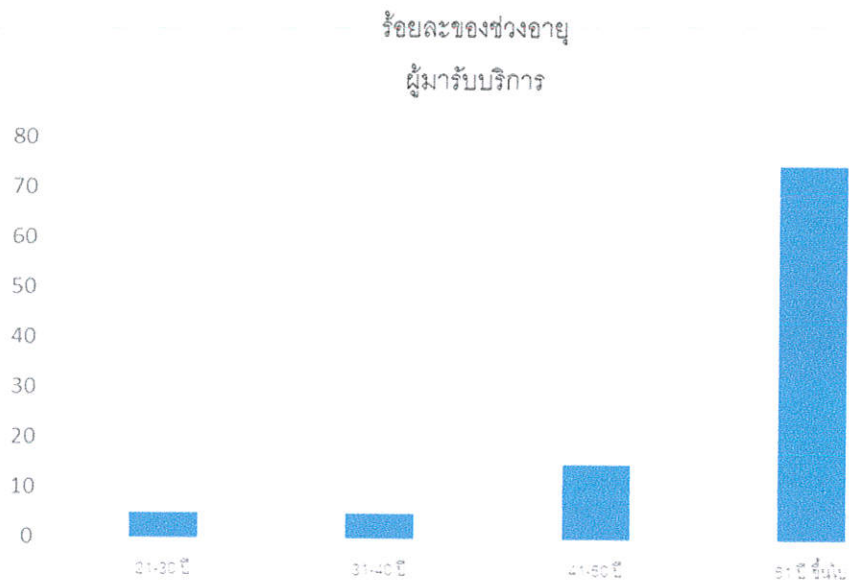
เพศของผู้ตอบแบบประเมิน  
(ร้อยละ)



อายุของผู้ตอบแบบประเมิน

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๒๑-๓๐	๑	๕
๓๑-๔๐	๑	๕
๔๑-๕๐	๓	๑๕
๕๑ ขึ้นไป	๑๕	๗๕
รวม	๒๐	๑๐๐

จากข้อที่ ๒.๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการของของกองสวัสดิการสังคม ส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ โดยเป็นผู้ที่มีอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๗๕

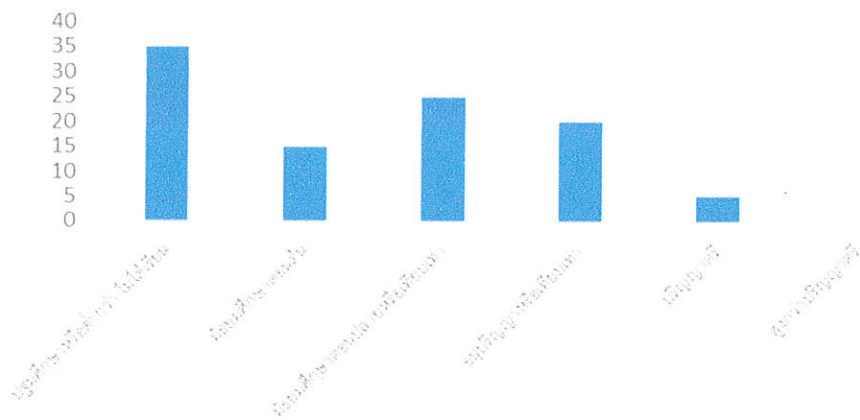


วุฒิการศึกษาของผู้ตอบแบบประเมิน

วุฒิการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	๗	๓๕
มัธยมศึกษาตอนต้น	๓	๑๕
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๕	๒๕
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๔	๒๐
ปริญญาตรี	๑	๕
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	๒๐	๑๐๐

จากข้อที่ ๒.๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการของของกองสวัสดิการสังคมส่วนใหญ่ เป็นผู้ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน มากที่สุดและรองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า และ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

วุฒิการศึกษาของผู้มารับบริการ  
(ร้อยละ)



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)
<b>ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ</b>	86
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	87
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	87
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	90
5. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	89
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	89
<b>ร้อยละความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ</b>	88.6

สรุป ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาบริการกองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะไฟหวาน ในด้าน กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในเกณฑ์ระดับมาตรฐานขั้นสูง คือร้อยละ 88.6

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</b>	92
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อ่อนโยน)	
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	93
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	93
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	93
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	92
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	93
<b>ร้อยละความพึงพอใจด้านด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</b>	92.66

สรุป ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาบริการกองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะไฟหวาน ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในเกณฑ์ระดับคุณภาพ คือร้อยละ 92.66

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	86
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	86
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	83
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	85
5. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	85
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	86
7. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	84
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	79
<b>ร้อยละความพึงพอใจด้านด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	84.12

สรุป ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาบริการกองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะไฟหวาน ในด้าน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในเกณฑ์ระดับมาตรฐานขั้นสูง คือร้อยละ 84.12

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)
<b>ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</b>	86
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	86
3. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	85
<b>ร้อยละความพึงพอใจด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</b>	85.66

สรุป ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาบริการกองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะไฟหวาน ในด้าน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในเกณฑ์ระดับมาตรฐานขั้นสูง คือร้อยละ 85.66

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)
<b>ความพึงพอใจต่องานบริการ / โครงการต่าง ๆ</b>	90
1. การลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	
2. การลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ	89
3. การลงทะเบียนรับเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด	86
4. การลงทะเบียนขอรับค่าเดินทางของผู้ป่วยยากไร้	75
5. การลงทะเบียนรับเงินสงเคราะห์ในการจัดการศพผู้สูงอายุ	74
6. ลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	74
<b>ร้อยละความพึงพอใจต่องานบริการ / โครงการต่าง ๆ</b>	81.33

สรุป ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาบริการกองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะไฟหวาน ในด้าน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในเกณฑ์ระดับมาตรฐานขั้นสูง คือร้อยละ 85.66