



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง...จ-๓๔๒๖-๑๗๔๕

ที่ นฐ ๓๘๖๐๑.๓/..... วันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๖๑.....

เรื่อง ขอรายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบล/ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล/รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล/
หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ทุกท่าน

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง มีความประสงค์ต้องการให้บริการประชาชนของสวัสดิการและพัฒนาชุมชน ให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนสูงสุด จึงได้จัดทำแบบสำรวจการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ขึ้น โดยแบบสำรวจมีทั้งหมด ๒ ส่วน วิธี สุ่มประเมินจากผู้เข้ารับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ
๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ

บัดนี้ การประเมินฯ ได้เสร็จสิ้นแล้ว สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง จึงขอรายงานผลการประเมินดังกล่าว ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลงต่อไป รายละเอียดตามรายงานผลที่แนบมาพร้อมบันทึกข้อความนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

(ลงชื่อ)

(นางเปรมฤดี มีหมู่)

นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง เพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ)

(นางสาวกล้วยไม้ คุ่มพะเนียด)

หัวหน้าสำนักปลัดฯ

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง เพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ)

(นายไชยศักดิ์ โกสยวัตร)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง

พิจารณาแล้ว

- รับทราบและพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

(ลงชื่อ)

(นายไชยศักดิ์ โกสยวัตร)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

งานบริการ : งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน (การขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ และผู้พิการ (รายใหม่))

งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน หมายถึง การให้บริการทุกประเภทที่เกี่ยวกับงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน เช่น การจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ การรับลงทะเบียนเพื่อรับเงินสงเคราะห์ยังชีพ

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์ยังชีพ ที่มารับบริการ โดยตรง หรือบุคคลที่มาขอรับบริการ

เนื่องด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง มีความประสงค์ต้องการให้บริการประชาชนของงานพัฒนาสวัสดิการและพัฒนาชุมชน ให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนสูงสุด จึงได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ขึ้น โดยแบบสำรวจมีทั้งหมด 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ

จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านตอบคำถามตามความเป็นจริง ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์ (กรุณาใส่เครื่องหมาย <input checked="" type="checkbox"/> ลงใน <input type="checkbox"/> หน้าคำตอบ)		
1.1 เพศ		
<input type="checkbox"/> ชาย	<input type="checkbox"/> หญิง	
1.2 อายุ		
<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 20 ปี	<input type="checkbox"/> อายุ 31 - 40 ปี	<input type="checkbox"/> อายุ 51 - 60 ปี
<input type="checkbox"/> อายุ 20 - 30 ปี	<input type="checkbox"/> อายุ 41 - 50 ปี	<input type="checkbox"/> มากกว่า 60 ปี
1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด		
<input type="checkbox"/> ต่ำกว่าประถมศึกษา	<input type="checkbox"/> ประถมศึกษา	<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า
<input type="checkbox"/> อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี
1.4 อาชีพ		
<input type="checkbox"/> รับราชการ	<input type="checkbox"/> ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	<input type="checkbox"/> นักเรียนนักศึกษา
<input type="checkbox"/> เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	<input type="checkbox"/> รับจ้าง	<input type="checkbox"/> เกษตรกร

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ <i>(กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)</i>			
หัวข้อประเมินความพึงพอใจ	ไม่พอใจ	พอใจ	พอใจมาก
1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1) การติดต่อประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ			
2) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้			
3) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน เป็นต้น			
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด			
5) ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด			
2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
1) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ			
2) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ			
3) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น			
4) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น			
5) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ			
3. สิ่งอำนวยความสะดวก			
1) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ			
2) จุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก			
3) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกาน้ำยาลบคำผิด เป็นต้น			
4) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น			
5) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น			
6) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม			
4. คุณภาพของการให้บริการ			
1) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ			
2) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ			
3) ผลการบริการในภาพรวม			

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

งานบริการ : งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน

(การขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ และผู้พิการ (รายใหม่))

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง งานบริการ : งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มาใช้บริการจำนวน 60 คน โดยแบบสอบถามเป็นคำถามแบบปลายปิด แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ชอบรับบริการ
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ

➔ วิเคราะห์ ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง มีกรอบการประเมิน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวก เป็นคำถามแบบประมาณค่า 3 ระดับ ได้แก่

ระดับ = ไม่พึงพอใจ (คะแนนเต็ม 1,900)

ระดับ = พึงพอใจ (คะแนนเต็ม 1,900)

ระดับ = พอใจมาก (คะแนนเต็ม 1,900)

ส่วนที่ 1

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ชอบรับบริการ จำนวน 60 คน

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)
เพศชาย	34
เพศหญิง	66
รวม	100

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	
ต่ำกว่า 20 ปี	6
อายุ 20 - 30 ปี	16
อายุ 31 - 40 ปี	2
อายุ 41 - 50 ปี	20
อายุ 51 - 60 ปี	53
มากกว่า 60 ปี	3
รวม	100

1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)
ประถมศึกษา	34
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	27
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	13
ปริญญาตรี	23
สูงกว่าปริญญาตรี	3
รวม	100

1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)
รับราชการ	0
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	16
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	16
รับจ้าง	15
เกษตรกร	53
รวม	100

ส่วนที่ 2

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ
งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน จำนวน 100 คน

หัวข้อประเมินความพึงพอใจ (19 ข้อ x 100 คน = 1,900 คะแนน)	ไม่พอใจ (1,900 คะแนน)	พอใจ (1,900 คะแนน)	พอใจมาก (1,900 คะแนน)
1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1) การติดต่อประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	5	15	80
2) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	0	20	80
3) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน เป็นต้น	3	27	70
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	2	28	70
5) ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด	0	5	95
2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
1) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4	10	86

หัวข้อประเมินความพึงพอใจ (19 ข้อ x 100 คน = 1,900 คะแนน)	ไม่พอใจ (1,900 คะแนน)	พอใจ (1,900 คะแนน)	พอใจมาก (1,900 คะแนน)
2) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	11	9	80
3) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	4	12	84
4) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	5	16	79
5) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	0	9	91
3. สิ่งอำนวยความสะดวก			
1) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	3	27	70
2) จุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	2	28	70
3) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด เป็นต้น	0	5	95
4) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับ ความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	4	12	84
5) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	5	16	79
6) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	3	10	87

-4-

4. คุณภาพของการให้บริการ			
1) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	5	16	79
2) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	0	9	91
3) ผลการบริการในภาพรวม	0	4	96
รวม คะแนนเต็ม 1,900 ได้	56	278	1,566

ไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ 2.95 $= \frac{56 \times 100}{1,900}$ $= 2.95 \%$	พพอใจ คิดเป็นร้อยละ 14.63 $= \frac{278 \times 100}{1,900}$ $= 14.63 \%$	พพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 82.42 $= \frac{1,566 \times 100}{1,900}$ $= 82.42 \%$
---	--	---

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจได้ดังนี้

จำนวนผู้มาใช้บริการงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน สุ่มประเมิน จำนวน 100 คน ผลการประเมินสรุปได้ดังนี้

- | | |
|------------------------|------------------------|
| 1. ไม่พึงพอใจ 56 คน | คิดเป็นร้อยละ 2.95 คน |
| 2. พึงพอใจ 278 คน | คิดเป็นร้อยละ 14.63 คน |
| 3. พึงพอใจมาก 1,566 คน | คิดเป็นร้อยละ 82.42 คน |