



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ โทร ๐๓๗-๒๑๐๘๒๒ ต่อ ๑๑
ที่ ปจ ๗๒๘๐๑/๕๒๗ วันที่ ๕ กันยายน ๒๕๖๒

เรื่อง การสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการรับลงทะเบียนคนพิการเสนอผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์

เรื่องเดิม

ตามที่กระทรวงมหาดไทย ได้ประกาศใช้ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ยความพิการให้แก่คนพิการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๙ ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ ๑๓๓ ตอนพิเศษ ๑๒๐ ง ลงวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙ ซึ่งตามความในข้อ ๗ แห่งระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ยความพิการให้แก่คนพิการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๙ กำหนดให้คนพิการได้จดทะเบียนคนพิการตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมคุณภาพชีวิตคนพิการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยความพิการด้วยตนเองต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือสถานที่ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดและมีสิทธิรับเงินเบี้ยพิการในเดือนถัดไป จึงดำเนินการเก็บข้อมูลการให้บริการโดยสำรวจจากแบบสอบถามความพึงพอใจ การลงทะเบียนคนพิการ/การบริการให้คำแนะนำ/การประชาสัมพันธ์การลงทะเบียนคนพิการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ นั้น

ข้อเท็จจริง

เพื่อให้การดำเนินการดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเป็นการเตรียมความพร้อมการรับลงทะเบียนเพื่อรับเงินเบี้ยยังชีพผู้พิการตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมคุณภาพชีวิตคนพิการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ และในปีถัดไป งานพัฒนาชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ จึงดำเนินการสรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการการลงทะเบียนเบี้ยยังชีพความพิการ/การบริการให้คำแนะนำแก่คนพิการ/การประชาสัมพันธ์การลงทะเบียนเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เพื่อเสนอผู้บริหาร /ผู้บังคับบัญชา/หัวหน้าสำนักปลัด/ส่วนอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ปรับปรุงในการดำเนินการให้บริการต่อไป

ระเบียบ/ข้อกฎหมาย

-ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ยความพิการให้แก่คนพิการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๙

ข้อพิจารณา

เห็นควรดำเนินการตามข้อเท็จจริงดังกล่าว ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นางสาวประกายดาว ประดิษฐ์)

ผู้ช่วยนักพัฒนาชุมชน

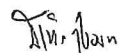
(นางสาวอมลรดา ศรีบรรเทา)

เจ้าพนักงานพัฒนาชุมชนปฏิบัติงาน



(นายชุต ทิพวัน)

หัวหน้าสำนักปลัด



(นางสาวพริภา ตันมาก)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์

ความเห็น.....

~~ไม่เห็นด้วยมาลงชื่อในพัฒนา
การโครงการ~~

(นายณรงค์ศักดิ์ ถนัดเดินข่าว)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์

ความเห็น.....

.....



(นายไพศาล เอี่ยมผา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์

สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์
ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๒

ข้อชี้แจง จำนวนตัวเลขการได้รับผลการประเมินความพึงพอใจในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของผู้ประเมิน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประเมินจำนวน 31 คน

๑. ประเภทผู้ประเมิน ๑) ผู้พิการ จำนวน.....๑๑.....คน
 ๒) อื่นๆ จำนวน.....๒๐.....คน
๒. เพศ ๑) ชาย จำนวน.....๑๔.....คน
 ๒) หญิง จำนวน.....๑๗.....คน
๓. อายุ ๑) ๐ - ๑๔ ปี จำนวน.....๐.....คน
 ๒) ๑๕ - ๒๔ ปี จำนวน.....๖.....คน
 ๓) ๒๕ - ๓๔ ปี จำนวน.....๑๑.....คน
 ๔) ๓๕ - ๔๔ ปี จำนวน.....๑๐.....คน
 ๕) ๔๕ ปี ขึ้นไป จำนวน.....๔.....คน
๔. ระดับการศึกษาสูงสุด
- ๑) ไม่ได้รับศึกษา จำนวน.....๑.....คน
 ๒) ประถมศึกษา จำนวน.....๒๒.....คน
 ๓) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน.....๘.....คน
 ๔) ปริญญาตรี หรือ สูงกว่า จำนวน.....-.....คน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ				
	พอใจมาก ๕	พอใจ ๔	พอใจน้อย ๓	ไม่พอใจ ๒	ไม่พอใจมาก ๑
ด้านเวลา					
๑. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	๒๒	๙			
๒. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่เหมาะสม	๒๒	๙			
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑. การติดป้ายประชาสัมพันธ์หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๐	๑๘	๓		
๒. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการ/อธิบายขั้นตอน/เตรียมเอกสารมาลงทะเบียน	๑๐	๑๙	๒		
๓. การจัดลำดับการให้บริการ เช่น การจัดลำดับคิวตามลำดับก่อนหลังขอผู้มารับบริการ	๑๐	๒๑			

ประเด็น/ด้าน	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ				
	พอใจมาก ๕	พอใจ ๔	พอใจน้อย ๓	ไม่พอใจ ๒	ไม่พอใจมาก ๑
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๑. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๒๓	๘			
๒. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ เท่าเทียมกัน	๒๓	๘			
๓. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้	๒๓	๘			
๔. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๒๔	๗			
๕. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๓	๘			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกรูปบริการ	๑๐	๑๗	๔		
๒. จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๐	๑๙	๒		
๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง รอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๑๐	๒๐	๑		
๔. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๖	๑๕			
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๑๗	๑๔			
รวม	๒๕๓	๒๐๐	๑๒		

$$\text{ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ} = \frac{\text{คะแนนรวมที่ได้} \times 100\%}{\text{คะแนนรวมทั้งหมด}}$$

$$\text{-คะแนนความพอใจมาก} = 54.41\%$$

$$\text{-คะแนนความพอใจ} = 43.01\%$$

$$\text{-คะแนนความพอใจน้อย} = 2.58\%$$

$$\text{-คะแนนความไม่พอใจ} = 0\%$$

$$\text{-คะแนนความไม่พอใจมาก} = 0\%$$

$$\text{สรุปค่าคะแนนแบบสำรวจความพึงพอใจมาก} = 54.41\%$$

ตอนที่ 3 ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

ปัญหา ๑.

๒.

ข้อเสนอแนะ ๑.

๒.

- ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้สละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจ

หัวข้อการประเมินความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ						รวม	ค่าเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ
ด้านเวลา		๕	๔	๓	๒	๑				
ด้านขั้นตอนการ	๑. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	๒๒	๙	๐	๐	๐		๑๔๖	๔.๗๑	๙๔.๑๙
	๒. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่เหมาะสม	๒๒	๙	๐	๐	๐		๑๔๖	๔.๗๑	๙๔.๑๙
	๑. การติดป้ายประชาสัมพันธ์หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๐	๑๘	๓	๐	๐		๑๓๑	๔.๒๒๖	๘๔.๕๒
	๒. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการ/อธิบายขั้นตอน/เตรียมเอกสารมาลงทะเบียน	๑๐	๑๙	๒	๐	๐		๑๓๒	๔.๒๖	๘๕.๑๖
	๓. การจัดลำดับการให้บริการ เช่น การจัดลำดับคิวตามลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	๑๐	๒๑	๐	๐	๐		๑๓๔	๔.๓๒	๘๖.๔๕
ด้านบุคลากร	๑. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๒๓	๘	๐	๐	๐		๑๔๗	๔.๗๔	๙๔.๘๔
	๒. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒๓	๘	๐	๐	๐		๑๔๗	๔.๗๔	๙๔.๘๔
	๓. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามข้อสงสัยให้คำแนะนำได้	๒๓	๘	๐	๐	๐		๑๔๗	๔.๗๔	๙๔.๘๔
	๔. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ	๒๔	๗	๐	๐	๐		๑๔๘	๔.๗๗	๙๕.๔๘
	๕. การให้บริการเหมือนกันทุกรายได้โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๓	๘	๐	๐	๐		๑๔๗	๔.๗๔	๙๔.๘๔
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑. ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑๐	๑๗	๔	๐	๐		๑๓๐	๔.๑๙๔	๘๓.๘๗
	๒. จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๐	๑๙	๒	๐	๐		๑๓๒	๔.๒๖	๘๕.๑๖
	๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๑๐	๒๐	๑	๐	๐		๑๓๓	๔.๒๙	๘๕.๘๑
	๔. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๖	๑๕	๐	๐	๐		๑๔๐	๔.๕๒	๙๐.๓๒
	๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๑๗	๑๔	๐	๐	๐		๑๔๑	๔.๕๕	๙๐.๙๗
									๖๗.๗๗	๑๓๕.๕๘
									๕.๖๕	๙๐.๓๗

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการรับลงทะเบียนคนพิการ ร้อยละ ๙๐.๓๗%

แบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์
ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๒

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. ประเภทผู้ประเมิน

☐ ผู้พิการ ☒ อื่นๆ โปรดระบุ.....ญาติ

๒. เพศ

☐ ชาย ☒ หญิง

๓. อายุ

☐ ต่ำกว่า ๑๕ ☐ ๑๕ - ๒๔ ปี ☐ ๓๐-๔๔ ปี
☒ ๔๕-๕๔ ☐ ๖๐ ปี ขึ้นไป

๔. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ ไม่ได้รับการศึกษา ☒ ประถมศึกษา
☐ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า ☐ ปริญญาตรี หรือ สูงกว่า

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
ด้านเวลา					
๑. ความรวดเร็วในการให้บริการ	✓				
๒. ความเหมาะสมกับระยะเวลาที่ให้บริการ	✓				
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑. การติดป้ายประชาสัมพันธ์หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพ		✓			
๒. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการ/อธิบายขั้นตอน/เตรียมเอกสารมาลงทะเบียน		✓			
๓. การจัดลำดับการให้บริการ เช่น การจัดลำดับคิวตามลำดับก่อนหลังของผู้มาใช้บริการ		✓			

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๑. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	/				
๒. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ เท่าเทียมกัน	/				
๓. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	/				
๔. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	/				
๕. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	/				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ		/			
๒. จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก		/			
๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง รอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ		/			
๔. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	/				
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	/				

ตอนที่ 3 ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

ปัญหา

๑.

๒.

ข้อเสนอแนะ

๑.

๒.

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้