



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สบป.สบ.ทหาร (รุกรการฯ โทร ๐ ๒๕๗๕ ๐๑๖๐, โทร.ทหาร ๕๗๒๑๘๒๘)

ที่ กท ๐๓๑๒.๔/๑๓

วันที่

มี.ค.๖๓

เรื่อง ขอรายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านสิทธิประโยชน์กำลังพลของ สบ.ทหาร (รอบ ๖ เดือน)  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน จก.สบ.ทหาร

อ้างถึง หนังสือ กสบ.สบ.ทหาร ที่ ต่อ กสบ.ฯ เลขรับ ๒๘๗๗/๖๒ ลง ๒ ธ.ค.๖๒

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านสิทธิประโยชน์กำลังพลของ สบ.ทหาร

๒. รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (รายตัวชี้วัด) ของ สบ.ทหาร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๓. สรุปการคำนวณความพึงพอใจของผู้รับบริการ สบ.ทหาร ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป (รอบ ๖ เดือน)

๔. แบบบันทึกคะแนนระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสิทธิประโยชน์กำลังพลของ  
สบ.ทหาร ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการ (รอบ ๖ เดือน)

๕. สรุปข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข ส่วนที่ ๓ (รอบ ๖ เดือน)

๑. ตามอ้างถึง สบป.สบ.ทหาร ขอรายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านสิทธิ  
ประโยชน์กำลังพลของ สบ.ทหาร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (รอบ ๖ เดือน) ห้วง ต.ค.๖๒-มี.ค.๖๓ มิติที่ ๒  
มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ ๕ : ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้รับบริการที่ประเมิน  
ความพึงพอใจ ต้องเป็นกลุ่มผู้รับบริการที่หน่วยกำหนดไว้ในหมวด ๓ การมุ่งเน้นผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)) ระดับส่วนราชการใน บก.พท. รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย  
๑-๕ สรุปได้ดังนี้

๑.๑ การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ (นายทหารชั้นสัญญาบัตร นายทหาร  
ประทวน ทายาทของข้าราชการ และประชาชนทั่วไป) จำนวน ๑,๒๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของผู้ที่มารับ  
บริการด้านสิทธิประโยชน์กำลังพลฯ แบ่งเป็น ๓ ส่วน ได้แก่

๑.๑.๑ ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑.๑.๑.๑ เพศ

- ชาย ๖๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๓๙

- หญิง ๖๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๙๖๐

๑.๑.๑.๒ ยศ

- พล.อ. จำนวน ๒๐ นาย คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๗๖

- พล.ท. จำนวน ๓๙ นาย คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๗๓

- พล.ต. จำนวน ๙๑ นาย คิดเป็นร้อยละ ๗.๑๗๑

- พ.อ. - พ.อ.(พ) จำนวน ๒๔๐ นาย คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๙๑๒
- พ.ต. - พ.ท. จำนวน ๔๘๕ นาย คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๒๑๙
- ร.ต. - ร.อ. จำนวน ๓๘๘ นาย คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๕๗๕
- อื่น ๆ (ประชาชน) จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๔๗๒

- ๑.๑.๑.๓ รูปแบบและชนิดงานที่มักใช้บริการด้านสิทธิประโยชน์กำลังพล สบ.ทหาร
- ด้านประวัติ จำนวน ๗๗๐ นาย คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๓๗
  - เบี้ยหวัด บำเหน็จบำนาญ และบำเหน็จตกทอด จำนวน ๔๒๙ นาย

คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๖๔

- อื่น ๆ จำนวน ๗๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๙๗

๑.๑.๒ ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสิทธิประโยชน์กำลังพลของ สบ.ทหาร  
คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๗๒ โดยแบ่งออกเป็น ๕ ประเด็นความคิดเห็น คือ

- ๑.๑.๒.๑ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๗๖
- ๑.๑.๒.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๔
- ๑.๑.๒.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๒
- ๑.๑.๒.๔ ด้านคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๖
- ๑.๑.๒.๕ ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นวาระแห่งชาติ

ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาลและการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๘

๑.๑.๓ ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ ชมเชย  
และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข

๑.๑.๓.๑ ชมเชย

- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี ให้บริการดี (๗๗๔)
- มีการแนะนำให้มีการส่งหลักฐานของเจ้าของประวัติในวันหลัง

โดยที่ไม่ต้องมาตรงกับวันเกิดได้ (๑๐๒๘)

๑.๑.๓.๒ ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข

- ควรจะมีน้ำดื่ม (๒๗๑), (๗๘๗), (๗๘๘)
- ต้องการตู้น้ำเย็น (๗๖๖), (๗๖๗)
- ที่นั่งพักรอคิวการตรวจประวัติ (๗๖๖), (๗๖๗)
- ไม่มีจุดบริการน้ำดื่ม (๗๖๘)
- สถานที่ตรวจสอบประวัติ หากมีการบริการเครื่องดื่มและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ แก่ผู้มาตรวจสอบประวัติก็จะเป็นการพัฒนาการให้บริการที่น่าประทับใจ (๗๗๔)

- แสงในห้องสว่างเกินไป น่าจะมีม่านปรับแสง (๗๗๔)
- ดีแล้วครับ (๗๘๙)
- ดีมากอยู่แล้ว (๗๙๐)

- การบริการดีมาก (๗๙๒)

- เจ้าหน้าที่น้อยไม่เพียงพอต่อผู้มาติดต่อราชการ (๑๐๒๔)

๑.๒ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ตามข้อ ๑.๑ จะนำไปประกอบในการรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ด้านสิทธิประโยชน์กำลังพลของ สบ.ทหาร รอบ ๙ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน รวมทั้งพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นตามที่ได้รับชมเชย และปรับปรุงแก้ไขตามแนวทางที่ผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะ เพื่อให้การบริการของหน่วยมีขีดความสามารถและศักยภาพในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

๒. ข้อเสนอ เห็นควรดำเนินการดังนี้

๒.๑ กรุณาทราบผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสิทธิประโยชน์กำลังพลของ สบ.ทหาร

๒.๒ แจ้งให้ นชต.สบ.ทหาร ทราบ เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและแก้ไขการให้บริการให้ดีขึ้นต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา หากเห็นสมควรกรุณาอนุมัติตามข้อ ๒

พล.อ.ต.

(ปริญา จันทริก)

ผอ.สบป.สบ.ทหาร,๗

- อนุมัติตามข้อ ๒

พล.ท.

จก.สบ.ทหาร

๒๖ มี.ค.๖๓

พล.ต.

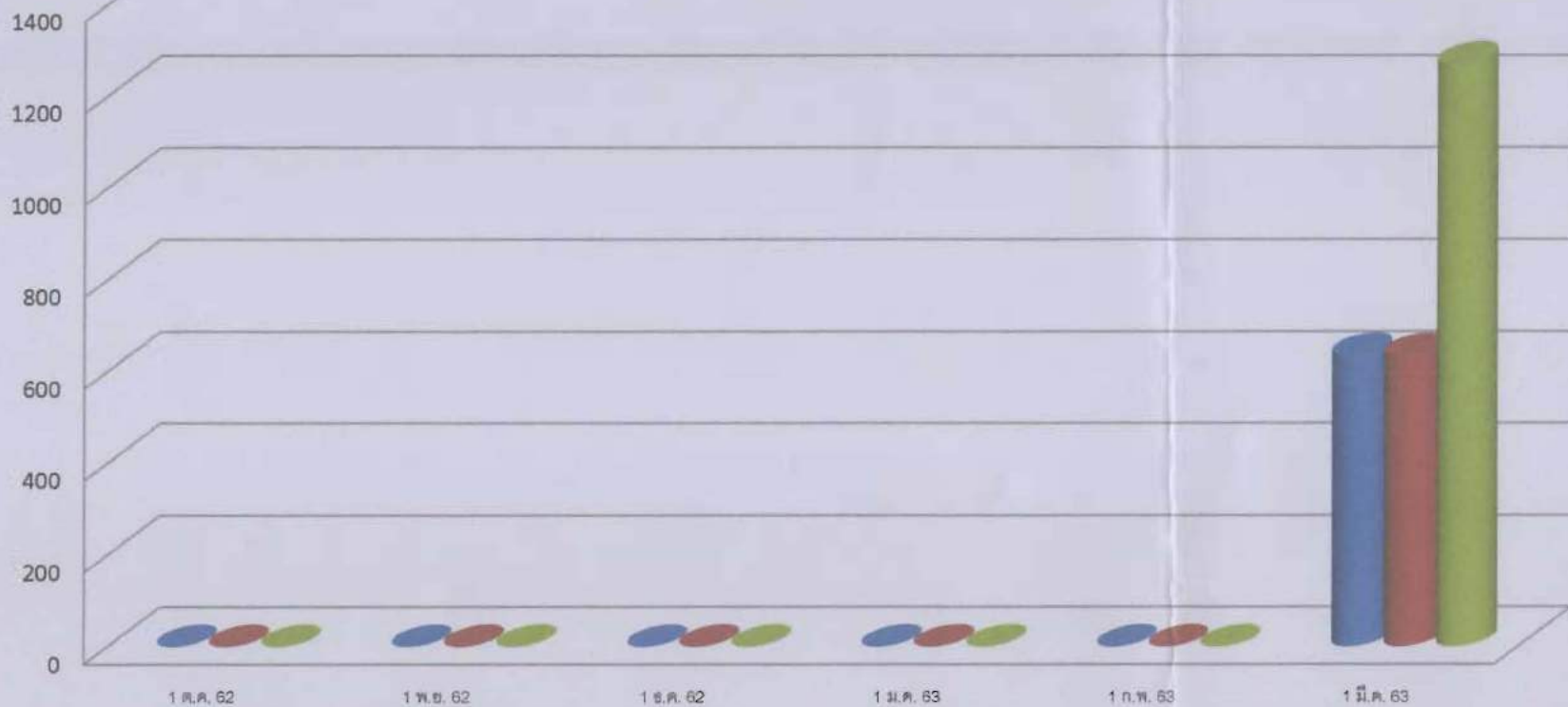
รอง จก.สบ.ทหาร

๒๖ มี.ค.๖๓

๑. ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

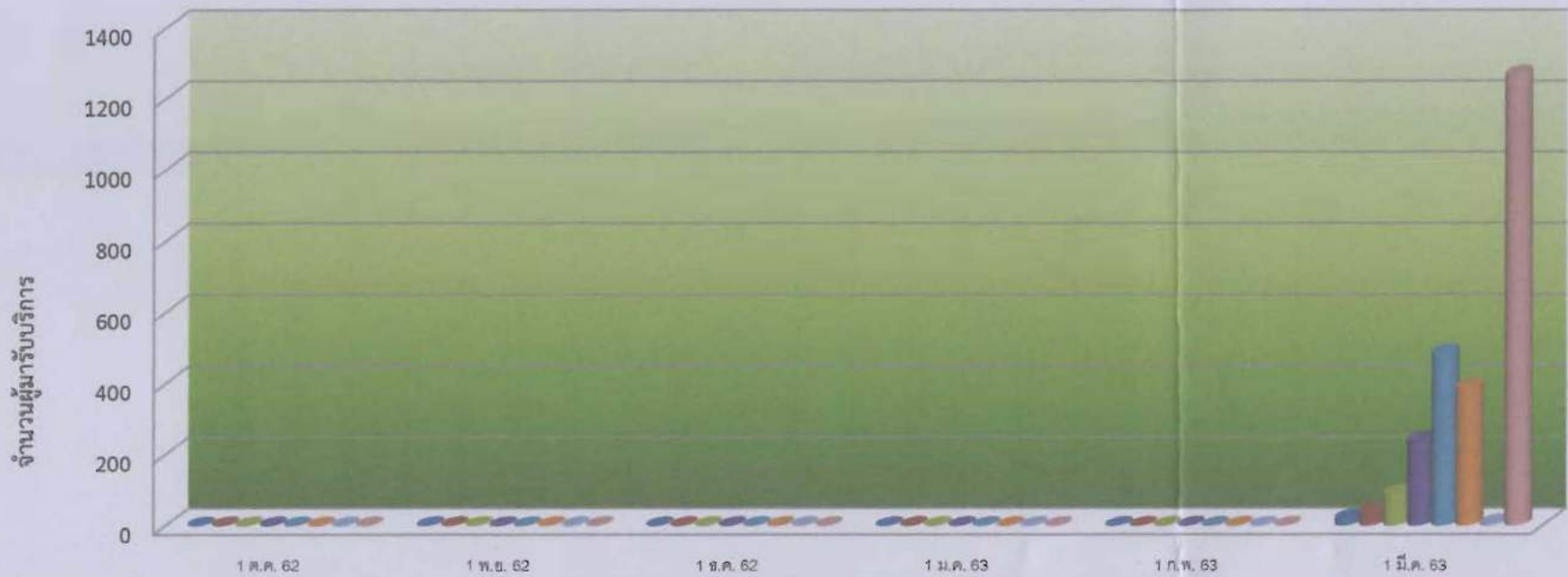
๑.๑ เพศ

จำนวนผู้มาใช้บริการ



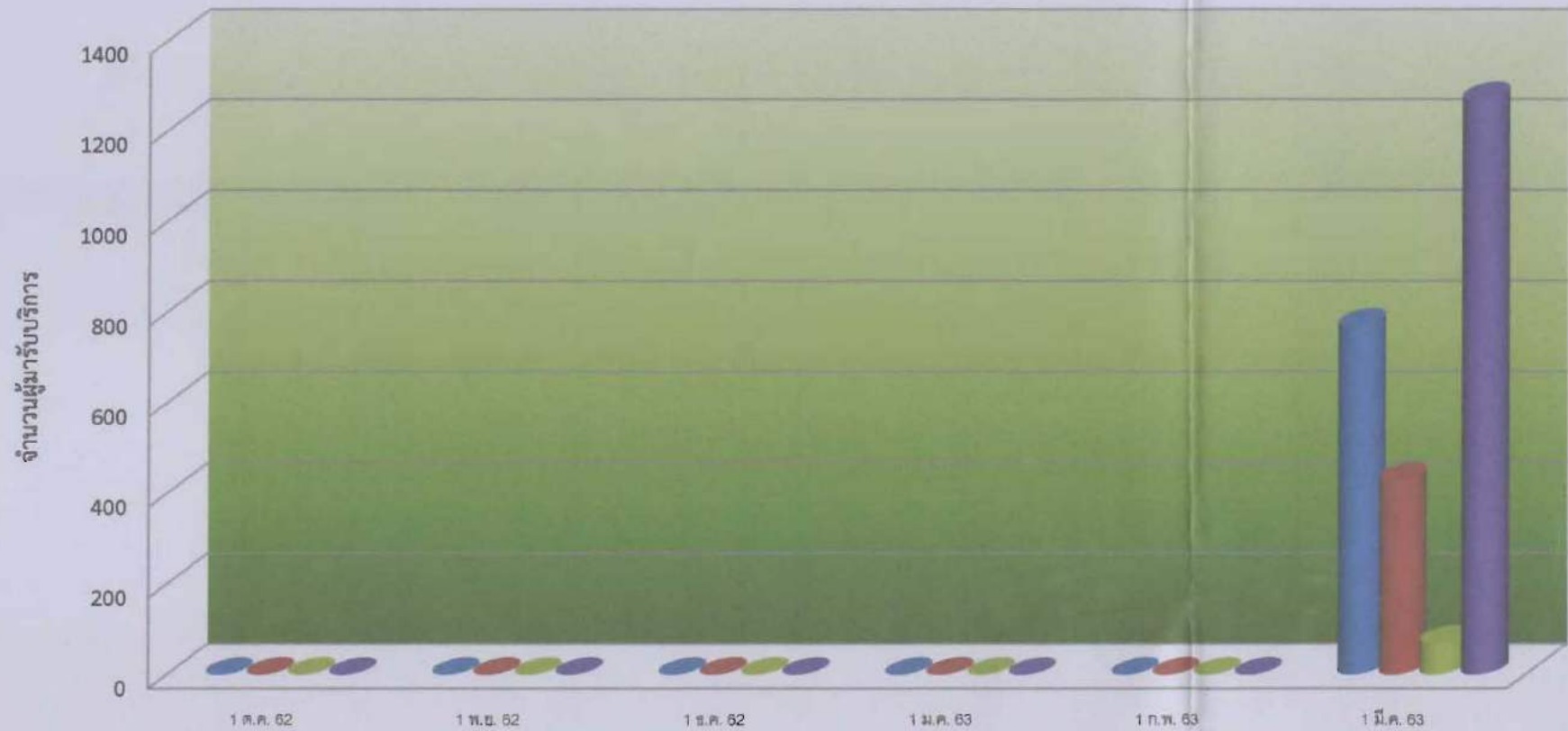
	1 ต.ค. 62	1 พ.ย. 62	1 ธ.ค. 62	1 ม.ค. 63	1 ก.พ. 63	1 มี.ค. 63
ชาย	0	0	0	0	0	635
หญิง	0	0	0	0	0	634
ยอดรวม	0	0	0	0	0	1269

๑.๒ ยศ



	1 ต.ค. 62	1 พ.ย. 62	1 ธ.ค. 62	1 ม.ค. 63	1 ก.พ. 63	1 มี.ค. 63
พล.อ.	0	0	0	0	0	20
พล.ท.	0	0	0	0	0	39
พล.ต.	0	0	0	0	0	91
พล.อ. - พล.อ.(ท)	0	0	0	0	0	240
พล.ต. - พล.ท.	0	0	0	0	0	485
ร.ต. - ร.ท.	0	0	0	0	0	388
อื่นๆ (ประชาชน)	0	0	0	0	0	6
ยอดรวม	0	0	0	0	0	1269

๑.๓ รูปแบบและชนิดงานที่มาใช้บริการด้านสิทธิประโยชน์กำลังพล สบ.ทหาร



	1 ต.ค. 62	1 พ.ย. 62	1 ธ.ค. 62	1 ม.ค. 63	1 ก.พ. 63	1 มี.ค. 63
■ ด้านประวัติ	0	0	0	0	0	770
■ ด้านเบี้ยหวัดฯ	0	0	0	0	0	429
■ อื่นๆ	0	0	0	0	0	71
■ ยอดรวม	0	0	0	0	0	1269

๒. ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสิทธิประโยชน์กำลังพลของ สบ.ทหาร

