



บันทึกข้อความ

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

ที่ กท ๐๓๑๒.๔/๒๕๖๒

วันที่ ๑๑ ก.ย.๖๒

เรื่อง ขอรายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านสิทธิประโยชน์กำลังพลของ สบ.ทหาร (รอบ ๑๒ เดือน)
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

เรียน จก.สบ.ทหาร

อ้างถึง หนังสือ กสบ.สบ.ทหาร ที่ กท ๐๓๑๒.๒/๓๘๖ ลง ๑๖ ต.ค.๖๑

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
๑. แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านสิทธิประโยชน์กำลังพลของ สบ.ทหาร
 ๒. รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (รายตัวชี้วัด) ของ สบ.ทหาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒
 ๓. สรุปการคำนวณความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านสิทธิประโยชน์กำลังพลของ สบ.ทหาร ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป (รอบ ๑๒ เดือน)
 ๔. แผนภูมิแสดงข้อมูลของผู้รับบริการ สบ.ทหาร ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป (รอบ ๑๒ เดือน)
 ๕. แบบบันทึกคะแนนระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสิทธิประโยชน์กำลังพลของ สบ.สบ.ทหาร ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการ (รอบ ๑๒ เดือน)
 ๖. แผนภูมิแสดงข้อมูลของผู้รับบริการ สบ.ทหาร ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการ (รอบ ๑๒ เดือน)
 ๗. การวิเคราะห์และการแปลผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสิทธิประโยชน์กำลังพลของ สบ.ทหาร (รอบ ๑๒ เดือน)
 ๘. การคำนวณคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสิทธิประโยชน์กำลังพลของ สบ.ทหาร (รอบ ๑๒ เดือน)
 ๙. สรุปข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข ส่วนที่ ๓ (ข้อชมเชย และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข) (รอบ ๑๒ เดือน)
 ๑๐. ภาพถ่ายการพัฒนา และการปรับปรุงทัศนียภาพภายในศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ฯ (เดิม) และอาคารรับรองศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ของ บก.ทท. (หลังใหม่)

๑. ตามอ้างถึง สบ.สบ.ทหาร ขอรายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านสิทธิประโยชน์กำลังพลของ สบ.ทหาร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (รอบ ๑๒ เดือน) ห้วง ต.ค.๖๑ - ก.ย.๖๒ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ ๕ : ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้รับบริการที่ประเมินความพึงพอใจ ต้องเป็นกลุ่มผู้รับบริการที่หน่วยกำหนดไว้ในหมวด ๓ การมุ่งเน้นผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)) ระดับส่วนราชการใน บก.ทท. รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑-๑๐ สรุปได้ดังนี้

๑.๑ การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ (นายทหารชั้นสัญญาบัตร นายทหารประทวน ทายาทของข้าราชการ และประชาชนทั่วไป) จำนวน ๖,๕๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของผู้ที่มารับบริการด้านสิทธิประโยชน์กำลังพลฯ แบ่งเป็น ๓ ส่วน ได้แก่

๑.๑.๑ ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑.๑.๑.๑ เพศ

- ชาย ๓,๕๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๖๐
- หญิง ๒,๙๗๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๔๐

๑.๑.๑.๒ ยศ

- พล.อ. จำนวน ๖๗ นาย คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๒
- พล.ท. จำนวน ๑๕๓ นาย คิดเป็นร้อยละ ๒.๓๓
- พล.ต. จำนวน ๒๑๘ นาย คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๒
- พ.อ. - พ.อ.(พ) จำนวน ๑,๑๘๕ นาย คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๖
- พ.ต. - พ.ท. จำนวน ๒,๓๓๙ นาย คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๖๕
- ร.ต. - ร.อ. จำนวน ๒,๕๖๔ นาย คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๐๘
- อื่น ๆ (ประชาชน) จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๒

๑.๑.๑.๓ รูปแบบและชนิดงานที่มาใช้บริการด้านสิทธิประโยชน์กำลังพล สบ.ทหาร

- ด้านประวัติ จำนวน ๔,๑๐๒ นาย คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๖๙
- เบี้ยหวัด บำเหน็จบำนาญ และบำเหน็จตกทอด จำนวน ๒,๔๑๖ นาย

คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๓๓

- อื่น ๆ จำนวน ๑๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๙๗

๑.๑.๒ ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสิทธิประโยชน์กำลังพลของ สบ.ทหาร คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๙๒ โดยแบ่งออกเป็น ๕ ประเด็นความคิดเห็น คือ

๑.๑.๒.๑ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๔

๑.๑.๒.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๖

๑.๑.๒.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๑๖

๑.๑.๒.๔ ด้านคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๐

๑.๑.๒.๕ ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นวาระแห่งชาติ

ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๘

๑.๑.๓ ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ ข้อเสนอแนะและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข

๑.๑.๓.๑ ชมเชย

- เจ้าหน้าที่แนะนำการให้บริการ และการบริการเป็นอย่างดี
- เป็นครั้งแรกที่มาติดต่อ ประทับใจการเอาใจใส่ และใส่ใจข้าราชการ

ที่มาใช้บริการเป็นอย่างดี มีความประทับใจ

- ไม่มีสิ่งใดต้องปรับปรุง เนื่องจากมีความสมบูรณ์แบบ ตามเนื้อหา
แบบสอบถามฯ อยู่แล้ว

- เจ้าหน้าที่บริการด้วยจิตวิญญาณของผู้ให้บริการดีเยี่ยม
- ได้รับความสะดวกสบายในการตรวจประวัติประจำเดือนเกิด
ประทับใจในการบริการในทุกขั้นตอน

- มีการปรับปรุงพัฒนาดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ขอขอบคุณผู้บังคับบัญชาและ
เจ้าหน้าที่ทุกระดับชั้นที่อำนวยความสะดวกได้อย่างดีเยี่ยม

- เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา ด้อนรับ และให้คำแนะนำในเรื่องที่เกี่ยวข้อง
การให้บริการในเรื่องของหน่วยที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี

- ประทับใจในการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ และได้รับการบริการ
เป็นมืออาชีพมาก

- ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการดีมาก และเจ้าหน้าที่
ให้การต้อนรับดีมาก

- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยอัธยาศัยดี กระตือรือร้น ใช้งานสุภาพ
ให้ความรู้เข้าใจง่าย สะดวกสบายมาก สถานที่ตรวจสอบประวัติ สะอาด เรียบร้อย

- ประทับใจเจ้าหน้าที่ทุกครั้งที่มาใช้บริการ พุดจาสุภาพ ให้คำแนะนำ
อย่างละเอียดทุกขั้นตอน มนุษย์สัมพันธ์ดี โดยเฉพาะ พ.อ. สิโรดมน์ เรืองรุ่ง

๑.๑.๓.๒ ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข

- ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จฯ ทั้งสองส่วนน่าจะทำทางเชื่อมต่อกัน
- ควรมีพรมเช็ดเท้าประตูทางเข้าศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ฯ เพื่อ

ความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการเข้าใช้บริการ ฯ
- ควรพิจารณาขยายห้องในการตรวจสอบประวัติฯ ให้กว้างขวางขึ้น

เพื่อความสะดวกในการตรวจประวัติฯ ประจำเดือนเกิดของข้าราชการชั้นสัญญาบัตร และข้าราชการชั้นสัญญาบัตร
ที่จะเกษียณอายุราชการฯ

- เห็นควรจัดเจ้าหน้าที่เพิ่มเติมให้มากขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวก
ในการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ

- ควรติดตั้งกล้องวงจรปิดเพื่อตรวจสอบ และยืนยันห้วงเวลาในการ
ตรวจสอบประวัติ สำหรับข้าราชการที่มาตรวจสอบประวัติ ฯ แล้ว เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนของข้อมูล

และประกอบหลักฐานให้กับหน่วยต้นสังกัดของผู้มารับบริการ ฯ
- ควรมีรถรับ-ส่งกำลังพล ในการมาใช้บริการฯ เนื่องจากสภาพ

อากาศเปลี่ยนแปลงบ่อย
- เมื่อกำลังพลมาตรวจสอบประวัติที่ สบ.ทหาร กรมที่เอกสาร

ประกอบสมุดประวัติรับราชการครบถ้วน หรือเอกสารหลักฐานอย่างหนึ่งอย่างใดไม่ครบถ้วน ควรทำเอกสาร

สรุป (มี ยศ ชื่อ ตำแหน่งของกำลังพล) ส่งสำเนาให้หน่วยต้นสังกัด และให้กำลังพลรับทราบ เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบยืนยัน และอำนวยความสะดวก ให้กับหน่วยต้นสังกัดได้อีกทางหนึ่งในการดำเนินการขั้นตอนต่อไป

๑.๒ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ตามข้อ ๑.๑ จะนำไปประกอบการรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ด้านสิทธิประโยชน์กำลังพลของ สบ.ทหาร และรับการตรวจประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการใน บก.ทท. ต่อไป รวมทั้งเพื่อพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นตามที่ได้รับชมเชย และปรับปรุงแก้ไขตามแนวทางที่ผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะ เพื่อให้การบริการของหน่วยมีขีดความสามารถ และศักยภาพในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

๒. ข้อเสนอ เห็นควรดำเนินการดังนี้

๒.๑ กรุณาทราบผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสิทธิประโยชน์กำลังพลของ สบป.สบ.ทหาร (รอบ ๑๒ เดือน)

๒.๒ แจ้งให้ นขต.สบ.ทหาร ทราบ ผลการดำเนินงานเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนา และแก้ไขการให้บริการ ฯ ในด้านต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

๒.๓ จัดเตรียมเอกสาร เพื่อรับการตรวจประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการใน บก.ทท. ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา หากเห็นสมควรกรุณานุมัติตามข้อ ๒

พล.ต.

(สิทธิชัย มากบุญชร)

ผอ.สบป.สบ.ทหาร

- นุมัติตามข้อ ๒

พล.ท.

จก.สบ.ทหาร

๑๗ ก.ย.๖๒

พล.ต.

รอง จก.สบ.ทหาร

๑๖ ก.ย.๖๒

แผนภูมิแสดงข้อมูลของผู้รับบริการ สบ.ทหาร ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป (รอบ ๑๒ เดือน)

๑. ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

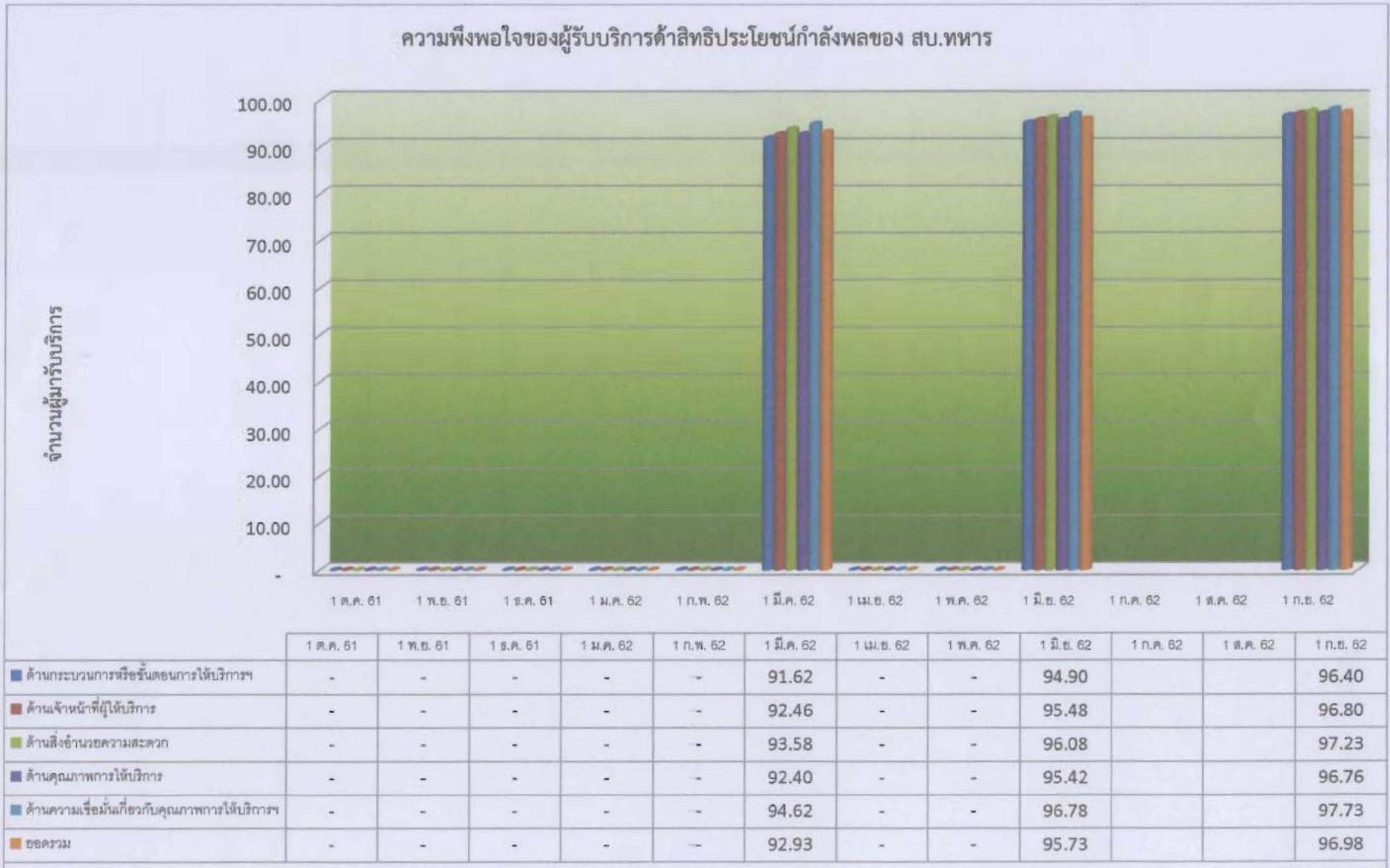
๑.๑ เพศ



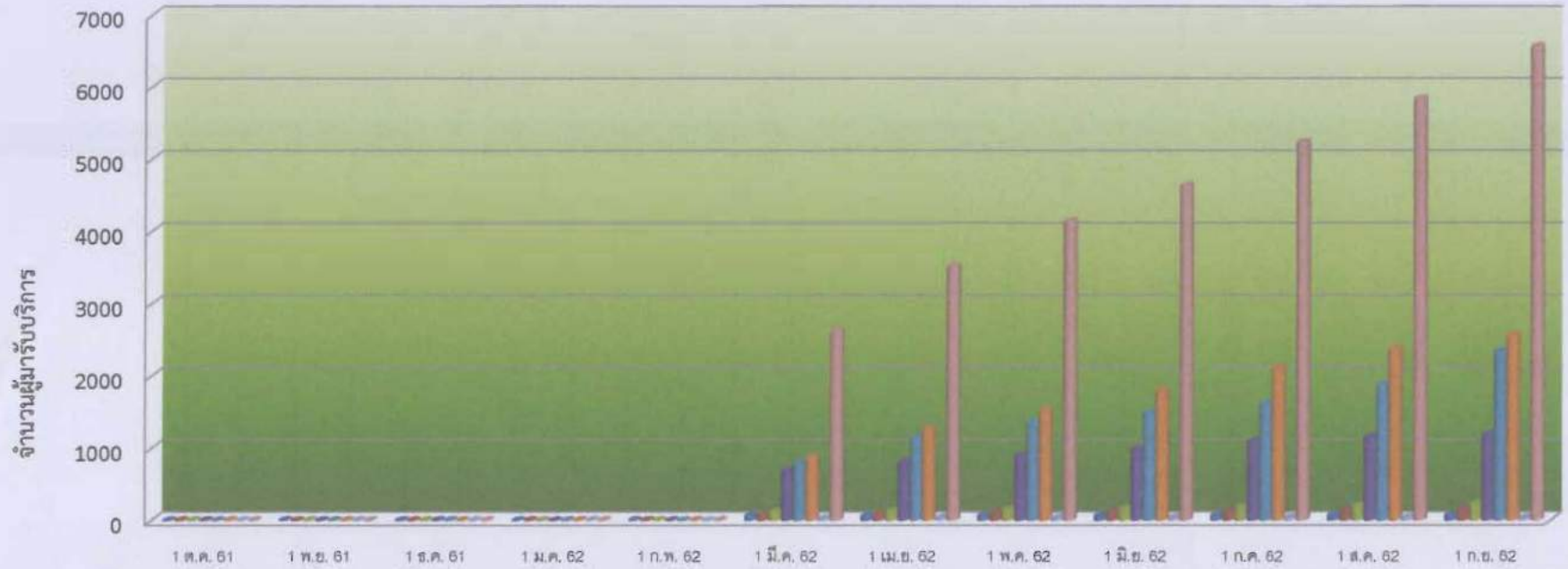
	1 ต.ค. 61	1 พ.ย. 61	1 ธ.ค. 61	1 ม.ค. 62	1 ก.พ. 62	1 มี.ค. 62	1 เม.ย. 62	1 พ.ค. 62	1 มิ.ย. 62	1 ก.ค. 62	1 ส.ค. 62	1 ก.ย. 62
ชาย	0	0	0	0	0	1921	2417	2744	2974	3236	3380	3582
หญิง	0	0	0	0	0	699	1095	1392	1660	1990	2453	2979
รวมทั้งสิ้น	0	0	0	0	0	2620	3512	4137	4634	5226	5833	6561

แผนภูมิแสดงข้อมูลของผู้รับบริการ สบ.ทหาร ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการ (รอบ ๑๒ เดือน)

๒. ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสิทธิประโยชน์กำลังพลของ สบ.ทหาร

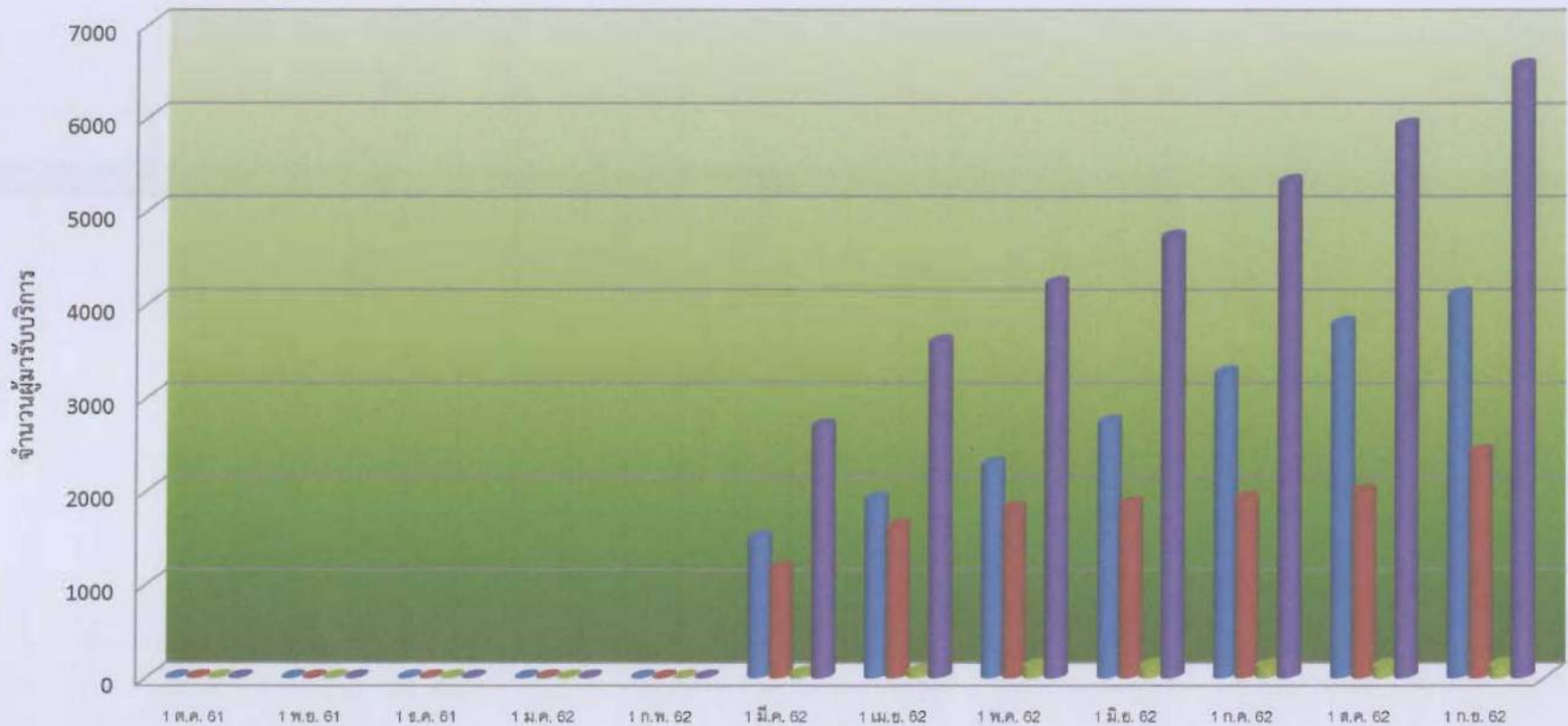


๑.๒ ยศ



	1 ต.ค. 61	1 พ.ย. 61	1 ธ.ค. 61	1 ม.ค. 62	1 ก.พ. 62	1 มี.ค. 62	1 เม.ย. 62	1 พ.ค. 62	1 มิ.ย. 62	1 ก.ค. 62	1 ส.ค. 62	1 ก.ย. 62
พ.อ.อ.	0	0	0	0	0	59	61	63	64	62	65	67
พ.ล.ท.	0	0	0	0	0	74	87	106	118	132	142	153
พ.ล.ศ.	0	0	0	0	0	112	126	147	155	175	196	218
พ.อ. - พ.อ.(ท)	0	0	0	0	0	685	798	898	984	1095	1149	1185
พ.ล. - พ.ท.	0	0	0	0	0	794	1145	1359	1488	1611	1874	2339
ว.ต. - ว.ท.	0	0	0	0	0	870	1265	1530	1791	2113	2372	2564
อื่นๆ (ประชาชน)	0	0	0	0	0	26	29	33	33	34	34	34
ยอดรวม	0	0	0	0	0	2620	3512	4137	4634	5226	5832	6561

๑.๓ รูปแบบและชนิดงานที่มาใช้บริการด้านสิทธิประโยชน์กำลังพล สบ.ทหาร



	1 ต.ค. 61	1 พ.ย. 61	1 ธ.ค. 61	1 ม.ค. 62	1 ก.พ. 62	1 มี.ค. 62	1 เม.ย. 62	1 พ.ค. 62	1 มิ.ย. 62	1 ก.ค. 62	1 ส.ค. 62	1 ก.ย. 62
■ ด้านประวัติ	0	0	0	0	0	1493	1917	2290	2738	3269	3795	4102
■ ด้านเบี้ยหวัดฯ	0	0	0	0	0	1163	1617	1813	1860	1920	1999	2416
■ อื่นๆ	0	0	0	0	0	44	65	123	125	126	128	131
■ ยอดรวม	0	0	0	0	0	2700	3599	4226	4723	5315	5922	6561