

รายงานสรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มาติดต่อรับบริการลงทะเบียนขอรับเงินเบี้ยยังชีพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ตามที่ งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่ ดำเนินการเรื่องเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และเงินสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๕๒ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒ ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยความพิการให้ผู้พิการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๕๓ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๔) และระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๘ นั้น

งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาติดต่อรับบริการลงทะเบียนขอรับเงินเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑.วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ของผู้มาติดต่อรับบริการลงทะเบียนขอรับเงินเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๑.๒ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงระบบการให้บริการเบี้ยยังชีพให้เหมาะสมรวดเร็ว

๒. กลุ่มเป้าหมาย

ผู้ที่มาติดต่อรับบริการลงทะเบียนขอรับเงินเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ จำนวน ๑๐๐ คน

๓. วิธีดำเนินการ

ใช้วิธีการสำรวจโดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มาติดต่อรับบริการลงทะเบียนขอรับเงินเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ จำนวน ๒ ช่องทาง ดังนี้

๓.๑ สำรวจฯ ผ่านทางการกรอกแบบสำรวจฯประเภทเอกสาร สำหรับผู้ที่ไม่สะดวกใช้สมาร์ทโฟนหรือเข้าไม่ถึงระบบอินเทอร์เน็ต

๓.๒ สำรวจฯ โดยวิธีสอบถามผู้มีสิทธิทางโทรศัพท์

๔. ปัญหาและอุปสรรค

๔.๑ เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ทำให้ไม่สะดวกในการรวบรวมข้อมูลฯ

๔.๒ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ บางส่วนเข้าไม่ถึงระบบอินเทอร์เน็ตหรือระบบออนไลน์

๕. สรุปผลการสำรวจฯ

โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มาติดต่อรับบริการลงทะเบียนขอรับเงินเบี้ยยังชีพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบที่ ๑) และได้สรุปผลการสำรวจฯ เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาติดต่อรับบริการลงทะเบียนขอรับเงินเบี้ยยังชีพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ดังนี้

ในการสำรวจความพึงพอใจ มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น ๕๐ คน รายละเอียดดังนี้

(๑) ผู้มาติดต่อรับบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน คน

- อายุ ๖๐ - ๖๙ ปี จำนวน ๒๗ คน

- อายุ ๗๐ - ๗๙ ปี จำนวน ๑๐ คน

- อายุ ๘๐ - ๘๙ ปี จำนวน ๕ คน

- อายุ ๙๐ ปีขึ้นไป จำนวน - คน

(๒) ผู้มาติดต่อรับบริการเบี้ยความพิการ จำนวน คน

- อายุต่ำกว่า ๑๘ ปี จำนวน ๒ คน

- อายุ ๑๘ ปีขึ้นไป จำนวน ๖ คน

(๓) ผู้มีมาติดต่อรับบริการเงินสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์

- อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน - คน

- อายุไม่ถึง ๖๐ ปี จำนวน - คน

ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนร้อยละของเพศตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวนคน	ร้อยละ
หญิง	๕๗	๕๗
ชาย	๔๓	๔๓
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน

อายุ	จำนวนคน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๒	๒
๑๘ - ๕๙ ปี	๕๙	๕๙
๖๐ - ๖๙ ปี	๒๗	๒๗
๗๐ - ๗๙ ปี	๕	๕
๘๐ - ๘๙ ปี	๗	๗
๙๐ ปีขึ้นไป	-	-
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่อายุ ๑๘ - ๕๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๙ รองลงมาอายุ ๖๐ - ๖๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๗ และอายุ ๗๐ - ๗๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕ น้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า ๑๘ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒ และอายุ ๙๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ -

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนร้อยละของประเภทการรับเบี้ยยังชีพ

ประเภทเบี้ยยังชีพ	จำนวนคน	ร้อยละ
เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๗๓	๗๓
เบี้ยความพิการ	๒๗	๒๗
เงินสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์	-	-
รวม	๑๐๐	๑๐๐

ส่วนที่ ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจ

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีระดับคะแนน ดังนี้

มากที่สุด	ระดับคะแนน เท่ากับ ๕
มาก	ระดับคะแนน เท่ากับ ๔
ปานกลาง	ระดับคะแนน เท่ากับ ๓
น้อย	ระดับคะแนน เท่ากับ ๒
น้อยที่สุด	ระดับคะแนน เท่ากับ ๑

การหาค่าเฉลี่ย เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ยระดับ ๔.๕๑ - ๕.๐๐	มีความพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระดับ ๓.๕๑ - ๔.๕๐	มีความพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยระดับ ๒.๕๑ - ๓.๕๐	มีความพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระดับ ๑.๕๑ - ๒.๕๐	มีความพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยระดับ ๑.๐๐ - ๑.๕๐	มีความพอใจน้อยที่สุด

ตารางที่ ๔ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	สรุป ระดับ ความพึง พอใจ
	๕	๔	๓	๒	๑		
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
๑. ด้านขั้นตอนบริการ							
๑.๑ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ	๓๗	๔๕	๑๕	๓	๐	๔.๑๖	มาก
๑.๒ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	๓๐	๔๓	๒๗	๐	๐	๔.๐๓	มาก
๑.๓ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	๔๘	๔๙	๓	๐	๐	๔.๔๕	มาก
๒. ด้านช่องทางการใช้บริการ							
๒.๑ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	๔๕	๕๐	๕	๐	๐	๔.๔๐	มาก
๒.๒ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	๕๕	๓๙	๑	๐	๐	๔.๕๗	มากที่สุด
๒.๓ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	๖๗	๑๙	๑๔	๐	๐	๔.๕๓	มากที่สุด

๓.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
๓.๑ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	๖๑	๓๕	๔	๐	๐	๔.๕๗	มาก
๓.๒ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	๔๑	๔๙	๑๐	๐	๐	๔.๓๑	มาก
๓.๓ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๕๓	๔๑	๖	๐	๐	๔.๔๗	มาก
๓.๔ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔๐	๔๗	๑๓	๐	๐	๔.๒๗	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสะดวกในการเดินทางเข้ารับบริการ	๖๕	๑๕	๒๐	๐	๐	๔.๔๕	มาก
๔.๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีป้ายแสดงช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน	๕๕	๔๒	๓	๐	๐	๔.๕๒	มากที่สุด
๔.๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสะดวกในการใช้บริการห้องน้ำสาธารณะสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ	๖๗	๓๓	๐	๐	๐	๔.๖๗	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม						๔.๔๒	มาก
คิดเป็นร้อยละ						๘๘.๓๑	

จากตารางที่ ๔ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ โดยผู้ที่มีมาติดต่อรับบริการมีความพึงพอใจต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๑



นางสาวสุวีรณ โตกำแพง
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์

(ลงชื่อ).....

นางสาวสมคิด ปานบัว
หัวหน้าสำนักปลัด

สันทอก.....

(เอนก ดาด้วง)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่

(ลงชื่อ).....

นางสาวอรรณ วาจามัน
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่

แบบประเมินความพึงพอใจ

ลำดับที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
		5	4	3	2	1					
1	1.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ	37	45	15	3	0	100	4.16	83.20	0.78	มาก
	๑.๒ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	30	43	27	0	0	100	4.03	80.60	0.75	มาก
	๑.๓ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	48	49	3	0	0	100	4.45	89.00	0.55	มาก
2	๒.๑ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	45	50	5	0	0	100	4.40	88.00	0.58	มาก
	๒.๒ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	55	39	1	0	0	95	4.57	91.37	0.52	มากที่สุด
	๒.๓ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	67	19	14	0	0	100	4.53	90.60	0.73	มากที่สุด
3	3.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	61	35	4	0	0	100	4.57	91.40	0.57	มากที่สุด
	3.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	41	49	10	0	0	100	4.31	86.20	0.64	มาก
	3.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	53	41	6	0	0	100	4.47	89.40	0.61	มาก
4	3.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	40	47	13	0	0	100	4.27	85.40	0.68	มาก
	4.1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสะดวกในการเดินทางเข้ารับบริการ	65	15	20	0	0	100	4.45	89.00	0.80	มาก

4.2. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีป้ายแสดงช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน	55	42	3	0	0	100	4.52	90.40	0.56	มากที่สุด
4.3. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความสะดวกในการใช้บริการห้องน้สาธารณะสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ	67	33	0	0	0	100	4.67	93.40	0.47	มากที่สุด
รวม	664	507	121	3	0	1295	4.42	88.31	0.63	มาก

- 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00
- 4 หมายถึง พึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50
- 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50
- 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50
- 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50

3/10