



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาแก

ที่ลป ๗๔๑๐๑/

วันที่ ๑๘ กันยายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาแก

ตามที่ งานพัฒนาชุมชน สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาแก ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจ ในแต่ละด้านของงานที่ อบต. ให้บริการ เพื่อนำมาหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา สำรวจในครั้งนี้ ดำเนินการในเดือนกันยายน ๒๕๖๒ โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน ๑๐๐ คน จากจำนวนทั้งหมด ๕๑๔ คน ที่รับเบี้ยยังชีพเป็นเงินสด ในวันที่มีการจ่ายเบี้ยยังชีพ

จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ รายละเอียดตามสิ่งที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

วริศก คุ้มโน
(นางสาววริศก คุ้มโน)

นักพัฒนาชุมชน

ความเห็น หัวหน้าสำนักปลัด

ทศพร อรรถวิทย์
(นางทศพร อรรถวิทย์)

(นางคณินนิตย์ ใจทอง)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็น ปลัด อบต.นาแก

วิมล
(นางวิมล อรรถวิทย์)

(นางศศิรัช ตั้งตัว)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาแก

ความเห็น/ข้อพิจารณา นายก อบต.นาแก

ทศพร
(นายกทศพร อรรถวิทย์)

(นายวิทยา ชัยคำ)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาแก

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาแก

การสำรวจความพึงพอใจ
ผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

โครงการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลนาแก จ่ายอยู่ ๒ รูปแบบ นั่นคือ การจ่ายโดยการโอนเข้าบัญชีธนาคาร และนำเงินสดไปจ่ายให้ผู้รับเบี้ยยังชีพ การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจ ในแต่ละด้านของงานที่ อบต. ให้บริการ เพื่อนำมาหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา สำรวจในครั้งนี้ ดำเนินการในเดือนกันยายน ๒๕๖๒ โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน ๑๐๐ คน จากจำนวนทั้งหมด ๕๑๔ คน ที่รับเบี้ยยังชีพเป็นเงินสด ในวันที่มีการจ่ายเบี้ยยังชีพ แก่ประชาชนในตำบลนาแก อำเภองาว จังหวัดลำปาง

การสำรวจความพึงพอใจผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ สถานภาพของผู้เข้าร่วมโครงการฯ

๑.๑ กลุ่มเป้าหมายในโครงการครั้งนี้คือ กลุ่มผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เท่านั้น จำนวน ๑๐๐ คน

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๔๓	๔๓
หญิง	๕๗	๕๗
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่ากลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามความพึงพอใจโครงการฯ เพศหญิง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๗ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๔๓

ตารางที่ ๒ แสดงกลุ่มตัวอย่าง (อายุ)

อายุผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๖๐ - ๖๙	๖๑	๖๑
๗๐ - ๗๙	๓๒	๓๒
๘๐ ปี ขึ้นไป	๗	๗
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่ากลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามความพึงพอใจโครงการฯ ช่วงอายุ ๖๐-๖๙ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๑ รองลงมาคือ ช่วงอายุ ๗๐ - ๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๓๒ และช่วงอายุ ๘๐ ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๗

ตารางที่ ๓ แสดงกลุ่มตัวอย่าง (การศึกษา)

ผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๘๓	๘๓
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๑๗	๑๗
อนุปริญญาหรือปริญญาตรี	๐	๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่ากลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามความพึงพอใจโครงการฯ การศึกษาประถมศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๓ รองลงมาคือ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๑๗

ตารางที่ ๔ แสดงกลุ่มตัวอย่าง (อาชีพ)

ผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่มีอาชีพ (อยู่บ้านเลี้ยงลูกหลาน)	๓๔	๓๔
ค้าขาย	๖	๖
เกษตรกร	๔๘	๔๘
ลูกจ้าง	๑๒	๑๒
อื่นๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่ากลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามความพึงพอใจโครงการฯ อาชีพ เกษตรกร มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๘ รองลงมาคือ ไม่มีอาชีพ (อยู่บ้านเลี้ยงลูกหลาน) คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๐ รองลงมาคือ อาชีพลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๑๒ และน้อยที่สุด อาชีพค้าขายคิดเป็นร้อยละ ๖

ส่วนที่ ๒ สรุปแบบประเมินความพึงพอใจ ของผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพ

ตารางที่ ๕ แสดงกลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจ ต่อการบริการแจกเบี้ยยังชีพ

หัวข้อที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑.๑ เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจข้อมูลตอบคำถามได้ชัดเจน	๕๔	๓๔	๑๒	๐.๐๐	๐.๐๐
๑.๒ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอสำหรับการให้บริการ	๖๓	๒๗	๑๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๑.๓ เจ้าหน้าที่บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีดี ซื่อสัตย์สุจริต	๗๕	๒๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๒. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม/รวดเร็ว	๒๖	๒๘	๔๖	๐.๐๐	๐.๐๐
๒.๒ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม	๘๔	๓	๑๓	๐.๐๐	๐.๐๐
๒.๓ มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการติดต่ออย่างชัดเจน	๔๒	๕๖	๒	๐.๐๐	๐.๐๐
๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ มีการแจ้งกำหนดการ หรือนัดหมาย วัน เวลา ที่ชัดเจน	๕๔	๓๔	๑๒	๐.๐๐	๐.๐๐
๓.๒ มีการจัดสถานที่ โต๊ะ เก้าอี้ สะดวกต่อการรับบริการ	๘๙	๑๑	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจ มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น ๑๐๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ พบว่ามีความพึงพอใจต่อโครงการฯ ดังนี้

๑. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ๑.๑ เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจข้อมูลตอบคำถามได้ชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๕๔
- ๑.๒ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอสำหรับการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๖๓
- ๑.๓ เจ้าหน้าที่บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีดี ซื่อสัตย์สุจริต อยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๗๕

๒. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

- ๒.๑ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม/รวดเร็ว อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔๖
- ๒.๒ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม อยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๘๔
- ๒.๓ มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการติดต่ออย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๕๖

๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๓.๑ มีการแจ้งกำหนดการ หรือนัดหมาย วัน เวลา ที่ชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๕๔

๓.๒ มีการจัดสถานที่ โต๊ะ เก้าอี้ สะดวกต่อการรับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๘๙

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ จากผู้เข้าร่วมโครงการฯ สรุปได้ดังนี้

- ข้อเสนอแนะ ในการจ่ายเบี้ยยังชีพ ครั้งนี้ ได้แก่
 - อยากให้จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนละ ๑,๕๐๐ บาท/เดือน
 - อยากให้จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนละ ๑,๐๐๐ บาท/เดือน
 - อยากให้จ่ายเบี้ยยังชีพเร็วๆ ให้จ่ายวันสิ้นเดือนเหมือนเงินเดือนทั่วไป