



**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ
ของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ณ จุดบริการ
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

กองสวัสดิการสังคม

**องค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง
อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ**

ความพึงพอใจต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

กองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ ประจำปี 2565

การสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ กองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจ จำแนกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ในการประเมินความพึงพอใจกลุ่มเป้าหมายของการประเมินในครั้งนี้คือ ผู้สูงอายุ ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปี ถึง อายุ 90 ปี ขึ้นไป จำนวน 120 ชุด /120 คน และตอบแบบสอบถาม จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 80 สามารถสรุปข้อมูล ได้ดังนี้

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป ประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ อาชีพ และวิธีการรับเงิน ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตารางที่ 1

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	42	43.75
หญิง	54	56.25
รวม	96	100.00
2.อายุ		
60-69	62	64.58
70-79	34	35.42
90 ปี ขึ้นไป	0	0.00
รวม	96	100.00
3. สถานภาพ		
โสด	11	11.46
สมรส	67	69.79
หม้าย	18	18.75
อยู่ร้าง	0	0.00
แยกกันอยู่	0	0.00

อื่น ๆ	0	0.00
รวม	96	100.00
4. รายได้		
น้อยกว่า 5,000 บาท	62	64.58
5,000 – 10,000 บาท	16	16.67
10,000 – 15,000 บาท	7	7.29
15,000 บาท ขึ้นไป	11	11.46
รวม	96	100.00
5. อาชีพ		
ไม่มีอาชีพ	14	14.58
เกษตรกรรวม	44	45.83
รับจ้าง	21	21.88
ค้าขาย	12	12.50
ธุรกิจส่วนตัว	2	2.08
อื่น ๆ	3	3.13
รวม	96	100.00
6. วิธีการรับเงิน		
รับเป็นเงินสด	69	71.88
โอนเข้าบัญชี	27	28.13
รวม	96	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีดังนี้

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เพศหญิง ช่วงอายุ 60-69 (ร้อยละ 64.58) รองลงมาคือ ช่วงอายุ 70-79 ปี (ร้อยละ 35.42)

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 63.54) รองลงมาคือ หม้าย (ร้อยละ 18.78) และโสด (ร้อยละ 11.46)

รายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือน น้อยกว่า 5,000 บาท (ร้อยละ 64.58) รองลงมา คือ 5,000 – 10,000 บาท (ร้อยละ 16.67) และ 15,000 บาท ขึ้นไป (ร้อยละ 11.46) และ 10,000-15,000 บาท (ร้อยละ 7.49)

อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรรม (ร้อยละ 45.83) รองลงมา คือ อาชีพรับจ้าง (ร้อยละ 21.88) ไม่มีอาชีพ (ร้อยละ 14.58) อาชีพค้าขาย (ร้อยละ 12.50) อื่น ๆ (ร้อยละ 3.13) และธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ 2.08)

วิธีการรับเงิน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะรับเบี้ยยังชีพเป็นเงินสด (ร้อยละ 71.88) และรับเงินโดยวิธีโอนเข้าบัญชีธนาคาร (ร้อยละ 28.13)

ตอนที่ 2 : ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพ ดังตารางที่ 2

คำถาม	มากที่สุด		มาก		น้อย		น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ								
1.1 ขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก	85	96.00	11	11.46	0	0.00	0	0.00
1.2 ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ทุกครั้งที่มารับบริการ	89	92.71	5	4.17	1	1.04	1	1.04
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสม	80	83.33	12	12.50	3	3.13	1	1.04
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่								
2.1 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจให้บริการ	91	94.79	4	4.17	1	1.04	0	0.00
2.2 เจ้าหน้าที่ทุกคนให้บริการด้วยความเสมอภาค	92	95.83	4	4.17	0	0.00	0	0.00
2.3 เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นธรรม ข้อสงสัยสุจริตและไม่เรียกร้องผลประโยชน์	89	92.71	7	7.29	0	0.00	0	0.00
2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	84	87.50	10	10.42	2	2.08	0	0.00
2.5 เจ้าหน้าที่มีความเพียงพอต่อการให้บริการ	88	91.61	6	6.25	1	1.04	1	1.04
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง มารับบริการ	89	92.71	4	4.17	2	2.08	1	1.04
3.2 มีจำนวนที่นั่งสำหรับบริการประชาชนอย่างเพียงพอ	91	94.79	4	4.17	1	1.04	0	0.00
3.3 มีการจัดสถานที่ให้บริการไว้เป็นส่วน	85	88.54	10	10.42	1	1.04	0	0.00
3.4 มีวัสดุ อุปกรณ์ สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอ	88	91.67	8	8.33	0	0.00	0	0.00

คำถาม	มากที่สุด		มาก		น้อย		น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
4. คุณภาพการให้บริการ								
4.1 ได้รับข้อมูลข่าวสารก่อนการรับเบี้ยยังชีพทุกครั้ง	87	90.63	7	7.29	1	1.04	1	1.04
4.2 ได้รับเบี้ยยังชีพตรงตามกำหนดเวลา	91	94.79	4	4.17	1	1.04	0	0.00
4.3 เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยได้ในทันที	90	93.75	3	3.13	3	3.13	0	0.00
		92.09		6.81		1.18		0.35

จากตารางที่ 2 พบว่าในภาพรวม ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจอยู่เฉลี่ยรวมสูงสุดอยู่ที่ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.09 สามารถเรียงลำดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 4 ลำดับ ที่เกินร้อยละ 70 ได้ดังนี้

มีความพึงพอใจมากที่สุด

อันดับที่ 1 ได้แก่ ข้อที่ 1.1 ขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก คิดเป็นร้อยละ 96

อันดับที่ 2 ได้แก่ ข้อที่ 2.2 เจ้าหน้าที่ทุกคนให้บริการด้วยความเสมอภาค ร้อยละ 95.83

อันดับที่ 3 ได้แก่ ข้อที่ 2.1 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจให้บริการ 3.2 มีจำนวนที่นั่งสำหรับบริการประชาชนอย่างเพียงพอ และข้อ 4.2 ได้รับเบี้ยยังชีพตรงตามกำหนดเวลา ร้อยละ 94.79

อันดับที่ 4 ได้แก่ข้อ 4.3 เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยได้ในทันที คิดเป็นร้อยละ 93.75

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- บางครั้งผู้สูงอายุไม่สามารถเดินทางมารับบริการ /รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุได้ด้วยตนเอง เนื่องจากแขนขา อ่อนแรง /ไม่มีลูกหลานดูแล

บทสรุป : เพื่อประโยชน์สำหรับผู้บริหารเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการบริหารงานของเจ้าหน้าที่ในปีต่อไป อันได้แก่

การบริการที่ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่อยู่ในระดับมาก ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด ให้ขยับขึ้นมาสู่ความพึงพอใจในระดับที่มากที่สุดต่อไป โดยการนำผลสำรวจนี้แจ้งพนักงาน/เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติทราบ และหาแนวทางพัฒนาให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในทุกๆ ประเด็นคำถามในปีต่อไป

ภาคผนวก

แบบสอบถาม
ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ

คำชี้แจง

๑. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินผลโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ การตอบแบบสอบถามของท่านมิได้มีผลกระทบต่อท่านแต่อย่างใด ทั้งนี้เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๒. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น ๓ ตอน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีทั้งหมด ๖ ข้อ

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ แบ่งเป็นระดับความคิดเห็น ๔ ระดับ
ระดับที่ ๑ หมายความว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพอยู่ในระดับน้อยที่สุด
ระดับที่ ๒ หมายความว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพอยู่ในระดับน้อย
ระดับที่ ๓ หมายความว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพอยู่ในระดับมาก
ระดับที่ ๔ หมายความว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพอยู่ในระดับมากที่สุด

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ

๓. โปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามสภาพความเป็นจริง ซึ่งจะเก็บรักษาไว้เป็นความลับและนำไปใช้ในกาพัฒนาการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพต่อไป

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านเพียงข้อเดียวและเติมคำในช่องว่าง

๑. เพศ ชาย หญิง

๒. อายุ ๖๐ - ๖๙ ปี ๗๐ - ๗๙ ปี ๘๐ ปี ขึ้นไป

๓ .สถานภาพ

โสด สมรส หม้าย อพยรร้าง แยกกันอยู่ อื่น ๆ

๔.รายได้

น้อยกว่า ๕,๐๐๐ บาท ๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท

๑๐,๐๐๐ - ๑๕,๐๐๐ บาท ๑๕,๐๐๐ บาท ขึ้นไป

๕.อาชีพ

ไม่มีอาชีพ เกษตรกรรม รับจ้าง ค้าขาย ประกอบธุรกิจส่วนตัว

อื่น ๆ (ระบุ)

๖. วิธีการรับเงิน รับเป็นเงินสด โอนเข้าบัญชีธนาคาร

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพ โปรตทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความรู้สึก / ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ต่องานบริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระโพรงทอง

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น			
	4	3	2	1
๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ				
๑.๑ ขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการ สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก				
๑.๒ ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ทุกครั้งที่มารับบริการ				
๑.๓ ระยะเวลาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสม				
๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
๒.๑ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ				
๒.๒ เจ้าหน้าที่ทุกคนให้บริการด้วยความเสมอภาค				
๒.๓ เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นธรรม ซื่อสัตย์สุจริตและไม่เรียกร้อยผลประโยชน์				
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง				
๒.๕ เจ้าหน้าที่มีความเพียงพอต่อการให้บริการ				
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ				
๓.๒ มีจำนวนที่นั่งสำหรับบริการประชาชนอย่างเพียงพอ				
๓.๓ สถานที่ให้บริการ สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย				
๓.๔ มีการจัดสถานที่ให้บริการไว้เป็นสัดส่วน				
๓.๕ มีวัสดุ อุปกรณ์ สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอ				
๔. คุณภาพการให้บริการ				
๔.๑ ได้รับข้อมูลข่าวสารก่อนการรับเบี้ยยังชีพทุกครั้ง				
๔.๒ ได้รับเบี้ยยังชีพตรงตามกำหนดเวลา				
๔.๓ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยได้ในทันที				

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ