



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ (สำนักปลัด) องค์การบริหารส่วนตำบลสมัย อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง

ที่ ลป ๗๘๗๐๑/

วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสมัย

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลสมัย ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสมัย ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามารับบริการในในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสมัย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีประชาชนใช้บริการต่างๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลสมัย จำนวน ๕๐ คน ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

นางทองเพียร มุทอง

(นางทองเพียร มุทอง)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

ความคิดเห็น ☐ เห็นชอบ ☐ ไม่เห็นชอบ

ความคิดเห็น ☐ เห็นชอบ ☐ ไม่เห็นชอบ

(ลงชื่อ).....

(นายอภิชัย วีระภาชัย)

(นายอภิชัย วีระภาชัย)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสมัย

(ลงชื่อ).....

(นายผจญ สุยะ)

(นายผจญ สุยะ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสมัย



รายงานสรุปผลแบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสำรวจ (จำนวน ๕๐ คน)

รายการ	จำนวน/คน	คิดเป็นร้อยละ
๑. เพศ		
- ชาย	๑๘	๓๖.๐๐
- หญิง	๓๒	๖๔.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐
๒. อายุ		
- อายุ ๖๐ - ๖๕ ปี	๓๒	๖๔.๐๐
- อายุ ๖๖ - ๗๐ ปี	๑๐	๒๐.๐๐
- อายุ ๗๑ - ๗๕ ปี	๕	๑๐.๐๐
- อายุ ๗๖ ปี ขึ้นไป	๓	๖.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐
๓. อาชีพ		
- ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๕	๑๐.๐๐
- เกษตรกร	๓๘	๗๖.๐๐
- รับจ้างทั่วไป	๗	๑๔.๐๐
- อื่นๆ ระบุ.....	-	-
รวม	๕๐	๑๐๐
๔. หมู่บ้าน		
- หมู่ที่ ๑	๓	๖.๐๐
- หมู่ที่ ๒	๓	๖.๐๐
- หมู่ที่ ๓	๘	๑๖.๐๐
- หมู่ที่ ๔	๒	๔.๐๐
- หมู่ที่ ๕	๓	๖.๐๐
- หมู่ที่ ๖	๓	๖.๐๐
- หมู่ที่ ๗	๓	๖.๐๐
- หมู่ที่ ๘	๒	๔.๐๐
- หมู่ที่ ๙	๕	๑๐.๐๐
- หมู่ที่ ๑๐	๕	๑๐.๐๐
- หมู่ที่ ๑๑	๒	๔.๐๐
- หมู่ที่ ๑๒	๕	๑๐.๐๐
- หมู่ที่ ๑๓	๖	๑๒.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อการให้บริการ
(จำนวน ๕๐ คน)

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด(๕)	มาก(๔)	ปานกลาง(๓)	น้อย(๒)	น้อยที่สุด(๑)
	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)
ด้านความพร้อมของการจัดอบรม					
๑. มีการให้บริการอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม	๓๖	๑๓	๑	-	-
๒. วิธีการและขั้นตอน การให้บริการมีความเหมาะสม	๓๕	๑๕	-	-	-
๓. ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	๔๐	๑๐	-	-	-
๔. ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็วคล่องตัว	๓๘	๑๑	๑	-	-
๕. มีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔๑	๙	-	-	-
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๖. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการให้บริการ	๓๙	๑๑	-	-	-
๗. เจ้าหน้าที่มีการอธิบายตอบข้อซักถาม	๓๗	๑๓	-	-	-
๘. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการน่าเชื่อถือ	๔๒	๘	-	-	-
๙. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีความรู้ความสามารถ	๔๐	๑๐			
๑๐. เจ้าหน้าที่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	๔๓	๗	-	-	-
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๑. มีแผนผังผู้รับผิดชอบงานต่างๆ เพื่อความสะดวก	๓๔	๑๖	-	-	-
๑๒. มีตัวอย่างการกรอกเอกสาร/แบบฟอร์มต่างๆ บริการ	๓๘	๑๒	-	-	-
๑๓. มีเครื่องหมาย/สัญลักษณ์/บอกรายละเอียดชัดเจน	๓๓	๑๕	๒	-	-
๑๔. มีการจัดมุมน้ำดื่มให้กับผู้มารับบริการ	๔๔	๖	-	-	-
๑๕. มีห้องน้ำที่สะอาดไว้บริการผู้มาติดต่อราชการ	๔๓	๑๗	-	-	-
ด้านช่องทางการสื่อสาร					
๑๖. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ	๓๔	๑๖	-	-	-
๑๗. มีการจัดกิจกรรมออกเยี่ยมเยียนผู้สูงอายุ	๓๖	๑๔	-	-	-
๑๘. มีการประสานงานร่วมกับชุมชน	๓๕	๑๓	๒	-	-
๑๙. มีการแจ้งหรือประชาสัมพันธ์สิทธิรับบริการล่วงหน้า	๓๔	๑๔	๒	-	-
๒๐. มีความถูกต้องและเป็นปัจจุบันของสิทธิผู้รับบริการ	๓๘	๑๒	-	-	-

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยผู้สูงอายุต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสมัย อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๑. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน

๑. เพศ

- เพศชาย ร้อยละ ๓๖
- เพศหญิง ร้อยละ ๖๔

๒. อายุ

- ๖๐ - ๖๕ ปี ร้อยละ ๖๔
- ๖๖ - ๗๐ ปี ร้อยละ ๒๐
- ๗๑ - ๗๕ ปี ร้อยละ ๑๐
- ๗๖ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๖

๓. อาชีพ

- ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ ๑๐
- เกษตรกร ร้อยละ ๗๖
- รับจ้างทั่วไป ร้อยละ ๑๔
- อื่นๆ ระบุ ร้อยละ -

๔. หมู่บ้าน

- หมู่ที่ ๑ ร้อยละ ๖
- หมู่ที่ ๒ ร้อยละ ๖
- หมู่ที่ ๓ ร้อยละ ๑๖
- หมู่ที่ ๔ ร้อยละ ๔
- หมู่ที่ ๕ ร้อยละ ๖
- หมู่ที่ ๖ ร้อยละ ๖
- หมู่ที่ ๗ ร้อยละ ๖
- หมู่ที่ ๘ ร้อยละ ๔
- หมู่ที่ ๙ ร้อยละ ๑๐
- หมู่ที่ ๑๐ ร้อยละ ๕
- หมู่ที่ ๑๑ ร้อยละ ๔
- หมู่ที่ ๑๒ ร้อยละ ๕
- หมู่ที่ ๑๓ ร้อยละ ๑๒

๒. ผลประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

- ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน

- มีการให้บริการอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม

มากที่สุด ร้อยละ ๗๒ มาก ร้อยละ ๒๖ ปานกลาง ร้อยละ ๒

- วิธีการและขั้นตอน การให้บริการมีความเหมาะสม

มากที่สุด ร้อยละ ๗๐ มาก ร้อยละ ๓๐

- ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน

มากที่สุด ร้อยละ ๘๐ มาก ร้อยละ ๒๐

- ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว คล่องตัว

มากที่สุด ร้อยละ ๗๖ มาก ร้อยละ ๒๒ ปานกลาง ร้อยละ ๒

- มีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการ

มากที่สุด ร้อยละ ๘๒ มาก ร้อยละ ๑๘

อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๖

- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการให้บริการ

มากที่สุด ร้อยละ ๗๘ มาก ร้อยละ ๒๒

- เจ้าหน้าที่มีการอธิบายตอบข้อซักถาม

มากที่สุด ร้อยละ ๗๔ มาก ร้อยละ ๒๖

- เจ้าหน้าที่มีการให้บริการนำเชื้อถือ

มากที่สุด ร้อยละ ๘๔ มาก ร้อยละ ๑๖

- เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีความรู้ ความสามารถ

มากที่สุด ร้อยละ ๘๐ มาก ร้อยละ ๒๐

- เจ้าหน้าที่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

มากที่สุด ร้อยละ ๘๖ มาก ร้อยละ ๑๔

อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๔๐

- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- มีแผนผังผู้รับผิดชอบงานต่าง ๆ เพื่อความสะดวก

มากที่สุด ร้อยละ ๖๘ มาก ร้อยละ ๓๒

- มีตัวอย่างการกรอกเอกสาร/แบบฟอร์มต่าง ๆ บริการ

มากที่สุด ร้อยละ ๗๖ มาก ร้อยละ ๒๔

- มีเครื่องหมาย/สัญลักษณ์/บอกรายละเอียดชัดเจน

มากที่สุด ร้อยละ ๖๖ มาก ร้อยละ ๓๐ ปานกลาง ร้อยละ ๔

- มีการจัดมมน้ำดื่มให้กับผู้มารับบริการ

มากที่สุด ร้อยละ ๘๘ มาก ร้อยละ ๑๒

- มีห้องน้ำที่สะอาดไว้บริการผู้มาติดต่อราชการ

มากที่สุด ร้อยละ ๘๖ มาก ร้อยละ ๓๔

อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๗๖.๘๐

- ด้านช่องทางการสื่อสาร

- มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ

มากที่สุด ร้อยละ ๖๘ มาก ร้อยละ ๓๒

- มีการจัดกิจกรรมออกเยี่ยมเยียนผู้สูงอายุ

มากที่สุด ร้อยละ ๗๒ มาก ร้อยละ ๒๘

- มีการประสานงานร่วมกับชุมชน

มากที่สุด ร้อยละ ๗๐ มาก ร้อยละ ๒๖ ปานกลาง ร้อยละ ๔

- มีการแจ้งหรือประชาสัมพันธ์สิทธิรับบริการล่วงหน้า

มากที่สุด ร้อยละ ๖๘ มาก ร้อยละ ๒๘ ปานกลาง ร้อยละ ๔

- มีความถูกต้องและเป็นปัจจุบันของสิทธิผู้รับบริการ

มากที่สุด ร้อยละ ๗๖ มาก ร้อยละ ๒๔

อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๗๐.๘๐

สรุปความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสมัย อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๖