

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
โครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้แก่ผู้สูงอายุและ โครงการสนับสนุนการเสริมสร้าง
สวัสดิการสังคมให้แก่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐
องค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้แก่ผู้สูงอายุและ
โครงการสนับสนุนการเสริมสร้างสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้พิการหรือทุพพลภาพปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐
องค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้ติดต่อประสานงาน โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ ๒๕๖๐

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้แก่ผู้สูงอายุและ
โครงการสนับสนุนการเสริมสร้างสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้พิการหรือทุพพลภาพปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐
องค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้แก่ผู้สูงอายุและ
โครงการสนับสนุนการเสริมสร้างสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้พิการหรือทุพพลภาพปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐
องค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๘	(๕๖)
หญิง	๒๒	(๔๔)
รวม	๕๐	(๑๐๐)
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๒๙ ปี	-	-
๓๐ - ๓๙ ปี	๘	(๑๖)
๔๐ - ๔๙ ปี	๕	(๑๐)
๕๐ - ๕๙ ปี	๒๓	(๔๖)
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๔	(๒๘)
รวม	๕๐	(๑๐๐)
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๓	(๒๖)
มัธยมศึกษา	๓๕	(๗๐)
ปริญญาตรี	๒	(๔)
รวม	๕๐	(๑๐๐)
๔. สถานภาพ		
โสด	๑๔	(๒๘)
สมรส	๓๓	(๖๖)
หม้าย/หย่าร้าง	๓	(๖)
รวม	๕๐	(๑๐๐)

ตารางที่ ๒ ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้แก่ผู้สูงอายุและโครงการสนับสนุนการเสริมสร้างสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง
		๕	๔	๓	๒	๑	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
๑	การประชาสัมพันธ์โครงการให้ทราบอย่างทั่วถึง และสม่ำเสมอ	๖ (๑๒%)	๓๔ (๖๐%)	๑๔ (๒๘%)	-	-	ควรมีการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงมากกว่านี้ แต่ที่ทำอยู่เดิมก็ดียอยู่แล้ว
๒	การรับลงทะเบียนมีขั้นตอนการรับบริการที่ชัดเจน สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก แสดงขั้นตอนให้ทราบอย่างชัดเจน	๓ (๖%)	๓๘ (๗๖%)	๙ (๑๘%)	-	-	
๓	เจ้าหน้าที่มีความพร้อม และเต็มใจในการให้บริการ และมีความเสมอภาค	๓ (๖%)	๓๓ (๖๖%)	๑๔ (๒๘%)	-	-	
๔	เจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม ซื่อสัตย์สุจริต และไม่เรียกร้องผลประโยชน์	๘ (๑๖%)	๒๗ (๕๔%)	๑๕ (๓๐%)	-	-	
๕	เจ้าหน้าที่ให้บริการ มีความรู้ในงานเป็นอย่างดี	๗ (๑๔%)	๓๖ (๗๒%)	๗ (๑๔%)	-	-	
๖	สถานที่รับลงทะเบียนมีความสะอาด สะอาด มีการจัดที่นั่งไว้เป็นสัดส่วน และเพียงพอ	๕ (๑๐%)	๓๔ (๖๘%)	๑๑ (๒๒%)	-	-	
๗	การกำหนด วันเวลา ในการรับลงทะเบียนเหมาะสม	๑๐ (๒๐%)	๓๒ (๖๔%)	๘ (๑๖%)	-	-	
๘	การได้รับเบี้ยยังชีพ ต่อเนื่อง ตรงตามกำหนดเวลา	๑๗ (๓๔%)	๒๕ (๕๐%)	๘ (๑๖%)	-	-	
๙	การได้รับเบี้ยยังชีพ มีความถูกต้อง ครบถ้วน	๑๑ (๒๒%)	๓๔ (๖๘%)	๕ (๑๐%)	-	-	
๑๐	ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการตามโครงการ	๘ (๑๖%)	๓๖ (๗๒%)	๖ (๑๒%)	-	-	

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจพบว่า

ข้อที่ ๑ การประชาสัมพันธ์โครงการให้ทราบอย่างทั่วถึง และสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๐

ข้อที่ ๒ การรับลงทะเบียนมีขั้นตอนการรับบริการที่ชัดเจน สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก แสดงขั้นตอนให้ทราบอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๖

ข้อที่ ๓ เจ้าหน้าที่มีความพร้อม และเต็มใจในการให้บริการ และมีความเสมอภาค อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๖

ข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรม ซื่อสัตย์สุจริต และไม่เรียกร้องผลประโยชน์ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๔

ข้อที่ ๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการ มีความรู้ในงานเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๒

ข้อที่ ๖ สถานที่รับลงทะเบียนมีความสะดวก สะอาด มีการจัดที่นั่งไว้เป็นสัดส่วน และเพียงพอ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๘

ข้อที่ ๗ การกำหนด วันเวลา ในการลงทะเบียนเหมาะสม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๔

ข้อที่ ๘ การได้รับเบี้ยยังชีพ ต่อเนื่อง ตรงตามกำหนดเวลา อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๐

ข้อที่ ๙ การได้รับเบี้ยยังชีพ มีความถูกต้อง ครบถ้วน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๘

ข้อที่ ๑๐ ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการตามโครงการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๒

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้แก่ผู้สูงอายุและ โครงการสนับสนุนการเสริมสร้างสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๒

๗. ข้อเสนอแนะ

๗.๑ ควรมีทางลาดและราวจับสำหรับผู้พิการ เพื่อสะดวกเวลามาติดต่อสอบถาม

๗.๒ บุคลากรในการติดต่อประสานงานมีน้อย