

1

สรุปผลแบบสอบถาม
ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒
เทศบาลตำบลฝายหลวง อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา

ผู้ประเมินได้สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ เทศบาลตำบลฝายหลวง อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา โดยสรุปได้ดังนี้ จากการสอบถามความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ โดยเก็บข้อมูลจากผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผ่านระบบการโอนเงินเข้าบัญชี จำนวนทั้งสิ้น ๑๕๓ คน ตอบแบบสอบถาม ๑๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สรุปข้อมูลได้ดังนี้

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลมีระดับคะแนน ดังนี้

มีความพึงพอใจมากที่สุด ระดับคะแนน เท่ากับ ๕

มีความพึงพอใจมาก ระดับคะแนน เท่ากับ ๔

มีความพึงพอใจปานกลาง ระดับคะแนน เท่ากับ ๓

มีความพึงพอใจน้อย ระดับคะแนน เท่ากับ ๒

มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ระดับคะแนน เท่ากับ ๑

การหาค่าเฉลี่ย เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ยระดับ ๔.๕๑ - ๕.๐๐ มีความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระดับ ๓.๕๑ - ๔.๕๐ มีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ยระดับ ๒.๕๑ - ๓.๕๐ มีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระดับ ๑.๕๑ - ๒.๕๐ มีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ยระดับ ๑.๐๐ - ๑.๕๐ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ตารางที่ ๑.๑ ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
หญิง	๘๖	๕๖.๒๑
ชาย	๖๗	๔๓.๗๙
รวม	๑๕๓	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง

ตารางที่ ๑.๒ ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
๖๐-๖๔ ปี	๑๐๐	๖๕.๓๖
๖๕-๖๙ ปี	๓๑	๒๐.๒๖
๗๐-๗๔ ปี	๑๓	๘.๕๐
๗๕-๗๙ ปี	๘	๕.๒๓
๘๐ ปีขึ้นไป	๑	๐.๖๕
ไม่ตอบ	-	-
รวม	๑๕๓	๑๐๐

จากตารางที่ ๑.๒ ตารางสรุปจำนวนและร้อยละ จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ อายุ ๖๐-๖๔ ปี คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๓๖ รองลงมาอายุ ๖๕-๖๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๒๖ และอายุ ๗๐-๗๔ ปี คิดเป็นร้อยละ ๘.๕๐

ตารางที่ ๑.๓ ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
ไม่เคยศึกษา	๔๙	๓๒.๐๓
ประถมศึกษาตอนต้น (ป.๔)	๑๐๒	๖๖.๖๗
ประถมศึกษาตอนปลาย(ป.๖)	๒	๑.๓๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	-	-
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	-	-
อนุปริญญา / ปวส.	-	-
ปริญญาตรี	-	-
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	๑๕๓	๑๐๐

จากตารางที่ ๑.๓ ตารางสรุปจำนวนและร้อยละ จำแนกตามการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่การศึกษาระดับประถมศึกษาตอนต้น (ป.๔) คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ รองลงมาไม่เคยศึกษา คิดเป็น ร้อยละ ๓๒.๐๓ และประถมศึกษาตอนปลาย(ป.๖) คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๐

ตารางที่ ๑.๔ ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๗๔	๔๘.๓๗
๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๔๒	๒๗.๔๕
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	-	-
๑๕,๐๐๐ ขึ้นไป	-	-
ไม่ตอบ	๓๗	๒๔.๑๘
รวม	๑๕๓	๑๐๐

จากตารางที่ ๑.๔ ตารางสรุปจำนวนและร้อยละ จำแนกตามรายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รายได้น้อยกว่า ๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๓๗ รายได้ ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๔๕ และไม่ตอบ คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๑๘

ตารางที่ ๑.๕ ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
ไม่มีอาชีพ	๓๗	๒๔.๑๘
เกษตรกรกรรม	๙๙	๖๔.๗๑
รับจ้าง	๑๐	๖.๕๔
ค้าขาย	๖	๓.๙๒
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	-	-
อื่น ๆ (ระบุ)	๑	๐.๖๕
ไม่ตอบ	-	-
รวม	๑๕๓	๑๐๐

จากตารางที่ ๑.๕ ตารางสรุปจำนวนและร้อยละ จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๗๑ ไม่มีอาชีพ คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๑๘ ประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๖.๕๔ ประกอบอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ ๓.๙๒ และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๕

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์แสดงความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพ

ตารางที่ ๒.๑ แสดงความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ผลลัพธ์
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ยระดับ	
๑.เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ	๑๕๐	๓	-	-	-	๔.๙๘	มากที่สุด
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการทุกคนด้วยความเสมอภาค	๑๕๐	๓	-	-	-	๔.๙๘	มากที่สุด
๓.เจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม ซื่อสัตย์สุจริต และไม่เรียกร้องผลประโยชน์	๑๕๓	-	-	-	-	๕.๐๐	มากที่สุด
๔.เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๑๔๐	๑๓	-	-	-	๔.๙๒	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม						๔.๙๗	มากที่สุด
ร้อยละ						๙๙.๔๐	

จากตารางที่ ๒.๑ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการในระดับมากที่สุด คิดเป็น ๔.๙๘ เจ้าหน้าที่ให้บริการทุกคนด้วยความเสมอภาคในระดับมากที่สุด คิดเป็น ๔.๙๘ เจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม ซื่อสัตย์สุจริต และไม่เรียกร้อง

ผลประโยชน์ ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ๕.๐๐ และเจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็น ๔.๙๒ โดยเฉลี่ยแล้วอยู่ในความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๐

ตารางที่ ๒.๒ แสดงความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ผลลัพธ์
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ยระดับ	
๑.ได้รับข้อมูลข่าวสารก่อนการรับเบี้ยยังชีพทุกครั้ง	-	๙๘	๕๐	๕	-	๓.๖๑	มาก
๒.ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ทุกครั้งที่มารับบริการ	๓๑	๑๐๒	๒๐	-	-	๔.๐๗	มาก
๓.ได้รับเบี้ยยังชีพตรงตามกำหนดเวลา	๑๕๓	-	-	-	-	๕.๐๐	มากที่สุด
๔.ระยะเวลาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เหมาะสม	๓	๙๐	๖๐	-	-	๓.๖๓	มาก
๕.ขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการ สะดวก รวดเร็ว และไม่ยุ่งยาก	๑๐	๙๘	๒๗	๑๘	-	๓.๖๕	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						๓.๙๙	มาก
ร้อยละ						๗๙.๘๐	

จากตารางที่ ๒.๒ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา มีความพึงพอใจในการได้รับเบี้ยยังชีพตรงตามกำหนดเวลา ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ๕.๐๐ ได้รับข้อมูลข่าวสารก่อนการรับเบี้ยยังชีพทุกครั้ง ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ทุกครั้งที่มารับบริการ ระยะเวลาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เหมาะสม ขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการ สะดวก รวดเร็ว และไม่ยุ่งยาก ในระดับมาก โดยเฉลี่ยแล้วอยู่ในความพึงพอใจ ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๘๐

ตารางที่ ๒.๓ แสดงความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ผลลัพธ์
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ยระดับ	
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๑๘	๗๕	๓๘	๒๒	-	๓.๕๘	มาก
๒. สถานที่รับลงทะเบียนมีการหมุนเวียนไปอย่างทั่วถึง	๘	๙๕	๕๐	-	-	๓.๗๓	มาก
๓. สถานที่ให้บริการ สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	๘	๙๕	๕๐	-	-	๓.๗๓	มาก
๔. มีการจัดสถานที่ให้บริการไว้เป็นสัดส่วน	๘	๙๕	๕๐	-	-	๓.๗๓	มาก

๕. มีวัสดุ อุปกรณ์ สำหรับให้บริการ อย่างเพียงพอ	๘	๙๕	๕๐	-	-	๓.๗๓	มาก
๖. เจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอต่อการ ให้บริการ	๗	๙๕	๕๐	-	๑	๓.๗๐	มาก
๗. เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้ คำแนะนำและตอบข้อสงสัยได้ในทันที	๘	๙๕	๕๐	-	-	๓.๗๓	มาก
๘. มีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร อย่างทั่วถึง	๘	๙๕	๕๐	-	-	๓.๗๓	มาก
๙. มีสื่อในการชี้แจงรายละเอียด ของ การให้บริการอย่างชัดเจน	๘	๙๕	๕๐	-	-	๓.๗๓	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						๓.๗๑	มาก
ร้อยละ						๗๔.๒๐	

จากตารางที่ ๒.๒๓ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีความพึงพอใจในสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ สถานที่ให้บริการ สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีการจัดสถานที่ให้บริการไว้เป็นสัดส่วน มีวัสดุ อุปกรณ์ สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอ เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยได้ในทันที มีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง มีสื่อในการชี้แจงรายละเอียด ของการให้บริการอย่างชัดเจน ในระดับมาก และสถานที่รับลงทะเบียนมีการหมุนเวียนไปอย่างทั่วถึง ในระดับมาก โดยเฉลี่ยแล้วอยู่ในความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๒๐

ตารางที่ ๒.๔ แสดงความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ผลลัพธ์
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ยระดับ	
๑. มีการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพอยู่เสมอ	๑๕๓	-	-	-	-	๕.๐๐	มากที่สุด
๒. มีความต่อเนื่องของการให้บริการไม่หยุดชะงัก หรือติดขัด	๑๕๓	-	-	-	-	๕.๐๐	มากที่สุด
๓. มีการติดตามเอาใจใส่ หลังการรับบริการอยู่เสมอ	๒๐	๙๖	๓๗	-	-	๓.๘๙	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						๔.๖๓	มากที่สุด
ร้อยละ						๙๒.๖๐	

จากตารางที่ ๒.๔ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพอยู่เสมอ ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ๕.๐๐ มีความต่อเนื่องของการให้บริการไม่หยุดชะงัก หรือติดขัด ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ๕.๐๐ และมีการติดตามเอาใจใส่ หลังการรับบริการอยู่เสมอ ในระดับมาก คิดเป็น ๔.๒๖ โดยเฉลี่ยแล้วอยู่ในความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐

ข้อเสนอแนะ

-ไม่มี-