



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานสวัสดิการและสังคม สำนักปลัด

ที่ พจ ๕๔๕๐๑/-

เรื่อง การรายงานผลความพึงพอใจ เรื่อง การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เทศบาลตำบลทุ่งน้อย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

โทร. ๐๕๖-๙๐๓-๔๗๘ ต่อ ๑๐๔

วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งน้อย

ตามที่เทศบาลตำบลทุ่งน้อย ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งน้อย เรื่อง การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน

บัดนี้ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจเสร็จเรียบร้อยแล้ว และนำข้อมูลดังกล่าวเสนอต่อผู้บริหาร ในระดับต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายมานอน ชุ่มเวช)

นักพัฒนาชุมชน

(นายเสนห์ ชุ่มคุณ)

รองปลัดเทศบาลตำบลทุ่งน้อย

(นางพัลลา ไห้วประสิทธิ์)

ปลัดเทศบาลตำบลทุ่งน้อย

(นายดิเรก ศักดิ์ดี)

นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งน้อย

สรุปผลความพึงพอใจในการให้บริการ เรื่องการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เทศบาลตำบลทุ่งน้อย

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ

เพศชาย	๓๔	คน
เพศหญิง	๔๖	คน

๒. อายุ (ปี)

ต่ำกว่า ๒๖	-	คน
๒๖ ปี - ๔๐ ปี	=	คน
๔๑ ปี - ๕๕ ปี	-	คน
๕๖ ปี - ๖๙ ปี	๔๒	คน
๗๐ ปี ขึ้นไป	๓๘	คน

๓. อาชีพ

รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-	คน
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	=	คน
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	-	คน
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	๕	คน
นักเรียน/นักศึกษา	-	คน
รับจ้างทั่วไป	๒๑	คน
แม่บ้าน/พ่อค้า/เกษียณ	-	คน
เกษตรกร/ประมง	๕๔	คน
ว่างงาน	-	คน
อื่น ๆ	-	คน

๔. กลุ่มผู้รับบริการ

ประชาชน	๘๐	คน
หน่วยงานภาครัฐ	-	คน
หน่วยงานภาคเอกชน	-	คน

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการ

๒.๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๓๐ ๓๗.๕๐ %	๓๕ ๔๓.๗๕ %	๑๕ ๑๘.๗๕ %		
๒. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	๔๐ ๕๐.๐๐ %	๓๒ ๔๐.๐๐ %	๘ ๑๐.๐๐ %		
๓. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	๔๒ ๕๒.๕๐ %	๒๙ ๓๖.๒๕ %	๙ ๑๑.๒๕ %		
๔. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน	๓๙ ๔๘.๗๕ %	๓๗ ๔๖.๒๕ %	๗ ๘.๗๕ %		
รวม	๓๘ ๔๗.๕๐ %	๓๓ ๔๑.๒๕ %	๙ ๑๑.๒๕ %		

จากการสำรวจความพึงพอใจ เรื่อง การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๕๐ รองลงมาพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๒๕ และอันดับสุดท้าย มีความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๒๕

๒.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย	๔๔ ๕๕.๐๐ %	๓๐ ๓๗.๕๐ %	๖ ๗.๕๐ %		
๒. มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่	๔๗ ๕๘.๗๕ %	๒๙ ๓๖.๒๕ %	๔ ๕.๐๐ %		

๓.มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น	๔๒ ๕๒.๕๐ %	๓๔ ๔๒.๕๐ %	๔ ๕.๐๐ %		
๔.มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้สูงอายุทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน	๔๕ ๕๖.๒๕ %	๓๐ ๓๗.๕๐ %	๕ ๖.๒๕ %		
รวม	๔๕ ๕๖.๒๕ %	๓๑ ๓๘.๗๕ %	๔ ๕.๐๐ %		

จากการสำรวจความพึงพอใจ เรื่อง การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๒๕ รองลงมาพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๗๕ และอันดับสุดท้าย มีความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐

๒.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	๔๕ ๕๖.๒๕ %	๓๓ ๔๑.๒๕ %	๒ ๒.๕๐ %		
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๔๔ ๕๕.๐๐ %	๓๐ ๓๗.๕๐ %	๖ ๗.๕๐ %		
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	๔๐ ๕๐.๐๐ %	๓๖ ๔๕.๐๐ %	๔ ๕.๐๐ %		
๔. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	๔๐ ๕๐.๐๐ %	๓๘ ๔๗.๕๐ %	๒ ๒.๕๐ %		
๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔๕ ๕๖.๒๕ %	๓๒ ๔๐.๐๐ %	๓ ๓.๗๕ %		
๖. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๔๗ ๕๘.๗๕ %	๒๙ ๓๖.๒๕ %	๔ ๕.๐๐ %		
รวม	๔๔ ๕๕.๐๐ %	๓๓ ๔๑.๒๕ %	๓ ๓.๗๕ %		

จากการสำรวจความพึงพอใจ เรื่อง การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๐๐ รองลงมาพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๒๕ และอันดับสุดท้าย มีความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓.๗๕

๒.๔ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๕๒ ๖๕.๐๐ %	๒๔ ๓๐.๐๐ %	๔ ๕.๐๐ %		
๒. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ	๕๐ ๖๒.๕๐ %	๒๘ ๓๕.๐๐ %	๒ ๒.๕๐ %		
๓. สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ	๕๐ ๖๒.๕๐ %	๒๘ ๓๕.๐๐ %	๒ ๒.๕๐ %		
๔. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	๔๘ ๖๐.๐๐ %	๓๐ ๓๗.๕๐ %	๒ ๒.๕๐ %		
รวม	๕๐ ๖๒.๕๐ %	๒๘ ๓๕.๐๐ %	๒ ๒.๕๐ %		

จากการสำรวจความพึงพอใจ เรื่อง การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐ รองลงมาพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ และอันดับสุดท้าย มีความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๐

๒.๕ ด้านผลการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. การดำเนินงานตรงตามความต้องการของประชาชน	๔๖ ๕๗.๕๐ %	๒๘ ๓๕.๐๐ %	๖ ๗.๕๐ %		
๒. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส	๔๐ ๕๐.๐๐ %	๓๒ ๔๐.๐๐ %	๘ ๑๐.๐๐ %		
๓. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง	๔๘ ๖๐.๐๐ %	๒๘ ๓๕.๐๐ %	๔ ๕.๐๐ %		
๔. กิจกรรมและโครงการมีประโยชน์ คุ่มค่า ของประชาชน	๔๔ ๕๕.๐๐ %	๓๐ ๓๗.๕๐ %	๖ ๗.๕๐ %		
รวม	๔๕ ๕๖.๒๕ %	๒๙ ๓๖.๒๕ %	๖ ๗.๕๐ %		

จากการสำรวจความพึงพอใจ เรื่อง การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๒๕ รองลงมาพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๒๕ และอันดับสุดท้ายมีความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๗.๕๐

สรุปผลความพึงพอใจ เรื่อง การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลทุ่งน้อย มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๐๐ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๗๕ พึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๕ ในภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุดและพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๕