

**แบบสรุปความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
ประจำปี 2559**

**องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแดง
อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง**

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ในงานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ประจำปี พ.ศ. 2559 ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง เพื่อนำผลการประเมินที่ได้รับไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อันวยผลประโยชน์ให้แก่ประชาชนอย่างสูงสุด โดยเก็บรวบรวมจากกลุ่มผู้รับบริการที่อยู่ในเขตความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวนทั้งสิ้น 700 คน ดังนี้

1. ประชาชนผู้รับบริการในงานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จากการออกหน่วยเคลื่อนที่ในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และการรับลงทะเบียนผู้สูงอายุรายใหม่จำนวน 700 คน

ผลสรุปความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ในโครงการปรับปรุงระบบบริหารจัดการงานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ประจำปี พ.ศ. 2559

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
โครงการ ปรับปรุงระบบบริหารจัดการงานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ				
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.37	0.31	87.44	มาก
2. ความพึงพอใจด้านการรับบริการจากเจ้าหน้าที่	4.32	0.31	86.36	มาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.36	0.31	87.11	มาก
สรุปภาพรวม	4.35	0.31	86.97	มาก

ผลสรุปความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในโครงการปรับปรุงระบบบริหารจัดการงานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ประจำปี พ.ศ. 2559 มีค่าร้อยละเฉลี่ยรวมเท่ากับ 86.97

บทที่ 1

บทนำ

สภาพทั่วไป และข้อมูลพื้นฐาน

1. สภาพทั่วไป

1.1 ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง ตั้งอยู่ทางทิศเหนือของอำเภอเมืองลำปางระยะทางห่างจาก ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง ประมาณ 33 กิโลเมตร ตามถนนทางหลวงสายลำปาง – งาว และ ถนนทางหลวงสายลำปาง – กี้วลม ตั้งอยู่บ้านสบมาย หมู่ที่ 2 ตำบลบ้านแลง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

1.2 เนื้อที่

พื้นที่ของตำบลบ้านแลง มีประมาณ 210.65 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 131,654.56 ไร่ คิดเป็น ร้อยละ 28.52 ของพื้นที่ทั้งอำเภอ (อำเภอเมืองลำปาง มีพื้นที่ 1,156.623 ตารางกิโลเมตร) จำแนกเป็นลักษณะพื้นที่

- พื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติ (ป่าแม่ยางและป่าแม่อาจ) ประมาณ 176,687 ไร่ คิดเป็น ร้อยละ 86 ของจำนวนพื้นที่ทั้งตำบล
- พื้นที่สวนป่า ขององค์การอุตสาหกรรมไม้ (ออป.) ประมาณ 20,522 ไร่ คิดเป็น ร้อยละ 10 ของจำนวนพื้นที่ทั้งตำบล
- พื้นที่เพาะปลูกและการเกษตร ประมาณ 7,169 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 3 ของจำนวนพื้นที่ทั้งตำบล
- พื้นที่ที่อยู่อาศัยและสาธารณะประโยชน์ ประมาณ 1,800 ไร่ คิดเป็น ร้อยละ 1 ของจำนวนพื้นที่ทั้งตำบล

อาณาเขต

ทิศเหนือ	ติดต่อดำบลบ้านดง อำเภอแม่เมาะ ตำบลเมืองมาย (บ้านแม่บิน บ้านไฝ่งาม) ตำบลบ้านสา อำเภอแจ้ห่ม รวมระยะทางทิศเหนือ ประมาณ 14 กิโลเมตร
ทิศตะวันออก	ติดต่อดำบลบ้านดง อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปางรวมระยะทางทิศตะวันออก ประมาณ 9 กิโลเมตร
ทิศใต้	ติดต่อดำบลบ้านเสด็จ (บ้านทรายมูล บ้านจำค่า) อำเภอเมืองลำปาง รวมระยะทางทิศใต้ ประมาณ 9 กิโลเมตร
ทิศตะวันตก	ติดต่อดำบลบ้านบุญนาพัฒนา (บ้านบุญนา บ้านแลง) อำเภอเมืองลำปาง รวมระยะทางทิศตะวันตกประมาณ 9 กิโลเมตร

1.3 ภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศตำบลบ้านแลง มีลักษณะเป็นที่ราบสูง พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นป่าสวนแห่งชาติ และเขตป่าเศรษฐกิจขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ (ออป.) มีแม่น้ำลำห้วยที่สำคัญไหลผ่าน ได้แก่ แม่น้ำลำห้วยแม่มาย ลำห้วยแม่อาง และลำห้วยแม่ปง

1.4 จำนวนหมู่บ้าน / ประชากร / ชื่อผู้ใหญ่บ้าน

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง มีหมู่บ้านทั้งหมดจำนวน 12 หมู่บ้าน ได้แก่

หมู่ที่	บ้าน	จำนวนครัวเรือน	จำนวนประชากร		
			ชาย	หญิง	รวม
1	บ้านหัวทุ่ง	211	279	276	555
2	บ้านสบมาย	240	221	219	440
3	บ้านศรีปริดา	302	382	369	751
4	บ้านแม่อาง	242	314	317	631
5	บ้านดง	243	342	361	703
6	บ้านตะเ	141	187	167	354
7	บ้านปู่จ้อย	91	168	132	300
8	บ้านแม่อางน้ำล้อม	303	389	397	786
9	บ้านหาดเขียว	231	279	260	539
10	บ้านวังยม	119	170	166	336
11	บ้านหลวง	313	486	464	950
12	บ้านสวนป่า - หนองปง	104	173	187	360
รวม		2,540	3,390	3,315	6,705

2. สภาพทางเศรษฐกิจ

2.1 อาชีพ

ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างเป็นอาชีพหลัก รองลงมาประกอบอาชีพภาคเกษตรกรรม โดยมีรายได้เฉลี่ยประมาณ 23,000 บาท/ครัวเรือน/ปี และสำหรับหมู่ที่ 9 บ้านหาดเขียว มีรายได้จากการจับสัตว์น้ำ การทำแพและเรือหางยาวท่องเที่ยว

2.2 หน่วยธุรกิจในหน่วยองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง

- ปั้มน้ำมัน (ปั้มหลอด)	จำนวน 3 แห่ง
- ร้านค้า	จำนวน 69 แห่ง
- ร้านอาหาร	จำนวน 1 แห่ง
- ร้านซ่อมรถ	จำนวน 1 แห่ง
- ร้านน้ำแข็ง	จำนวน 1 แห่ง
- ร้านทำผม	จำนวน 2 แห่ง
- ร้านก๋วยเตี๋ยว	จำนวน 4 แห่ง
- โรงงานบดแร่ดินขาว	จำนวน 1 แห่ง
- ร้านแก๊ส	จำนวน 5 แห่ง
- ร้านค้าเฟอร์นิเจอร์	จำนวน 1 แห่ง
- เสาสัญญาณ	จำนวน 2 แห่ง

3. สภาพทางสังคม

3.1 ด้านการศึกษา

- โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 3 โรง
(โรงเรียนบ้านหัวทุ่ง หมู่ที่ 1 โรงเรียนบ้านศรีปริดาฯ หมู่ที่ 3 และโรงเรียนบ้านแม่อาจ หมู่ที่ 4)
- โรงเรียนประถมและมัธยมขยายโอกาส จำนวน 1 โรง
(โรงเรียนสภมาศสามัคคี หมู่ที่ 2)
- โรงเรียนมัธยมประจำตำบล จำนวน 1 โรง
(โรงเรียนเมืองมายวิทยา หมู่ที่ 11)
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 6 แห่ง
(บ้านหัวทุ่ง บ้านสภมาศ บ้านศรีปริดา บ้านแม่อาจ บ้านดง และบ้านเตะ)
- ศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีประจำตำบล จำนวน 1 แห่ง
(ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง หมู่ที่ 2 บ้านสภมาศ)

3.2 สถาบันและองค์กรทางศาสนา

- วัดและสำนักสงฆ์ จำนวน 8 แห่ง (วัดพระบาทเมืองมาย หมู่ที่ 2 ,วัดศรีปริดา หมู่ที่ 3 , วัดแม่อาจ หมู่ที่ 4 ,วัดบ้านดง หมู่ที่ 5 , วัดป่าพรหมภิรมย์ หมู่ที่ 6 สำนักสงฆ์บ้านปู่จ้อย หมู่ที่ 7 ,วัดหาดเขี้ยว หมู่ที่ 9 และวัดหลวงเมืองมาย หมู่ที่ 11)
- โบสถ์คริสต์ จำนวน 2 แห่ง (บ้านสบมาย หมู่ที่ 2 และบ้านดง หมู่ที่ 5)

3.3 สาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 1 แห่ง
(โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้านสบมาย หมู่ที่ 2 และมีเจ้าหน้าที่สาธารณสุข จำนวน 5 คน)
- อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน จำนวน 177 คน

3.4 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- ป้อมยามสายตรวจ จำนวน 1 แห่ง (บ้านสบมาย หมู่ที่ 2)

4. การบริการพื้นฐาน

4.1 การคมนาคม

ตำบลบ้านแลง มีถนนสายหลักที่ติดต่อกับอำเภอ ตำบลใกล้เคียง และระหว่างหมู่บ้าน

- ถนนสายลำปาง – กี้วลม ระยะทาง 14 กิโลเมตร เป็นถนนลาดยาง
- ถนนสายสบมาย – บ้านไผ่ ระยะทาง 5 กิโลเมตร เป็นถนนลาดยาง
- ถนนสายวังขวม – ด่านจำคำ ระยะทาง 5.1 กิโลเมตร เป็นถนนลาดยาง
- ถนนสายแม่อาจ – บ้านดง ระยะทาง 11 กิโลเมตร เป็นถนนลาดยางแคบซิด
- ถนนสายศรีปริดา – แม่อาจ ระยะทาง 4 กิโลเมตร เป็นถนนลาดยางแคบซิด
- ถนนสายเรียบคลองชลประทานกี้วลม เป็นลูกรัง

4.2 การโทรคมนาคม

- ที่ทำการไปรษณีย์ จำนวน 1 แห่ง
(ไปรษณีย์เอกชน บ้านหาดเขี้ยว หมู่ที่ 9)
- โทรศัพท์สาธารณะประจำหมู่บ้าน จำนวน 8 แห่ง
- โทรศัพท์ภายในบ้าน (โทรศัพท์มือถือ AIS / 1-2 call และ ดีแทค)

4.3 การไฟฟ้า

ทุกหมู่บ้านเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง มีไฟฟ้าใช้เกือบทุกครัวเรือน มีเพียงบางครัวเรือนที่ไฟฟ้าเข้าไม่ถึงและไม่มีไฟฟ้าใช้ ไฟฟ้าสาธารณะ (ไฟกึ่ง) ยังมีการติดตั้งไม่ทั่วถึง

4.4 แหล่งน้ำธรรมชาติ

แหล่งน้ำผิวดินตามธรรมชาติ ที่สำคัญในตำบลนี้

- แม่น้ำวัง ไหลผ่าน หมู่ที่ 2 หมู่ที่ 3 หมู่ที่ 8 หมู่ที่ 9 และหมู่ 12
- ลำห้วยแม่มาย ไหลผ่าน หมู่ที่ 1 หมู่ที่ 2 หมู่ที่ 6 หมู่ที่ 7 และหมู่ที่ 11
- ลำห้วยแม่อาจ ไหลผ่าน หมู่ที่ 3 หมู่ที่ 4 หมู่ที่ 5 หมู่ที่ 8 และหมู่ที่ 10
- ลำห้วยแม่ปง ไหลผ่าน หมู่ที่ 6 และหมู่ที่ 7
- หนองน้ำบ่อแร่ หมู่ที่ 1
- บ่อน้ำซับฟ้า หมู่ที่ 4
- ห้วยหลวง หมู่ที่ 5
- ห้วยลำปางหลวง หมู่ที่ 9

โดยเฉพาะลำห้วยแม่มาย ลำห้วยแม่อาจ ลำห้วยแม่ปง ลำห้วยหลวง และลำห้วยลำปางหลวง มีสภาพที่ตื้นเขิน มีวัชพืชปกคลุมผิวน้ำ ระบายน้ำได้น้อยและเก็บกักน้ำไว้เพื่อการอุปโภคบริโภค ตลอดจนเพื่อการเกษตรกรรม ไม่เพียงพอตลอดปี

4.5 แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น

- บ่อน้ำตื้น จำนวน 175 แห่ง
- บ่อโยก จำนวน 7 แห่ง
- ฝ่ายคอนกรีตเสริมเหล็ก จำนวน 7 แห่ง
- ฝ่ายหินก่อ จำนวน 3 แห่ง
- ระบบประปาหมู่บ้าน จำนวน 13 แห่ง
- เขื่อน จำนวน 1 แห่ง

เขื่อนก๊วลม เป็นแหล่งกักเก็บน้ำขนาดใหญ่ แต่จำนวนครัวเรือนและพื้นที่การเกษตรได้รับประโยชน์น้อย เนื่องจากมีความแตกต่างระหว่างระดับน้ำและลักษณะภูมิประเทศที่สูงกว่า

5. ข้อมูลอื่น

5.1 ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่

ตำบลบ้านแลง มีทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญ คือ ป่าไม้ ซึ่งป่าไม้ที่สำคัญทางเศรษฐกิจ ได้แก่ ไม้สัก ไม้เต็ง ไม้รัง ไม้แดง และไม้ประดู่ และมีแร่ที่สำคัญ คือ แร่ดินขาว

5.2 มวลชนจัดตั้ง

อาสาสมัครสาธารณสุข ประจำหมู่บ้าน รวม 12 หมู่บ้าน จำนวน 177 คน

5.3 สถานที่ท่องเที่ยว

ตำบลบ้านแลงมีสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ (เขื่อนก๊วลม) ตั้งอยู่บ้านหาดเขียว หมู่ที่ 9 มีบริการด้านการล่องแพและเรือหางยาวท่องเที่ยว มีรีสอร์ต สำหรับ พักแรมค้างคืน โดยมีแพท่องเที่ยวจำนวน 18 ลำ และเรือหางยาวท่องเที่ยว จำนวน 15 ลำ

บทที่ 2 วิธีการดำเนินการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ประจำปี พ.ศ. 2559 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง เพื่อนำผลการประเมินที่ได้รับไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อำนวยผลประโยชน์ให้แก่ประชาชนอย่างสูงสุด โดยมีวิธีการดำเนินการประเมิน ดังนี้

สถานที่ดำเนินการประเมิน

เขตพื้นที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวนทั้งสิ้น 1,005 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง ดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น โดยสุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้รับบริการในทางด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จากการออกหน่วยเคลื่อนที่ในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และการรับลงทะเบียนผู้สูงอายุรายใหม่จำนวน 700 คน

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้ประเมินดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 แหล่งวิธี คือ

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Source of Data) โดยใช้แบบสอบถามและสัมภาษณ์ตามแบบสอบถามจากประชากรที่เป็นผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง
2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Source of Data) โดยการศึกษาค้นคว้าจากแบบประเมินข้อมูลพื้นฐานเพื่อการวางแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปี พ.ศ. 2559 ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

การประเมินในครั้งนี้ใช้ **แบบสอบถาม (questionnaire)** เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ซึ่งดำเนินการสัมภาษณ์ตามแบบสอบถามสำหรับประชากรที่เป็นผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง แบบสอบถามมีลักษณะแบบปลายปิด (close-ended) เป็นมาตรวัดทัศนคติของ likert ซึ่งเป็นแบบประมาณค่า (rating scale) โดยมีค่าความหมายดังนี้

- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจที่มีต่อข้อความนั้นในระดับน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจที่มีต่อข้อความนั้นในระดับน้อย
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจที่มีต่อข้อความนั้นในระดับปานกลาง
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจที่มีต่อข้อความนั้นในระดับมาก
- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจที่มีต่อข้อความนั้นในระดับมากที่สุด

โดยช่วงคะแนนเป็นดังนี้

- 0.01-1.50 หมายถึง ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจที่มีต่อข้อความนั้นในระดับน้อยที่สุด
- 1.51-2.50 หมายถึง ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจที่มีต่อข้อความนั้นในระดับน้อย
- 2.51-3.50 หมายถึง ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจที่มีต่อข้อความนั้นในระดับปานกลาง
- 3.51-4.50 หมายถึง ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจที่มีต่อข้อความนั้นในระดับมาก
- 4.51-5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจที่มีต่อข้อความนั้นในระดับมากที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูลและค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินในครั้งนี้ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมการวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ (SPSS for Windows) ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ใช้สถิติร้อยละ (Percent) ความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ใช้สถิติร้อยละ (Percent) ความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

บทที่ 3

สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ประจำปี พ.ศ. 2559 ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง เพื่อนำผลการประเมินที่ได้รับไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อำนวยผลประโยชน์ให้แก่ประชาชนอย่างสูงสุด โดยเก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้รับบริการที่อยู่ในเขตความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวนทั้งสิ้น 700 คน ดังนี้

1. ประชาชนผู้รับบริการ งานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยการออกหน่วยเคลื่อนที่ในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และการรับลงทะเบียนผู้สูงอายุรายใหม่ จำนวน 700 คน

ผลการประเมินแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แสดงข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลเกี่ยวกับ เพศ อายุเฉลี่ย ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อคนต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในงานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ประจำปี พ.ศ. 2559 ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ด้านการออกหน่วยเคลื่อนที่ในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และการรับลงทะเบียนผู้สูงอายุรายใหม่

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนระดับความพึงพอใจ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51 – 4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51 – 2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 0.01 – 1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลเกี่ยวกับ เพศ อายุเฉลี่ย สถานภาพการสมรส การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด อาชีพประจำ และรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อคนต่อเดือน

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	305	43.57
หญิง	395	56.43
อายุเฉลี่ย 73 ปี		
อายุต่ำสุด 61 ปี		
สูงสุด 85 ปี		
สถานภาพสมรส		
โสด	33	4.71
แต่งงาน	473	67.57
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	194	27.71
การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	620	88.57
มัธยมศึกษาตอนต้น	45	6.43
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	28	4.00
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	5	0.71
ปริญญาตรี	2	0.29
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
อาชีพประจำ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	0	0.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	23	3.29
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	0	0.00
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	60	8.57
นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
รับจ้างทั่วไป	210	30.00
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	105	15.00
เกษตรกร/ประมง	153	21.86
ว่างงาน	149	21.29
รายได้เฉลี่ย 4,300 บาทต่อคนต่อเดือน		
รายได้ต่ำสุด 600 บาท/เดือน		
รายได้สูงสุด 8,000 บาท/เดือน		

จากตารางที่ 1 ผลการประเมินพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.43 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 43.57 มีอายุเฉลี่ย 73 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับประถมศึกษา หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน ร้อยละ 88.57 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 30.00 และมีรายได้เฉลี่ยต่อคน ต่อเดือน 4,300 บาท

ตารางที่ 2 แสดงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในงานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ประจำปี พ.ศ. 2559 ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง

ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ความหมาย ระดับความ พึงพอใจ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.44	0.32	มาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.37	0.31	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.39	0.31	มาก
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.60	0.34	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.38	0.31	มาก
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.06	0.28	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.37	0.31	มาก
คิดเป็นร้อยละ 87.44			
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ			
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.30	0.30	มาก
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.41	0.32	มาก
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.32	0.31	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.16	0.29	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.22	0.30	มาก
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.50	0.33	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.32	0.31	มาก
คิดเป็นร้อยละ 86.36			

ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ความหมาย ระดับความ พึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ			
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรง อาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.21 4.33	0.30 0.31	มาก มาก
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม			
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	4.54	0.33	มากที่สุด
5. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	4.31	0.31	มาก
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้ บริการ	4.31 4.56	0.31 0.33	มาก มากที่สุด
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย	4.28	0.30	มาก
8. ความพอใจต่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้			
ค่าเฉลี่ยรวม	4.31	0.31	มาก
คิดเป็นร้อยละ 87.11	4.36	0.31	มาก

จากตารางที่ 2 ผลการประเมินพบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานด้านเบียดยั้งชีพผู้สูงอายุ ประจำปี พ.ศ. 2559 ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ด้านการกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความพึงพอใจต่อความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) และอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ ความพึงพอใจต่อความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ความพึงพอใจต่อระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60, 4.44, 4.37, 4.39, 4.38 และ 4.06 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.37 และมีความพึงพอใจ ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 87.44

ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความพึงพอใจต่อความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อ ผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ โดยมีการแจ้งผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาและ โครงการที่จะดำเนินต่อไป โดยมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30, 4.41, 4.32, 4.16, 4.22 และ 4.50 ตามลำดับ โดยมี ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.32 และมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 86.36

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความพึงพอใจต่อความสะอาดของ สถานที่ให้บริการโดยรวม , ความพึงพอใจต่อการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อ การติดต่อใช้บริการ และอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ , ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ , ความพึงพอใจต่อ“ความเพียงพอ” ของ อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ , ความพึงพอใจต่อ“คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ , ความพึงพอใจต่อป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ ง่ายและความพึงพอใจต่อความพอใจต่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ โดยมีการแจ้งผล การปฏิบัติงานที่ผ่านมาและโครงการที่จะดำเนินต่อไป โดยมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54, 4.56, 4.21, 4.33, 4.31, 4.31, 4.28 และ 4.31 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.36 และมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 87.11

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ติดต่อและมารับบริการเกี่ยวกับงานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
2. อายุ ปี
3. สถานภาพสมรส 1. โสด 2. แต่งงาน 3. หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่
4. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน 2. มัธยมศึกษาตอนต้น
3. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า 4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
5. ปริญญาตรี 6. สูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพประจำ
1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 2. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
3. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ 4. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ
5. นักเรียน/นักศึกษา 6. รับจ้างทั่วไป
7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ 8. เกษตรกร/ประมง
9. ว่างงาน 10. อื่น ๆ
6. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนบาท

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (5)	ค่อนข้างพอใจ (4)	เฉยๆ (3)	ไม่ค่อยพอใจ (2)	ไม่พอใจ (1)
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
5. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					
5. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ					
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
8. ความพอใจต่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

* โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ ด้านเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ

* โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ ด้านเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ

