



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลสงเปลือย

ที่ กส.๗๙๓๐๕/ - วันที่ ๑๘ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้สูงอายุ ที่มีต่อระบบการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ปีงบประมาณพ.ศ. ๒๕๖๒

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลสงเปลือย

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และวิเคราะห์ผลการประเมิน รายงานสรุปให้ผู้บริหารทราบ เพื่อนำไปปรับปรุงบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ดังกล่าว กองสวัสดิการสังคม จึงได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ (ระบบการโอนเงินเข้าบัญชี) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ และวิเคราะห์ผลการประเมิน รายงานสรุปให้ผู้บริหารทราบ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวอริสรา บุขัติ)  
หัวหน้าฝ่ายสวัสดิการสังคม

ความเห็น ปลัดเทศบาลตำบลสงเปลือย

(นายวิทศักดิ์ จันทวัตติ)  
ปลัดเทศบาลตำบลสงเปลือย

ความเห็น นายกเทศมนตรีตำบลสงเปลือย

(นายสำโรง หาศิริ)  
นายกเทศมนตรีตำบลสงเปลือย

# รายงานผล การประเมินความพึงพอใจของผู้สูงอายุ ที่มีต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลสงเปลือย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ (ระบบการโอนเงินเข้าบัญชี)

## วัตถุประสงค์

-เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลสงเปลือย เพื่อนำผลการประเมินไปพิจารณาปรับปรุงภารกิจต่อไป

## ขอบเขตการศึกษา

- ประชากรและกลุ่มตัวอย่างหรือกลุ่มผู้ให้ข้อมูล
- กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้สูงอายุ ในเขตพื้นที่ตำบลสงเปลือย จำนวน ๑๐๐ คน

## วิธีการศึกษา

๑. ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยการแจกแบบสอบถาม

๒. กลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้สูงอายุ ในเขตพื้นที่ จำนวน ๑๐๐ คน

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น ๒ ตอน ประกอบด้วย

๓.๑ ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวกับสถานภาพ และอายุ

๓.๒ ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

(ระบบการโอนเงินเข้าบัญชี) แบ่งออกเป็น ๕ ประเด็น คือ

๓.๒.๑ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน

๓.๒.๒ การได้รับความรู้ ความเข้าใจในเรื่องเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจากเจ้าหน้าที่

๓.๒.๓ ความสะดวก รวดเร็ว ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน และการให้บริการ

๓.๒.๔ การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุได้ครบถ้วน ถูกต้อง

๓.๒.๕ การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุได้ภายในวันที่ ๑๐ ของทุกเดือน

โดยกำหนดลักษณะแบบประเมินเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี ๕ ระดับความพึงพอใจ (๕ = มากที่สุด, ๔ = มาก, ๓ = ปานกลาง, ๒ = น้อย, ๑ = น้อยที่สุด)

## การวิเคราะห์ข้อมูล

๑. ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม จำนวน ๑๐๐ ชุด ที่ได้รับคืนทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ และมีความสมบูรณ์ทุกชุด

๒. วิเคราะห์สถานภาพของข้อมูล ประมวลผลด้วยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ (Percentage)

๓. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ โดยรวมและรายข้อ โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage)

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ  
ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๔๗	๔๗
หญิง	๕๓	๕๓
รวม	๑๐๐	๑๐๐

๒. อายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
๖๐-๖๙	๖๕	๖๕
๗๐-๗๙	๒๔	๒๔
๘๐-๘๙	๘	๘
๙๐ ปีขึ้นไป	๒	๒
รวม	๑๐๐	๑๐๐

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ในประเด็นต่างๆ โดยสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ (Percentage)

๑. ความพึงพอใจต่อการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน  
อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๖๗
๒. ความพึงพอใจต่อการได้รับความรู้ ความเข้าใจในเรื่องเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจากเจ้าหน้าที่  
อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๓๓
๓. ความพึงพอใจต่อความสะดวก รวดเร็ว ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน และการ  
ให้บริการ  
อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๐
๔. ความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุได้ครบถ้วน ถูกต้อง  
อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ ๑๐๐
๕. ความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุได้ภายในวันที่ ๑๐ ของทุกเดือน  
อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

โดยสรุป ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ  
มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๖

แบบประเมินความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ  
ของเทศบาลตำบลสงเปลือย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

\*\*\*\*\*

แบบสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจ ต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่ได้ดำเนินการในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ โดยสำรวจ ณ เดือนตุลาคม ๒๕๖๒

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ  ชาย  หญิง
๒. อายุ  ๖๐ - ๖๙ ปี  ๗๐ - ๗๙ ปี
- ๘๐ - ๘๙ ปี  มากกว่า ๙๐ ปี

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ (ระบบการโอนเงินเข้าบัญชี)

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน					
๒. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
๓. ความสะดวกรวดเร็ว ความตรงต่อเวลาและความพร้อมในการปฏิบัติงานและการให้บริการ					
๔. การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุได้ครบถ้วนถูกต้อง					
๕. การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุได้ภายในวันที่ ๑๐ ของทุกเดือน					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

.....

.....

.....

.....

.....

.....

\*\*\*ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งที่ท่านได้กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์\*\*\*