



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดฯ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม โทร./โทรสาร ๐-๓๔๑๐-๐๙๖๖  
ที่ นฐ ๗๔๑๐๑/ วันที่ กันยายน ๒๕๖๑  
เรื่อง ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนประจำปี ๒๕๖๑ ส่วนสำนักปลัด  
เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม

ตามที่ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม ได้ทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มารับบริการด้านสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผลปรากฏว่าในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ มีผู้มารับบริการในสำนักปลัดฯ ดังนี้

๑. ลงทะเบียนผู้สูงอายุ จำนวน ๓๕ คน
๒. แจกเลขบัญชีเพื่อรับเบี้ยยังชีพ จำนวน ๑๕ คน
๓. เปลี่ยนเลขบัญชี จำนวน ๓ คน

โดยผลการประเมินความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มารับบริการ สรุปได้ดังต่อไปนี้

### ความเป็นมาของการประเมินความพึงพอใจ

เนื่องจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดประชาชน มีการติดต่อประสานงานกันอยู่ตลอดเวลา ทั้งการขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ การแจกเลขบัญชีเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพ การแจ้งเปลี่ยนเลขบัญชีเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพ และอื่นๆอีกมากมายที่เกี่ยวข้องด้านผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม มีความประสงค์ที่จะทราบถึงความพึงพอใจของผู้สูงอายุเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการจึงใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการประเมินผล

### วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการ
- นำผลการประเมินไปเป็นแนวทางในการพิจารณา ปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ในด้านการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหมต่อไป

### กลุ่มประชากรที่ได้รับการสำรวจ

กลุ่มประชากรตัวอย่างเป็นผู้สูงอายุเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ เป็นผู้สูงอายุที่มาติดต่อหรือรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑  
ทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และดำเนินการประเมินโดยคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม

### แบบสำรวจความพึงพอใจ (เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ)

- เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจแบบสอบถาม ๓ ตอน
- ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบความพึงพอใจ จำนวน ๖ ข้อ
- ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพแบ่งเป็น
- ส่วนที่ ๑ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำนวน ๔ ข้อ
- ส่วนที่ ๒ ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา จำนวน ๕ ข้อ
- ส่วนที่ ๓ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำนวน ๑๑ ข้อ
- ส่วนที่ ๔ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำนวน ๓ ข้อ
- ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ข้อเสนอแนะ

/ แบบประเมิน....

**แบบประเมินความพึงพอใจ**  
**การให้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ**  
**ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม**

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป**

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านเพียงข้อเดียวและเติมคำในช่องว่าง

**๑. เพศ**

ชาย  หญิง

**๒. อายุ**

๖๐ - ๖๙ ปี       ๗๐-๗๙ ปี       ๘๐ -๘๙ ปี  
 ๙๐ ปี ขึ้นไป

**๓. ระดับการศึกษา**

ประถมศึกษาตอนต้น       ประถมศึกษาตอนปลาย       มัธยมศึกษาตอนต้น  
 มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.       อนุปริญญา / ปวส.       ปริญญาตรี       สูงกว่า  
ปริญญาตรี

**๔. สถานภาพ**

โสด       สมรส  
 หม้าย       หย่าร้าง  
 แยกกันอยู่       อื่น ๆ .....

**๕. รายได้**

น้อยกว่า ๕,๐๐๐ บาท       ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท  
 ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท       ๑๕,๐๐๐ บาทขึ้นไป

**๖. อาชีพ**

ไม่มีอาชีพ       เกษตรกรรม  
 รับจ้าง       ค้าขาย  
 ประกอบธุรกิจส่วนตัว       อื่น ๆ (ระบุ).....

**ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพ**

คำชี้แจงโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความรู้สึก / ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด
<b>ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค</b>					
๑. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการทุกคนด้วยความเสมอภาค					
๓. เจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม ซื่อสัตย์สุจริต และไม่เรียกร้องผลประโยชน์					
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					

<b>ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา</b>	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด
๕. ได้รับข้อมูลข่าวสารก่อนการรับเบี่ยยังชีพทุกครั้ง					
๖. ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ทุกครั้งที่มารับบริการ					
๗. ได้รับเบี่ยยังชีพตรงตามกำหนดเวลา					
๘. ระยะเวลาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เหมาะสม					
๙. ขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการสะดวก รวดเร็ว และไม่ยุ่งยาก					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด
<b>ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ</b>					
๑๐. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๑๑. สถานที่รับลงทะเบียนมีการหมุนเวียนไปอย่างทั่วถึง					
๑๒. สถานที่ให้บริการ สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย					
๑๓. มีการจัดสถานที่ให้บริการไว้เป็นสัดส่วน					
๑๔. มีวัสดุ อุปกรณ์ สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอ					
๑๕. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ					
๑๖. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยได้ในทันที					
๑๗. มีจำนวนที่นั่งสำหรับบริการประชาชนอย่างเพียงพอ					
๑๘. มีสถานที่จอดรถ สำหรับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเพียงพอ					
๑๙. มีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง					
๒๐. มีสื่อในการชี้แจงรายละเอียด ของการให้บริการอย่างชัดเจน					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	พึงพอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด
<b>ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง</b>					
๒๑. มีการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารเกี่ยวกับ เบี้ยยังชีพอยู่เสมอ					
๒๒. มีความต่อเนื่องของการให้บริการไม่หยุดชะงัก หรือติดขัด					
๒๓. มีการติดตามเอาใจใส่ หลังการรับบริการ อยู่เสมอ					

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ  
ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

...

.....

.....

.....

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๕๓ คนมีรายละเอียด ดังนี้

\*\*\*\*\*

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ๑.เพศ ชาย จำนวน ๓๕ คน หญิง จำนวน ๑๘ คน
- ๒.อายุ อายุ ๖๐ - ๖๙ ปี จำนวน ๕๑ คน อายุ ๗๐ - ๗๙ ปี จำนวน ๒ คน  
อายุ ๘๐ - ๘๙ ปี จำนวน ๐ คน อายุ ๙๐ ปี ขึ้นไปจำนวน ๐ คน
- ๓.การศึกษา ๑. ประถมศึกษาตอนต้น จำนวน ๔ คน ๒. ประถมศึกษาตอนปลาย จำนวน ๓๒ คน  
๓. มัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน ๕ คน ๔. มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. จำนวน ๕ คน  
๕. อนุปริญญา / ปวส. จำนวน ๒ คน ๖. ปริญญาตรี จำนวน ๕ คน  
๗. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๐ คน
- ๔.สถานภาพ ๑.โสด จำนวน ๑๐ คน ๒.สมรส จำนวน ๓๙ คน ๓. หม้าย จำนวน ๓ คน  
๔.หย่าร้าง จำนวน ๑ คน ๕.แยกกันอยู่ จำนวน ๐ คน ๖. อื่นๆ จำนวน ๐ คน
- ๕.รายได้ ๑. น้อยกว่า ๕ ,๐๐๐ บาท จำนวน ๓๕ คน  
๒. ๕ ,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๘ คน  
๓. ๑๐ ,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๐ คน  
๔. ๑๕ ,๐๐๑ บาท ขึ้นไป จำนวน ๐ คน
- ๖.อาชีพ ๑. ไม่มีอาชีพ จำนวน ๒๓ คน ๒.เกษตรกรกรรม จำนวน ๑๐ คน  
๓. รับจ้าง จำนวน ๑๐ คน ๔. ค้าขาย จำนวน ๔ คน  
๕. ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๖ คน ๖. อื่นๆ จำนวน ๐ คน

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด
<b>ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค</b>					
๑. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ	๓๓	๑๙	๑	-	-
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการทุกคนด้วยความเสมอภาค	๕๐	๓	-	-	-
๓. เจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม ซื่อสัตย์สุจริต และไม่เรียกร้องผลประโยชน์	๔๙	๔	-	-	-
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๔๕	๘	-	-	-

ประเด็น	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด
<b>ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง</b>					
๕. ได้รับข้อมูลข่าวสารก่อนการรับเบี้ยยังชีพทุกครั้ง	๒๐	๓๐	๓	-	-
๖. ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ทุกครั้งที่มารับบริการ	๕๑	๒	-	-	-
๗. ได้รับเบี้ยยังชีพตรงตามกำหนดเวลา	๔๘	๔	๑	-	-
๘. ระยะเวลาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เหมาะสม	๔๕	๕	๓	-	-
๙. ขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการสะดวก รวดเร็ว และไม่ยุ่งยาก	๔๕	๗	๑	-	-

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด
<b>ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ</b>					
๑๐. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔๒	๘	๓	-	-
๑๑. สถานที่รับลงทะเบียนมีการหมุนเวียนไปอย่างทั่วถึง	๔๐	๑๐	๓	-	-
๑๒. สถานที่ให้บริการ สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	๔๘	๒	๓	-	-
๑๓. มีการจัดสถานที่ให้บริการไว้เป็นสัดส่วน	๕๑	๒	-	-	-
๑๔. มีวัสดุ อุปกรณ์ สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอ	๕๐	๒	๑	-	-
๑๕. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ	๔๕	๕	๓	-	-
๑๖. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยได้ในทันที	๔๖	๗	-	-	-
๑๗. มีจำนวนที่นั่งสำหรับบริการประชาชนอย่างเพียงพอ	๔๘	๓	๒	-	-
๑๘. มีสถานที่จอดรถ สำหรับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเพียงพอ	๔๐	๑๐	๓	-	-
๑๙. มีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	๔๖	๔	๓	-	-
๒๐. มีสื่อในการชี้แจงรายละเอียด ของการให้บริการอย่างชัดเจน	๕๐	๒	๑	-	-

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด
<b>ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง</b>					
๒๑. มีการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารเกี่ยวกับ เบี้ยยังชีพอยู่เสมอ	๔๕	๕	๓	-	-
๒๒. มีความต่อเนื่องของการให้บริการไม่หยุดชะงัก หรือติดขัด	๔๒	๘	๓	-	-
๒๓. มีการติดตามเอาใจใส่ หลังการรับบริการ อยู่เสมอ	๓๐	๒๓	-	-	-

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มาขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม จะมีเพศชายมากกว่าเพศหญิง ผู้มารับบริการมีอายุระหว่าง ๖๐ - ๖๙ ปี เป็นส่วนมาก ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับชั้นประถมศึกษาตอนปลาย หรือ ป.๖ ผู้สูงอายุที่มาขอรับบริการส่วนใหญ่ไม่ได้ประกอบอาชีพ
๒. ผู้มารับบริการทุกราย มีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖ %
๓. ผู้สูงอายุที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ อยู่ที่ ๙๐.๕๗ %

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายฐิติพันธ์ เรือนนุช)  
นักพัฒนาชุมชน

(นางสาวชนัญชิตา เสาวโร)  
หัวหน้าสำนักปลัด

(นางสาวจิราพร รัตนบุญ)  
รองปลัด อบต.

จ.อ.  
( สนิท ชมเทศ )  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม

(นายอนุชา กุลติลล)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม





ประเด็น	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด
<b>ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา</b>					
๕. ได้รับข้อมูลข่าวสารก่อนการรับเบี้ยยังชีพทุกครั้ง					
๖. ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ทุกครั้งที่มารับบริการ					
๗. ได้รับเบี้ยยังชีพตรงตามกำหนดเวลา					
๘. ระยะเวลาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เหมาะสม					
๙. ขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการสะดวก รวดเร็ว และไม่ยุ่งยาก					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด
<b>ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ</b>					
๑๐. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๑๑. สถานที่รับลงทะเบียนมีการหมุนเวียนไปอย่างทั่วถึง					
๑๒. สถานที่ให้บริการ สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย					
๑๓. มีการจัดสถานที่ให้บริการไว้เป็นสัดส่วน					
๑๔. มีวัสดุ อุปกรณ์ สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอ					
๑๕. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ					
๑๖. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยได้ในทันที					
๑๗. มีจำนวนที่นั่งสำหรับบริการประชาชนอย่างเพียงพอ					
๑๘. มีสถานที่จอดรถ สำหรับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเพียงพอ					
๑๙. มีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง					
๒๐. มีสื่อในการชี้แจงรายละเอียด ของการให้บริการอย่างชัดเจน					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	พึงพอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด
<b>ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง</b>					
๒๑. มีการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารเกี่ยวกับ เบี้ยยังชีพอยู่เสมอ					
๒๒. มีความต่อเนื่องของการให้บริการไม่หยุดชะงัก หรือติดขัด					
๒๓. มีการติดตามเอาใจใส่ หลังการรับบริการ อยู่เสมอ					

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ  
ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ