



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดฯ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม โทร./โทรสาร ๐-๓๔๑๐-๐๙๖๗

ที่ นฐ ๗๔๑๐๑/ ๔๘๕

วันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนประจำปี ๒๕๖๕ ส่วนสำนักปลัด

เรียน นายกองดีการบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม

ตามที่ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม ได้ทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มารับบริการด้านสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผลปรากฏว่าในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผู้มารับบริการในสำนักปลัดฯ ดังนี้

๑. การโอนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน ๑๔๘ คน

โดยผลการประเมินความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มารับบริการ สรุปได้ดังต่อไปนี้

ความเป็นมาของการประเมินความพึงพอใจ

เนื่องจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดประชาชน มีการติดต่อประสานงานกันอยู่ตลอดเวลา ทั้งการขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ การแจ้งเลขบัญชีเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพ การแจ้งเปลี่ยนเลขที่บัญชีเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพ และอื่นๆอีกมากมายที่เกี่ยวข้องด้านผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม มีความประสงค์ที่จะทราบถึงความพึงพอใจของผู้สูงอายุเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการจึงใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการประเมินผล

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการ
- นำผลการประเมินไปเป็นแนวทางในการพิจารณา ปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ในด้านการปฏิบัติ

ราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหมต่อไป

กลุ่มประชากรที่ได้รับการสำรวจ

กลุ่มประชากรตัวอย่างเป็นผู้สูงอายุเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ เป็นผู้สูงอายุที่มาติดต่อหรือรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และดำเนินการประเมินโดยคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม

แบบสำรวจความพึงพอใจ (เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ)

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจแบบสอบถาม ๓ ตอน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบความพึงพอใจ จำนวน ๖ ข้อ

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพ แบ่งเป็น

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

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
 สูงกว่าปริญญาตรี

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 |
| ส่วนที่ ๑. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค | | | | | |
| ๑. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ | | | | | |
| ๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการทุกคนด้วยความเสมอภาค | | | | | |
| ๓. เจ้าหน้าที่มีรความเป็นธรรม ซื่อสัตย์ สุจริต และไม่เรียกร้องผลประโยชน์ | | | | | |
| ๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง | | | | | |

| ประเด็น | พึงพอใจมากที่สุด | พึงพอใจมาก | พึงพอใจปานกลาง | พึงพอใจน้อย | พึงพอใจน้อยที่สุด |
|---|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
| ส่วนที่ ๒.ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา | | | | | |
| ๑. ได้รับข้อมูลข่าวสารก่อนการรับเบี้ยยังชีพทุกครั้ง | | | | | |
| ๒. ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ทุกครั้งที่มารับบริการ | | | | | |
| ๓. ได้รับเบี้ยยังชีพตรงตามกำหนดเวลา | | | | | |
| ๔. ระยะเวลาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เหมาะสม | | | | | |
| ๕. ขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการสะดวก รวดเร็ว และไม่ยุ่งยาก | | | | | |

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
| | พึงพอใจมากที่สุด | พึงพอใจมาก | พึงพอใจปานกลาง | พึงพอใจน้อย | พึงพอใจน้อยที่สุด |
| ส่วนที่ ๓.ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ | | | | | |
| ๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ | | | | | |
| ๒. สถานที่รับลงทะเบียนมีการหมุนเวียนไปอย่างทั่วถึง | | | | | |
| ๓. สถานที่ให้บริการ สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย | | | | | |
| ๔. มีการจัดสถานที่ให้บริการไว้เป็นสัดส่วน | | | | | |
| ๕. มีวัสดุ อุปกรณ์ สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอ | | | | | |
| ๖. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ | | | | | |
| ๗. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยได้ในทันที | | | | | |
| ๘. มีจำนวนที่นั่งสำหรับบริการประชาชนอย่างเพียงพอ | | | | | |
| ๙. มีสถานที่จอดรถ สำหรับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเพียงพอ | | | | | |
| ๑๐. มีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง | | | | | |
| ๑๑. มีสื่อในการชี้แจงรายละเอียด ของการให้บริการอย่างชัดเจน | | | | | |

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|---------|----------------|-------------|-------------------|
| | พึงพอใจมากที่สุด | พอใจมาก | พึงพอใจปานกลาง | พึงพอใจน้อย | พึงพอใจน้อยที่สุด |
| ส่วนที่ ๔. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง | | | | | |
| ๑. มีการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพอยู่เสมอ | | | | | |
| ๒. มีความต่อเนื่องของการให้บริการไม่หยุดชะงัก หรือติดขัด | | | | | |
| ๓. มีการติดตามเอาใจใส่ หลังการรับบริการอยู่เสมอ | | | | | |

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ
ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๔๘ คน มีรายละเอียด ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ๑.เพศ ชาย จำนวน ๖๑ คน หญิง จำนวน ๘๗ คน
- ๒.อายุ อายุ ๖๐ - ๖๙ ปี จำนวน ๘๙ คน อายุ ๗๐ - ๗๙ ปี จำนวน ๕๒ คน
อายุ ๘๐ - ๘๙ ปี จำนวน ๗ คน อายุ ๙๐ ปี ขึ้นไป จำนวน ๐ คน
- ๓.การศึกษา ๑. ประถมศึกษาตอนต้น จำนวน ๗๔ คน ๒. ประถมศึกษาตอนปลาย จำนวน ๓๗ คน
๓. มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๒๒ คน ๔. มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. จำนวน ๕ คน
๕. อนุปริญญา / ปวส. จำนวน ๒ คน ๖. ปริญญาตรี จำนวน ๖ คน
๗. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๒ คน
- ๔.สถานภาพ ๑. โสด จำนวน ๒๑ คน ๒. สมรส จำนวน ๘๒ คน ๓. หม้าย จำนวน ๑๕ คน
๔. หย่าร้าง จำนวน ๑๒ คน ๕. แยกกันอยู่ จำนวน ๑๘ คน ๖. อื่นๆ จำนวน ๐ คน
- ๕.รายได้ ๑. น้อยกว่า ๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๙๒ คน
๒. ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๓๘ คน
๓. ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๖ คน
๔. ๑๕,๐๐๐ บาท ขึ้นไป จำนวน ๑๒ คน
- ๖.อาชีพ ๑. ไม่มีอาชีพ จำนวน ๕๒ คน ๒. เกษตรกรรม จำนวน ๔๓ คน
๓. รับจ้าง จำนวน ๒๓ คน ๔. ค้าขาย จำนวน ๑๐ คน
๕. ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๒๐ คน ๖. อื่นๆ จำนวน ๐ คน

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | | | | | คิดเป็นร้อยละ |
|--|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|---------------|
| | พึงพอใจมากที่สุด | พึงพอใจมาก | พึงพอใจปานกลาง | พึงพอใจน้อย | พึงพอใจน้อยที่สุด | |
| ส่วนที่ ๑.ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค | | | | | | |
| ๑. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ | ๑๒๒ | ๒๖ | - | - | - | ๘๒ |
| ๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการทุกคนด้วยความเสมอภาค | ๑๒๘ | ๒๐ | - | - | - | ๘๖ |
| ๓. เจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม ซื่อสัตย์สุจริต และไม่เรียกร้อยผลประโยชน์ | ๑๓๒ | ๑๕ | ๑ | - | - | ๘๙ |
| ๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง | ๑๒๕ | ๒๐ | ๓ | - | - | ๘๔ |
| คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจส่วนที่ ๑ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ๘๕.๒๕ | | | | | | |

| ประเด็น | พึงพอใจมากที่สุด | พึงพอใจมาก | พึงพอใจปานกลาง | พึงพอใจน้อย | พึงพอใจน้อยที่สุด | คิดเป็นร้อยละ |
|--|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|---------------|
| ส่วนที่ ๒.ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา | | | | | | |
| ๑. ได้รับข้อมูลข่าวสารก่อนการรับเบี้ยยังชีพทุกครั้ง | ๑๔๑ | ๖ | ๑ | - | - | ๙๕ |
| ๒. ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ทุกครั้งที่มารับบริการ | ๑๓๘ | ๒ | ๘ | - | - | ๙๓ |
| ๓. ได้รับเบี้ยยังชีพตรงตามกำหนดเวลา | ๑๒๒ | ๒๐ | ๖ | - | - | ๘๒ |
| ๔. ระยะเวลาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เหมาะสม | ๑๓๔ | ๑๐ | ๔ | - | - | ๙๑ |
| ๕. ขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการสะดวก รวดเร็ว และไม่ยุ่งยาก | ๑๑๙ | ๒๗ | ๒ | - | - | ๘๐ |
| คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจส่วนที่ ๒ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ๘๘.๒๐ | | | | | | |

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | | | | | คิดเป็นร้อยละ |
|--|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|---------------|
| | พึงพอใจมากที่สุด | พึงพอใจมาก | พึงพอใจปานกลาง | พึงพอใจน้อย | พึงพอใจน้อยที่สุด | |
| ส่วนที่ ๓.ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ | | | | | | |
| ๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ | ๑๓๐ | ๑๘ | - | - | - | ๘๘ |
| ๒. สถานที่รับลงทะเบียนมีการหมุนเวียนไปอย่างทั่วถึง | ๑๒๐ | ๑๐ | ๑๘ | - | - | ๘๑ |
| ๓. สถานที่ให้บริการ สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย | ๑๒๕ | ๑๕ | ๘ | - | - | ๘๔ |
| ๔. มีการจัดสถานที่ให้บริการไว้เป็นสัดส่วน | ๑๑๕ | ๒๗ | ๖ | - | - | ๗๘ |
| ๕. มีวัสดุ อุปกรณ์ สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอ | ๑๓๔ | ๖ | ๘ | - | - | ๙๑ |
| ๖. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ | ๑๒๒ | ๑๒ | ๑๔ | - | - | ๘๒ |
| ๗. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยได้ในทันที | ๑๓๐ | ๑๑ | ๗ | - | - | ๘๘ |
| ๘. มีจำนวนที่นั่งสำหรับบริการประชาชนอย่างเพียงพอ | ๑๐๕ | ๒๕ | ๑๘ | - | - | ๗๑ |
| ๙. มีสถานที่จอดรถ สำหรับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเพียงพอ | ๑๒๘ | ๑๕ | ๕ | - | - | ๘๖ |
| ๑๐. มีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง | ๑๒๕ | ๒๐ | ๓ | - | - | ๘๔ |

| | | | | | | |
|--|-----|----|----|---|---|----|
| ๑๑. มีสื่อในการชี้แจงรายละเอียด ของการให้บริการอย่างชัดเจน | ๑๒๗ | ๑๑ | ๑๐ | - | - | ๘๖ |
| คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจส่วนที่ ๓ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ๘๓.๕๕ | | | | | | |

| ประเด็น | ระดับความคิดเห็น | | | | | คิดเป็นร้อยละ |
|--|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|---------------|
| | พึงพอใจมากที่สุด | พึงพอใจมาก | พึงพอใจปานกลาง | พึงพอใจน้อย | พึงพอใจน้อยที่สุด | |
| ส่วนที่ ๔. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง | | | | | | |
| ๑. มีการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารเกี่ยวกับ เบี้ยยังชีพอยู่เสมอ | ๑๒๒ | ๑๘ | ๘ | - | - | ๘๒ |
| ๒. มีความต่อเนื่องของการให้บริการไม่หยุดชะงัก หรือติดขัด | ๑๒๗ | ๑๗ | ๕ | - | - | ๘๖ |
| ๓. มีการติดตามเอาใจใส่ หลังการรับบริการอยู่เสมอ | ๑๓๑ | ๙ | ๘ | - | - | ๘๙ |
| คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจส่วนที่ ๔ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ๘๕.๖๗ | | | | | | |

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มาขอรับบริการ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๙
๒. ผู้มารับบริการมีอายุระหว่าง ๖๐- ๖๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๖๐
๓. ผู้มารับบริการส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับชั้นประถมศึกษาตอนต้น หรือ ป.๔ คิดเป็นร้อยละ ๕๐
๔. ผู้มาขอรับบริการส่วนใหญ่มีรายได้น้อยกว่า ๕,๐๐๐ บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ ๖๒
๕. ผู้สูงอายุที่มาขอรับบริการส่วนใหญ่ไม่ได้ประกอบอาชีพ คิดเป็นร้อยละ ๓๕

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม ในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจตามรายการประเมินอยู่ในระดับพอใจมากและระดับพึงพอใจมากที่สุด ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับพึงพอใจน้อยและพึงพอใจน้อยที่สุด โดยรายการประเมินทั้ง ๔ ส่วน

| | | |
|---|---------------|-------|
| ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจต่อการบริการอย่างเสมอภาค | คิดเป็นร้อยละ | ๘๕.๒๕ |
| ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างทันต่อเวลา | คิดเป็นร้อยละ | ๘๘.๒๐ |
| ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างเพียงพอ | คิดเป็นร้อยละ | ๘๓.๕๕ |
| ส่วนที่ ๔ ความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างต่อเนื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๘๕.๖๗ |

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

/ลงนาม...



(นายจิติพันธ์ เรือนนุช)
นักพัฒนาชุมชน



(นางชนัญชิตา อิศรางกูร ณ อยุธยา)
หัวหน้าสำนักปลัด อบต.



(นางสาวจีราพร รัตนบุญ)
รองปลัด อบต.

จ.อ. 

(สนิท ชมเทศ)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม



(นายอนุชา กุสดีลัก)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม