



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลบ่อเวฬุ โทร ๐-๓๙๔๔ - ๒๔๕๐

ที่ - วันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ่อเวฬุ

ตามที่สำนักปลัดเทศบาลตำบลบ่อเวฬุ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ (ระบบโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร) ที่ได้มาแสดงตัวตนและยืนยันสถานะของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่ยังดำรงชีวิตอยู่ประจำปี ๒๕๖๑ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักปลัดเทศบาล

บัดนี้ การสำรวจดังกล่าว ได้เสร็จสิ้นแล้ว สำนักปลัดเทศบาลจึงขอส่งรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการดังกล่าว เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ต่อไป  
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

นางสาว

( นางสาวสายสุดา คุ่มวงษ์ )  
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดเทศบาลตำบลบ่อเวฬุ

พ.จ.อ. สัมพันธ์

พ.จ.อ.

( สัมพันธ์ จันทร์รักษ์ )

ปลัดเทศบาล

ความเห็นของนายกเทศมนตรีตำบลบ่อเวฬุ

นายกเทศมนตรี

( นายบุญทูล ศรีสวัสดิ์ )

นายกเทศมนตรีตำบลบ่อเวฬุ

**รายงานผลสำรวจ**  
**ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ**  
**(ระบบโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร)**  
**เทศบาลตำบลบ่อเวฬุ อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี**

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ (ระบบโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร) ของเทศบาลตำบลบ่อเวฬุ อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้สูงอายุ ที่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลบ่อเวฬุ อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ที่ได้มาแสดงตัวตนและยืนยันสถานะของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่ยังดำรงชีวิตอยู่ประจำปี ๒๕๖๐ จำนวน ๑๙๖ คน จากประชากร (ผู้ที่มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพผ่านระบบธนาคาร) ทั้งหมด ๓๙๒ คน เพื่อวัดระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในด้านต่างๆ แบ่งเป็น ๓ ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ\_โดยการใช้แบบสอบถามปลายปิดเพื่อสำรวจและวิเคราะห์ทางสถิติแบบง่าย ในรูปแบบร้อยละ ค่าเฉลี่ย ผลการศึกษาพบว่า ช่วงอายุของผู้ที่มาใช้บริการ แบ่งเป็น ๓ ช่วงดังนี้ช่วง ช่วงอายุ ๖๐-๖๙ ปี จำนวน ๑๒๐ คน ช่วงอายุ ๗๐-๗๙ ปี จำนวน ๖๐ คน และช่วงอายุ ๘๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๖ คน ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าความพึงพอใจเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ ๔.๗๙ และเมื่อแยกเป็นรายข้อตามแบบสอบถามความพึงพอใจ ค่าความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๖, ๔.๖๐, ๔.๙๖, ๔.๙๙, ๔.๗๘, ๔.๙๐, ๔.๗๗, ๔.๘๖, ๔.๖๖ และ ๔.๘๓ ตามลำดับและระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุ ในการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในภาพรวม โดยมีผู้สูงอายุที่ พึงพอใจมาก จำนวน ร้อยละ ๘๕.๑๐ ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด พึงพอใจ จำนวน ร้อยละ ๘.๗๒ ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และพึงพอใจปานกลาง จำนวน ร้อยละ ๖.๑๗ ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด



## บทนำ

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (๒๕๕๘) กล่าวว่าในปี พ.ศ. ๒๕๕๘ ประเทศไทยได้ตกอยู่ในสถานการณ์ของสังคมสูงวัย (aged society) จากการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (๒๕๕๗) พบว่าประชากรผู้สูงอายุมีจำนวนและสัดส่วนเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วและต่อเนื่องโดยประชากรอายุ ๖๐ ปีบริบูรณ์ขึ้นไปมีจำนวนร้อยละ ๑๔.๙ ของประชากรทั้งหมด และในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ก็ จะกลายเป็นสังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์ (completed aged society) ซึ่งศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (๒๕๕๗) ได้มีการประมาณการณาค่าดัชนีการสูงวัย (aging index) ไว้ที่ร้อยละ ๑๑๓.๘๙ หมายความว่า ประชากรผู้สูงอายุมีจำนวนมากกว่าจำนวนประชากรวัยเด็ก แต่จากความอ่อนแอของสถาบันครอบครัวไทยในปัจจุบันทำให้การคาดหวังในการเกื้อหนุนของบุคคลในครอบครัวต่อผู้สูงอายุ เป็นไปได้ยากยิ่งและจากปัญหาของการย้ายถิ่นของบุตรที่อยู่ในวัยแรงงาน การสูญเสียบุตรจากการตาย ทำให้ผู้สูงอายุบางส่วนมีภาระในการเลี้ยงดูหลานที่อยู่ในวัยเยาว์แต่เพียงลำพังจึงเกิดผลกระทบต่อคุณภาพ ในการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุอย่างมาก เฉกเช่นเดียวกับการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการก็ ยังเป็นอีกภารกิจหนึ่งที่รัฐบาลให้ความสำคัญ

ภารกิจในการสร้างและส่งเสริมการจัดบริการสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุของรัฐบาล ดำเนินการภายใต้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๗๑ วรรค ๓ รัฐพึงให้ความช่วยเหลือเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ยากไร้ และผู้ด้อยโอกาส ให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีคุณภาพ และคุ้มครองป้องกันมิให้บุคคลดังกล่าวถูกใช้ความรุนแรง หรือปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม รวมตลอดทั้งให้การบำบัด พิณฑุและเยียวยาผู้ถูกกระทำดังกล่าว ในการจัดสรรงบประมาณ รัฐพึงคำนึงถึง ความจำเป็นและความต้องการที่แตกต่างกันของเพศ วัย และสภาพของบุคคล ทั้งนี้ เพื่อความเป็น ในส่วนของความช่วยเหลือที่เหมาะสมจากรัฐสำหรับการจัดการของภาครัฐในพื้นที่ เริ่มต้นในระดับตำบล โดยมี องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รับผิดชอบในการบริหารจัดการเกี่ยวกับสวัสดิการสังคมที่มีมาตรฐาน และ สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการเนื่องจากเป็นหน่วยงานในระดับที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด จึงมีบทบาทหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดโดยในการ ดำเนินงานมีสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล (good governance) และตอบสนองกับความต้องการของ ผู้สูงอายุและผู้พิการได้อย่างมีคุณภาพเป็นรูปธรรมซึ่งจะทำให้เกิดการพัฒนายั่งยืนต่อไป

## อุปกรณ์และวิธีการ

การวิจัยเชิงสำรวจมีรูปแบบเป็นการวิเคราะห์เชิงปริมาณ สำหรับอุปกรณ์และวิธีการ มีเนื้อหาที่เกี่ยวข้องใน ๔ ประเด็น คือ ขอบเขตด้านพื้นที่ ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ขอบเขตด้านพื้นที่เลือกพื้นที่ศึกษา คือ เขตเทศบาลตำบลบ่อเวฬุ อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ผู้สูงอายุที่ได้มาแสดงตัวตนและยืนยันสถานะของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่ยังดำรงชีวิตอยู่ประจำปี ๒๕๖๐ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาโดยการใช้ตารางสำเร็จรูปของ เครซี่และมอร์แกน Zrejcie and Morgan ที่มีการประมาณสัดส่วนจากระดับความเชื่อมั่นร้อยละ ๙๕ และมีความคลาดเคลื่อนไม่เกิน ร้อยละ  $\pm 5$  ของแต่ละหมู่บ้าน และมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๑๙๖ คน จากประชากร (ผู้ที่มีสิทธิ์รับเบี้ยยังชีพผ่านระบบธนาคาร) ทั้งหมด ๓๙๒ คน โดยการใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้อมูลปฐมภูมิ ดังนี้

ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) โดยใช้แบบสำรวจ(questionnaire) ปลายปิด เพื่อสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ(ระบบโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร) เทศบาลตำบลบ่อเวฬุ อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี เพื่อ แบ่งเป็น ๒ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้สูงอายุ คือ ช่วงอายุ

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ (ระบบโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร) เทศบาลตำบลบ่อเวฬุ อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยการประเมินใน ๓ ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean)



## สรุปผลการสำรวจ

ผลการศึกษา แบ่งการวิเคราะห์ที่ได้ ๒ ตอน คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้สูงอายุ ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุและผู้พิการ ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้สูงอายุ แบ่งตามช่วงอายุของผู้ที่มารับบริการ แบ่งเป็น ๓ ช่วงดังนี้ ช่วงอายุ ๖๐ - ๖๙ ปี จำนวน ๑๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๒๒ ช่วงอายุ ๗๐ - ๗๙ ปี จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๖๑ และช่วงอายุ ๘๐ ปี ขึ้นไป จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๑๖

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพ(ระบบโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร) ใน ๓ ด้าน มีรายละเอียดดังนี้

(๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน มี ๔ ประเด็น คือ มีการให้บริการอย่างทั่วถึง และเป็นธรรม วิธีการและขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ระยะเวลาในการโอนเงินเข้าบัญชีมีความเหมาะสม ได้รับเบี้ยยังชีพตรงตามกำหนดเวลา และจำนวนเงินที่ได้รับ ครบถ้วน ถูกต้อง ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในแต่ละด้านอยู่ที่ระดับมากมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ ๔.๕๖, ๔.๖๐, ๔.๙๖ และ ๔.๙๙ ตามลำดับ และในภาพรวมผู้สูงอายุและผู้พิการมีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับมากเช่นกัน ( $\bar{X}$  = ๔.๗๘)

(๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มี ๓ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในการให้บริการด้านเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่สามารถอธิบายตอบข้อซักถามได้ชัดเจน และเจ้าหน้าที่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีพบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในแต่ละด้านอยู่ที่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ ๔.๗๘, ๔.๙๐ และ ๔.๗๗ ตามลำดับ และในภาพรวมผู้สูงอายุมีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับมาก เช่นกัน ( $\bar{X}$  = ๔.๘๒)

(๓) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มี ๓ ประเด็น มีการประสานงานร่วมกับชุมชน มีการจัดกิจกรรมออกเยี่ยมเยียนผู้สูงอายุ และมีการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพอยู่เสมอ ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในแต่ละด้านอยู่ที่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ ๔.๘๖, ๔.๖๖ และ ๔.๘๓ ตามลำดับ และในภาพรวมผู้สูงอายุและผู้พิการมีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับมากเช่นกัน ( $\bar{X}$  = ๔.๗๘)

สำหรับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพในภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ ๔.๗๙ โดยแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๘, ๔.๘๒ และ ๔.๗๘ ตามลำดับ สามารถแสดงรายละเอียดระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุและผู้พิการ ในการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพ ได้ ดังตาราง (ภาคผนวก)

ตารางแสดงช่วงอายุผู้มาใช้บริการ

ช่วงอายุ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
๖๐-๖๙ ปี	๑๒๐	๖๑.๒๒
๗๐-๗๙ ปี	๖๐	๓๐.๖๑
๘๐ ปีขึ้นไป	๑๖	๘.๑๖
รวม	๑๙๖	๑๐๐

ตารางแสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้ประเมินในแต่ละข้อ

ข้อ	ร้อยละความพึงพอใจของผู้ประเมินในแต่ละข้อ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑	๗๐.๔๑	๑๓.๒๗	๑๖.๓๓	๐	๐
๒	๗๒.๔๕	๑๔.๘๐	๑๒.๗๖	๐	๐
๓	๙๖.๔๓	๓.๕๗	๐.๐๐	๐	๐
๔	๙๘.๙๘	๑.๐๒	๐.๐๐	๐	๐
๕	๘๕.๗๑	๖.๑๒	๘.๑๖	๐	๐
๖	๙๒.๘๖	๔.๕๙	๒.๕๕	๐	๐
๗	๘๔.๑๘	๘.๖๗	๗.๑๔	๐	๐
๘	๘๙.๒๙	๗.๖๕	๓.๐๖	๐	๐
๙	๗๓.๙๘	๑๗.๘๖	๘.๑๖	๐	๐
๑๐	๘๖.๗๓	๙.๖๙	๓.๕๗	๐	๐



ตารางแสดงระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน

แบบสอบถาม / แบบประเมิน								
ข้อ	ระดับความพึงพอใจ/ระดับความเข้าใจ					กลุ่มตัวอย่าง	ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์การประเมิน
	๕	๔	๓	๒	๑			
๑	๑๓๘	๒๖	๓๒	๒	๐	๑๙๖	๔.๕๖	พึงพอใจมาก
๒	๑๔๒	๒๙	๒๕	๐	๐	๑๙๖	๔.๖๐	พึงพอใจมาก
๓	๑๘๙	๗	๐	๐	๐	๑๙๖	๔.๙๖	พึงพอใจมาก
๔	๑๙๔	๒	๐	๐	๐	๑๙๖	๔.๙๙	พึงพอใจมาก
๕	๑๖๘	๑๒	๑๖	๐	๐	๑๙๖	๔.๗๘	พึงพอใจมาก
๖	๑๘๒	๙	๕	๐	๐	๑๙๖	๔.๙๐	พึงพอใจมาก
๗	๑๖๕	๑๗	๑๔	๐	๐	๑๙๖	๔.๗๗	พึงพอใจมาก
๘	๑๗๕	๑๕	๖	๐	๐	๑๙๖	๔.๘๖	พึงพอใจมาก
๙	๑๔๕	๓๕	๑๖	๐	๐	๑๙๖	๔.๖๖	พึงพอใจมาก
๑๐	๑๗๐	๑๙	๗	๐	๐	๑๙๖	๔.๘๓	พึงพอใจมาก

เกณฑ์การประเมิน	
๔.๑๐-๕.๐๐	พึงพอใจมาก
๓.๑๐-๔.๐๐	พึงพอใจ
๒.๑๐-๓.๐๐	พึงพอใจปานกลาง
๑.๑๐-๒.๐๐	พึงพอใจน้อย
๐.๑๐-๑.๐๐	พึงพอใจน้อยที่สุด



ตารางแสดงจำนวนร้อยละของผู้ประเมินทั้งหมดที่แสดงความพึงพอใจในแต่ละระดับ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด
๑. จำนวนผู้ประเมินในระดับต่างๆ	๑๖๖.๘	๑๗.๑	๑๒.๑	๐	๐
๒. ร้อยละความพึงพอใจของผู้ประเมิน	๘๕.๑๐	๘.๗๒	๖.๑๗	๐	๐

# ภาคผนวก

ตารางแสดงระดับความพึงพอใจรายด้านของผู้รับบริการ

ประเด็นแต่ละด้าน	$\bar{X}$	ระดับ
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน	๔.๗๘	พึงพอใจมาก
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๒	พึงพอใจมาก
๓. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	๔.๗๘	พึงพอใจมาก
สรุป	๔.๗๙	พึงพอใจมาก