



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

ณ จุดบริการงานพัฒนาชุมชน ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ สำนักปลัด  
เทศบาลตำบลสันป่าตองอำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

งานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ และเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564  
(ตุลาคม 2563 – กันยายน 2564)

ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ในงานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ และเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564  
(เดือนตุลาคม 2563 – เดือนธันวาคม 2563)

ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ในงานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ และเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ ของงานพัฒนาชุมชน ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ สำนักปลัดเทศบาลตำบลสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 (เดือนตุลาคม 2563 – เดือนกันยายน 2564) มีผลการประเมินดังนี้

**1. กลุ่มประชากรที่ได้รับการสำรวจ**

กลุ่มประชากรตัวอย่าง เป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ เป็นประชาชนผู้มาติดต่อ หรือรับบริการในงานเบี้ยยังชีพ ซึ่งประกอบด้วย เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ เบี้ยความพิการ และเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ จากงานพัฒนาชุมชน ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ สำนักปลัด เทศบาลตำบลสันป่าตอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 1065 คน โดยแบ่งเป็นรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน 906 คน เบี้ยความพิการ จำนวน 146 คน และเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ จำนวน 13 คน ทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามและสรุปออกมาในรูปแบบกราฟ

**2. ระยะเวลาดำเนินการ**

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (เดือนตุลาคม 2563 – กันยายน 2564)

**3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ และเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ ของเทศบาลตำบลสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

**4. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนคือ การใช้ค่าร้อยละ

**5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบประเมินความพึงพอใจในการรับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลสันป่าตอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (เดือนตุลาคม 2563 – กันยายน 2564) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไป [5.ตารางสรุปการประเมินความพึงพอใจในการรับเบี้ย.xlsx](#)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
<b>1. เพศ</b>			
<u>เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ</u>			
* ชาย	365	35.89	
* หญิง	652	64.11	
รวม	1017	100	
<u>เบี้ยความพิการ</u>			
* ชาย	67	45.89	
* หญิง	79	54.11	
รวม	146	100	
<u>เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์</u>			
* ชาย	7	53.85	
* หญิง	6	46.15	
รวม	13	100	
<b>2. อายุ</b>			
<u>เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ</u>			
* ต่ำกว่า 50 ปี	0	0.00	
* อายุ 50 - 59 ปี	0	0.00	
* อายุ 60 - 69 ปี	622	61.16	
* อายุ 70 - 79 ปี	266	26.16	
* อายุ 80 - 89 ปี	117	11.50	
* อายุ 90 ปีขึ้นไป	12	1.18	
รวม	1017	100	

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
<b>2. อายุ (ต่อ)</b>			
<u>เบี่ยงความพิการ</u>			
* ต่ำกว่า 50 ปี	27	18.49	
* อายุ 50 - 59 ปี	15	10.27	
* อายุ 60 - 69 ปี	28	19.18	
* อายุ 70 - 79 ปี	39	26.71	
* อายุ 80 - 89 ปี	30	20.55	
* อายุ 90 ปีขึ้นไป	7	4.79	
รวม	146	100	
<u>เบี่ยงยังชีพผู้ป่วยเอดส์</u>			
* ต่ำกว่า 50 ปี	4	30.77	
* อายุ 50 - 59 ปี	4	30.77	
* อายุ 60 - 69 ปี	4	30.77	
* อายุ 70 - 79 ปี	1	7.69	
* อายุ 80 - 89 ปี	0	0.00	
* อายุ 90 ปีขึ้นไป	0	0.00	
รวม	13	100	
<b>3. ระดับการศึกษา</b>			
<u>เบี่ยงยังชีพผู้สูงอายุ</u>			
* ประถมศึกษาปีที่ 4 - 6	129	12.68	
* มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย หรือเทียบเท่า	200	19.67	
* ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	200	19.67	
* ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	200	19.67	
*ปริญญาตรี	288	28.32	
* สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00	
รวม	1017	100	

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
<b>3. ระดับการศึกษา (ต่อ)</b>			
<u>เบี่ยงความพิการ</u>			
* ประถมศึกษาปีที่ 4 - 6	62	42.47	
* มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย หรือเทียบเท่า	10	6.85	
* ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	15	10.27	
* ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	10	6.85	
* ปริญญาตรี	49	33.56	
* สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00	
รวม	146	100	
<u>เบี่ยงยังชีพผู้ป่วยเอดส์</u>			
* ประถมศึกษาปีที่ 4 - 6	8	61.54	
* มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย หรือเทียบเท่า	1	7.69	
* ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	1	7.69	
* ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	3	23.08	
* ปริญญาตรี	0	0.00	
* สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00	
รวม	13	100	
<b>4. สถานภาพการทำงาน</b>			
<u>เบี่ยงยังชีพผู้สูงอายุ</u>			
* ข้าราชการ	0	0.00	
* รับจ้างทั่วไป	500	49.16	
* พนักงานบริษัท/เอกชน	100	9.83	
* นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00	
* เกษตรกร	100	9.83	
* ค้าขาย	305	29.99	
* อื่น ๆ	12	1.18	
รวม	1017	100	

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
<b>4. สถานภาพการทำงาน (ต่อ)</b>			
<u>เบี่ยงความพิการ</u>			
* ข้าราชการ	10	6.85	
* รับจ้างทั่วไป	50	34.25	
* พนักงานบริษัท/เอกชน	16	10.96	
* นักเรียน/นักศึกษา	10	6.85	
* เกษตรกร	10	6.85	
* ค้าขาย	50	34.25	
* อื่น ๆ	0	0.00	
รวม	146	100	
<u>เบี่ยงยังชีพผู้ป่วยเอดส์</u>			
* ข้าราชการ	0	0.00	
* รับจ้างทั่วไป	7	53.85	
* พนักงานบริษัท/เอกชน	1	7.69	
* นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00	
* เกษตรกร	0	0.00	
* ค้าขาย	2	15.38	
* อื่น ๆ	3	23.08	
รวม	13	100	

จากตารางที่ 1 กลุ่มผู้มารับบริการประกอบด้วย เบี่ยงยังชีพผู้สูงอายุ เบี่ยงความพิการ และเบี่ยงยังชีพผู้ป่วยเอดส์ ของเทศบาลตำบลสันป่าตอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (เดือนตุลาคม 2563 - กันยายน 2564) โดย เบี่ยงยังชีพผู้สูงอายุ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย และส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 60 - 69 ปี มีการศึกษาส่วนใหญ่ในระดับปริญญาตรีและประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป เบี่ยงความพิการ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย และส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 70 - 79 ปี มีการศึกษาส่วนใหญ่ในระดับประถมศึกษาปีที่ 4 - 6 และประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปและค้าขาย และเบี่ยงยังชีพผู้ป่วยเอดส์ เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง และส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 50 - 79 ปี มีการศึกษาส่วนใหญ่ในระดับประถมศึกษาปีที่ 4 - 6 และประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลสันป่าตอง

5.ตารางสรุปการประเมินความพึงพอใจในการรับเบี้ย.xlsx

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลสันป่าตอง											
รายการ	ระดับความพึงพอใจ (จำนวน/เปอร์เซ็นต์)										
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
<b>ก. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>											
1) การรับรู้ข้อมูล/ขั้นตอนในการรับเบี้ยยังชีพ	665	62.44	200	18.78	200	18.78	0	0	0	0	
2) การประชาสัมพันธ์ทั่วถึง หลากหลายรูปแบบ	362	33.99	360	33.80	343	32.21	0	0	0	0	
<b>ข. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>											
3) การได้รับการอธิบาย ชี้แจง แนะนำที่ดี จากบุคลากรที่ให้บริการ	592	55.59	325	30.52	148	13.90	0	0	0	0	
4) การอำนวยความสะดวกของผู้ให้บริการ	707	66.38	284	26.67	74	6.95	0	0	0	0	
5) ความรวดเร็วและคล่องตัวในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ	705	66.20	360	33.80	0	0.00	0	0	0	0	
6) กิริยามารยาทและการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	675	63.38	390	36.62	0	0.00	0	0	0	0	
<b>ค. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>											
7) รวดเร็ว/ถูกต้องตามระเบียบฯ	645	60.56	242	22.72	178	16.71	0	0	0	0	
8) ความพึงพอใจในการรับเบี้ยยังชีพผ่าน											
* ธนาคาร	345	48.25	205	28.67	165	23.08	0	0	0	0	
* เงินสด	188	53.71	113	32.29	49	14.00	0	0	0	0	

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจมากที่สุด คือ การอำนวยความสะดวกของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 66.38 ลำดับที่สอง คือ ความรวดเร็วและคล่องตัวในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 66.20 ลำดับที่สาม คือ กิริยามารยาทและการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี คิดเป็นร้อยละ 63.38

## 6. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ในส่วนงานเบี๊ยงชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ และเบี๊ยงชีพผู้ป่วยเอดส์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (เดือนตุลาคม 2563 - กันยายน 2564) ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การรับรู้ข้อมูล/ขั้นตอนในการรับเบี๊ยงชีพ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การอำนวยความสะดวกของผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ รวดเร็ว/ถูกต้องตามระเบียบฯ

## 7. ข้อเสนอแนะ

- ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง และมีหลายช่องทางที่สามารถรับข้อมูลข่าวสารได้





## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานพัฒนาชุมชน ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ สำนักปลัดเทศบาล  
ที่ ชม.๕๔๒๐๒/..... วันที่ 4 ตุลาคม 2564  
เรื่อง รายงานผลการตรวจสอบสวนมะพร้าวรับเบี้ยยังชีพ และสรุปประเมินผลความพึงพอใจต่อการรับ  
เบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลสันป่าตอง  
เรียน นายกเทศมนตรีตำบลสันป่าตอง

ตามที่ งานพัฒนาชุมชน ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ สำนักปลัด ได้ดำเนินการประเมิน  
ความพึงพอใจในการรับเบี้ยยังชีพ จากเทศบาลตำบลสันป่าตอง ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔  
(เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔) นั้น

ในการนี้ งานพัฒนาชุมชน ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ สำนักปลัด จึงขอรายงาน  
สรุปการประเมินผลความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลสันป่าตอง ประจำปีงบประมาณ  
พ.ศ. ๒๕๖๔ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายนี้


จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


  
(นางคนิสร ปัญโญ)

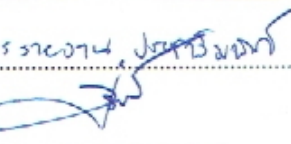
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็นของนักพัฒนาชุมชน

ความเห็นของหัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

  
(นางสาวชลิตา ไกล่ชิต)  
นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ  
ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

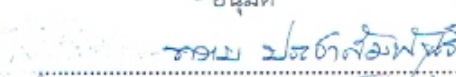
  
(นายวิรัตน์ วิริยาสกุล)  
หัวหน้าสำนักปลัด  
ความเห็นของปลัดเทศบาล

  
(นางอุทัยรัตน์ มั่งเงิน)  
หัวหน้าสำนักปลัด

  
(นายสักการ ณียกุล)  
ปลัดเทศบาล

ความเห็นของรองนายกเทศมนตรีตำบลสันป่าตอง

- ทราบ
- อนุมัติ

  
(นายสมชาย กันธาอินตะ)

รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน  
นายกเทศมนตรีตำบลสันป่าตอง