

รายงานสรุปผล
การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพของเทศบาลเมืองสระแก้ว
ที่มีต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

ตามที่ กองสวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองสระแก้ว ดำเนินการเรื่องเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และเงินสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๕๒ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒ ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยความพิการให้ผู้พิการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๕๓ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒ และระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๘ นั้น

งานสังคมสงเคราะห์ กองสวัสดิการสังคม ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพของเทศบาลเมืองสระแก้วที่มีต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพของเทศบาลเมืองสระแก้วที่มีต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

๑.๒ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพและการให้บริการให้เหมาะสม

๒. กลุ่มเป้าหมาย

ผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพของเทศบาลเมืองสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ หรือบุคคลที่มีสิทธิฯ มอบอำนาจในการรับเงินเบี้ยยังชีพ จำนวน ๑๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๖๒ ของผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพฯ ทั้งหมด

๓. วิธีดำเนินการ

ใช้วิธีการสำรวจโดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพของเทศบาลเมืองสระแก้วที่มีต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ๓ ช่องทาง ดังนี้

๓.๑ สำรจฯ ผ่านทางการกรอกแบบสำรวจฯประเภทเอกสาร สำหรับผู้ที่ไม่สะดวกใช้สมาร์ทโฟนหรือเข้าไม่ถึงระบบอินเทอร์เน็ต

๓.๒ สำรจฯ ผ่านทางระบบออนไลน์หรือแพลตฟอร์ม Google (<https://forms.gle/h๘๓๐Zh๓ZttFVczU๖๖>)



(รายละเอียดปรกฏตาม QR Code)

๓.๓ สำรจฯ โดยวิธีสอบถามผู้มีสิทธิทางโทรศัพท์

๔. ปัญหาและอุปสรรค

๔.๑ เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ทำให้ไม่สะดวกในการรวบรวมข้อมูลฯ

๔.๒ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ บางส่วนเข้าไม่ถึงระบบอินเทอร์เน็ตหรือระบบออนไลน์

๕. สรุปผลการสำรวจฯ

โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบที่ ๑) และได้สรุปผลการสำรวจฯ เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ดังนี้

ในการสำรวจความพึงพอใจฯ มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น ๕๐ คน รายละเอียดดังนี้

- (๑) ผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน คน
 - อายุ ๖๐ - ๖๙ ปี จำนวน คน
 - อายุ ๗๐ - ๗๙ ปี จำนวน คน
 - อายุ ๘๐ - ๘๙ ปี จำนวน คน
 - อายุ ๙๐ ปี จำนวน คน
- (๒) ผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยความพิการ จำนวน คน
 - อายุต่ำกว่า ๑๘ ปี จำนวน คน
 - อายุ ๑๘ ปีขึ้นไป จำนวน คน
- (๓) ผู้มีสิทธิรับเงินสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์ จำนวน ๔ คน
 - อายุไม่ถึง ๖๐ ปี จำนวน คน
 - อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน คน

ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนร้อยละของเพศตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวนคน	ร้อยละ
หญิง	๒๘	๕๖
ชาย	๒๒	๔๔
รวม	๕๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนร้อยละของอายุผู้ตอบแบบประเมิน

อายุ	จำนวนคน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๕	๑๐
๑๘ - ๕๙ ปี	๓	๖
๖๐ - ๖๙ ปี	๓๐	๖๐
๗๐ - ๗๙ ปี	๖	๑๒
๘๐ - ๘๙ ปี	๓	๖
๙๐ ปีขึ้นไป	๓	๖
รวม	๕๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่อายุ ๖๐ - ๖๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๖๐ รองลงมาอายุ ๗๐ - ๗๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๒ และอายุต่ำกว่า ๑๘ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๐ น้อยที่สุดคืออายุ ๑๘ - ๕๙ ปี, อายุ ๑๘ - ๕๙ ปี, อายุ ๘๐ - ๘๙ ปี และ อายุ ๙๐ ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๖

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนร้อยละของประเภทการรับเบี่ยงชีพ

ประเภทเบี่ยงชีพ	จำนวนคน	ร้อยละ
เบี่ยงชีพผู้สูงอายุ	๓๔	๖๘
เบี่ยงความพิการ	๑๒	๒๔
เงินสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์	๔	๘
รวม	๕๐	๑๐๐

ส่วนที่ ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจ

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีระดับคะแนน ดังนี้

มากที่สุด	ระดับคะแนน เท่ากับ ๕
มาก	ระดับคะแนน เท่ากับ ๔
ปานกลาง	ระดับคะแนน เท่ากับ ๓
น้อย	ระดับคะแนน เท่ากับ ๒
น้อยที่สุด	ระดับคะแนน เท่ากับ ๑

การหาค่าเฉลี่ย เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ยระดับ ๔.๕๑ - ๕.๐๐	มีความพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระดับ ๓.๕๑ - ๔.๕๐	มีความพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยระดับ ๒.๕๑ - ๓.๕๐	มีความพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระดับ ๑.๕๑ - ๒.๕๐	มีความพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยระดับ ๑.๐๐ - ๑.๕๐	มีความพอใจน้อยที่สุด

ตารางที่ ๔ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	สรุป ระดับ ความพึง พอใจ
	๕ มากที่สุด	๔ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด		
๑. ด้านเจ้าหน้าที่/การให้บริการ							
๑.๑ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุข และเป็นมิตร	๓๔	๑๕	๑	๐	๐	๔.๖๖	มากที่สุด
๑.๒ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเอาใจใส่ กระตือรือร้นและมีความพร้อมในการ ให้บริการ	๔๑	๙	๐	๐	๐	๔.๘๒	มากที่สุด
๑.๓ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อ สงสัย และให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๓๙	๑๑	๐	๐	๐	๔.๗๘	มากที่สุด
๑.๔ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อ ผู้รับบริการเท่าเทียมเหมือนกันทุกคน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๒	๑๕	๓	๐	๐	๔.๕๘	มากที่สุด

๒. ด้านระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพ							
๒.๑ ท่านได้รับเงินเบี้ยยังชีพตรงต่อเวลา (ภายในวันที่ ๑๐ ของทุกเดือน)	๔๔	๕	๑	๐	๐	๔.๘๖	มากที่สุด
๒.๒ ท่านได้รับเงินเบี้ยยังชีพถูกต้อง ครบถ้วน	๔๖	๔	๐	๐	๐	๔.๙๒	มากที่สุด

จากตารางที่ ๓ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ โดยผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพมีความพึงพอใจต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔.๙๒

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

- ผู้สูงอายุบางคนไม่ทราบห้วงเวลาการลงทะเบียน
- ต้องการให้ปรับเงินเบี้ยยังชีพเพิ่มขึ้น
- เจ้าหน้าที่บริการดีมาก
- ได้รับเงินตรงตามกำหนดเวลา

รายงานสรุปผลการความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อระบบการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น
เทศบาลเมืองสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

.....

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อระบบการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมือง
สระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ สรุปผลได้ดังนี้

ตอนที่ ๑

๑. เพศ

ชาย จำนวน ๕,๓๑๐ คน

หญิง จำนวน ๓,๒๕๑ คน

รวมทั้งหมด จำนวน ๘,๕๖๑ คน

๒. อายุระหว่าง

ต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๙๙๙ ราย

๒๑ปี – ๓๕ปี จำนวน ๓,๒๕๓ ราย

๓๖ปี - ๕๐ปี จำนวน ๒,๓๖๓ ราย

๕๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑,๙๔๖ ราย

๓. อาชีพ

รับจ้าง จำนวน ๓,๙๕๔ ราย

ค้าขาย จำนวน ๑,๑๑๐ ราย

เกษตรกรรวม จำนวน ๗๖๗ ราย

รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๗๒๖ ราย

พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน จำนวน ๖๐ ราย

ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๓๒๔ ราย

อยู่ระหว่างการศึกษา จำนวน ๖๘๔ ราย

ไม่ได้ประกอบอาชีพ จำนวน ๙๓๖ ราย

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการ

ลักษณะงานที่เป็นภารกิจหลัก	ระดับความพึงพอใจต่อการบริการงานทะเบียนและบัตรประชาชน				
	มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย (คน)	น้อยที่สุด (คน)
๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๕,๑๕๓	๒,๘๕๓	๕๕๕	-	-
๒. ความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการ	๔,๖๓๘	๒,๙๙๘	๙๒๕	-	-
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๔,๒๐๐	๒,๙๗๓	๑,๓๘๘	-	-
๔. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	๔,๒๓๑	๒,๙๕๓	๑,๓๗๗	-	-

ระดับความพึงพอใจต่อการบริการงานทะเบียนและบัตรประชาชน จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ลำดับที่ ๑ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนน ๕,๑๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๖๐ ลำดับที่ ๒ ความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการ มีระดับคะแนน ๔,๖๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๕๔ ลำดับที่ ๓ คือความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีระดับคะแนน ๔,๒๓๑ คิดเป็นร้อยละ ๔๙

สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อระบบการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสระแก้ว คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๑

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔
 กองคลัง สำนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว

ตอนที่ ๑ จำนวนผู้เข้าร่วมทำแบบสอบถาม ๑๐๐ คน ชาย ๔๖ คน หญิง ๕๔ คน

ตอนที่ ๒ จำนวนร้อยละความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ลำดับที่	ประเด็น	ระดับการประเมิน	ระดับการประเมิน					ค่าคะแนนเฉลี่ย
			๕	๔	๓	๒	๑	
๑.	ขั้นตอนการให้บริการสะดวก รวดเร็ว	จำนวน ร้อยละ	๓๐	๕๖	๑๔	-	-	๔.๑๖
๒.	ความถูกต้องของการบริการที่ได้รับ	จำนวน ร้อยละ	๒๘	๕๗	๑๕	-	-	๔.๑๓
๓.	ขั้นตอนการรับบริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เกิดความคล่องตัว	จำนวน ร้อยละ	๒๒	๖๒	๑๖	-	-	๔.๐๖
๔.	สถานที่ในการบริการมีความสะดวก	จำนวน ร้อยละ	๒๔	๓๖	๔๐	-	-	๓.๘๔
๕.	การให้บริการเป็นลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	จำนวน ร้อยละ	๒๙	๔๘	๒๓	-	-	๔.๐๖
๖.	มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	จำนวน ร้อยละ	๒๗	๓๒	๓๙	๒	-	๓.๘๔
๗.	เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอ	จำนวน ร้อยละ	๒๖	๒๕	๔๙	-	-	๓.๗๗
๘.	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพ	จำนวน ร้อยละ	๕๘	๓๙	๓	-	-	๔.๕๕
๙.	เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์	จำนวน ร้อยละ	๕๖	๓๙	๕	-	-	๔.๕๑
๑๐.	มีป้ายแจ้งขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	จำนวน ร้อยละ	๓๕	๓๙	๒๖	-	-	๔.๐๙
๑๑.	วัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงาน	จำนวน ร้อยละ	๓๒	๓๑	๓๒	๕	-	๓.๙๐
๑๒.	มีที่นั่งพักรอขณะให้บริการ	จำนวน ร้อยละ	๓๘	๓๒	๒๗	๓	-	๔.๐๕

ผลจากตารางที่ ๒ พบว่าผู้เข้าร่วมแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ประเด็นคำถามโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพและเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๕๑

อย่างไรก็ดี ความพึงพอใจในภาพรวมของแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ถือว่าอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๓

สูตรการคำนวณ = จำนวนผู้ตอบ ทหาร จำนวนข้อ x ค่าคะแนนแต่ละช่อง นำคะแนนทั้งหมดที่ได้ของแต่ละช่อง มารวมกัน และหารด้วย จำนวนผู้เข้าร่วมทำแบบสอบถามทั้งหมด จะได้ค่าเฉลี่ยของแบบสอบถาม

ตอนที่ ๓. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

- ไม่มี