



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลยาง

ที่ ..๘๑๐๐๑/๒๕๖๓..... วันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อระบบการเบิกจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลยาง

เรียน หัวหน้าสำนักปลัด / ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลยาง /นายกองค์การบริหารส่วนตำบลยาง

๑. เรื่องเดิมตามที่สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลยาง ได้รับผิดชอบงาน การจ่ายเงิน
เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้กับผู้สูงอายุที่มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลยาง ตามโครงการ
สร้างหลักประกันด้านรายได้แก่ผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ นั้น

๒. ข้อเท็จจริง สำนักปลัด ได้สำรวจข้อคิดเห็นความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อระบบการเบิก
จ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลยาง ระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึงเดือน มีนาคม
๒๕๖๓ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๑๕๑ คน จากประชากรผู้สูงอายุที่มีสิทธิรับเงินเบี้ย
ยังชีพผู้สูงอายุจำนวน ๒๔๕ คน เพื่อนำเอาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อระบบการเบิกจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ
ผู้สูงอายุนำมาแก้ไข/ปรับปรุงในการเบิกจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในปีงบประมาณถัดไป รายละเอียดปรากฏตาม
เอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

๓. ข้อระเบียบ/กฎหมาย

๓.๑ ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๕๒

๓.๒ ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๖๐

๓.๓ ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ ๓) พ.ศ.๒๕๖๑

๔. ข้อเสนอเพื่อโปรดพิจารณา เพื่อใช้เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานด้านการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ
ผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลยาง และเป็นข้อมูลประกอบการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการจ่ายเงินเบี้ย
ยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลยางในปีงบประมาณถัดไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ.....

(นายอิวัฒน์ เขียวม)

นักพัฒนาชุมชนปฏิบัติการ

วิธีการดำเนินการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อระบบการเบิกจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลยามู ตำบลยามู อำเภอยะหริ่ง จังหวัดปัตตานี ได้กำหนดขั้นตอนในการดำเนินการสอบถาม ดังต่อไปนี้

- ๑) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- ๒) การเก็บรวบรวมข้อมูล
- ๓) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม
- ๔) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
- ๕) สรุป ปรากฏรายละเอียด ดังนี้

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

๑. ประชากรที่ใช้ในการสำรวจ

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ เป็นผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลยามู ตำบลยามู อำเภอยะหริ่ง จังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ จำนวนทั้งหมด ๒๔๕ คน

๒. ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ คือ ผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลยามู ตำบลยามู อำเภอยะหริ่ง จังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ จำนวน ๑๕๑ คน จากทั้งหมด ๒๔๕ คน

๓. การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ใช้วิธีการคัดเลือกและกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของทาโร ยามาเน่ (Yamane, ๑๙๗๓ อ้างใน ชีรวุฒิ เอกะกุล, ๒๕๔๓) เป็นสูตรที่ใช้หาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อประมาณค่าสัดส่วนของประชากรโดยคาดว่าสัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ ๐.๐๕ และระดับความเชื่อมั่น ๙๕% จากจำนวนผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

การคำนวณตัวอย่าง

จากสูตร

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากร

e = ความคาดเคลื่อนจากความเป็นจริง

$$n = \frac{245}{1 + 245(0.05^2)}$$

$$n = 151$$

ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้กำหนดสัดส่วนของ

ประชากรคือ ๑๕๑ คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การสำรวจครั้งนี้ ผู้สำรวจได้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม โดยมีการ กำหนดคำถามหลักๆ ให้ครอบคลุมเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

ตอนที่ ๑ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๕๑ คน จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษาอาชีพ วิธีการรับเงินเบี้ยยังชีพ และรายได้วิเคราะห์โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

n=๑๕๑		
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
เพศ		
ชาย	๖๖	๔๓.๗๑
หญิง	๘๕	๕๖.๒๙
อายุ		
๖๐ - ๖๙ ปี	๘๗	๕๗.๖๒
๗๐ - ๗๙ ปี	๔๗	๓๑.๑๒
๘๐ - ๘๙ ปี	๑๖	๑๐.๖๐
มากกว่า ๙๐ ปี ขึ้นไป	๑	๐.๖๖
การศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๓๘	๙๑.๓๙
มัธยมศึกษา	๕	๓.๓๑
ปวช./ปวส.	-	
อนุปริญญา	-	
ปริญญาตรี	-	
สูงกว่าปริญญาตรี	-	
อื่น ๆ ไม่ได้เรียน	๘	๕.๓๐
อาชีพ		
เกษตรกร	๖๕	๔๓.๐๔
ลูกจ้าง	๔	๒.๖๕
ค้าขาย	๓	๑.๙๙
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	-	
ว่างงาน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ	๗๙	๕๒.๓๒
อื่น ๆ.....	-	
รายได้		
น้อยกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๑๔๙	๙๘.๖๘
๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๒	๑.๓๒
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	-	
มากกว่า ๑๕,๐๐๐ ขึ้นไป	-	

จากตาราง ๑ จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน ๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๒๙ เพศชาย จำนวน ๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๗๑ อายุระหว่าง ๖๐-๖๙ ปีมากที่สุดจำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๖๒ รองลงมาอายุระหว่าง ๗๐-๗๙ ปีจำนวน ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๑๒ การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับประถมศึกษามากที่สุด จำนวน ๑๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๙ รองลงมาไม่ได้เรียนหนังสือจำนวน ๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕.๓๐ และมีมัธยมศึกษา จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๑ นอกจากนี้ ด้านอาชีพผู้สูงอายุส่วนใหญ่ว่างงาน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ จำนวน ๗๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๓๒ รองลงมาประกอบอาชีพ เกษตรกร จำนวน ๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๐๔ สำหรับด้านรายได้ของผู้สูงอายุ พบว่า มีรายได้น้อยกว่า ๕,๐๐๐ บาทมากที่สุดจำนวน ๑๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๘ รองลงมา มีรายได้ระหว่าง ๕,๐๐๐ – ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๒ ตามลำดับ

ตอนที่ ๒ การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อวิธีการรับเงินเบี้ยยังชีพ

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อวิธีการรับเงินเบี้ยยังชีพ

วิธีการรับเงินเบี้ยยังชีพ							
ประเด็น/หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ					ระดับ ค่าเฉลี่ย	ผลลัพธ์
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)		
๑. ให้บริการเป็นระบบ ขั้นตอน	๗๑	๘๐	-	-	-	๔.๔๗	มากที่สุด
๒. ความสะดวกที่ได้รับจาก การบริการแต่ละขั้นตอน	๖๕	๘๖	-	-	-	๔.๔๓	มากที่สุด
๓. ความสะดวกรวดเร็ว ความตรงต่อเวลาและความ พร้อมในการปฏิบัติงานและ การให้บริการ	๓๕	๑๑๖	-	-	-	๔.๒๓	มากที่สุด
๔.การจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุได้ครบถ้วน ถูกต้อง	๑๒๓	๒๘	-	-	-	๔.๘๑	มากที่สุด
๕. การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุภายในวันที่ ๑๐ ของทุกเดือน	๒๗	๑๒๔	-	-	-	๔.๑๘	มาก
เฉลี่ยโดยรวม						๔.๔๓	มากที่สุด
ร้อยละ						๘๘.๖	

จาก ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อวิธีการรับเงินเบี้ยยังชีพ พบว่า การให้บริการเป็น

ระบบขั้นตอน ส่วนใหญ่ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจมาก เป็นจำนวน ๘๐ คน รองลงมามีความพึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๗๑ คน ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ส่วนใหญ่ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๘๖ คน รองลงมามีความพึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๖๕ คน ส่วนความสะดวกรวดเร็ว ความตรงต่อเวลาและความพร้อมในการปฏิบัติงานและการให้บริการส่วนใหญ่ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจมาก เป็นจำนวน ๑๑๖ คน รองลงมาพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๓๕ คน การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุได้ครบถ้วน ถูกต้อง ส่วนใหญ่ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๒๓ รองลงมา พึงพอใจมากจำนวน ๒๘ คน นอกจากนี้ประเด็นการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุภายในวันที่ ๑๐ ของทุกเดือน มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๒๔ คน รองลงมามีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๒๗ คน ตามลำดับ

สรุป มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีความพึงพอใจต่อวิธีการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ (ระบบโอนเงินเข้าบัญชี) พบว่า ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๔๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖

ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการอย่างเสมอภาค

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค							
ประเด็น/หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ					ระดับ ค่าเฉลี่ย	ผลลัพธ์
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)		
๑. เจ้าหน้าที่เต็มใจในการ ให้บริการ	๑๒๑	๓๐	-	-	-	๔.๘๐	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการทุกคน ด้วยความเสมอภาค	๑๐๘	๔๓	-	-	-	๔.๗๒	มากที่สุด
๓. เจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม ซื่อสัตย์สุจริตไม่เรียกร้อง ผลประโยชน์	๑๒๙	๒๒	-	-	-	๔.๘๕	มากที่สุด
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการ ตามลำดับก่อนหลัง	๑๑๙	๓๒	-	-	-	๔.๗๙	มากที่สุด
เฉลี่ยโดยรวม						๔.๗๙	มากที่สุด
ร้อยละ						๙๕.๘	

จากตาราง ๓ จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า ในด้านเจ้าหน้าที่เต็มใจในการให้บริการส่วนใหญ่ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๒๑ คน คิด รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๓๐ คน เจ้าหน้าที่ให้บริการทุกคนด้วยความเสมอภาคส่วนใหญ่ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๐๘ คน รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๔๓ คน เจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม ซื่อสัตย์สุจริตไม่เรียกร้องผลประโยชน์ ส่วนใหญ่ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๒๙ คน รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๒๒ คน เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับ

ก่อนหลัง ส่วนใหญ่ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๑๙ คน รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๓๒ ตามลำดับ

สรุป มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘

ตารางที่ ๔ จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการอย่างทันเวลา

ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา							
ประเด็น/หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ						ผลลัพธ์
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	ระดับ ค่าเฉลี่ย	
๑. ได้รับข้อมูลข่าวสารก่อนการ รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุทุกครั้ง	๗๕	๗๖	-	-	-	๔.๕๐	มากที่สุด
๒. ได้รับความสะดวกรวดเร็ว ทุกครั้งที่มาใช้บริการ	๘๑	๗๐	-	-	-	๔.๕๔	มากที่สุด
๓. ได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ตรงตามเวลาที่กำหนด	๗๘	๗๓	-	-	-	๔.๕๒	มากที่สุด
๔. ระยะเวลาในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่เหมาะสม	๗๖	๗๕	-	-	-	๔.๕๐	มากที่สุด
๕. ขั้นตอนในการติดต่อขอรับ บริการสะดวกรวดเร็วและไม่ ยุ่งยาก	๘๓	๖๘	-	-	-	๔.๕๕	มากที่สุด
เฉลี่ยโดยรวม						๔.๕๒	มากที่สุด
ร้อยละ						๙๐.๔๑	

จากตาราง ตารางที่ ๔ จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการอย่างทันเวลา พบว่า ในด้านการได้รับข้อมูลข่าวสารก่อนการรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุทุกครั้งพบว่า ส่วนใหญ่ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๗๖ คน รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๗๕ คน ส่วนการได้รับความสะดวกรวดเร็ว ทุกครั้งที่มาใช้บริการ ส่วนใหญ่ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๘๑ คน รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๗๐ คน การได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตรงตามเวลาที่กำหนด ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดจำนวน ๗๘ คนรองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๗๓ คน สำหรับระยะเวลาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เหมาะสม ส่วนใหญ่ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๗๖ คนรองลงมามีความพึงพอใจในระดับมากจำนวน ๗๕ คน และขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการสะดวกรวดเร็ว และไม่ยุ่งยาก ส่วนใหญ่ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๘๓ คน คิดเป็นรองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๖๘ คน ตามลำดับ

สรุป มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๑

ตารางที่ ๕ จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการอย่างเพียงพอ

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ							
ประเด็น/หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ						ผลลัพธ์
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	ระดับ ค่าเฉลี่ย	
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับ บริการ	๗๐	๘๑	-	-	-	๔.๔๖	มากที่สุด
๒. สถานที่ให้บริการสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	๕๐	๑๐๑	-	-	-	๔.๓๓	มากที่สุด
๓. มีการจัดสถานที่ ให้บริการเป็นสัดส่วน	๔๕	๑๐๖	-	-	-	๔.๓๐	มากที่สุด
๕. มีวัสดุ อุปกรณ์สำหรับ ให้บริการอย่างเพียงพอ	๘๖	๖๕	-	-	-	๔.๕๗	มากที่สุด
๖. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อ การให้บริการ	๙๕	๕๖	-	-	-	๔.๖๓	มากที่สุด
๗. เจ้าหน้าที่มีความพร้อม ในการให้คำแนะนำและตอบ ข้อสงสัยได้ทันที	๔๖	๑๐๕	-	-	-	๔.๓๐	มากที่สุด
๘. มีเอกสารเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารอย่างมั่วถึง	๔๙	๑๐๒	-	-	-	๔.๓๒	มากที่สุด
๙. มีสื่อในการชี้แจง รายละเอียดของการ ให้บริการอย่างชัดเจน	๖๙	๘๒	-	-	-	๔.๔๖	มากที่สุด
เฉลี่ยโดยรวม						๔.๔๒	มากที่สุด
ร้อยละ						๘๘.๔๔	

จากตาราง ๕ จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ในเรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการพบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๘๑ คน รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๗๐ คน สถานที่รับลงทะเบียนมีการหมุนเวียนไปอย่างทั่วถึง ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๑๐๑ คน รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๕๐ คน สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย มีการจัดสถานที่ให้บริการไว้เป็นสัดส่วน ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากจำนวน ๑๐๖ คน รองลงมา มีความพึงพอใจ

ในระดับมากที่สุด จำนวน ๔๕ คน มีวัตถุประสงค์ อุปกรณ์สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๘๖ คน รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๖๕ คน ด้านเจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๙๕ คน รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๕๖ คน ส่วนเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยได้ทันที ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๑๐๕ คน รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๔๖ คน มีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๔๙ คน รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๐๒ คน และมีสื่อในการชี้แจงรายละเอียดของการให้บริการอย่างชัดเจน ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๘๒ คน รองลงมา มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๖๙ คน ตามลำดับ

สรุป มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๔

ตารางที่ ๖ จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง							
ประเด็น/หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ					ระดับค่าเฉลี่ย	ผลลัพธ์
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)		
๑. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับการรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอยู่เสมอ	๘๙	๖๒	-	-	-	๔.๕๙	มากที่สุด
๒. มีความต่อเนื่องของการให้บริการ ไม่หยุดชะงักหรือติดขัด	๙๙	๕๒	-	-	-	๔.๖๖	มากที่สุด
๓. มีการติดตามเอาใจใส่หลังการบริการ ให้บริการอยู่เสมอ	๓๒	๑๑๙	-	-	-	๔.๒๑	มากที่สุด
เฉลี่ยโดยรวม						๔.๔๙	มากที่สุด
ร้อยละ						๘๘.๗๑	

จากตารางที่ ๖ จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับการรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอยู่เสมอส่วนใหญ่ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๘๙ คน รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๖๒ คน ส่วนมีความต่อเนื่องของการให้บริการ ไม่หยุดชะงักหรือติดขัด ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๙๙ คน เท่ากัน คิดรองลงมา

มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๕๒ คน ส่วนมีการติดตามเอาใจใส่หลังการบริการ ให้บริการอยู่เสมอ ส่วนใหญ่ ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๑๑๙ คน รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๓๒ คน ตามลำดับ

สรุป มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีความพึงพอใจด้านการให้บริการด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๔๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๗๑

ตอนที่ ๓ สรุปผลความพึงพอใจของผู้สูงอายุ

ตารางที่ ๗ สรุปจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อทุกด้าน

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ผลความพึงพอใจ
วิธีการรับเงินเบี้ยยังชีพ	๔.๔๓	๘๘.๖	มากที่สุด
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	๔.๗๙	๙๕.๘	มากที่สุด
ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	๔.๕๒	๙๐.๔๑	มากที่สุด
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	๔.๔๒	๘๘.๔๔	มากที่สุด
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	๔.๔๙	๘๙.๗๑	มากที่สุด
ผลเฉลี่ย	๔.๕๓	๙๐.๕๙	มากที่สุด

จากตารางที่ ๗ สรุปจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อทุกด้าน พบว่า วิธีการรับเงินเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย ๔.๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖ ในส่วนของการบริการให้บริการอย่างเสมอภาค ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย ๔.๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘ ใน ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๑ ในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย ๔.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๔ ในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย ๔.๔๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๗๑ โดยคิดคะแนนเฉลี่ยในทุก ๆ ด้านผลคือ ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนน ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๕๙