

**ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ**

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

๑. เพศ

เพศ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
ชาย	๕๖	๕๖
หญิง	๔๔	๔๔
รวม	๑๐๐	๑๐๐

๒. อายุ

เพศ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
๖๐ - ๖๙ ปี	๗๗	๗๗
๗๐ - ๗๙ ปี	๒๓	๒๓
๘๐ - ๘๙ ปี	๐	๐
๙๐ ปีขึ้นไป	๐	๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

**ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ**

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ในประเด็นต่างๆ โดยสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ (Percentage)

๑. ความพึงพอใจต่อการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๘
๒. ความพึงพอใจต่อการได้รับความรู้ ความเข้าใจในเรื่องเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจากเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
๓. ความพึงพอใจต่อความสะอาด รวดเร็ว ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน และการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๘

โดยสรุป ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐

## รายงานผล การประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

### วัตถุประสงค์

- เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการมารับบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลบ้านตาด เพื่อนำผลการประเมินไปพิจารณาปรับปรุงภารกิจต่อไป

### ขอบเขตการศึกษา

- ประชากรและกลุ่มตัวอย่างหรือกลุ่มผู้ให้ข้อมูล
- กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้สูงอายุ ในเขตพื้นที่ตำบลบ้านตาด จำนวน ๑๐๐ คน

### วิธีการศึกษา

๑. ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ โดยการแจกแบบสอบถาม

- ๒. กลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ในเขตพื้นที่ตำบลบ้านตาด จำนวน ๑๐๐ คน
- ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น ๒ ตอน ประกอบด้วย
  - ๓.๑ ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวกับสถานภาพ และอายุ
  - ๓.๒ ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ แบ่งออกเป็น ๓ ประเด็น คือ

- ๓.๒.๑ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน
- ๓.๒.๒ การได้รับความรู้ ความเข้าใจในเรื่องเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจากเจ้าหน้าที่
- ๓.๒.๓ ความสะดวก รวดเร็ว ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน

### และการให้บริการ

โดยกำหนดลักษณะแบบประเมินเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี ๕ ระดับ ความพึงพอใจ (๕ = มากที่สุด, ๔ = มาก, ๓ = ปานกลาง, ๒ = น้อย, ๑ = น้อยที่สุด)

### การวิเคราะห์ข้อมูล

๑. ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม จำนวน ๑๐๐ ชุด ที่ได้รับคืนทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ และมีความสมบูรณ์ทุกชุด
๒. วิเคราะห์สถานภาพของข้อมูล ประมาณผลด้วยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ (Percentage)
๓. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ โดยรวมและรายข้อ โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage)

## ๒.๕.๔ ร้อยละความพึงพอใจของผู้มารับบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

๑. แบบสำรวจความพึงพอใจ
๒. มีการวิเคราะห์ข้อมูล
๓. สรุปผลเสนอผู้บริหาร

สูตร

$$\text{ร้อยละของความพึงพอใจ} = (B \times 100) / A$$

โดย

- A คือ คะแนนเต็มจากแบบสอบถาม คำนวณได้จาก  
ค่าของระดับคะแนนที่มากที่สุด คูณด้วย จำนวนข้อคำถามในแบบสอบถามส่วนที่ ๒ คูณด้วย  
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
- B คือ คะแนนรวมจริงที่ได้จากการคำนวณผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ตัวอย่าง

- A ค่าของระดับคะแนนที่มากที่สุด = ๕  
จำนวนข้อคำถามในแบบสอบถามส่วนที่ ๒ = ๓ ข้อ  
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม = ๑๐๐ คน
- B คะแนนรวมจริงที่ได้จากการคำนวณผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด = ๑,๔๙๗ คะแนน

แทนค่า

$$\frac{(๑,๔๙๗ \times 100)}{(๕ \times ๓ \times ๑๐๐)} = ๘๙.๘๐$$

$$\text{ร้อยละของความพึงพอใจ} = ๘๙.๘๐$$