



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม (กongsawatthikarsangkom)

ที่ ยส ๗๖๘๐๖/

วันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ประจำปี ๒๕๖๑

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลโพนงาม

เรื่องเดิม

ตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ด้านบริการสาธารณะ (งานส่งเสริมคุณภาพชีวิต/ด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ) กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการประเมินความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และวิเคราะห์ผลการประเมิน รายงานสรุปผลให้ผู้บริหารทราบนั้น

ข้อเท็จจริง

กongsawatthikarsangkom องค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม ประจำปี ๒๕๖๑ จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจ (รายละเอียดเอกสารตามที่แนบมาพร้อมนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางอุบลลักษณ์ ทองน้อย)

ผู้อำนวยการกongsawatthikarsangkom

ความเห็นปล้ตอ้จ้การบริหารส่วนตำบลโพนงาม

เพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางอมรรัตน์ ศรีวิเศษ)

ปล้ตอ้จ้การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นนายกองค้การบริหารส่วนตำบลโพนงาม

ทราบ.

(ลงชื่อ).....

(นายประยงค์ ดวงแก้ว)

นายกองค้การบริหารส่วนตำบลโพนงาม

รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้สูงอายุ
ที่มีต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม ประจำปี ๒๕๖๑

หลักการ

มาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย กำหนด ด้านบริการสาธารณะ (งานส่งเสริมคุณภาพชีวิต/ด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ) กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการประเมินความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และวิเคราะห์ผลการประเมิน รายงานสรุปผลให้ผู้บริหารทราบ เพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี กองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม จึงได้ดำเนินประเมินความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และวิเคราะห์ผลการประเมินฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ขึ้น

วัตถุประสงค์

- เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ(ความคิดเห็น) ของผู้สูงอายุที่มีต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม เพื่อนำผลการประเมินไปพิจารณาปรับปรุงภารกิจต่อไป

ขอบเขตการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจ(ความคิดเห็น) ของผู้สูงอายุที่มีต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

วิธีการศึกษา

๑.ศึกษาระดับความพึงพอใจ (ความคิดเห็น) ของผู้สูงอายุที่มีต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยการแจกแบบสอบถาม (แบบสอบถาม) แบบสุ่มประเมิน

๒.กลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๕๐ คน

๓.การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการจัดเก็บข้อมูล – จำนวนผู้สูงอายุที่มาใช้บริการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๕๐ คน

๔.เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น ๒ ตอน ประกอบด้วย

๔.๑ ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) เกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับ การศึกษา อาชีพ และวิธีการรับเงินเบี้ยยังชีพ

๔.๒ ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ (ระบบการโอนเงินเข้าบัญชี) แบ่งออกเป็น ๕ ประเด็น คือ

๑) การให้บริการ เป็นระบบและขั้นตอน
๒) ได้รับความรู้ความเข้าใจในเรื่องเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจากเจ้าหน้าที่
๓) ความสะดวก รวดเร็ว ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน และการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๔) การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุได้ครบถ้วน ถูกต้อง

๕) การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุได้ภายในวันที่ ๑๐ ของทุกเดือน

โดยกำหนดลักษณะแบบประเมินเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี ๕ ระดับความพึงพอใจ (๕ = มากที่สุด, ๔ = มาก, ๓ = ปานกลาง, ๒ = น้อย, ๑ = ไม่พอใจ) และส่วนท้ายแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ องค์การบริหารส่วนตำบลโพรงน้ำให้บริการ

วิเคราะห์ข้อมูล

๑. ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จำนวน ๕๐ ฉบับ ที่ได้รับคืนทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ และมีความสมบูรณ์ทุกฉบับ

๒. วิเคราะห์สถานภาพของข้อมูล ประมวลผลด้วยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ

๓. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ โดยรวม รายข้อ/หัวข้อการประเมินผล (ตอนที่ ๑ มี ๔ หัวข้อ ตอนที่ ๒ มี ๕ หัวข้อ) โดยใช้ค่าร้อยละ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพรงน้ำ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๒๐	๔๐.๐๐
หญิง	๓๐	๖๐.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐

๒. อายุ

อายุ/ปี	จำนวน	ร้อยละ
๖๐ - ๖๙ ปี	๑๖	๓๒.๐๐
๗๐ - ๗๙ ปี	๒๔	๔๘.๐๐
๘๐ - ๘๙ ปี	๑๐	๒๐.๐๐
๙๐ ปีขึ้นไป	-	-
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐

๓. ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๔๒	๘๔.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๕	๑๐.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย	๓	๖.๐๐
อนุปริญญา	-	-
ปริญญาตรี	-	-
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่นๆ.....	-	-
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐

๔. อาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	๓๐	๖๐.๐๐
ลูกจ้าง	-	-
ค้าขาย	๓	๖.๐๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๒	๔.๐๐
ว่างงาน/ไม่ประกอบอาชีพ	๑๕	๓๐.๐๐
อื่นๆ.....	-	-
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ในประเด็นต่างๆ โดยสรุปตามตารางผลการวิเคราะห์ข้อมูล (ตามเอกสารแนบท้าย) วิเคราะห์สถานภาพของข้อมูล ด้วยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ (Percentage) พบว่า

๒.๑ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ เป็นระบบและขั้นตอน ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก - มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๘

๒.๒ ความพึงพอใจต่อการได้รับความรู้ความเข้าใจในเรื่องเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจากเจ้าหน้าที่ ความพอใจอยู่ในระดับ มาก - มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐

๒.๓ ความพึงพอใจต่อความสะดวก รวดเร็ว ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก - มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐

๒.๔ ความพึงพอใจต่อการจ่ายการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุได้ครบถ้วน ถูกต้อง ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก - มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๐

๒.๕ ความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุได้ภายในวันที่ ๑๐ ของทุกเดือน ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก - มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

โดยสรุป ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ความพอใจอยู่ในระดับ มาก - มากที่สุด โดยเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓๘

ข้อเสนอแนะ

- อยากให้จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ๑,๐๐๐ บาทต่อเดือน
- อยากให้จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้เร็วๆในวันสิ้นเดือน
-

สรุปแบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ (ระบบการโอนเงินเข้าบัญชี) องค์การบริหารส่วนตำบลโพรงงาม อำเภอกุศุม จังหวัดยโสธร

+++++

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินผลโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ การตอบแบบสอบถามของท่านมิได้มีผลกระทบต่อท่านแต่อย่างใด เป็นเรื่องของวิชาการเท่านั้น แบบสอบถามชุดนี้ประกอบไปด้วยคำถามทั้งหมด ๓ ตอน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านเพียงข้อเดียวและเติมค่าในช่องว่าง

๑. เพศ

ชาย จำนวน ๒๐ คน = ๔๐% หญิง จำนวน ๓๐ คน = ๖๐%

๒. อายุ

๖๐ - ๖๙ ปี จำนวน ๑๖ คน = ๓๒% ๗๐ - ๗๙ ปี จำนวน ๒๔ คน = ๔๘%
 ๘๐ - ๘๙ ปี จำนวน ๑๐ คน = ๒๐% ๙๐ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา จำนวน ๔๒ คน = ๘๔% มัธยมศึกษา จำนวน ๕ คน = ๑๐%
 มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. จำนวน ๓ คน = ๖% อนุปริญญา / ปวส.
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
 อื่นๆ.....

๔. อาชีพ

เกษตรกร จำนวน ๓๐ คน = ๖๐% ลูกจ้าง
 ค้าขาย จำนวน ๓ คน = ๖% ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๒ คน = ๔%
 ว่างงาน/ไม่ประกอบอาชีพ จำนวน ๑๕ คน = ๓๐% อื่น ๆ

๕. รายได้

น้อยกว่า ๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๕๐ คน = ๑๐๐% ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท
 ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท ๑๕,๐๐๐ บาทขึ้นไป

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ(ระบบการโอนเงินเข้าบัญชี)

คำชี้แจงโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความรู้สึก / ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	๓๘	๑๐	๒		
๑.เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๘					
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการทุกคนด้วยความเสมอภาค	๔๕	๕			
๓.เจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม ซื่อสัตย์สุจริต และไม่เรียกร้องผลประโยชน์	๕๐				
๔. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ	๔๘	๒			
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	๔๒	๘			

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านได้รับความรู้ความเข้าใจในเรื่องเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจากเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๐					
๑.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามตรงประเด็น	๔๘	๒			
๒. เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยได้ในทันที	๔๕	๕			
๓.มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพอยู่เสมอ	๓๕	๑๐	๕		
ด้านการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐	๔๐	๑๐			
๑. ได้รับข้อมูลข่าวสารก่อนการรับเบี้ยยังชีพทุกครั้ง					
๒. ได้รับความสะดวกรวดเร็ว ทุกครั้งที่มารับบริการ	๔๕	๕			
๓. มีวัสดุ อุปกรณ์ สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอ	๔๐	๑๐			
๔. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ	๓๘	๕	๗		
ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุได้ครบถ้วน ถูกต้อง	๕๐				
๑. ได้รับเบี้ยยังชีพครบถ้วน ถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๐					
๒. ได้รับแจ้งประชาสัมพันธ์รายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพก่อนกำหนดจ่ายเบี้ยยังชีพ	๔๕	๕			
ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุได้ภายในวันที่ ๑๐ ของทุกเดือน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐	๕๐				
๑.ได้รับเบี้ยยังชีพไม่เกินวันที่ ๑๐ ของทุกเดือน					
๒.ได้รับเบี้ยยังชีพตรงตามกำหนดเวลา	๕๐				
รวม	๗๐๙	๗๗	๑๔		

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ
ข้อเสนอแนะ

1. อยากให้จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ๑,๐๐๐ บาท ต่อเดือน
2. อยากให้จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้เร็วๆในวันสิ้นเดือน

.....

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

ส่วนสวัสดิการสังคม
 อบต.โพนงาม