

รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้สูงอายุ
ที่มีต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่านาว ประจำปี ๒๕๖๑

หลักการ

มาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามที่กรมส่งเสริมการปกครอง ท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย กำหนด ด้านบริการสาธารณะ(งานส่งเสริมคุณภาพชีวิต/ด้านการส่งเสริม ผู้สูงอายุ) กำหนดให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการประเมินความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อระบบ การเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และวิเคราะห์ผลการประเมิน รายงานสรุปผลให้ผู้บริหารทราบ เพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี งานพัฒนาชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลท่านาว จึงได้ดำเนินประเมินความพึงพอใจของ ผู้สูงอายุที่มีต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ และวิเคราะห์ผลการประเมินฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ ขึ้น

วัตถุประสงค์

-เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ(ความคิดเห็น)ของของผู้สูงอายุที่มีต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่านาว เพื่อนำผลการประเมินไปพิจารณาปรับปรุงภารกิจต่อไป

ขอบเขตการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจ(ความคิดเห็น) ของผู้สูงอายุที่มีต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

วิธีการศึกษา

๑. ศึกษาระดับความพึงพอใจ(ความคิดเห็น)ของผู้สูงอายุที่มีต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ โดย การแจกแบบสอบถาม(แบบสอบถาม) แบบสุ่มประเมิน

๒. กลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ จำนวน ๕๐ คน

๓. การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการจัดเก็บข้อมูล – จำนวนผู้สูงอายุที่มาใช้บริการเบิกจ่ายเบี้ย ยังชีพผู้สูงอายุ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ จำนวน ๕๐ คน

๔. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น ๒ ตอน ประกอบด้วย

๔.๑ ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวกับสถานะภาพของ ผู้ตอบ แบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ(Check List) เกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับ การศึกษา อาชีพ

๔.๒ ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ (ระบบการ โอนเงินเข้าบัญชี) 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 ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลทำน่าวให้บริการ

วิเคราะห์ข้อมูล

๑. ตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์ของแบบสอบถาม จำนวน ๕๐ ฉบับ ที่ได้รับคืนทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ และมีความสมบูรณ์ทุกฉบับ

๒. วิเคราะห์สถานภาพของข้อมูล ประมวลผลด้วยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ (Percentage)

๓. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ โดยรวม รายข้อ/หัวข้อการประเมินผล(ตอนที่ ๑ มี ๔ หัวข้อ ตอนที่ ๒ มี ๕ หัวข้อ) โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทำน่าว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๒๕	๕๐.๐๐
หญิง	๒๕	๕๐.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐

๒. อายุ

อายุ/ปี	จำนวน	ร้อยละ
๖๐ – ๖๙ ปี	๒๗	๕๔.๐๐
๗๐ – ๗๙ ปี	๑๓	๒๖.๐๐
๘๐ – ๘๙ ปี	๖	๑๒.๐๐
มากกว่า ๙๐ ปี	๔	๘.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐

๓. ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๒๑	๔๒.๐๐
มัธยมศึกษา	๑๙	๓๘.๐๐
ปวช./ปวส.	๖	๑๒.๐๐
ปริญญาตรี	๓	๖.๐๐
อื่นๆ.....	๑	๒.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐

๔. อาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	๒๘	๕๖.๐๐
ลูกจ้าง	๒	๔.๐๐
ค้าขาย	๕	๑๐.๐๐
ว่างงาน/ไม่ประกอบอาชีพ	๑๓	๒๖.๐๐
อื่นๆ	๒	๔.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ในประเด็นต่างๆ โดยสรุปตามตารางผลการวิเคราะห์ข้อมูล (ตาม เอกสารแนบท้าย) วิเคราะห์ สถานภาพของข้อมูล ด้วยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ(Percentage) พบว่า

๒.๑ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ เป็นระบบและขั้นตอน ความพึงพอใจอยู่ใน ระดับ มาก - มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐

๒.๒ ความพึงพอใจต่อได้รับความรู้ความเข้าใจในเรื่องเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจากเจ้าหน้าที่ ความพึงพอใจอยู่ใน ระดับ มาก - มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐

๒.๓ ความพึงพอใจต่อความสะดวก รวดเร็ว ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการ ปฏิบัติงาน และการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก - มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐

๒.๔ ความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุได้ครบถ้วน ถูกต้อง ความพึงพอใจอยู่ใน ระดับ มาก - มาก ที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐

๒.๕ ความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุได้ภายในวันที่ ๑๐ ของทุกเดือน ความพึง พ้อใจอยู่ใน ระดับ มาก - มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐

โดยสรุป ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก - มากที่สุด โดยเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔

๓. ข้อเสนอแนะฯ

- อยากให้จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ๑,๕๐๐ บาท/เดือน
- อยากให้จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เพิ่มอีก ๑,๐๐๐ บาท/เดือน

**แบบประเมินความพึงพอใจของผู้สูงอายุ
ที่มีต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่านาว ประจำปี ๒๕๖๑**

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

อายุ ☐ ๖๐ - ๖๙ ปี ☐ ๗๐ - ๗๙ ปี ☐ ๘๐ - ๘๙ ปี ☐ มากกว่า ๙๐ ปี

ระดับการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษา ☐ ปวช./ปวส. ☐ปริญญาตรี ☐ อื่นๆ.....

อาชีพ ☐ เกษตรกร ☐ ลูกจ้าง ☐ ค้าขาย ☐ว่างงาน/ไม่ประกอบอาชีพ ☐ อื่นๆ.....

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ (ระบบการโอนเงินเข้าบัญชี)
แบ่งออกเป็น ๕ ประเด็น คือ

ประเด็น/ด้าน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พอใจ
๑) การให้บริการ เป็นระบบและขั้นตอน					
๒) ได้รับความรู้ความเข้าใจในเรื่องเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจากเจ้าหน้าที่					
๓) ความสะดวก รวดเร็ว ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน และการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๔) การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุได้ครบถ้วน ถูกต้อง					
๕) การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุได้ภายในวันที่ ๑๐ ของทุกเดือน					

ปัญหาและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

งานพัฒนาชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลท่านาว

