

รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของ องค์การบริหารส่วนตำบลบะฮี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

หลักการ

มาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย กำหนด ด้านบริการสาธารณะ(งานส่งเสริมคุณภาพชีวิต/ด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ) กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการประเมินความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และวิเคราะห์ผลการประเมิน รายงานสรุปผลให้ผู้บริหารทราบเพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี กองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลบะฮีจึงได้ดำเนินประเมินความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

วัตถุประสงค์

- เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ(ความคิดเห็น) ของผู้สูงอายุที่มีต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลบะฮี เพื่อนำผลการประเมินไปพิจารณาปรับปรุงภารกิจต่อไป

ขอบเขตการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจ(ความคิดเห็น)ของผู้สูงอายุที่มีต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

วิธีการศึกษา

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

๒. กลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ จำนวน ๕๐ คน

๓. การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการจัดเก็บข้อมูล-จำนวน ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ 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 ข้อเสนอแนะ ที่ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลบะฮีให้บริการ

วิเคราะห์ข้อมูล

- ตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์ของแบบสอบถาม จำนวน ๕๐ ฉบับ ที่ได้รับคืนทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ และมีความสมบูรณ์ทุกฉบับ
- วิเคราะห์สถานภาพของข้อมูล ประมวลผลด้วยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ (Percentage)
- วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ โดยรวม รายข้อ/หัวข้อการประเมินผล (ตอนที่ ๑ มี ๔ หัวข้อ ตอนที่ ๒ มี ๕ หัวข้อ)โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage)

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลบะฮี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม๑.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 | ๑๖ | ๓๒.๐๐ |
| ๗๐-๗๙ ปี | ๒๔ | ๔๘.๐๐ |
| ๘๐-๘๙ ปี | ๗ | ๑๔.๐๐ |
| มากกว่า ๙๐ ปี | ๓ | ๖.๐๐ |
| รวม | ๕๐ | ๑๐๐.๐๐ |

๓. ระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------|-------|--------|
| ประถมศึกษา | ๒๐ | ๔๐.๐๐ |
| มัธยมศึกษา | ๑๓ | ๒๖.๐๐ |
| ปวช./ปวส. | ๓ | ๖.๐๐ |
| อนุปริญญา | ๕ | ๑๐.๐๐ |
| ปริญญาตรี | ๒ | ๔.๐๐ |
| สูงกว่าปริญญาตรี | - | - |
| อื่นๆ..... | ๗ | ๑๔.๐๐ |
| รวม | ๕ | ๑๐๐.๐๐ |

๔. อาชีพ

| อาชีพ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------|-----------|---------------|
| เกษตรกร | ๑ | ๒.๐๐ |
| ลูกจ้าง | ๑๓ | ๒๖.๐๐ |
| ค้าขาย | ๘ | ๑๖.๐๐ |
| ประกอบธุรกิจส่วนตัว | ๑๑ | ๒๒.๐๐ |
| ว่างงาน/ไม่ประกอบอาชีพ | ๑๗ | ๓๔.๐๐ |
| อื่นๆ... | - | - |
| รวม | ๕๐ | ๑๐๐.๐๐ |

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ ในประเด็นต่างๆ โดยสรุปตามตารางผลการวิเคราะห์ข้อมูล (ตามเอกสารแนบท้าย) วิเคราะห์สถานภาพของข้อมูล ด้วยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ (Percentage) พบว่า ๒.๑ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ เป็นระบบและขั้นตอน ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก - มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐

๒.๒ ความพึงพอใจต่อได้รับความรู้ความเข้าใจในเรื่องเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจากเจ้าหน้าที่ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก - มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐

๒.๓ ความพึงพอใจต่อความสะดวก รวดเร็ว ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก - มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐

๒.๔ ความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุได้ครบถ้วน ถูกต้อง ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก - มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐

๒.๕ ความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุได้ภายในวันที่ ๑๐ ของทุกเดือน ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก- มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐

โดยสรุป ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก- มากที่สุด โดยเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๐

๓. ข้อเสนอแนะฯ

- อยากให้จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ๑,๔๐๐ บาท/เดือน
- อยากให้จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เพิ่มอีก ๑,๐๐๐ บาท/เดือน
- อยากให้จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้เร็วๆในวันสิ้นเดือน