

รายงานสรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่ ที่มีต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

ตามที่ งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่ ดำเนินการเรื่องเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ เงินสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๕๒ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒ ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยความพิการให้ผู้พิการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๕๓ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๔) และระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๘ นั้น

งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่ ที่มีต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑.วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่ ที่มีต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๑.๒ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพและการให้บริการให้เหมาะสม

๒. กลุ่มเป้าหมาย

ผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ หรือบุคคลที่มีสิทธิมอบอำนาจในการรับเงินเบี้ยยังชีพ จำนวน ๑๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๖๒ ของผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพฯ ทั้งหมด

๓. วิธีดำเนินการ

ใช้วิธีการสำรวจโดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่ ที่มีต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ จำนวน ๒ ช่องทาง ดังนี้

๓.๑ สำรจฯ ผ่านทางการกรอกแบบสำรวจประเภทเอกสาร สำหรับผู้ที่ไม่สะดวกใช้สมาร์ทโฟนหรือเข้าไม่ถึงระบบอินเทอร์เน็ต

๓.๒ สำรจฯ โดยวิธีสอบถามผู้มีสิทธิทางโทรศัพท์

๔. ปัญหาและอุปสรรค

๔.๑ เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ทำให้ไม่สะดวกในการรวบรวมข้อมูลฯ

๔.๒ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ บางส่วนเข้าไม่ถึงระบบอินเทอร์เน็ตหรือระบบออนไลน์

๕. สรุปผลการสำรวจ

โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบที่ ๑) และได้สรุปผลการสำรวจฯ เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ดังนี้

ในการสำรวจความพึงพอใจ มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น ๕๐ คน รายละเอียดดังนี้

(๑) ผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน คน

- อายุ ๖๐ - ๖๙ ปี จำนวน ๒๗ คน

- อายุ ๗๐ - ๗๙ ปี จำนวน ๑๐ คน

- อายุ ๘๐ - ๘๙ ปี จำนวน ๕ คน

- อายุ ๙๐ ปีขึ้นไป จำนวน - คน

(๒) ผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยความพิการ จำนวน คน

- อายุต่ำกว่า ๑๘ ปี จำนวน ๒ คน

- อายุ ๑๘ ปีขึ้นไป จำนวน ๖ คน

(๓) ผู้มีสิทธิรับเงินสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์

- อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน - คน

- อายุไม่ถึง ๖๐ ปี จำนวน - คน

ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนร้อยละของเพศตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวนคน	ร้อยละ
หญิง	๒๘	๕๖
ชาย	๒๒	๔๔
รวม	๕๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน

อายุ	จำนวนคน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๒	๔
๑๘ - ๕๙ ปี	๖	๑๒
๖๐ - ๖๙ ปี	๒๗	๕๔
๗๐ - ๗๙ ปี	๑๐	๒๐
๘๐ - ๘๙ ปี	๕	๑๐
๙๐ ปีขึ้นไป	-	-
รวม	๕๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่อายุ ๖๐ - ๖๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๔ รองลงมา อายุ ๗๐ - ๗๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๐ และอายุ ๑๘ - ๕๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๒ น้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า ๑๘ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔ และอายุ ๙๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ -

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนร้อยละของประเภทการรับเบี้ยยังชีพ

ประเภทเบี้ยยังชีพ	จำนวนคน	ร้อยละ
เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๔๒	๘๔
เบี้ยความพิการ	๘	๑๖
เงินสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์	-	-
รวม	๕๐	๑๐๐

ส่วนที่ ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจ

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีระดับคะแนน ดังนี้

มากที่สุด	ระดับคะแนน เท่ากับ ๕
มาก	ระดับคะแนน เท่ากับ ๔
ปานกลาง	ระดับคะแนน เท่ากับ ๓
น้อย	ระดับคะแนน เท่ากับ ๒
น้อยที่สุด	ระดับคะแนน เท่ากับ ๑

การหาค่าเฉลี่ย เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ยระดับ ๔.๕๑ - ๕.๐๐	มีความพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระดับ ๓.๕๑ - ๔.๕๐	มีความพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยระดับ ๒.๕๑ - ๓.๕๐	มีความพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระดับ ๑.๕๑ - ๒.๕๐	มีความพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยระดับ ๑.๐๐ - ๑.๕๐	มีความพอใจน้อยที่สุด

ตารางที่ ๔ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	สรุป ระดับ ความพึง พอใจ
	๕	๔	๓	๒	๑		
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
๑. ด้านขั้นตอนบริการ							
๑.๑ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ	๑๙	๒๒	๙	๐	๐	๔.๒๐	มากที่สุด
๑.๒ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	๒๗	๒๓	๐	๐	๐	๔.๕๔	มากที่สุด
๑.๓ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	๒๙	๒๐	๑	๐	๐	๔.๕๖	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการใช้บริการ							
๒.๑ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	๓๐	๒๐	๐	๐	๐	๔.๖๐	มากที่สุด
๒.๒ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	๒๔	๒๑	๕	๐	๐	๔.๓๘	มากที่สุด
๒.๓ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	๒๕	๑๕	๑๐	๐	๐	๔.๓๐	มากที่สุด

3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
3.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	๔๑	๙	๐	๐	๐	๔.๘๒	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	๑๙	๒๐	๑๑	๐	๐	๔.๑๖	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔๓	๗	๐	๐	๐	๔.๘๖	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔๐	๑๐	๐	๐	๐	๔.๘๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
4.1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสะดวกในการเดินทางเข้ารับบริการ	๔๓	๗	๐	๐	๐	๔.๘๖	มากที่สุด
4.2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีป้ายแสดงช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน	๔๒	๕	๓	๐	๐	๔.๗๘	มากที่สุด
4.3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมีความสะดวกในการใช้บริการห้องน้ำสาธารณะสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ	๔๕	๕	๐	๐	๐	๔.๙๐	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม						๔.๖๐	มากที่สุด
คิดเป็นร้อยละ						๙๑.๙๔	

จากตารางที่ ๔ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ โดยผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพมีความพึงพอใจต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นค่าร้อยละ ๙๑.๙๔

สุวิภาภ

นางสาวสุวิวรรณ โตกำแพง
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์
ปฏิบัติหน้าที่เจ้าพนักงานพัฒนาชุมชน