การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลไม้ฝาด ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลไม้ฝาด ในปีงบประมาณ 2564เพื่อศึกษาความต้องการและความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการ และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ตลอดจนแนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ซึ่งประชาชนที่ทำแบบสอบถามนี้ ได้แก่ ผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพ รวมถึงญาติของผู้สูงอายุ โดยสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญหรือตามความสะดวก ทั้งหมด 100 คน ใช้ตัวสถิติวิเคราะห์คือการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยมีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

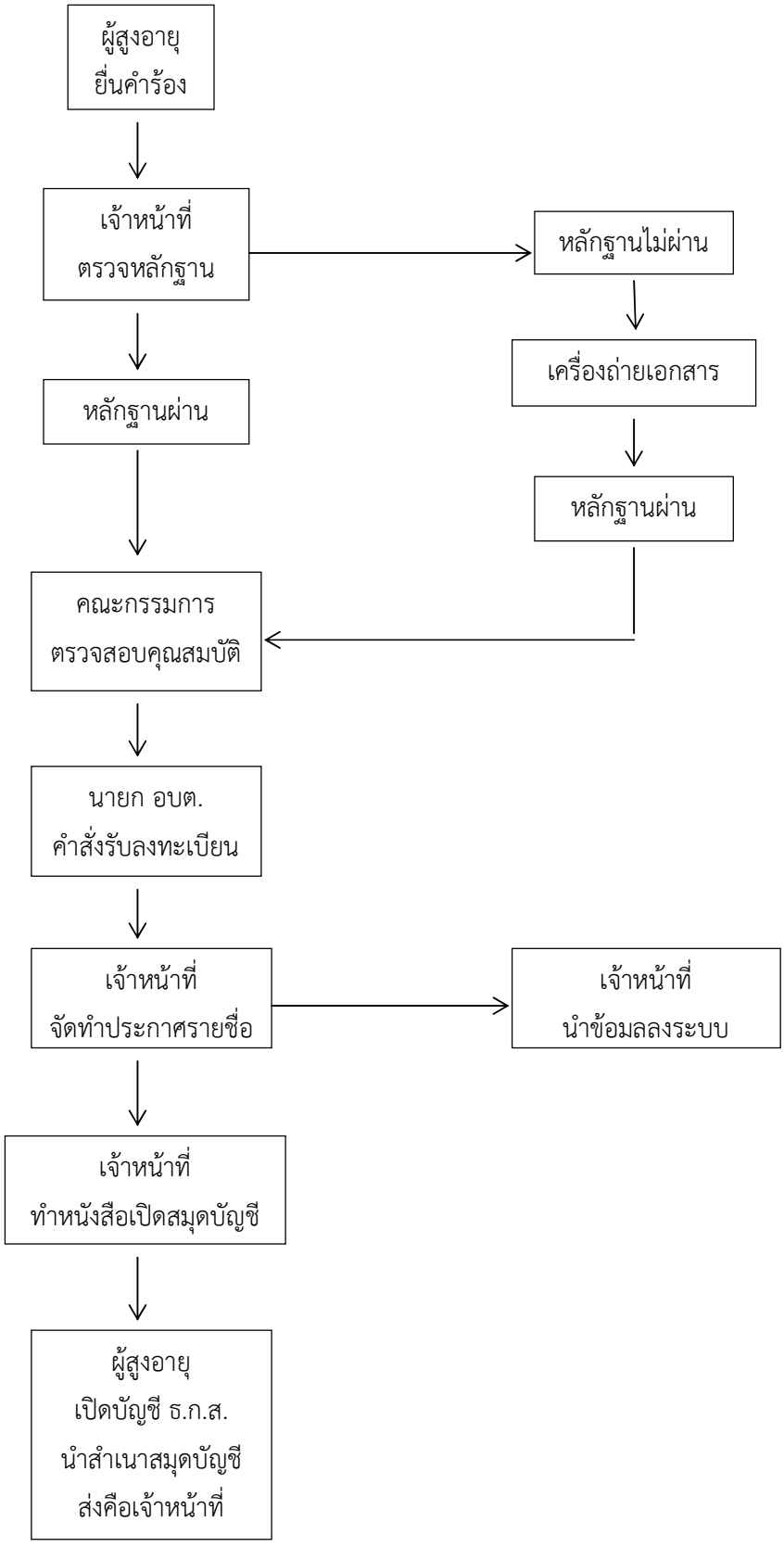
1. กระบวนการผลิตการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
3. ผลิตผลการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

1. กระบวนการผลิตการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอาย

ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพ.ศ. 2552 และที่แก้ไขเพิ่มเติม กำหนดให้ผู้สูงอายุครบหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไปในปีงบประมาณถัดไปลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพสูงอายุด้วยตนเองต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ตนมีภูมิลำเนา ณ สำนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือสถานที่ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ตนมีภูมิลำเนา ณ สำนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือสถานที่ที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด ตั้งแต่เดือนมกราคม จนถึงเดือนพฤศจิกายนของทุกปี โดยในการลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุประกอบไปด้วยขั้นตอนต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. ผู้สูงอายุยื่นคำร้องพร้อมหลักฐานเพื่อขอลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุสำหรับปีงบประมาณถัดไป
2. เจ้าหน้าที่(นักพัฒนาชุมชน) รับคำร้องและทำการตรวจสอบหลักฐานต่างๆ หากขาดสำเนาเอกสารหลักฐานจะทำการถ่ายสำเนาด้วยเครื่องถ่ายเอกสารต่อไป
3. คณะกรรมการตรวจสอบคุณสมบัติผู้ยื่นคำร้อง
4. นายกองค์การบริหารส่วนตำบลไม้ฝาด มีคำสั่งรับขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ
5. เจ้าหน้าที่(นักพัฒนาชุมชน) จัดทำประกาศผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
6. เจ้าหน้าที่(นักพัฒนาชุมชน) ดำเนินการกรอกข้อมูลเข้าสู่ระบบสารสนเทศการจัดทำฐานข้อมูลเบี้ยยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
7. เจ้าหน้าที่(นักพัฒนาชุมชน) จัดทำหนังสือเปิดบัญชีสำหรับเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ
8. ผู้สูงอายุนำหนังสือไปเปิดบัญชี ณ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาสิเกา
9. ผู้สูงอายุนำสำเนาสมุดบัญชีเงินฝากเบี้ยยังชีพมาส่งให้แก่เจ้าหน้าที่

จากขั้นตอนการผลิตงานการลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ สามารถแสดงแผนภาพได้ดังต่อไปนี้



ตารางแสดงปัจจัยที่ใช้ในการผลิตงานการลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ปัจจัยการผลิต	งานการลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
ผู้สูงอายุ	ยื่นคำร้อง
เจ้าหน้าที่	ตรวจสอบหลักฐาน
เครื่องถ่ายเอกสาร	ทำสำเนาเอกสาร
คณะกรรมการ	ตรวจสอบคุณสมบัติ
นายก อบต.	คำสั่งรับลงทะเบียน
เจ้าหน้าที่ คอมพิวเตอร์	จัดทำประกาศ
เจ้าหน้าที่ คอมพิวเตอร์	นำข้อมูลเข้าสู่ระบบ
เจ้าหน้าที่ คอมพิวเตอร์	จัดทำหนังสือเปิดบัญชี
ผู้สูงอายุ	เปิดบัญชีธนาคาร
ผู้สูงอายุ	นำส่งสำเนาสมุดบัญชี

การดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุประกอบไปด้วยขั้นตอนต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. เจ้าหน้าที่(นักพัฒนาชุมชน) ตรวจสอบสถานการณ์ยังชีพผู้สูงอายุ

2. เจ้าหน้าที่(นักพัฒนาชุมชน) จัดทำรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพประจำเดือน

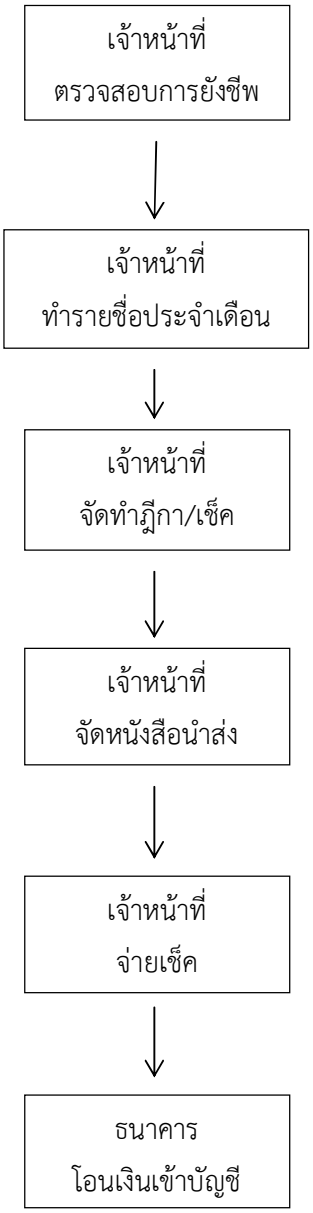
3. เจ้าหน้าที่(เจ้าพนักงานธุรการ/ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี) จัดทำฎีกาเบิกจ่ายและเช็ค

4. เจ้าหน้าที่(นักพัฒนาชุมชน) จัดทำหนังสือนำส่งโอนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

5. เจ้าหน้าที่(ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี) จ่ายเช็คให้แก่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาสิเกา

6. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาสิเกา นำเงินเข้าบัญชีผู้สูงอายุ

จากขั้นตอนการผลิตงานจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ สามารถแสดงแผนภาพได้ดังต่อไปนี้



ตารางแสดงปัจจัยที่ใช้ในการผลิตงานการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ปัจจัยการผลิต	งานการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
เจ้าหน้าที่	ตรวจสอบสถานะ การยังชีพของผู้สูงอายุ
เจ้าหน้าที่ คอมพิวเตอร์	จัดทำรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชะประจำเดือน
เจ้าหน้าที่ คอมพิวเตอร์	จัดทำฎีกา/เช็ค
เจ้าหน้าที่ คอมพิวเตอร์	จัดทำหนังสือนำส่งการโอนเงินเบี้ยยังชีพ
เจ้าหน้าที่	จ่ายเช็ค
ธนาคาร	โอนเงินเข้าบัญชี

จากการศึกษาปัจจัยในการผลิตการลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุสามารถอธิบายปัจจัยการผลิตได้ ดังนี้

ผู้สูงอายุ ☛ ยื่นคำร้อง/เปิดบัญชีธนาคาร

เจ้าหน้าที่ ☛ รับเรื่อง/ตรวจสอบหลักฐาน/จัดทำประกาศ/นำข้อมูลลงระบบ ทำหนังสือส่ง/จัดทำฎีกาและเช็ค/จ่ายเช็ค

เครื่องถ่ายเอกสาร ☛ จัดทำสำเนาหลักฐาน

คอมพิวเตอร์ ☛ นำข้อมูลลงระบบ/ทำหนังสือส่ง/จัดทำฎีกาและเช็ค

ธนาคาร ☛ โอนเงินเข้าบัญชี

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความไม่มีประสิทธิภาพที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบไปด้วย ความไม่พร้อมของเอกสารหลักฐาน จำนวนเครื่องถ่ายเอกสารที่มีเพียง 1 เครื่องและสภาพทรุดโทรม ไม่เพียงพอต่อความต้องการ ปริมาณเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไม่เพียงพอต่อปริมาณผู้สูงอายุที่มีจำนวนมาก ปริมาณผู้สูงอายุที่มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพมีจำนวนมากจึงยากต่อการตรวจสอบสถานการณ์ยังชีพในแต่ละเดือน

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตารางที่ 1 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	50	50
หญิง	50	50
ช่วงอายุ		
60– 69 ปี	30	30
70– 79 ปี	50	50
80– 89 ปี	15	15
มากกว่า 91 ปี	5	5
ระดับการศึกษา		
ประถม	70	70
มัธยม	30	30
อนุปริญญา	0	0
ปริญญาตรี	0	0
อื่นๆ	0	0
อาชีพ		
เกษตรกร	20	20
รับจ้าง	10	10
ค้าขาย	7	7
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	3	3
ว่างงาน/ไม่ประกอบอาชีพ	60	60
อื่นๆ	0	0
วิธีการรับเงินเบี้ยยังชีพ		
รับเงินสดด้วยตนเอง	0	0
รับเงินสดโดยบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจจากผู้มีสิทธิ	0	0
โอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารในนามผู้มีสิทธิ	80	80
โอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารในนามบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจจากผู้มีสิทธิ	20	20

จากตารางที่ 1 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย ร้อยละ 50 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 50

ช่วงอายุ กลุ่มตัวอย่างอายุ 70– 79 ปี ร้อยละ 50 รองลงมาอายุ 60– 69 ปี ร้อยละ 30 อายุ 80 – 89 ปี ร้อยละ 15มากกว่า 91 ปี ร้อยละ 5

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างจบการศึกษาในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 70 รองลงมาระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 30 โดยไม่มีการศึกษาในระดับ อนุปริญญา ปริญญาตรี และอื่นๆ

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างมีอาชีพรับว่างงาน/ไม่ประกอบอาชีพ ร้อยละ 60 รองลงมาเกษตรกร ร้อยละ 20รับจ้าง ร้อยละ 10ค้าขาย ร้อยละ 7 ประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 3 โดยไม่มีอื่นๆ

วิธีการรับเงินเบี้ยยังชีพ กลุ่มตัวอย่างโอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารในนามผู้มีสิทธิร้อยละ 80 โอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารในนามบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจจากผู้มีสิทธิ ร้อยละ 20 โดยไม่มี รับเงินสดด้วยตนเองรับเงินสดโดยบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจจากผู้มีสิทธิ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

การบริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1.การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.27	85.4	มาก
2. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.22	84.4	มาก
3. ความสะดวกรวดเร็ว ความตรงต่อเวลาและความพร้อมในการปฏิบัติงานและการให้บริการ	4.31	86.2	มาก
4. การจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุได้ครบถ้วนถูกต้อง	4.28	85.6	มาก
5. การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุได้ ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน	4.50	90	มาก
คิดเป็นร้อยละ		**86.32**	**มาก**

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจของการบริการตามโครงการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในความสะดวกที่ได้รับจากการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุได้ ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน มากกว่าข้ออื่น

จากผลการสำรวจความพึงพอใจการบริการตามโครงการการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลไม้ฝาด พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงและเพศชายในปริมาณที่เท่ากัน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 70– 79 ปี การศึกษาประถมศึกษา มีอาชีพว่างงาน/ไม่ประกอบอาชีพเลือกวิธีการรับเงินเบี้ยยังชีพโดยการโอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารในนามผู้มีสิทธิ ซึ่งโดยภาพรวมของผู้ที่รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากในการให้บริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยมีความพึงพอใจการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุได้ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90 และพึงพอใจในความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน น้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 คิดเป็นร้อยละ 84.4