



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลไม้ฝาด อำเภอเสถียร จังหวัดตรัง

ที่ ตง ๗๗๔๐๑/

วันที่ ๒๗ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลไม้ฝาด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลไม้ฝาด

ตามที่สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลไม้ฝาด ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลไม้ฝาด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่ได้รับดำเนินงานในปีงบประมาณที่ผ่านมา (๒๕๖๕) โดยได้ทำการสำรวจความพึงพอใจ โดยใช้แบบสอบถามจำนวน ๑๐๐ ชุด โดยทำการสำรวจ ณ เดือน มีนาคม ๒๕๖๖ ทั้งนี้ งานพัฒนาชุมชน ได้จัดทำแบบประเมินดังกล่าว เสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เมื่อวันที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๖ นั้น

งานพัฒนาชุมชน สำนักปลัด จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลไม้ฝาด ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมบันทึกฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางวนิดา แสงศรีจันทร์)

นักพัฒนาชุมชน

(นายมงกฏ คงเพ็ง)

หัวหน้าสำนักปลัด

(นายอรรถวิทย์ นุ่นตา)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลไม้ฝาด

(นางสาววรรณิ์ ตูลเพ็ง)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลไม้ฝาด

(นายสมนึก เปลียนเกท)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลไม้ฝาด

การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

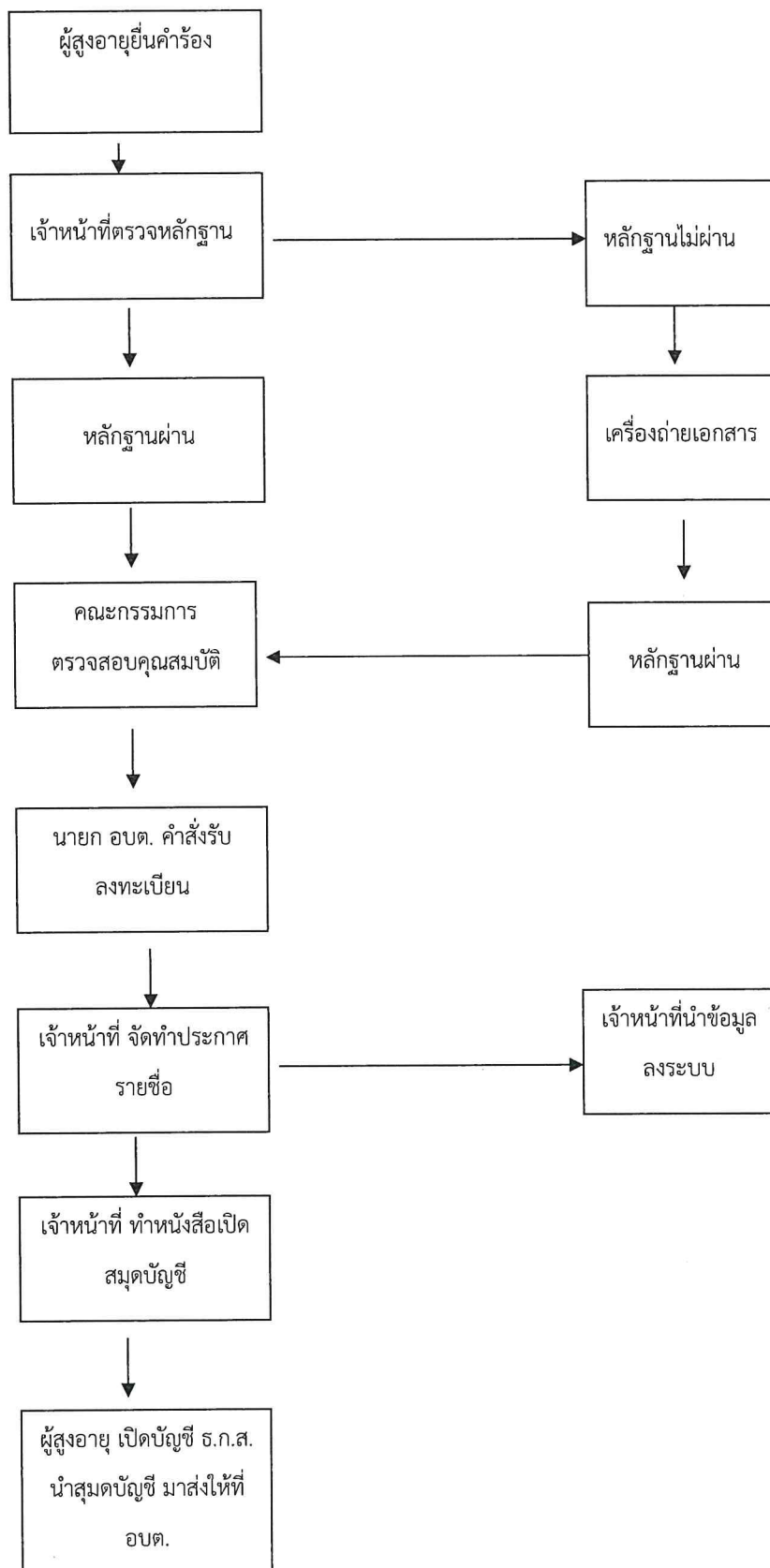
ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลไม้ฝาด ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการโครงการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลไม้ฝาด ในปีงบประมาณ 2565 เพื่อศึกษาความต้องการและความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการ และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ตลอดจนแนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ซึ่งประชาชนที่ทำแบบสอบถามนี้ ได้แก่ ผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพ รวมถึงญาติของผู้สูงอายุ โดยสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญหรือตามความสะดวก ทั้งหมด 100 คน ใช้ตัวสถิติวิเคราะห์คือการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยมีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

1. กระบวนการผลิตการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
3. ผลผลิตการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
1. กระบวนการผลิตการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 และที่แก้ไขเพิ่มเติม กำหนดให้ผู้สูงอายุครบหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไปในปีงบประมาณถัดไปลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุด้วยตนเองต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ตนมีภูมิลำเนา ณ สำนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือสถานที่ที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ตนมีภูมิลำเนา ณ สำนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือสถานที่ที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด ตั้งแต่เดือนมกราคม จนถึงเดือนพฤศจิกายนของทุกปี โดยในการลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุประกอบไปด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ผู้สูงอายุที่ยื่นคำร้องพร้อมหลักฐานเพื่อขอลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุสำหรับปีงบประมาณถัดไป
2. เจ้าหน้าที่(นักพัฒนาชุมชน) รับคำร้องและทำการตรวจสอบหลักฐานต่าง ๆ หากขาดสำเนาเอกสารหลักฐานจะทำการถ่ายสำเนาด้วยเครื่องถ่ายเอกสารต่อไป
3. คณะกรรมการตรวจสอบคุณสมบัติผู้ยื่นคำร้อง
4. นายกองการบริหารส่วนตำบลไม้ฝาด มีคำสั่งรับขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ
5. เจ้าหน้าที่(นักพัฒนาชุมชน) จัดทำประกาศผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
6. เจ้าหน้าที่(นักพัฒนาชุมชน) ดำเนินการกรอกข้อมูลเข้าสู่ระบบสารสนเทศการจัดทำฐานข้อมูลเบี้ยยังชีพขององค์กรปกครอง
7. เจ้าหน้าที่(นักพัฒนาชุมชน) จัดทำหนังสือเปิดบัญชีสำหรับเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ
8. ผู้สูงอายุนำหนังสือไปเปิดบัญชี ณ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาสาขา
9. ผู้สูงอายุนำสำเนาสมุดบัญชีเงินฝากเบี้ยยังชีพมาส่งให้แก่เจ้าหน้าที่

จากขั้นตอนการผลิตงานการลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ สามารถแสดงแผนภาพได้ดังต่อไปนี้



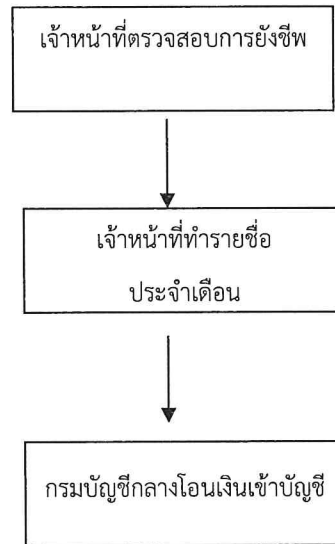
ตารางแสดงปัจจัยที่ใช้ในการผลิตงานการลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

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

การดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุประกอบไปด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. เจ้าหน้าที่ (นักพัฒนาชุมชน) ตรวจสอบสถานการณ์ยังชีพผู้สูงอายุ
2. เจ้าหน้าที่ (นักพัฒนาชุมชน) จัดทำรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพประจำเดือน
3. กรมบัญชีกลางโอนเงินให้ผู้สูงอายุ

จากขั้นตอนการผลิตงานจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ สามารถแสดงแผนภาพได้ดังต่อไปนี้



2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตารางที่ 1 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	50	50
หญิง	50	50
ช่วงอายุ		
60-69 ปี	32	32
70-79 ปี	48	48
80-89 ปี	14	14
มากกว่า 91 ปี	6	6
ระดับการศึกษา		
ประถม	80	80
มัธยม	20	20
อนุปริญญา	0	0
ปริญญาตรี	0	0
อื่น ๆ	0	0
อาชีพ		
เกษตรกร	15	15
รับจ้าง	10	10
ค้าขาย	8	8
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	2	2
ว่างงาน/ไม่ประกอบอาชีพ	65	65
อื่น ๆ	0	0
วิธีการรับเบี้ยยังชีพ		
รับเงินสดด้วยตนเอง	0	0
รับเงินสดโดยบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจจากผู้มีสิทธิ	0	0
โอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารในนามผู้มีสิทธิ	87	87
โอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารในนามบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจจากผู้มีสิทธิ	13	13

จากตารางที่ 1 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม
จำนวน 100 คน ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างเป็น เพศชาย ร้อยละ 50 และเพศหญิง ร้อยละ 50

ช่วงอายุ กลุ่มตัวอย่างอายุ 70-79 ปี ร้อยละ 48

กลุ่มตัวอย่างอายุ 60-69 ปี ร้อยละ 32

กลุ่มตัวอย่างอายุ 80-89 ปี ร้อยละ 14

กลุ่มตัวอย่างอายุ มากกว่า 91 ปี ร้อยละ 6

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างจบการศึกษาในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 80 รองลงมา ระดับ
มัธยมศึกษา ร้อยละ 20 โดยไม่มีการศึกษาในระดับ อนุปริญญา ปริญญาตรี และอื่น ๆ

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างมีอาชีพว่างงาน/ไม่ประกอบอาชีพ ร้อยละ 65 รองลงมาอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 15
รองลงมาอาชีพรับจ้าง ร้อยละ 10 รองลงมาอาชีพค้าขาย ร้อยละ 8 และประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 2
โดยอื่น ๆ ไม่มี

วิธีการรับเงินเบี้ยยังชีพ กลุ่มตัวอย่างโอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารในนามผู้มีสิทธิ ร้อยละ 87
โอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารในนามบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจจากผู้มีสิทธิ ร้อยละ 13 โดยไม่มีเงินสดและ
รับเงินสดโดยบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจจากผู้มีสิทธิ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

การบริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1.การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.27	85.4	มาก
2.ความสะอาดที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	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

เพื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในความสะอาดที่ได้รับจากการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุได้ ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน มากกว่าข้ออื่น

จากผลการสำรวจความพึงพอใจการบริการตามโครงการการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลไม้ผาด พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงเพศชายในปริมาณที่เท่ากันส่วนอยู่ในช่วงอายุ 70-79 ปี การศึกษาประถมศึกษา มีอาชีพว่างงาน/ไม่ประกอบอาชีพเลือกวิธีการรับเงินเบี้ยยังชีพโดยการโอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารในนามผู้มีสิทธิ ซึ่งโดยภาพรวมของผลของผู้ที่รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากในการให้บริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยมีความพึงพอใจการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุได้ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือนมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90 และพึงพอใจในความสะอาดที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน น้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 คิดเป็นร้อยละ 84.4