

รายงานสรุปผลความพึงพอใจ
ที่มีต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
เทศบาลตำบลเคียนซา อำเภอกะเปอร์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ตามที่ งานสวัสดิการสังคม สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลเคียนซา ดำเนินการเรื่องเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และเงินสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๕๒ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยความพิการให้ผู้พิการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๕๓ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๔ พ.ศ. ๒๕๖๒ และระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๘ นั้น

วัตถุประสงค์

- เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ (ความคิดเห็น) ของผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์ ที่มีต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์ ของเทศบาลตำบลเคียนซา เพื่อนำผลการประเมินไปพิจารณาปรับปรุงภารกิจต่อไป

ขอบเขตการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจ (ความคิดเห็น) ของผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์ ที่มีต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

วิธีการศึกษา

๑. ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์ที่มีต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพ โดยการแจกแบบสอบถาม และการตอบแบบสอบถามผ่าน google forms

<https://docs.google.com/forms/d/e/๑FAIpQLSfJla๔ba-๕Oa๔OZJubtFpANR๖jmsf๕LxB๘Rt๑Tg-pkmZlePmA/viewform>) หรือแสกนผ่าน QR CORD



แบบสอบถามแบ่งเป็น ๒ ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) เกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และวิธีการรับเงินเบี้ยยังชีพ

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ แบ่งออกเป็น ๘ ประเด็น คือ

๑. ความรวดเร็วและต่อเนื่องในการรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์
๒. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน
๓. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน
๔. ความสะดวกรวดเร็ว ความตรงต่อเวลาและความพร้อมในการปฏิบัติงานและการให้บริการ
๕. การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุได้ครบถ้วนถูกต้อง
๖. การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุได้ภายในวันที่ ๑๐ ของทุกเดือน

๗. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับการรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์เป็นประจำ

๘. เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยได้

โดยกำหนดลักษณะแบบประเมินเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า มี ๕ ระดับความพึงพอใจ (๑ = ไม่พอใจ, ๒ = น้อย, ๓ = ปานกลาง, ๔ = มาก, ๕ = มากที่สุด) วิเคราะห์ข้อมูลประมวลผลด้วยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และส่วนสุดท้ายแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่ต้องการให้เทศบาลตำบลเคียนซาต้องปรับปรุงในการให้บริการ

กลุ่มเป้าหมาย

ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์ ที่มีใช้บริการการเบิกจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จำนวน ๖๐ คน

งานสวัสดิการสังคม สำนักปลัด เทศบาลตำบลเคียนซา ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเคียนซา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๒๘	๔๖.๖๗
หญิง	๓๒	๕๓.๓๓
รวม	๖๐	๑๐๐

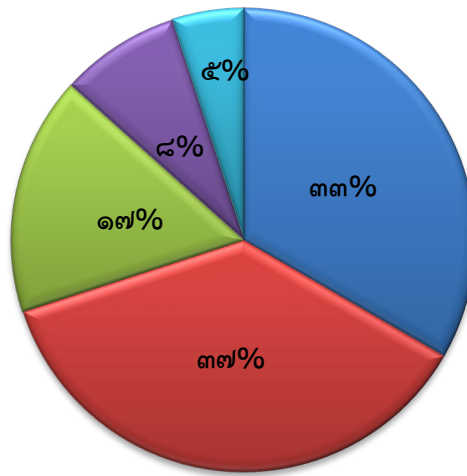
แผนภูมิวงกลม แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ



๒. อายุ

อายุ/ปี	จำนวน	ร้อยละ
๖๐-๖๔	๒๐	๓๓.๓๓
๖๕-๖๙	๒๒	๓๖.๖๗
๗๐-๗๔	๑๐	๑๖.๖๗
๗๕-๗๙	๕	๘.๓๓
๘๐ ปีขึ้นไป	๓	๕.๐๐
รวม	๖๐	๑๐๐

แผนภูมิวงกลม แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงอายุ

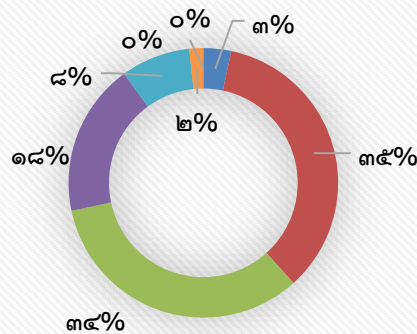


■ ๖๐-๖๙
 ■ ๖๕-๖๙
 ■ ๗๐-๗๕
 ■ ๗๕-๗๙
 ■ ๘๐ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคยศึกษา	๒	๓.๓๓
ประถมศึกษาตอนต้น (ป.๔)	๒๑	๓๕.๐๐
ประถมศึกษาตอนปลาย (ป.๖)	๒๐	๓๓.๓๓
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๑	๑๘.๓๓
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	๕	๘.๓๓
อนุปริญญา / ปวส.	๑	๑.๖๗
ปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
รวม	๖๐	๑๐๐

แผนภูมิวงกลมแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา



■ ไม่เคยศึกษา
 ■ ประถมศึกษาตอนต้น (ป.๔)
 ■ ประถมศึกษาตอนปลาย (ป.๖)

■ มัธยมศึกษาตอนต้น
 ■ มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.
 ■ อนุปริญญา / ปวส.

■ ปริญญาตรี
 ■ สูงกว่าปริญญาตรี

๔. อาชีพ

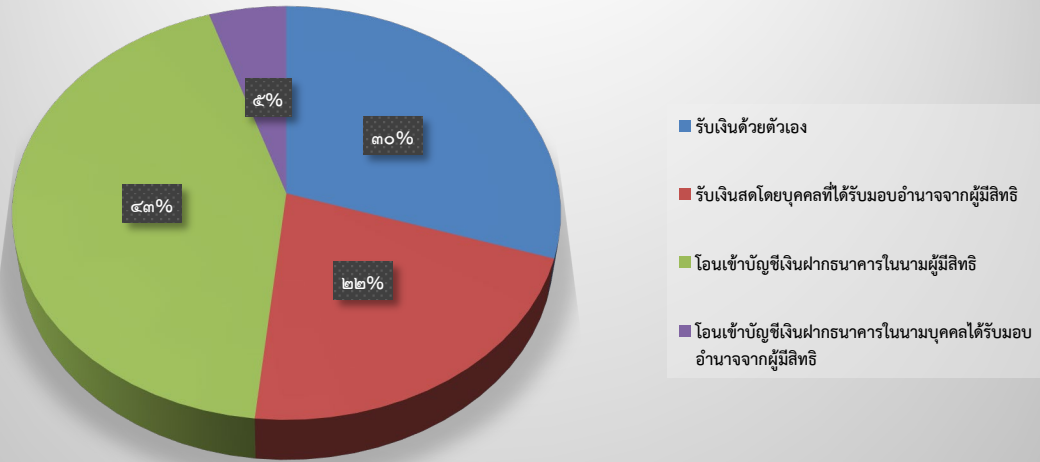
อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีอาชีพ	๓	๕.๐๐
เกษตรกร	๒๐	๓๓.๓๓
รับจ้าง	๒๑	๓๕.๐๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๓	๕.๐๐
ค้าขาย	๑๓	๒๑.๖๗
รวม	๖๐	๑๐๐.๐๐



๕. วิธีการรับเงินเบี้ยยังชีพ

วิธีการรับเงินเบี้ยยังชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับเงินสดด้วยตัวเอง	๑๘	๓๐.๐๐
รับเงินสดโดยบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจจากผู้มีสิทธิ	๑๓	๒๑.๖๗
โอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารในนามผู้มีสิทธิ	๒๖	๔๓.๓๓
โอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารในนามบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจจากผู้มีสิทธิ	๓	๕.๐๐
รวม	๖๐	๑๐๐.๐๐

แผนภูมิวงกลมแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามวิธีการรับเงินเบี้ยยังชีพ



ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)
	๑ ไม่พอใจ	๒ น้อย	๓ ปานกลาง	๔ มาก	๕ มากที่สุด		
๑.ความรวดเร็วและต่อเนื่องในการรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์	-	-	๒	๔๕	๑๓	๔.๒๐	๘๔.๐๐
๒.การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	-	-	-	๑๘	๔๒	๔.๗๐	๙๔.๐๐
๓.ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	-	-	๒	๑๓	๔๕	๔.๗๒	๙๔.๓๓
๔.ความสะดวกรวดเร็ว ความตรงต่อเวลาและความพร้อมในการปฏิบัติงานและการให้บริการ	-	-	๕	๓๘	๑๗	๔.๒	๘๔.๐๐
๕.การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุได้ครบถ้วนถูกต้อง	-	-	-	๑๑	๔๙	๔.๘๒	๙๖.๓๓
๖.การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุได้ภายในวันที่ ๑๐ ของทุกเดือน	-	-	-	๙	๕๑	๔.๘๕	๙๗.๐๐
๗.มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับการรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์ เป็นประจำ	-	-	๘	๑๐	๔๒	๔.๕๗	๙๑.๓๓
๘.เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยได้	-	-	๒	๑๘	๔๐	๔.๖๓	๙๒.๖๗
ภาพรวมสรุปความพึงพอใจ						๔.๕๙	๙๑.๗๑

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ในประเด็นต่าง ๆ โดยสรุป พบว่า

๒.๑ ความรวดเร็วและต่อเนื่องในการรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก - มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐

๒.๒ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก - มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐

๒.๓ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก - มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓๓

๒.๔ ความสะดวกรวดเร็ว ความตรงต่อเวลาและความพร้อมในการปฏิบัติงานและการให้บริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก - มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐

๒.๕ การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุได้ครบถ้วนถูกต้อง ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก - มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๓

๒.๖ การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุได้ภายในวันที่ ๑๐ ของทุกเดือน ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก - มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐

๒.๗ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับการรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์ เป็นประจำ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก - มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๓

๒.๘ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยได้ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก - มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๗

โดยสรุป ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก - มากที่สุด โดยเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๗๒

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

๑. อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ให้มากกว่านี้
๒. อยากให้เพิ่มเงินเป็นเดือนละ ๑,๐๐๐.- บาท
๓. น่าจะมีช่องทางให้สอบถาม หลายช่องทาง ทั้ง Facebook line website. หรือ line add
๔. เมื่อโอนเงินเข้า บัญชีธนาคาร แล้ว ควรประชาสัมพันธ์ให้ทราบอีกครั้ง
๕. ให้คำแนะนำดีมากแนะแนวทาง และอำนวยความสะดวกทุกอย่าง
๖. เจ้าหน้าที่แจ้งข้อมูลละเอียดดี
๗. น่าจะมีการแจ้ง ในทุกเดือน ว่าเดือนไหนจะโอนวันไหน