

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพของ
องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด
RETIREES' SATISFACTION WITH LIVING ALLOWANCE PAYMENT SERVICES OF
TAMBON KHON KAEN ADMINISTRATIVE ORGANIZATION IN
MUANG DISTRICT, ROI ET PROVINCE

นิออน ประทุมพันธ์
Nion Prathumkhan
ทำวิจัยเมื่อ พ.ศ.2558

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์นี้ มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด, 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ของผู้สูงอายุที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน, และ3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 293 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามมาตรฐานส่วนประมาณค่าห้าระดับ โดยมีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ทั้งฉบับเท่ากับ 0.96 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติอนุมานหรืออ้างอิง ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทั้งสี่ด้าน เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านความเสมอภาค ตามลำดับ 2) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้สูงอายุที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน 3) ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ลำดับความถี่สูงไปหาต่ำสามอันดับแรก คือ การจ่ายเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุควรจ่ายในวันที่ 5 ของทุกเดือน การขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุควรได้รับการขึ้นทะเบียนทุกคน ในกรณีที่อายุจะครบ 60 ปีบริบูรณ์ และผู้รับเบี้ยยังชีพไม่ควรใช้อิสิทธิ์ใดๆ ในการรับเบี้ยยังชีพ

ABSTRACT

The objectives of this thematic paper were aimed : 1) to study the retirees' satisfaction with living allowance payment services of Tambon Khon Kaen Administrative Organization in Muang district, Roi Et province, 2) to compare their satisfaction on services of living allowance payment at the preceding this local unit with variables of their genders, ages, educational backgrounds and careers and, 3) to regulate suggestions for expediting its services of living allowance payment here. The sampling group comprised 293 individuals receiving allowance payment at the aforesaid local unit, setting the sample size following Taro Yamane's table, and simple random sampling through drawing the compensated slip. The instrument used for the research was five-rating-scale questionnaires of eighteen questions, each of which possessed the reliability for the whole entry at 0.96. Statistical tools used for analyzing data encompassed frequency, percentage, arithmetic mean (\bar{X}) and standard deviation (S.D.), comparing differences of means by using t-test and F-test (One-way ANOVA).

Results of the research manifested the following findings: 1) The elderly's satisfaction on services of living allowance payment at the above local unit were rated 'high' in the overall aspect. Given a single aspect, all four aspects were also scored 'high'. These aspects placed in descending order of arithmetic means included: i) official's service rendering, ii) service rapidity, iii) convenience of premises and iii) service rendering equality respectively. 2) Hypothesis testing results confirmed that variables of their genders, ages, educational backgrounds and careers showed no significant differences in their satisfaction on services of living allowance payment here in the overall aspect, thereby being not conducive to the reformulated hypotheses. 3) The elderly's suggestions for offering living allowance payment services were recommended in order by high to low. First, the Tambon Khon Kaen Administrative Organization should pay living allowance in the 5th of every month. Secondly, request for registration in case of age of 60, every elderly should be registered. Finally, should not deduct any interest paid on the paying living allowance.

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สังคมไทยตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ถือว่าผู้สูงอายุ คือ บุคคลที่มีชีวิตอยู่ในฐานะผู้ให้มาโดยตลอด กล่าวคือ เป็นผู้ที่ถ่ายทอดความรู้ วัฒนธรรม ประเพณีอันดีงามตลอดจนประสบการณ์ชีวิตที่ได้สร้างสมไว้ให้กับสังคมรุ่นต่อมา ในฐานะผู้รับบริการบริการสังคมเพื่อตอบสนองปัญหาและความต้องการด้านสวัสดิการสังคม เพื่อให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดี ได้รับการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิ สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างผาสุกในขั้นปลายชีวิต รัฐบาลมีนโยบายในการแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชน เพื่อให้

ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพ ตามที่กฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับที่ 16 มาตรา 80 ระบุว่ารัฐต้องสงเคราะห์คนชรา ผู้ยากไร้ ผู้พิการหรือทุพพลภาพและผู้ด้อยโอกาส ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและพึ่งพาตนเองได้ รัฐบาลจึงมีมติเห็นชอบให้กรมประชาสงเคราะห์ ดำเนินการช่วยเหลือผู้สูงอายุที่ยากจนหรือถูกทอดทิ้ง ด้วยการให้บริการสวัสดิการการเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ต่อมาได้ถ่ายโอนภารกิจดังกล่าวให้กับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุ ปฏิบัติตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 เพื่อใช้ในการดำเนินงานการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งตามความนัยข้อ 7 แห่งระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 กำหนดให้ภายในเดือนพฤศจิกายนของทุกปี ให้ผู้ที่จะมีอายุครบหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้น (ศศิพัฒน์ ยอดเพชร, 2542, หน้า 1)

นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2536 ได้มีการใช้ระเบียบกรมประชาสงเคราะห์ ว่าด้วยการจ่ายเงินอุดหนุนส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุและครอบครัวในชุมชน มาจนถึง ระเบียบกรมประชาสงเคราะห์ ว่าด้วยการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ พ.ศ. 2543 และแก้ไขเพิ่มเติม ปี พ.ศ. 2545 โดยให้จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนละ 200 บาท ต่อเดือนและมีเงินเพิ่มเมื่อเศรษฐกิจถดถอยอีกรายละ 100 (เฉพาะในปี พ.ศ. 2543) ต่อมากรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (กรมประชาสงเคราะห์เดิม) ได้ยกเลิกระเบียบโดยความเห็นชอบจากกระทรวงการคลัง ซึ่งมีคำสั่งยกเลิกระเบียบกรมประชาสงเคราะห์และให้ใช้ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2548 โดยจ่ายเบี้ยยังชีพเดือนละ 500 บาท จากนั้นในวันที่ 1 ตุลาคม 2549 ได้เพิ่มจาก 300 บาทเป็น 500 บาท จนถึงรัฐบาลยิ่งลักษณ์ ซึ่งมีนโยบายบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลด้านผู้สูงอายุ ปี 2554 โดยมีนางสาวยิ่งลักษณ์ ชินวัตร เป็นนายกรัฐมนตรี ได้ให้มีการจ่ายเงินเบี้ยผู้สูงอายุ แบบขั้นบันไดตามอายุ มีดังนี้ 1. ผู้สูงอายุ ที่มีอายุ 60-69 ปี จะได้รับเบี้ยยังชีพ อัตรา 600 บาท 2. ผู้สูงอายุ ที่มีอายุ 70-79 ปีจะได้รับเบี้ยยังชีพ อัตรา 700 บาท 3. ผู้สูงอายุ ที่มีอายุ 80-89 ปี จะได้รับเบี้ยยังชีพ อัตรา 800 บาท 4. ผู้สูงอายุ ที่มีอายุ 90 ปีขึ้นไป จะได้รับเบี้ยยังชีพ อัตรา 1,000 บาท จากนโยบายช่วยเหลือค่าครองชีพประชาชน 5 มาตรการ การดำเนินงานนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาลในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตามโครงการสร้างหลักประกันรายได้แก่ผู้สูงอายุ จึงประกาศนโยบายต่อรัฐสภา จัดให้มีโครงการหลักประกันรายได้ผู้สูงอายุ เพื่อให้ผู้สูงอายุทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกัน (สมศักดิ์ ชุณหรัศมิ์, 2552, หน้า 3)

ปัจจุบัน องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ได้ดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการการสงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุ ได้รับเงินอุดหนุนเฉพาะกิจ โครงการสร้างหลักประกันรายได้แก่ผู้สูงอายุ เพื่อให้การดำเนินงานการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้แก่ผู้สูงอายุเพื่อการยังชีพ ซึ่งในปัจจุบันมีจำนวน รวมทั้งสิ้น 1,090 คน การดำเนินการจ่ายเงินโดยวิธีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายดำเนินการเบิกจ่ายเงินงบประมาณโดยกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นได้โอนจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ 2557 แผนงานดูแลผู้สูงอายุ เด็ก สตรี คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส โครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้แก่ ผู้สูงอายุ เงินอุดหนุนเฉพาะกิจเป็นค่าใช้จ่ายสนับสนุนการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเพื่อจ่ายเป็นเงินเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุในอัตราแบบขั้นบันได โดยจังหวัด

ได้ออนเงินให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อจะได้ทำการเบิกจ่ายให้เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้กับผู้สูงอายุ ภายในองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งนี้การให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ได้มีความมุ่งมั่นในงานการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้ บริการ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความเสมอภาคเท่าเทียม และด้านการอำนวยความสะดวก เพื่อเกณฑ์ในการให้บริการ ซึ่งเป็นนโยบายเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนทุกกลุ่ม แต่จากกลุ่มผู้อายุเป็น กลุ่มที่ต้องได้รับความเอาใจใส่เป็นพิเศษ เพราะเป็นผู้สูงอายุ และเป็นนโยบายของรัฐบาลที่ท้องถิ่นต้อง รับผิดชอบ แต่ในปัจจุบันการให้บริการ อาจยังไม่สามารถทราบได้ว่าผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพ มีความ พึงพอใจต่อการให้บริการหรือไม่ เพราะยังไม่ได้มีการศึกษาที่แน่นอน

ด้วยความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัย ความพึงพอใจของ ผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัด ร้อยเอ็ด เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องค์การ บริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหาร ส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วน ตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ของผู้สูงอายุที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ ต่างกัน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุเกี่ยวกับการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การ บริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

3. สมมติฐานของการวิจัย

1. ผู้สูงอายุที่มีเพศ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหาร ส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน
2. ผู้สูงอายุที่มีอายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหาร ส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน
3. ผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพของ องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน
4. ผู้สูงอายุที่มีอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การ บริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

4. ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยเทียบสถิติตามบัญชีรายชื่อ 16 หมู่บ้าน จำนวน 1,377 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 2) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ
- 3) ด้านความเสมอภาค
- 4) ด้านการอำนวยความสะดวก

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

2. ได้ทราบผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ของผู้สูงอายุที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน

3. ได้ทราบข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุเกี่ยวกับการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

4. สามารถนำผลการวิจัยใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศ และแนวทางพัฒนาการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นต่อไป

6. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย “ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้การวิจัย
4. การสร้างและทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

5. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล
7. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

7. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่เลือกมีดังนี้

1. ประชากร (Population)

ได้แก่ ผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยเทียบสถิติตามบัญชีรายชื่อ 14 หมู่บ้าน จำนวน 1,090 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น, 2557, (อัตรสำเนา)

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

ได้แก่ ผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยเทียบสถิติตามบัญชีรายชื่อ 14 หมู่บ้าน จำนวน 1,090 คนกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 293 คน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2548, หน้า 19)

8. เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยคำนึงถึงความน่าจะเป็นของประชากรที่ได้รับเลือก ซึ่งจะเป็นไปในแบบการสุ่มไม่เฉพาะเจาะจง ในกรณีนี้ตัวอย่างทุกกลุ่มในประชากรจะมีโอกาสถูกเลือกเท่ากัน ทำให้สามารถคาดคะเนความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (ประกายรัตน์ สุวรรณ, 2548, หน้า 63) ซึ่งมีวิธีการสุ่มอย่างตามลำดับ ดังนี้

1) กำหนดกลุ่มประชากร (Population Size) ตรวจสอบจากบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด 14 หมู่บ้าน จำนวน 1,090 คน

2) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) ใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้แก่

$$n = \frac{N}{1 + N(e)}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของกลุ่มประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

แทนค่า

$$n = \frac{1,090}{1 + 1,090(0.05)^2}$$

$$n = 292.61$$

จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยจำนวน 292.61คน เพื่อให้ขนาดกลุ่มตัวอย่างมีความเหมาะสมมากขึ้นจึงปรับให้เป็น 293 คน

3) **คำนวณหาอัตราสัดส่วน (Proportional to Size)** ของประชากร และกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้าน และเพศ เป็นตัวแปรอิสระควบคุม (Control Variable) ตามสูตร ดังนี้

$$n_1 = \frac{N}{N} \times n$$

$$n_1 = \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง}$$

$$N_i = \text{จำนวนประชากร}$$

$$n = \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างรวม}$$

$$N = \text{จำนวนประชากรทั้งหมด}$$

จากการคำนวณได้กลุ่มประชากร และกลุ่มตัวอย่าง จำแนกออกตามหมู่บ้าน และเพศ ดังรายละเอียดที่ปรากฏในตารางที่ 3.1 ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้าน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนผู้สูงอายุ	วิธีคิดจำนวน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1	บ้านป่าบาก	44	44 x 0.269	12
2	บ้านขอนแก่นใต้	50	50 x 0.269	13
3	บ้านขอนแก่นเหนือ	123	123 x 0.269	33
4	บ้านหนองพุก	43	43 x 0.269	12
5	บ้านตบเต่า	53	53 x 0.269	14
6	บ้านโนนสะอาด	101	101 x 0.269	27
7	บ้านแคนเหนือ	112	112 x 0.269	30
8	บ้านแคนใต้	83	83 x 0.269	22
9	บ้านป่ายาง	149	149 x 0.269	40
10	บ้านหนองหุ้ง	36	36 x 0.269	10
11	บ้านขอนแก่นกลาง	63	63 x 0.269	17
12	บ้านหนองคูขาด	23	23 x 0.269	6
13	บ้านขอนแก่น	105	105 x 0.269	28
14	บ้านแคน	105	105 x 0.269	28
	รวม	1,090	รวม	293

4) **ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)** (ประกายรัตน์ สุวรรณ, 2548) เป็นการสุ่มตัวอย่างที่ประชากรมีสิทธิ์ได้รับเลือกเท่า ๆ กัน โดยมีบัญชีรายชื่อของประชากร และทำการ

จับฉลาก จนได้กลุ่มตัวอย่างครบตามต้องการ ซึ่งมีลำดับขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง ดังนี้

(1) จัดทำบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

(2) เขียนชื่อประชาชนแต่ละหมู่บ้านลงในแผ่นกระดาษโดยใช้ 1 ชื่อ ต่อ 1 แผ่น แล้วม้วนสลาก นำลงกล่องแล้วเขย่าให้คละกั้น

(3) จับขึ้นมาทีละแผ่น โดยแต่ละครั้งที่หยิบมาได้ ต้องนำแผ่นสลากมาจดบันทึกไว้ว่าเป็นใคร

(4) ม้วนสลากแผ่นเดิมใส่ลงในกล่องเดิมแล้วจับสลากขึ้นมาใหม่ เพื่อที่จะให้โอกาสถูกเลือกทุกคนเท่ากัน

(5) กรณีหยิบได้ชื่อเดิมก็ม้วนสลากนำไปในกล่องเดิมแล้วจับขึ้นมาใหม่อีกครั้ง ดำเนินการเช่นนี้เรื่อยไปจนได้กลุ่มตัวอย่างครบ 293 คน

9. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 310 ชุด แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามลักษณะปลายปิด (Close-ended Questionnaire) และแบบเลือกตอบ (Check List) เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยให้ผู้ตอบเลือกระดับ ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ดจำนวน 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) สอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

10. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสารต่าง ๆ บทความ ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมขอบเขตการศึกษา วิจัยโดยใช้คำถาม 2 ประเภท คือแบบปลายปิด และแบบปลายเปิด

3. นำเครื่องมือที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แก้ไขปรับปรุงให้ถูกต้องและชัดเจน เหมาะสม ทั้งเนื้อหาสาระ และการใช้ถ้อยคำสำนวนภาษา แล้วนำมาจัดทำเป็นแบบสอบถาม

4. นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ ได้แก่

(1) นายราชันย์ แสงเจริญ วุฒิการศึกษา (รัฐศาสตรบัณฑิต) ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

(2) นายสุริยา ธีรวิชัยกุล วุฒิการศึกษา ศน.ม.(รัฐศาสตรบัณฑิต) มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย ตำแหน่ง รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

(3) นางสาวเยาวลักษณ์ สาสมัคร วุฒิการศึกษา (รัฐศาสตรบัณฑิต) ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

5. นำแบบสอบถามหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา (Item Objective Congruence Index IOC) ตามสูตร ดังนี้ (ธีระศักดิ์ อุ่่นอารมณฺ์เลิศ, 2549, หน้า 65)

$$\text{สูตร} \quad \text{IOC} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ IOC แทนดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์
 $\sum X$ แทนผลรวมของคะแนนความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ
 N แทนจำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยที่ คะแนน + 1 แน่ใจว่าสอดคล้อง
 คะแนน 0 ไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง
 คะแนน - 1 แน่ใจว่าไม่สอดคล้อง

โดยเลือกข้อคำถามที่มีค่าตั้งแต่ 0.67 ขึ้นไป จากข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 36 ข้อ ซึ่งใช้ได้ทั้งหมด

6. นำแบบสอบถามไปใช้กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง (Try out) ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 30 คน แล้วนำผลการตอบแบบสอบถามไปหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ดังนี้ (กัลยา วานิชปัญญา, 2548, หน้า 35)

$$\text{สูตร} \quad r_{tt} = \frac{k}{K-1} \left(\frac{1 - s_1^2}{s_x^2} \right)$$

เมื่อ k = จำนวนข้อสอบทั้งหมด
 s_1^2 = ผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
 s_x^2 = ความแปรปรวนของคะแนนรวม

ผลจากการทดสอบ ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือเท่ากับ 0.96

7. นำเครื่องมือที่สมบูรณ์แล้วไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยต่อไป

11. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาคั้งนี้ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยได้นำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย มหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอัยเย็ด ถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัด ร้อยเย็ด เพื่อขอความอนุเคราะห์ ในการแจกแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองจนครบกลุ่ม ตัวอย่างที่กำหนดไว้ จำนวน 310 คน

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม จำนวน 293 ชุด ไปแจกให้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยโดยเก็บข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง โดยเก็บรวบรวมข้อมูลในเชิงปริมาณเป็นหลัก เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐาน และ ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเย็ด จำนวน 293 คน ด้วยวิธีการตอบแบบสอบถาม พร้อมทั้งสังเกตคำตอบสภาพทั่วไปประกอบการ พิจารณา และตรวจให้คะแนนแบบสอบถามแต่ละข้อ โดยกำหนด ค่าน้ำหนัก หรือคะแนนออกเป็น 5 ระดับ ตามวิธีของ ลิเคิร์ต (Likers) รองศาสตราจารย์ ดร.สรชัย พิศาลบุตร ซึ่งกำหนดค่าคะแนน ดังนี้ (รองศาสตราจารย์ ดร.สรชัย พิศาลบุตร, 2548, หน้า 43)

ระดับมากที่สุด	ให้น้ำหนักคะแนนเป็น 5
ระดับมาก	ให้น้ำหนักคะแนนเป็น 4
ระดับปานกลาง	ให้น้ำหนักคะแนนเป็น 3
ระดับน้อย	ให้น้ำหนักคะแนนเป็น 2
ระดับน้อยที่สุด	ให้น้ำหนักคะแนนเป็น 1

12. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ทุกฉบับ
2. นำแบบสอบถามตอนที่ 1 และตอนที่ 2 ที่มีความสมบูรณ์ของการตอบแล้วลงรหัสตามแบบ การลงรหัส (Coding Form)

3. นำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สูงอายุผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยแจกแจงความถี่ และคำนวณค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเย็ด จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความเสมอภาคเท่าเทียม และด้านการอำนวยความสะดวก โดย วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานทั้งในภาพรวม รายด้าน และเป็นรายข้อ แล้วแปลตามเกณฑ์การ วิเคราะห์ โดยใช้เกณฑ์ของรองศาสตราจารย์ ดร.สรชัย พิศาลบุตร ดังนี้ (รองศาสตราจารย์ ดร.สรชัย พิศาลบุตร, 2548)

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 วิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยวิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และค่าความแปรปรวน (One-way-ANOVA) หรือ F-test

ตอนที่ 4 เป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended Questions) เกี่ยวกับข้อเสนอแนะการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำมาแจกแจงความถี่ (Frequency)

13. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ได้แก่
 - 1.1) ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence หรือ (IOC)
 - 1.2) ค่าอำนาจจำแนก โดยวิเคราะห์สหสัมพันธ์ รายข้อ (Item Total Correlation)
 - 1.3) ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม แบบแอลฟา (Alpha Coefficient)
2. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่
 - 2.1) ความถี่ (Frequency)
 - 2.2) ร้อยละ (Percentage)
 - 2.3) ค่าเฉลี่ย (Mean)
 - 2.4) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้
 - 3.1) ทดสอบสมมติฐาน t-test (Independent)
 - 3.2) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หรือ (F-test)

สูตรการหาค่าสถิติที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้
1) การหาค่าความตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถามแต่ละข้อ (Index of Item Objective Congruence)

$$\text{IOC} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ IOC = ดัชนีความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับเนื้อหาหรือระหว่างข้อสอบกับวัตถุประสงค์

$$\sum X = \text{ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน}$$
$$N = \text{จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด}$$

2) ค่าอำนาจจำแนก (Item Total Correlation) (บุญชม ศรีสะอาด, 2535 หน้า 40)

$$r = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

r แทน ค่าอำนาจจำแนก

X แทน คะแนนของข้อที่หาค่าอำนาจจำแนก

Y แทน คะแนนรวมของทุกข้อ

3) การหาคุณภาพของแบบสอบถาม (Alpha Coefficient) (บุญชม ศรีสะอาด, 2535)

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right)$$

เมื่อ α แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

k แทน จำนวนข้อของเครื่องมือวัด

S_i^2 แทน ผลรวมของความแปรปรวนของแต่ละข้อ

S^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวม

4) การหาค่าร้อยละ (Percentage) (นิภา เมธาวีชัย, 2543, หน้า 128)

$$P = \frac{X \times 100}{N}$$

P = ค่าร้อยละ

X = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

N = จำนวนประชากร

5) การหาค่าเฉลี่ย (Mean) (สงศรี ชมภูวงศ์, 2547, หน้า 55)

$$\bar{X} = \frac{\sum fx}{N}$$

\bar{X} = ค่าเฉลี่ย

$\sum x$ = ผลรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม

N = จำนวนประชากร

6) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ, 2540, หน้า 53)

$$S = \sqrt{\frac{N \sum fx^2 - (\sum fx)^2}{N(N-1)}}$$

- S = ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
 $\sum fX$ = ผลรวมของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละระดับ
 N = จำนวนประชากร

7) ทดสอบสมมติฐาน (t-test) (นิภา เมธาวีชัย, 2543)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ t = ค่าที-เทสต์ (t- test)

\bar{X}_1, \bar{X}_2 = ค่าเฉลี่ยของคะแนนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

S_1^2, S_2^2 = ความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

n_1, n_2 = จำนวนคะแนนของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

8) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หรือ (F-test)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

F = อัตราส่วนของความแปรปรวน

MS_b = ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w = ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

14. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย “ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด” เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

15. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

- \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)
- S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)(Standard Deviation)
- n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
- t แทน ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มสองกลุ่ม (Independent)
- F แทน ทดสอบความแตกต่างตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป
- df แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
- SS แทน ผลบวกของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
- MS แทน ค่าเฉลี่ยผลบวกของคะแนนยกกำลังสอง (Mean of Square)
- Sig แทน ค่านัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
- * แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

16. ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สูงอายุ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ใช้การวิเคราะห์หาความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย ใช้การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA or F-test)

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะจากผู้สูงอายุเกี่ยวกับการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ที่ใช้การวิเคราะห์โดยการวิเคราะห์เนื้อหา

17. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สูงอายุ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตามตารางที่ 4.1-4.4

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้สูงอายุจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	136	46.42
หญิง	157	53.58
รวม	293	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 53.58 และเป็นเพศชาย จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 46.42 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้สูงอายุจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
60 - 69 ปี	133	45.39
70 - 79 ปี	108	36.86
80 ปีขึ้นไป	52	17.75
รวม	293	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีอายุ 60 - 69 ปีจำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 45.39 รองลงมาคือ อายุ 70 - 79 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 36.86 และอายุ 80 ปีขึ้นไป จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 17.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้สูงอายุจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	139	47.44
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	122	41.64
อนุปริญญา/เทียบเท่าขึ้นไป	32	10.92
รวม	293	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 47.44 รองลงมา คือ ระดับการศึกษามัธยมศึกษา/เทียบเท่า จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 41.64 และระดับการศึกษานุปริญญา/เทียบเท่าขึ้นไป จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 10.92 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้สูงอายุจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	153	52.22
รับจ้าง/ลูกจ้าง	98	33.25
ค้าขาย/อาชีพส่วนตัว	42	14.33
รวม	293	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 153คน คิดเป็นร้อยละ 52.22 รองลงมา คือ อาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 31.61 คน และอาชีพค้าขาย/อาชีพส่วนตัว จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 14.33 ตามลำดับ

18. อภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิจัย ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ใน 4 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความเสมอภาค และด้านการอำนวยความสะดวก ผู้วิจัยเห็นผลการวิจัยที่น่าสนใจและนำมาอภิปรายผลเพิ่มตามประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก **ที่เป็นเช่นนี้ อภิปรายได้ว่า** การให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจ อยู่พอสมควร เพราะองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ได้จัดเจ้าหน้าที่คอยให้บริการตามหมู่บ้าน คอยอำนวยความสะดวกให้กับผู้สูงไม่จำเป็นต้องมาใช้บริการในหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น ก็ได้ อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **เฉลิมชัย ประทุมรุ่ง** ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลประชาพัฒนา อำเภอลำปำ จังหวัดมหาสารคาม” ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลประชาพัฒนา อำเภอลำปำ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวม อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ครรชิต บรรลุผล** ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเชิงรุก ของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอคำสูง จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเชิงรุกขององค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอคำสูง จังหวัดขอนแก่น โดยรวม อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความเสมอภาค และด้านการอำนวยความสะดวก พบว่า

1) **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก **ที่เป็นชนนื้ออภิปรายได้ว่า** การให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่พอสมควร ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ได้จัดระบบการให้บริการให้เป็นไปตามนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น และผู้บริหารได้กำหนดเป็นระเบียบให้เจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้จ่ายเบี้ยยังชีพ จะต้องให้บริการด้วยความเอาใจใส่ต่อการให้บริการ มีการทักทายเป็นกันเอง ความยิ้มแย้มแจ่มใส มีเมตตาริที่ติดต่อกลุ่มผู้สูงอายุอยู่เสมอเมื่อออกไปให้บริการต่อผู้สูงอายุ อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้กลุ่มผู้สูงอายุเกิดความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ **ครรชิต บรรลุผล** ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเชิงรุก ของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอคำสูง จังหวัดขอนแก่น. ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเชิงรุก ของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอคำสูง จังหวัดขอนแก่น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 2 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ที่มีความยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง” มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก **ที่เป็นชนนื้ออภิปรายได้ว่า** การให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด เจ้าหน้าที่ที่มีความยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง อยู่พอสมควร ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ได้จัดเจ้าหน้าที่คอยให้บริการด้วยความเอาใจใส่ ให้ความเคารพในการให้บริการ และต้องมีความสุภาพ อ่อนโยน ต่อการให้บริการ เพื่อให้กลุ่มผู้สูงอายุรู้สึกอบอุ่นสบายใจ และได้รับประโยชน์จากการให้บริการมากที่สุด เมื่อได้เข้ามาใช้บริการ ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ **ปรัชญา เวสารัชช** กล่าวถึง บริการที่สำคัญพึงปรารถนา

1) **บริการยอดเยี่ยมฉบับกลอน** “ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจบริการ ทำงานฉับไว ปราศรัยไพเราะ เหมาะสมโอกาส ไม่ขาดน้ำใจ” **ยิ้มแย้มแจ่มใส** หมายถึง ยิ้มด้วยไมตรี แสดงเจตนาช่วยเหลือ ความยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นเสน่ห์ที่น่ารักที่สุดในการบริการ หากเจ้าหน้าที่ผู้ต้อนรับมีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส ที่ร้อนและเหนื่อยก็คลายไป เรื่องที่กังวลก็ผ่อนคลาย พร้อมรับฟัง พร้อมร่วมมือกับเจ้าหน้าที่

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 3 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น” มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก **ที่เป็นชนนื้ออภิปรายได้ว่า** การให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นอยู่พอสมควร แต่อาจมีความล่าช้าอยู่บ้าง เพราะการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมีจำนวนหลายหมู่บ้าน บุคลากรผู้จ่ายเบี้ยยังชีพมีจำนวนจำกัด การจ่ายเบี้ยยังชีพอาจไม่เป็นไปตามกำหนดเวลา ทำให้ดูเหมือนว่าเจ้าหน้าที่ไม่มีความกระตือรือร้นเท่าที่ควร ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ **มบุญ ศิริวรรณ** ได้ให้ความหมายของคำว่า “SERVICES” ในข้อ 7) E = Enthusiasm คือ ผู้ให้บริการต้องมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ

2) **ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ** พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการ การจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก **ที่เป็นชนนีอภิปรายได้ว่า** การให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจด้านความรวดเร็ว อยู่พอสมควร เพราะองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด อาจต้องการให้กลุ่มผู้สูงอายุได้รับการอย่างเท่าเทียมและรวดเร็วเหมือนกัน อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้กลุ่มผู้สูงอายุมีความพึงพอใจใน ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ซึ่งคล้องกับงานวิจัยของ **ครรชิต บรรลุผล**, ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเชิงรุก ของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอซำสูง จังหวัดขอนแก่น. ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสงเคราะห์ เบี้ยยังชีพเชิงรุก ของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอซำสูง จังหวัดขอนแก่น ด้านความรวดเร็ว โดยรวม อยู่ในระดับมาก

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า “การจ่ายเบี้ยยังชีพมีความรวดเร็ว ซึ่งมีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก **ที่เป็นชนนีอภิปรายได้ว่า** การให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วน ตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ได้จ่ายเบี้ยยังชีพมีความรวดเร็วอยู่พอสมควร เพราะองค์การ บริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด อาจต้องการให้การให้บริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้กลุ่มผู้สูงอายุมีความพึงพอใจ ในรายข้อนี้สูงกว่าทุกข้อ ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ **ชวงค์ ฉายะบุตร** ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจร หรือการพัฒนาการ ให้บริการในเชิงรุกว่า จะต้องเป็นไปตามหลักการ ซึ่งอาจเรียกว่าหลัก Package service ในข้อ 4) ความ รวดเร็วในการให้บริการ จะต้องให้มีความรวดเร็ว ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานเพื่อให้ทันกับเวลา ดังนั้น ส่วน ราชการต่างๆ จะต้องหันมาปรับปรุงองค์กรของตนและตัวเจ้าหน้าที่ จะต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรม เพื่อพัฒนาการให้บริการได้กระชับรวดเร็ว โดยจะต้องปรับปรุง (1) ระเบียบปฏิบัติต้องปรับปรุงระเบียบ ปฏิบัติให้เอื้ออำนวยต่อการบริการประชาชน ลดขั้นตอนหรือยกเลิกระเบียบปฏิบัติที่ทำให้เกิดความล่าช้า (2) มีการกระจายอำนาจในการใช้ดุลยพินิจ หรือนุมัติ อนุญาตโดยมอบอำนาจให้ข้าราชการตำแหน่งรองๆ ลงมามีอำนาจอนุมัติได้ และ (3) พัฒนาระบบการหรือระบบการให้บริการ เช่น การใช้เทคโนโลยีเข้ามา ช่วย อาจจะเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือเทคนิคการบริการอื่นๆ เป็นต้น

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 4 ที่ว่า “การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพตรงวันเวลาที่กำหนด” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก **ที่เป็นชนนีอภิปรายได้ว่า** การให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องค์การ บริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด จ่ายเงินเบี้ยยังชีพตรงวันเวลาที่กำหนดอยู่พอสมควร แต่จำนวนผู้จ่ายเบี้ยยังชีพอาจไม่เพียงพอ จึงทำให้เกิดความล่าช้าไม่ตรงตามกำหนดเวลาได้ อาจด้วยเหตุนี้ จึงทำให้กลุ่มผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในข้อนี้ต่ำกว่าทุกข้อ ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับแนวคิด ของ **ปรัชญา เวสารัชช** กล่าวว่า การบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐเป็นการอำนวยความสะดวกที่ หน่วยงานของรัฐจัดให้แก่ประชาชน ทั้งนี้ หน่วยงานอาจกำหนดให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของ รัฐ หรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนก็ได้โดยทั่วไป การบริการประชาชน โดยหน่วยงานของรัฐเป็นเรื่องที่มีลักษณะ ในข้อ 3) มีกำหนดระยะเวลาและบทลงโทษผู้ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไข

บริการที่รัฐกำหนดนั้นมักมีเงื่อนไขเกี่ยวข้องด้วย นอกจากนี้หากประชาชนไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่รัฐกำหนดก็อาจมีบทลงโทษด้วย เช่น ปรับ หรือถูกฟ้องดำเนินคดี เป็นต้น

3) ด้านความเสมอภาค พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความเสมอภาค โดยรวมอยู่ในระดับมาก **ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า** การให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด มีขั้นตอนการให้บริการที่อยู่พอสมควร เพราะอาจต้องการให้ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจใน ด้านความเสมอภาค อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **จรีพร เหล่าทองสาร**, ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม” ผลการวิจัยพบว่า ผู้ของผู้สูงอายุมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า “การจ่ายเบี้ยยังชีพเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก **ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า** การให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด การจ่ายเบี้ยยังชีพเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอยู่พอสมควร เพราะองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ต้องการให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการ อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเกิดความประทับใจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ **กุลธนา ธนาพงศธร** ได้ชี้ให้เห็นถึงการของการให้บริการที่สำคัญ ในข้อ 3) หลักการความเสมอภาค กล่าวคือ การบริการที่จัดนั้นจะต้องให้ผู้รับบริการอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 5 ที่ว่า “การจ่ายเบี้ยยังชีพเต็มจำนวนไม่เก็บค่าบริการ” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก **ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า** การให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด การจ่ายเบี้ยยังชีพเต็มจำนวนไม่เก็บค่าบริการทำได้ที่อยู่พอสมควร เพราะอาจต้องการให้ผู้สูงอายุได้รับเบี้ยยังชีพเต็มจำนวน แต่ก็อาจมีบ้างหมู่บ้านที่ต้องหักค่ามาปามากก็อยู่บ้าง อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจในข้อนี้ต่ำกว่าทุกข้อ ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ **John W. Best** ได้อธิบายถึงหลักการบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจาก หลักการให้บริการ 5 ประการ ในข้อ 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรม เสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร

4) ด้านการอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการอำนวยความสะดวก โดยรวม อยู่ในระดับมาก **ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า** การให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านการอำนวยความสะดวก ผู้สูงอายุมีความพึง

พอใจอยู่พอสมควร อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ต้องการให้ผู้สูงอายุได้รับประโยชน์จากการให้บริการในการจ่ายเบี้ยยังชีพมากที่สุด อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้กลุ่มผู้สูงอายุที่มารับเบี้ยยังชีพเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **นิภาวศุทธิ ประชาบุรุษ**, ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย” ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย ด้านการอำนวยความสะดวกที่ได้รับโดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ศิริพร เทัญสุข** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลดงใหญ่ อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลดงใหญ่ ด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า “แจ้งหรือประชาสัมพันธ์ให้ทราบก่อนจ่ายเบี้ยยังชีพ” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก **ที่เป็นเข่นนี้อภิปรายได้ว่า** การให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด แจ้งหรือประชาสัมพันธ์ให้ทราบก่อนจ่ายเบี้ยยังชีพ เพื่อให้ผู้สูงอายุได้รับความสะดวกก่อนได้รับเบี้ยยังชีพอยู่พอสมควร อาจด้วยเหตุนี้ จึงทำให้ผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจในรายชื่อนี้สูงกว่าทุกข้อ ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ **สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ** กล่าวไว้ว่า “การให้บริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก และการให้การสนับสนุนการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานต่าง ๆ ทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรให้เกิดความสะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ”

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 6 ที่ว่า “การอำนวยความสะดวกจ่ายเบี้ยยังชีพสำหรับผู้ที่มาติดต่อขอรับภายหลัง” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก **ที่เป็นเข่นนี้อภิปรายได้ว่า** การให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ได้การอำนวยความสะดวกจ่ายเบี้ยยังชีพสำหรับผู้ที่มาติดต่อขอรับภายหลัง อยู่พอสมควร แต่การให้บริการผู้มาติดต่อภายหลัง อาจมีความล่าช้าอยู่บ้าง เพราะเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบอาจติดธุระ หรือภาระงานอื่นภายนอกสถานที่ให้บริการ จึงอาจทำให้เกิดล่าช้าอยู่บ้าง อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจ ในรายชื่อนี้ต่ำกว่าข้ออื่นๆ ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ **ปรัชญา เวสารัชช** ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการของรัฐนั้น จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้ คือ 1) การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกในสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่ดี ได้ยาก หรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจได้ ดังนี้ (1) การให้บริการที่เท่าเทียมแก่สมาชิกในสังคม (2) ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม (3) ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากและ ไม่น้อยเกินไป และ (4) ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

จากการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ว่า ผู้สูงอายุ ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า

1) **เพศ** จากสมมติฐานที่ว่า ผู้สูงอายุ ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุ ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน **ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า** กลุ่มผู้สูงอายุ ไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือหญิงก็ตาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่ขึ้นอยู่ว่าจะเป็นเพศไหน แต่ขึ้นอยู่กับการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีประสิทธิภาพย่อมจะทำให้เกิดความประทับใจต่อสิ่งนั้นในภายหลัง ดังนั้น ผู้สูงอายุไม่อาจจะเพศใดก็ตามต่าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการวิจัยของ **จรีพร เหล่าทองสาร**, ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม” ผลการเปรียบเทียบพบว่า ผู้สูงอายุที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการวิจัยของ **ครรชิต บรรลุผล**, ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเชิงรุกขององค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอคำสูง จังหวัดขอนแก่น ผลการเปรียบเทียบพบว่า ผู้สูงอายุที่มีเพศ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเชิงรุกขององค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอคำสูง จังหวัดขอนแก่น ไม่แตกต่างกัน

2) **อายุ** จากสมมติฐานที่ว่าผู้สูงอายุ ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน **ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า** อายุของผู้สูงอายุเป็นเพียงเครื่องหมายให้รู้ว่าใครเกิดก่อนเกิดหลัง แต่การให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีประสิทธิภาพย่อมจะทำให้เกิดความประทับใจต่อสิ่งนั้นในภายหลัง ดังนั้น ผู้สูงอายุไม่อาจจะช่วงอายุใดก็ตามต่าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการวิจัยของ **จรีพร เหล่าทองสาร**, ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม” ผลการเปรียบเทียบพบว่า ผู้สูงอายุที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน

สอดคล้องกับการวิจัยของ **ครรชิต บรรลุผล**, ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเชิงรุกขององค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอข้าสูง จังหวัดขอนแก่น ผลการเปรียบเทียบพบว่า ผู้สูงอายุที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเชิงรุกขององค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอข้าสูง จังหวัดขอนแก่น ไม่แตกต่างกัน

3) ระดับการศึกษา จากสมมติฐานที่ว่าผู้สูงอายุ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ดแตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** ระดับการศึกษาเป็นเพียงเครื่องบ่งชี้ถึงระดับความรู้ความสามารถ แต่เมื่อกลุ่มผู้สูงอายุทุกระดับการศึกษา ได้เห็นถึงการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอย่างเท่าเทียมเสมอภาค ดังนั้น ผู้สูงอายุไม่ว่าจะมีระดับการศึกษาใดก็ตามต่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่าง สอดคล้องกับการวิจัยของ **ณัฐพงศ์ วงศ์ศรีจันทร์** ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด” ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการวิจัยของ **ฐานันท์ ภูบุญ**, ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

4) อาชีพ จากสมมติฐานที่ว่า ผู้สูงอายุ ที่อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุ ที่อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** อาชีพเป็นเครื่องบ่งชี้ในหน้าที่การทำงานที่ต่างกัน แต่เมื่อผู้สูงอายุทุกกลุ่มอาชีพ ได้เห็นถึงการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอย่างเท่าเทียมเสมอภาค ขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด จึงทำให้เกิดความประทับใจต่อสิ่งนั้นในภายหลัง ดังนั้น ผู้สูงอายุไม่ว่าจะอาชีพใดต่าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่าง ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ **จวิทร เหล่าทองสาร**, ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม” ผลการเปรียบเทียบพบว่า ผู้สูงอายุที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับการวิจัยของ **ณัฐพงศ์ วงศ์ศรีจันทร์** ได้วิจัยเรื่อง “ความ

พึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด” ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้สูงอายุที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับการวิจัยของ **ธราปณีย์ ภูบุญ,** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้สูงอายุที่มีอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

19. ข้อเสนอแนะ

สำหรับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นข้อเสนอแนะ และข้อค้นพบ (Fact Findings) จากการวิจัย และการอภิปรายผล ทั้ง 4 ด้าน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความเสมอภาค และด้านการอำนวยความสะดวก โดยควรมีการปรับปรุงกลยุทธ์ในด้านต่างๆ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และเพื่อให้ผู้สูงอายุเกิดความประทับใจมากยิ่งขึ้นต่อไป อีกทั้งเพื่อให้เป็นประโยชน์แก่ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และเป็นแนวทางในการปรับปรุงในด้านต่างๆ ผู้วิจัยจึงได้นำมาเป็นข้อเสนอแนะโดยแบ่งเป็น 2 ระดับ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ข้อเสนอแนะและข้อค้นพบ (Fact Findings) จากการวิจัยและการอภิปรายผลแล้วสามารถสรุปผลข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ดังนี้

ผลการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาในส่วนที่ยังบกพร่อง เช่น การเพิ่มค่าครองชีพที่นอกเหนือจากที่รัฐกำหนด แต่เพิ่มส่วนต่าง จากการหาอาชีพเสริมให้กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความสมัคร หรือใจรักในการอาชีพ เพื่อเป็นการส่งเสริมกลุ่มผู้สูงอายุทำให้มีรายได้เพิ่มมากขึ้น

และแบ่งเป็นรายด้านในการเสนอแนะเชิงนโยบายตามลำดับดังนี้

1) **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด และเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยอาจจัดการอบรมเจ้าหน้าที่ก่อนการให้บริการทุก 1 สัปดาห์ต่อครั้งเพื่อเป็นกระตุ้นในการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น และเพื่อให้กลุ่มผู้สูงอายุเกิดความประทับใจในการให้บริการมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 2 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ที่มีความยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง” มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด และเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาด้วยการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพให้มากยิ่งขึ้น อาจมีรูปแบบในการให้บริการในเรื่อง เช่น การทักทายกลุ่มผู้สูงอายุประจัญญาติหรือดุษฎีพ่อแม่ เพื่อเป็นการยกระดับจิตใจของเจ้าหน้าที่ และเพื่อให้กลุ่มผู้สูงอายุได้รับความสบายใจ และเพื่อให้กลุ่มผู้สูงอายุเกิดความประทับใจให้มากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 3 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น” มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด และเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จึงควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนา โดยอาจจัดการอบรมให้เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในทุกหนึ่งครั้งต่อสัปดาห์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการให้มากกว่าที่เป็นอยู่ เพื่อให้กลุ่มผู้สูงอายุเกิดความประทับใจให้มากที่สุดต่อไป

2) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด และเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จึงควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาด้วยการเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้กลุ่มอาชีพเกิดความประทับใจให้มากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า “การจ่ายเบี้ยยังชีพมีความรวดเร็ว ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด และเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จึงควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาโดยการตัดขั้นตอนที่ยุงยากให้น้อยลงหรืออาจหาช่องทางในการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วกว่าที่เป็นอยู่ เช่น การจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการนอกสถานที่หรือให้กลุ่มสมาชิก เช่น กำนัน ผู้ใหญ่ ได้เข้ามามีส่วนในการให้บริการในชุมชนของตน โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางมารับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น ก็ได้

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 4 ที่ว่า “การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพตรงวันเวลาที่กำหนด” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด และเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จึงควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาให้มีความรวดเร็วด้วยการเพิ่มเจ้าหน้าที่เข้ามาช่วยให้มากกว่าหนึ่งคน เพื่อเป็นการเพิ่มความรวดเร็วในการจัดทำเอกสารให้มากกว่าที่เป็นอยู่ และเพื่อให้กลุ่มผู้สูงอายุเกิดความประทับใจให้มากที่สุดต่อไป

3) ด้านความเสมอภาค ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความเสมอภาค โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด และเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนา ในส่วนที่ยังพบร่องในขบวนการขั้นตอนการให้บริการให้มากกว่าที่เป็นอยู่ เพื่อให้ผู้สูงอายุเกิดความประทับใจให้มากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า “การจ่ายเบี้ยยังชีพเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัด

ร้อยเอ็ด และเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาโดยการจัดลำดับ มาตรการตามหมายเลข หรือจัดให้มีผู้บัตริวัตโนมติ เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว และมองดูเป็นระเบียบ มากยิ่งขึ้น และเพื่อให้กลุ่มผู้สูงอายุเกิดความประทับใจให้มากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 5 ที่ว่า “การจ่ายเบี้ยยังชีพเต็มจำนวนไม่เก็บค่าบริการ” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด และเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จึงควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาโดยการจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ไว้ล่วงหน้าก่อนหนึ่งวันที่จะรับเบี้ยยังชีพ เพื่อให้กลุ่มผู้สูงอายุมีความพร้อม หรืออาจ กำหนดการจ่ายเบี้ยยังชีพให้เป็น วันที่ 5 ของทุกเดือนก็ได้ เพื่อลดปัญหาการประชาสัมพันธ์ให้น้อยลง เพื่อให้กลุ่มผู้สูงอายุเกิดความประทับใจให้มากที่สุดต่อไป

4) ด้านการอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการอำนวยความสะดวก โดยรวม อยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด และเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จึงควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาโดยการจัดเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ เช่น การแยกกลุ่มผู้สูงอายุที่ต้องการจ่ายเบี้ยยังชีพผ่านธนาคาร และกลุ่มผู้สูงอายุที่ต้องการจ่ายผ่านเงินสดก็ได้ เพื่อให้กลุ่มผู้สูงอายุที่มาใช้บริการเกิดความประทับใจให้มากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า “แจ้งหรือประชาสัมพันธ์ให้ทราบก่อนจ่ายเบี้ยยังชีพ” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด และเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จึงควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาโดยการจัดเจ้าหน้าที่ 1 คน ต่อชุมชนหนึ่งให้ร่วมกับผู้นำหมู่บ้านร่วมกันในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ และเพื่อให้กลุ่มผู้สูงอายุที่มาใช้บริการเกิดความประทับใจให้มากที่สุดต่อไป

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 6 ที่ว่า “การอำนวยความสะดวกจ่ายเบี้ยยังชีพสำหรับผู้ที่มาติดต่อขอรับภายหลัง” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด และเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จึงควรปรับปรุงแก้ไขการพัฒนา โดยการแยกการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่ต้องการหนึ่งเดือนต่อครั้ง สามเดือนต่อครั้ง หรือหกเดือนต่อครั้ง ก็ได้ เพื่อให้กลุ่มผู้สูงอายุเกิดความประทับใจให้มากที่สุดต่อไป

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

จากผลการวิจัย ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด มีประเด็นที่ผู้วิจัย จะเสนอแนะให้ผู้สนใจ จะวิจัยต่อยอด ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย ดังนี้

1) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ในด้านการอำนวยความสะดวก พบว่า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด จึงควรวิจัยเกี่ยวกับ “ประสิทธิภาพการให้บริการอำนวยความสะดวกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ” จัดการศึกษาวิจัยหาสาเหตุและปัจจัยต่อความพึงพอใจด้านนี้เพื่อเกิดคุณภาพมากที่สุด

2) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ในด้านการอำนวยความสะดวก พบว่า ความถี่มากที่สุด คือ ผู้สูงอายุไม่สะดวกเดินทางมาแจ้งด้วยตนเอง การให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการนอกสถานที่ร่วมกับคณะกรรมการชุมชน จึงควรวิจัยเกี่ยวกับ “ประสิทธิผลการให้บริการที่มีต่อการอำนวยความสะดวก การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

20. คำขอบคุณ (Acknowledgement)

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยดีเพราะความอนุเคราะห์จากทางมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย และคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ทุกท่านที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดีมาโดยตลอด

ขอขอบพระคุณ ดร.ไพรัช พื้นชมพู อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ดร.สุวัฒน์ จิตต์จันทร์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วมที่กรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา และตรวจแก้ไข อันเป็นประโยชน์แก่ผู้จัดทำสารนิพนธ์ จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณประธานกรรมการ คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ ที่ให้ความเมตตาในการตรวจสอบข้อบกพร่อง จนทำให้สารนิพนธ์สำเร็จลุล่วงสมบูรณ์ไปด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณ พระมหาอรุณ ปัญญารุโณ คณบดีคณะสังคมศาสตร์ ที่ให้ความเมตตาจนทำให้สารนิพนธ์สำเร็จสมบูรณ์

ขอขอบคุณผู้มารับบริการ การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ที่ได้รับคัดเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในด้านการให้ข้อมูล และเก็บข้อมูลในการวิจัย จนทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลงได้อย่างสมบูรณ์

21. บรรณานุกรม

1) ภาษาไทย

(1) หนังสือทั่วไป

- การปกครอง. กรม. (2536). คู่มือบริการประชาชน. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- การปกครอง. กรม. (2553). ระเบียบผู้มีสิทธิเลือกตั้ง. ร้อยเอ็ด : อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด.
- กิติมา ปริดีลกุล. (2529). ทฤษฎีการบริหารองค์การ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ชนะการพิมพ์.
- กุลธณ ธนาพงศธร. (2535). เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาธิราช.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2548). สถิติสำหรับงานวิจัย. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์ และบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2548). ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร..การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- โชคชัย คำแหง. (ม.ป.ป.). รวมกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร : รุ่งศิลป์การพิมพ์.

- เดือน คำดี. (2536). ปรัชญาตะวันตกสมัยใหม่. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ทิพย์อักษร.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2538). ยกเครื่องรัฐบาล : กรณีศึกษาการสร้างสรรครัฐบาลใหม่ของสหรัฐ อเมริกา.
กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2519). องค์การและการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- นันทวัฒน์ (2544). บรมานันท์.หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ. กรุงเทพมหานคร : วิญญูชน.
- นิภา เมธธาวิชัย. (2543). วิทยาการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏธนบุรี.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น.
- ธีระศักดิ์ อุ่อารมณ์เลิศ. (2549). เครื่องมือวิจัยทางการศึกษา : การสร้างและการพัฒนา. นครปฐม : ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ปรัชญา เวสารัชช. (2526). องค์การกับลูกจ้าง. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
ประยูร กาญจนกุล. (2491). กฎหมายปกครอง. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
ประสาธ อิศรปริดา. (2524). สารัตถะจิตวิทยาการศึกษา. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เพลินทิพย์ โกเมศโสภ. (2544). การวางแผนการตลาด. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2535). เอกสารการสอนชุดวิชาของค์การและการจัดการงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพมหานคร : ราชบัณฑิตยสถาน .
- ยงยุทธ เกษสาคร. (2542). ภาวะผู้นำและการจูงใจ. กรุงเทพมหานคร : เสมาธรรม.
- ล้วน สายยศ และ อังคนา สายยศ. (2540). เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น.
- วารัญญา ภาวภูตานนท์ ณ มหาสารคาม. จิตวิทยาพุทธศาสนา. (2541). พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ซีวาทิวัฒน์.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2541). คุณภาพคือความอยู่รอด. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดวงกมลสมัย.
- วิชาญ ฤทธิรงค์. (2538). เทคนิคการหาเงินฝาก. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์.
- ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. (2542). ทฤษฎีและปฏิบัติการทางจิตวิทยาสังคม. สกลนคร : สถาบันราชภัฏสกลนคร.
- ศิริพร ต้นติพุลวินัย. (2538). การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพมหานคร : กองการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2526). การบริหารงานบุคคลแผนใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สมศักดิ์ ชุณหรัศมิ์. (2552). รายงานสถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ.2550. กรุงเทพมหานคร : มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย.
- สมยศ นาวิการ. (2543). การบริหาร. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดวงกมล.
- สมักร บุรวาต. (2534). ปรัชญาพราหมณ์ในสมัยพุทธกาล. กรุงเทพมหานคร : แพร่พิทยา.
- สนิท เหลือบุญนาค. (2529). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.
- สนิท จรอนันต์. (2543). ความเข้าใจเรื่องการปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์บริษัทสุขุมและบุตร จำกัด.

สงวน สุทธิเลิศอรุณ. (2529). ทฤษฎีและปฏิบัติการทางจิตวิทยา. กรุงเทพมหานคร : อักษรบัณฑิต.
 สรชัย พิศาลบุตร. รองศาสตราจารย์ ดร.. 2548. เรียนรู้สถิติและการวิจัยด้วยกรณีศึกษา. กรุงเทพมหานคร
 : พิมพ์ที่บริษัทจูนพับลิชชิง จำกัด.

สาธารณสุข. (2546). กระทรวง. โครงการสวนสาธารณะรื่นรมย์ ปี 2546. กรุงเทพมหานคร : สำนักอนามัย
 สิ่งแวดล้อม.

สันติสุข ไชยมงคล. (2543). การวัดทัศนคติและบุคลิกภาพ. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทร
 วิโรฒประสานมิตร.

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. (2533). “พระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการ”. กรุงเทพมหานคร :
 กระทรวงศึกษาธิการ.

สุจิตรา ธนันทน์. (2552). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร : ทีพีเอ็น เพรส.

สงศรี ชมภูวงศ์. (2547). การวิจัย. นครศรีธรรมราช : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช.

โสภากู พิกุลชัย. (2537). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

อนนท สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒนกิจ. (2548). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพมหานคร : บริษัท
 เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด.

อุทัย หิรัญโต. (2515). ศาสตร์และศิลป์ในการบริหาร. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์.

(2) เอกสารอื่น ๆ ที่ยังไม่ได้อ่านพิมพ์

โชคชัย คำแหง. (ม.ป.ป.). รวมกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาท้องถิ่น. (กรุงเทพมหานคร
 : รุ่งศิลป์การพิมพ์.

องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น. (2556). (อัตสำเนา) ระเบียบการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ประจำปี 2556.
 ร้อยเอ็ด : องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

(3) เว็บไซต์

พรณี ชุติวัดธาดา.(2553).การบริการดีเป็นอย่างไร. <http://sabaisabai.20m.com/sabai-goodservice.html>
 วศินอิงค์พัฒนากุล. (เข้าถึงเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2553). คุณลักษณะ 7 ประการของผู้ให้บริการที่ดี. [http://
 lib.dtc.ac.th/article /tourism/](http://lib.dtc.ac.th/article /tourism/)

(4) วิทยานิพนธ์/งานวิจัย

กุลนดา โชติมุกตะ. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ
 กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางซื่อ. สารนิพนธ์บริหารการจัดการมหาบัณฑิต.
 กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

กาบแก้ว เปี่ยมมหกุล. (2547). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาลตำบล
 เมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด”. สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย
 : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.

ครรชิต บรรลุผล (2553). “ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเชิงรุก ของ
 องค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอคำสูง จังหวัดขอนแก่น”. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญา
 รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

- จूरินทร์ เหล่าทองสาร. (2553). “ความพึงพอใจของผู้ของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม”. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- จำเริญ สุภาคำ. ดาบตำรวจ.(2549).“ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวน : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่”. สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- เฉลิมชัย ประทุมรุ่ง ได้วิจัยเรื่อง (2553). “ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลประชาพัฒนา อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม” การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ฐาปนีญ์ ภูปุย. (2554). “ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอปางดะ จังหวัดกาฬสินธุ์”. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ณัฐพงศ์ วงศ์ศรีจันทร์. (2554). “ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลบุญเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด”. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นฤมล สิงห์เงา. (2553). “ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลบัวบาน อำเภอปางดะ จังหวัดกาฬสินธุ์”. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- นิภาวศุทธิ ประชาบุรุษ. (2555). “ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย”. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วิภา ชูสุรานนท์. (2550). “ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่จังหวัดภูเก็ต”. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร. (2538). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขต”. กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริพร เพ็ญสุข (2550). “ความพึงพอใจของประชาชนในการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลดงใหญ่ อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา”. รายงานการศึกษาระดับปริญญาตรี. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อมริสา ตัณณัติย์. (2545). “การศึกษาปัญหาและความต้องการบริการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุชุมชน หมู่ 16 เขตสะพานสูง กรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.