

**ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ  
ของเทศบาลตำบลคำพอง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด**  
**RETIRES'S SATISFACTION WITH LIVING ALLOWANCE PAYMENT SERVICE  
OF TAMBON KHAM PHAUNG MUNICIPALITY IN PHOCHAI DISTRICT,  
ROI ET PROVINCE**

วราพงศ์ วรอนู<sup>1</sup>

WARAPONG WORRAANU

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลคำพอง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลคำพอง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนซึ่งมีเพศ อายุ และการประกอบอาชีพต่างกัน และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลคำพอง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้สูงอายุซึ่งอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลคำพอง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 294 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าห้าระดับ จำนวน 22 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .95 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ประกอบการวิเคราะห์

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลคำพอง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทั้งสามด้าน เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก, 2) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนซึ่งมีเพศ อายุ และการประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลคำพอง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ 3) ประชาชนได้เสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลคำพอง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ลำดับตามความถี่สูงไปหาลำดับต่ำสามอันดับแรก ได้แก่ ควรมี คำร้อง คำขอ คู่มือการให้บริการ และแบบฟอร์มต่าง ๆ ไว้บริการอย่างเพียงพอ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการตรงต่อเวลาและทำหน้าที่ให้ข้อมูลแทนกันได้ และควรลดขั้นตอนในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้รวดเร็วยิ่งขึ้น

---

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

## ABSTRACT

This thematic paper serves the purposes: 1) to study retirees' satisfaction with officials' living allowance payment services at Tambon Kham Phaung Municipality in Phochai district of Roi Et province, 2) to compare the former's satisfaction with the latter's living allowance payment services at the mentioned municipality to variables of genders, ages and careers, and 3) to examine the former's suggestions for upgrading the latter's service. The samples count in 294 service recipients at the aforesaid municipality. The research instrument is five-rating scale questionnaires, in which each of entire questions possesses the reliability at .95. The statistics utilized for the research encompass percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test by making use of the computer software package to facilitate the analyses.

Outcomes of research findings: 1) Retirees' satisfaction with officials' living allowance payment services at Tambon Kham Phaung Municipality in Phochai district of Roi Et province has been rated 'high' in the overall aspect, as has been scored in terms of each of three aspects. These aspects ranked in descending orders of means include: i) officials rendering services, ii) steps and methods of paying living allowance and iii) the place and facilitators. 3) Retirees' suggestions for enhancing officials' living allowance payment services at the above municipality have been recommended in descending orders of three frequencies. Firstly, there should have sufficient, relevant forms, service manuals and different forms. Secondly, they must start work on time. In addition, officials on duty should interchangeably give data/information. Finally, there should reduce the bureaucratic hassle of living allowance payment so as to make it faster.

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ เป็นการบริการที่รัฐเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริการในสถานสงเคราะห์ หรือศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุ (Institute) มาสู่บริการที่ใช้ชุมชนเป็นฐาน ซึ่งผ่านความเห็นชอบของ คณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 3 มีนาคม พ.ศ. 2535 ซึ่งถือเป็นการจัดสวัสดิการด้านการเงินและรายได้ให้กับ ผู้สูงอายุที่ประสบปัญหาความเดือดร้อน ทุกข์ยาก ถูกทอดทิ้งฐานะยากจนขาดผู้อุปการะเลี้ยงดู รัฐบาลได้ จัดสรรงบประมาณเงินอุดหนุนสนับสนุนเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุ เป็นเงิน 300 บาท/คน/เดือนจนตลอดชีพ ต่อมากระทรวงมหาดไทยได้ออกระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ และคณะรัฐมนตรีได้ประชุมและมี มติเมื่อวันที่ 12 ธันวาคม 2549 ปรับเพิ่มเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจากเดิม 300 บาท/เดือน เป็น คนละ 500 บาท/เดือน ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2549 ซึ่งกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (กรมประชาสงเคราะห์ เดิม) ยกเลิกระเบียบ กรมประชาสงเคราะห์ว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ได้แก่ ระเบียบกรม

ประชาสงเคราะห์ว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพสำหรับผู้สูงอายุ พ.ศ. 2543 และระเบียบกรมประชาสงเคราะห์ ว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพสำหรับผู้สูงอายุ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, กระทรวงมหาดไทย, 2546, หน้า 185)

การดำเนินงานด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลคำพอง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ปัจจุบัน มี 13 หมู่บ้าน ดำเนินงานเป็นไปตามแนวทาง หลักเกณฑ์และวิธีการตามที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด งบประมาณได้รับการจัดสรรเป็นเงินอุดหนุนจากส่วนกลาง เพื่อจ่ายให้แก่ผู้สูงอายุตามบัญชีรายชื่อ ตามช่วงอายุแบบขั้นบันได จำนวน 600,700,800, 1,000/เดือน ซึ่งในปัจจุบันเทศบาลตำบลคำพอง จ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเป็นรายเดือน โดยจ่ายเป็นเงินสดให้แก่ผู้สูงอายุหรือผู้รับมอบอำนาจตามหนังสือมอบอำนาจจากผู้สูงอายุผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 แบบขั้นบันไดและต้องจ่ายก่อนวันที่ 10 ของทุกเดือน (เทศบาลตำบลคำพอง, 2555, (อัดสำเนา).)

สภาพการการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในชุมชนเทศบาลตำบลคำพอง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด จากการวิเคราะห์ศักยภาพขององค์กร (SWOT) เพื่อจัดทำแผนพัฒนาประจำปี 2556 พบว่าการบริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุยังพบข้อบกพร่องบางประการ ได้แก่ สถานที่ให้บริการคับแคบ ขาดการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานและไม่เพียงพอ จึงทำให้การจัดเก็บเอกสารไม่ได้มาตรฐานไม่เป็นปัจจุบัน ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการที่ ผู้รับบริการได้รับบริการไม่ครบถ้วนจึงทำให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขาดประสิทธิภาพ แต่เทศบาลได้มีปรับปรุงเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน ระบบงานขั้นตอน ให้มีลักษณะกะทัดรัด คล่องตัว รวดเร็วและชัดเจน พร้อมทั้งนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ในกระบวนการทำงานเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการให้บริการ แต่การให้บริการที่ผ่านมายังประสบปัญหาในเรื่องเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งได้รับข้อติติงที่ได้จากกล่องแสดงความคิดเห็น และข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เทศบาลตำบลคำพอง, 2556, (อัดสำเนา)

จากปัญหาที่กล่าวมาในเบื้องต้นผู้วิจัยในฐานะเป็นพนักงานเทศบาลที่รับผิดชอบงานด้านสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล จึงมีความสนใจศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลคำพอง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ตลอดจนข้อเสนอแนะในการดำเนินงานสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ทั้งนี้ข้อมูลและข้อเท็จจริงที่ได้จากการศึกษาจะได้นำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปัจจัยต่าง ๆ ที่จะช่วยส่งเสริมให้เทศบาลตำบลคำพอง สามารถดำเนินงานสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้เกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น รวมทั้งนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลคำพอง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลคำพอง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มีเพศ อายุ และประกอบอาชีพ ต่างกัน

3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลคำพอง อำเภอโพนธิชัย จังหวัดร้อยเอ็ด

### 3. สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลคำพอง อำเภอโพนธิชัย จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลคำพอง อำเภอโพนธิชัย จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลคำพอง อำเภอโพนธิชัย จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

4. ประชาชนที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลคำพอง อำเภอโพนธิชัย จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

### 4. ขอบเขตของการวิจัย

#### 4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ผู้สูงอายุซึ่งอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลคำพอง อำเภอโพนธิชัย จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 1,112 คน (สำนักปลัดเทศบาลตำบลคำพอง, 2557, หน้า 3)

#### 4.2 ขอบเขตเนื้อหา

ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลคำพอง อำเภอโพนธิชัย จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็นสามด้าน ได้แก่

- 1) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ด้านขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน

#### 4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ เทศบาลตำบลคำพอง อำเภอโพนธิชัย จังหวัดร้อยเอ็ด

### 5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลคำพอง อำเภอโพนธิชัย จังหวัดร้อยเอ็ด

2. ทำให้ทราบผลของการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลคำพอง อำเภอโพนธิชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประกอบอาชีพต่างกัน

3. ทำให้ทราบว่าข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลคำพอง อำเภอโพนธิชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. นำผลจากการวิจัยครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลคำพอง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## 6. วิธีดำเนินการวิจัย

**6.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย (Population)** ได้แก่ ผู้สูงอายุซึ่งอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลคำพอง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 1,112 คน (สำนักปลัดเทศบาลตำบลคำพอง, 2557, หน้า 3)

**6.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample)** ได้แก่ ผู้สูงอายุซึ่งอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลคำพอง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane) (อ้างใน สุจินต์ ธรรมชาติ, 2549, หน้า 48) จำนวนทั้งสิ้น 294 คน

### 6.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนสามข้อ ได้แก่ เพศ อายุ และการประกอบอาชีพ

**ตอนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลคำพอง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ในสามด้าน ได้แก่ 1) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 3) ด้านขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน ซึ่งมีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Scales) โดยแบ่งระดับของการวัดออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

**ตอนที่ 3** คำถามลักษณะปลายเปิด (Open-ended Question) สอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลคำพอง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้ง 3 ด้าน

**6.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย** ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงอนุมาน คือ การทดสอบสมมติฐาน t-test (Independent) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) หรือ (F-test)

## 7. ผลการวิจัย

7.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลคำพอง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลคำพอง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทั้งสามด้าน เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

เมื่อสรุปผลการวิจัยเป็นรายด้าน สรุปได้ดังนี้

1) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลคำพอง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ 7 ที่ว่า “ภายในสำนักงานสะอาด และเป็นระเบียบ” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 8 ที่ว่า “มีกล่องสำหรับรับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการ”

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลคำพอง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ 3 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติเท่าเทียมกับทุกคน” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 6 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ในการให้บริการ”

3) ด้านขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลคำพอง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ 3 ที่ว่า “การให้บริการผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 8 ที่ว่า “งบประมาณที่จัดไว้สำหรับช่วยเหลือผู้สูงอายุมีจำนวนที่เพียงพอ”

## 7.2 การทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยไว้ว่า ประชาชนซึ่งมีเพศ อายุ และการประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลคำพอง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน ซึ่งผลการเปรียบเทียบสรุปได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนซึ่งมีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลคำพอง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนซึ่งมีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลคำพอง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนซึ่งมีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลคำพอง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนซึ่งมีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลคำพอง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนซึ่งมีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลคำพอง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนซึ่งมีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลคำพอง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

## 8. อภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิจัย มีการนำผลการวิจัยที่น่าสนใจและนำมาอภิปรายผลเพิ่มเติมตามประเด็นต่างๆ ดังนี้

8.1 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลคำพอง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยที่เป็นเช่นนี้ อภิปรายได้ว่า การให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลคำพอง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นที่ยอมรับของประชาชนและการให้บริการสามารถสร้างความพึงพอใจให้ประทับใจประชาชนผู้มาใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็นสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสำนักงานสะอาด และเป็นระเบียบ อุปกรณ์เครื่องมือสำนักงานมีพร้อมสำหรับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้ให้บริการปฏิบัติเท่าเทียมกับทุกคน เกียรติและให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ให้การต้อนรับด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส ขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้บริการมีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังของการติดต่อขอรับบริการ มีเจ้าหน้าที่ดูแลและอธิบายขั้นตอนอย่างชัดเจน ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสาร การดำเนินการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นจึงทำให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลคำพอง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการวิจัยของ **จิราภรณ์ จันทรแก้ว** ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลโพหนอง อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์” พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลโพหนอง อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวม อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ **สมหญิง กลิ่นซ้อน** ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลบ้านดู่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย” พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลบ้านดู่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยรวม อยู่ในระดับมาก

8.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลคำพอง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนซึ่งมีเพศ อายุ และประกอบอาชีพต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนซึ่งมีเพศ อายุ และประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลคำพอง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ ผลการวิจัยที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า การให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลคำพอง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด มีการให้บริการประชาชนด้วยความเสมอภาค มาตรฐานเดียวกัน ให้ความเท่าเทียมกับทุกคน ยึดความถูกต้องตามระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติ จึงทำให้ประชาชนแม้ว่าจะมีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลคำพอง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ **จิราภรณ์ จันทรแก้ว** ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลโพหนอง อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์” พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ

**สมหญิง กลิ่นซ้อ** ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลบ้านดู่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย” พบว่า ประชาชนซึ่งมีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลบ้านดู่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยรวมไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของสอดคล้องกับงานวิจัยของ**จิราภรณ์ จันทร์แก้ว** ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลโพหนอง อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์” พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

## 9. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะและข้อค้นพบ (Fact Findings) จากการวิจัยและการอภิปรายผลแล้วสามารถสรุปผลโดยแบ่งเป็น 2 ระดับ ดังนี้

### 9.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลคำพอง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก ดังนั้น เทศบาลตำบลคำพอง อำเภอโพธิ์ชัย ควรรักษามาตรฐานของการให้บริการประชาชนทั้งสามด้าน คือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน ไว้ต่อไป และนำผลการวิจัย ข้อเสนอแนะของประชาชน และระดับความพึงพอใจของประชาชนในแต่ละด้านมาพิจารณา กำหนดแนวทางการพัฒนาการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลคำพอง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด และปรับปรุงการปฏิบัติให้ดีกว่าที่เป็นอยู่และพัฒนาให้ยิ่งขึ้นๆ ไปจนถึงระดับมากที่สุด โดยคำนึงถึงการบริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นอันดับแรก เพราะมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

### 9.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาค้นคว้าครั้งต่อไป

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลคำพอง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ปรากฏว่า ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่น ๆ ดังนั้น ควรมีการวิจัยสภาพปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไขปัญหา การให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลคำพอง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด

## 10. บรรณานุกรม

กรมการปกครอง. (2543). คู่มือปฏิบัติงานเรื่อง การจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และเมืองพัทยา. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อสาารักชาติดินแดนกรมการปกครอง.

กรมประชาสงเคราะห์. (2543). “มาตราและคู่มือการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ในสถานเด็กกรมประชาสงเคราะห์”. กรุงเทพมหานคร : ม.ป.พ., อัดสำเนา.

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, กระทรวงมหาดไทย. (2552). ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยความพิการให้คนพิการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2553. กรุงเทพฯ



- มหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- \_\_\_\_\_. (2546). แนวคิดคู่มือปฏิบัติงานสภาตำบล และ อบต. กรุงเทพมหานคร.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2548). สถิติสำหรับงานวิจัย. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาสถิติคณะพาณิชยศาสตร์  
และบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กุลธน ธนาพงศธร. (2528). หลักการกำหนดนโยบายของรัฐ. กรุงเทพมหานคร : คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัย  
ธรรมศาสตร์.
- กุลندا โชติมุฑิตะ. (2538). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพ  
มหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางซื่อ”. ภาควิชาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาพัฒนาสังคม).  
กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ครรชิต บรรลุผล. (2554). “ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเชิงรุกของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอคำสูง จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร  
มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- จิตจิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2539). จิตวิทยาการบริการ. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จินตนา บุญบังการ. (2539). การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ. กรุงเทพ  
มหานคร : โรงพิมพ์ฟอร์แมทปริ้นติ้ง.
- จิราภรณ์ จันทร์แก้ว. (2552). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของ  
เทศบาลตำบลโพหนอง อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์” วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.  
บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- จิราวรรณ ไชยทองศรี. (2556). “ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การ  
บริหารส่วนตำบลหนองช้าง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร  
มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ชญัญวัลย์ เชิดชูกิจกุล. (2548). “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์ บริการประชาชน  
แบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร  
มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชานันท์ ถ้าวู้. (2545). “ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารโรงเรียนเลิศหล้า”.  
วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ชวงค์ ฉายะบุตร. (2536). การให้บริการแบบครบวงจรและแนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง.  
กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- ฐาปนีย์ ภูปยุ. (2554). “ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาล  
เขาพระนอน อำเภอปางศิลาทอง จังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.  
บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ดิน ปรัชญพฤทธิ์. (2542). ทฤษฎีองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.
- เทศบาลตำบลคำพอง. (2555). “แผนพัฒนาเทศบาลตำบลคำพอง ประจำปี 2555”. ร้อยเอ็ด : เทศบาล  
ตำบลคำพอง. (อัดสำเนา).

- . (2556). สถิติการให้บริการเทศบาลตำบลคำพอง.ร้อยเอ็ด : เทศบาลตำบลคำพอง. (อัคราเนนา).
- นิตยา ชูโต. (2525). การวิจัยเรื่องคนชราไทย. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาสน์.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2533). รวบรวมบทความการวิจัยและการประเมินผล. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ประสิทธิ์ พรรณพิสุทธิ์. (2537). สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลบุคคลสำคัญของท้องถิ่น. กาฬสินธุ์ : ประสานการพิมพ์.
- พิทักษ์ ตรุษทิม. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตยานนาวา. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พินิจ เนตรพุกกณะ. (2529). คู่มือข้าราชการกรมการปกครอง เล่ม 2. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ ธนวิรัชการพิมพ์.
- พิมลจรรย์ นามวัฒน์และกิตติ วัฒนกุล. (2532). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหาร. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ไพศาล สถิตย์พิพิธ. (2551). “ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ : ศึกษาเฉพาะกรณีชุมชนเทศบาลเมือง อำเภอมือเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์”. สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- ภาษกร ฐานโอภาส. (2554). “ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอนพนาลัย จังหวัดหนองคาย”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- มนธิดา คำก้อน. (2555). “ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอมือเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546).พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพมหานคร : บริษัทนานามีมีบุ๊คเคชั่น.
- วราพรรณ สันตสนะโชค. (2540). “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาญาไท”. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วรายุทธ พงษ์ตัน. (2547). “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับแจ้งความของตำรวจ กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรตำบลประตู่หน้าจุฬาลงกรณ์อำเภอนัญบุรี จังหวัดปทุมธานี”. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต.
- วิภาดา แสนสุข. (2547). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่ง จังหวัดสุรินทร์ สาขาอำเภอรัตนบุรี”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2542). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร : วิสิทธิ์พัฒนา.  
. (2541). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร : ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- ศุภชัย ยาวะประภาษ. (2533). นโยบายสาธารณะ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศุภนิศย์ โชครัตนชัย. (2536). การบริหารการบริการ : พัฒนาคอนอย่างใดเพื่อให้บริการที่ดี. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- ศุภย์สงเสริมประสิทธิภาพ กรมที่ดิน. (2547). การลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติราชการ. กรุงเทพมหานคร : กรมที่ดิน.
- สถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพข้าราชการ. (2537). การพัฒนาประสิทธิภาพในการบริการประชาชนของกระทรวงมหาดไทย. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์พิมพ์อักษร.
- สมชาติ กิจยรรยง.(2536). เทคนิคการให้บริการ. กรุงเทพมหานคร : บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น, ๒๕๓๖.
- สมพงศ์ เกษมสิน. (2516). การบริหารงานบุคคลแผนใหม่. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สมหญิง กลิ่นซ้อน. (2554). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลบ้านดู่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- สมิต สัจฉกร. (2546). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : วิทยุชน.
- สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ. (2550). พฤติกรรมองค์การ. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุรกุล เจนอบรม. (2541). วิสัยทัศน์ผู้สูงอายุและการศึกษานอกระบบที่สำคัญของผู้สูงอายุไทย. กรุงเทพมหานคร : นิชินแอดเวอร์ไทยวิงกรุ๊ป.
- สุรยุทธ วิชาลทรง. (2541). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเสียภาษีรถยนต์ประจำปีกรมการขนส่งทางบก : ศึกษาเฉพาะกรณีในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาการบริหารการพัฒนา. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. (2538). “พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์”. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อมร รักษาสัตย์. (2522). การพัฒนานโยบาย. กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อุทัย หิรัญโต. (2530). ระบบราชการไทย. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

## 11. คำขอบคุณ

สารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลคำพอง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด” สำเร็จได้เพราะผู้วิจัยได้รับความเมตตาจาก พระราชปรีดี วิมล รองอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ที่ได้เปิดสอนหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง ทำให้ผู้วิจัยได้มีโอกาสศึกษา จึงขอกราบนำสการขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ เกียรติเจริญ อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ อุดม พิริยสิงห์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ตลอดจนชี้แนะแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตั้งแต่ต้นจนเสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ ดร.ไพรัช พันชนมภู ประธานกรรมการสอบ รองศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร.สุกิจ ชัยมุสิก และดร.ยุทธนา ปราณีต กรรมการสอบที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ชี้แนะแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ

ขอขอบคุณ นางภัทรนิษฐ์ ยุบลนิത്യ นางสาวสว่างจิตร์ ถินกระไสย์ และจ.ส.ต.บรรเลง ยุบลเขต ผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ตลอดจนชี้แนะแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ

ขอขอบคุณนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลคำพอง ที่ได้อนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ด้วยดี และขอขอบคุณประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทุกท่านที่ช่วยกรุณาตอบแบบสอบถามด้วยดี

ขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด/บรรณารักษ์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอัยเย็ตทุกท่านที่อนุเคราะห์ และให้ความสะดวกในการค้นคว้าเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่ให้คำแนะนำด้วยดีเสมอมา

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน