

**ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพองค์การบริการส่วน
ตำบลวัชบุรี อำเภอวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด**

**HE ELDERLY' SATISFACTION WITH SERVICES OF LIVING ALLOWANCE
PAYMENT AT TAMBON TAWATBURI ADMINSTRATIVE ORGANIZATION
IN TAWATBURI DISTRICT, ROI ET PROVINCE**

เฉลิมพร โพธิ์ศรีขาม¹

CHALERMPORN PHOSRIKHAM

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพองค์การบริการส่วนตำบลวัชบุรี อำเภอวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพองค์การบริการส่วนตำบลวัชบุรี อำเภอวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ดของผู้สูงอายุที่มี เพศ อายุ และอาชีพต่างกันและ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุเกี่ยวกับการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพองค์การบริการส่วนตำบลวัชบุรี อำเภอวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ดกลุ่มตัวอย่างได้แก่ผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพจากองค์การบริหารส่วนตำบลวัชบุรี อำเภอวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 253 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของทาโร ยามานะ (Taro Yaman) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถามมาตรฐานประมาณค่าห้าระดับ จำนวน 40 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.96 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพองค์การบริการส่วนตำบลวัชบุรี อำเภอวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดด้าน เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปน้อย ได้แก่ ด้านการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ด้านการสำรวจผู้สูงอายุที่มีคุณสมบัติเหมาะสม ด้านการคัดเลือกและขออนุมัติผู้สูงอายุรับเบี้ยยังชีพและด้านการติดตาม/รายงานผลการดำเนินงานตามลำดับ 2) ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ผู้สูงอายุที่มีเพศ อายุ และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพองค์การบริการส่วนตำบลวัชบุรี อำเภอวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน 3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพองค์การบริการส่วนตำบลวัชบุรี อำเภอวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด เรียงตามความถี่สูงไปหาต่ำสามอันดับแรก ได้แก่ ควรมีการสำรวจรายชื่อผู้สูงอายุอยู่เสมอหรือทุกสามเดือนเพื่อให้ผู้สูงอายุที่มีสิทธิที่จะได้รับเบี้ยยังชีพได้รับการช่วยเหลือ ควรติดตามตรวจสอบผลการจ่ายเงินที่จ่ายให้แก่ผู้สูงอายุว่าได้รับครบตามจำนวนหรือไม่ หากพบปัญหาให้รีบดำเนินการแก้ไขทันที และควรมีการกั้นเงินงบประมาณสำหรับจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุไว้ล่วงหน้า เพื่อให้การเบิกจ่ายเงินตรงตามกำหนด

¹ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

ABSTRACT

The specific objectives of this thematic paper were: 1) to study the elderly's satisfaction with services of living allowance payment at Tambon Tawatburi Administrative Organization in Tawatburi district, Roi Et province., 2) to compare their satisfaction with services of living allowance payment at the preceding this local unit, resting upon differences in the genders, ages, and careers and, 3) to regulate suggestions for expediting its services of living allowance payment here. The sampling groups were the elderly receiving allowance payment at the aforesaid local unit which have been set through Taro Yamane's formula, gaining the samples of 253 subjects. The instrument used for the research was five-rating-scale questionnaires of 40 question, 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 finding: 1) The elderly's satisfaction with service of living allowance payment at the above local unit were rated 'high' in the overall aspect. Give a single aspect, all four aspects were also scored 'high' These aspects placed in descending order of arithmetic means included: i) disbursement allowances to elderly care, ii) survey of elderly who qualified, iii) selection and approval of the elderly receive care allowances, and iii) track/report on the results of the operation, respectively. 2) Hypothesis testing results confirmed that variables of their genders, age, and careers showed no significant differences in their satisfaction with services of living allowance payment here in the overall aspect. 3) The elderly's suggestion for offering living allowance payment services were recommended in order by high to low. First, should explore a list of elderly people on the regular basis, or every three month so that the elderly, who are entitled to receive a premium care support. Secondly, should monitor the effects of payment paid to the elderly that have been reached, or If problems are found, corrective action should be done immediately. Finally, In order to meet assignment funds disbursement, the budget should be prepared to pay cash allowances for elderly care.

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมประชาสงเคราะห์ซึ่งปัจจุบันได้เปลี่ยนเป็นกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลัก คือ การส่งเสริมให้ประชาชนในสังคมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข โดยเฉพาะประชาชนที่ด้อยโอกาสและประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาสังคมในด้านต่างๆ ทั้งนี้โดยการพัฒนา

ระบบ รูปแบบและวิธีการด้านสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ปัจจุบันประชาชนที่ด้อยโอกาสและได้รับผลกระทบจากปัญหาสังคมมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นและข้อจำกัดด้านอัตราการกำลัง ประกอบกับลักษณะงานด้านสวัสดิการสังคมอันเกี่ยวข้องกับปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุมีความหลากหลายและสลับซับซ้อน มีผลทำให้กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ไม่สามารถจัดบริการด้านสวัสดิการสังคมได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ จึงเสนอให้มีการถ่ายโอนภารกิจด้านสวัสดิการสังคมให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการ การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้กำหนดภารกิจในด้านสวัสดิการสังคมไว้ในแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวม 8 ภารกิจ คือ การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และเงินเพิ่มพิเศษในภาวะเศรษฐกิจถดถอย การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนพิการ การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ ศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุ สถานสงเคราะห์คนชรา การอนุญาตให้ควบคุมหอพักเอกชนตาม พ.ร.บ.หอพัก พ.ศ. 2507 การฉาบปกิฉาบสีและงานสงเคราะห์และจัดสวัสดิการเด็กและเยาวชน (อาหารเสริมนมและอาหารกลางวัน) (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2545, หน้า 270-272)

และจากการที่รัฐบาลประสบผลสำเร็จในการลดอัตราการเพิ่มของประชากร โดยลดอัตราการเกิดทำให้เกิดผลกระทบอีกด้านหนึ่ง คือ ทำให้สัดส่วนของประชากรผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นไปด้วย จากการเพิ่มจำนวนผู้สูงอายุ พบว่า จำนวนผู้สูงอายุกำลังเพิ่มสัดส่วนขึ้นอย่างรวดเร็วคำนวณไว้ว่า ในปี พ.ศ. 2543 พ.ศ. 2553 และ พ.ศ. 2563 จำนวนประชากรผู้สูงอายุในประเทศไทย จะเพิ่มเป็นร้อยละ 9.19, 11.36 และ 15.28 ของประชากรทั้งหมด สภาพปัญหาของผู้อายุทั้งทางด้านความเสื่อมของร่างกาย สภาพจิตใจและสังคม ทำให้รัฐบาลตระหนักว่าควรจะได้เตรียมการช่วยเหลือผู้สูงอายุในกรณีต่าง ๆ จึงได้กำหนดเป็นนโยบายไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ มาตั้งแต่ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2525-2529) จนถึงฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) ซึ่งเป็นฉบับปัจจุบัน ในแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติฉบับที่ 9 ได้มุ่งเน้นการพัฒนาสุขภาพประชาชนและการระดมพลังทั้งสังคมเพื่อสร้างคุณภาพ โดยการพัฒนาระบบสุขภาพทั้งระบบซึ่งเกี่ยวข้องกับองค์กรประชาคม และสถาบันต่างๆ ทั้งในภาคสาธารณสุขและนอกภาคสาธารณสุข (พิสิษฐ์ พิริยาพรหม. 2552, หน้า 15) แต่ถ้าใช้คำนิยามขององค์การสหประชาชาติว่าประชากรผู้สูงอายุนั้นคือ ประชากรวัยสูงอายุ 65 ปีขึ้นไป จะเพิ่มจาก 7.3 ล้านคน (ร้อยละ 11.12) ใน พ.ศ. 2551 เป็น 16 ล้านคน (ร้อยละ 22.73 ของประชากรทั้งหมด) ใน พ.ศ. 2570 หรือ 18 ปีข้างหน้าคนสูงอายุที่การศึกษาต่ำ ไม่ได้อยู่ในระบบประกันสังคมและไม่มีลูกหลานดูแล จะอยู่ในฐานะยากลำบาก รัฐบาลจะต้องเตรียมมาตรการต่างๆ รองรับ เช่น การให้การศึกษาผู้สูงอายุเพื่อช่วยให้พวกเขาปรับตัวได้ดีขึ้น การสร้างหลักประกันทางสังคม สวัสดิการสังคม การจัดการต่างๆ ให้สอดคล้องกับโครงสร้างของประชากรที่เปลี่ยนไป (วิทยากร เชียงกูล. 2551, หน้า 1)

ประกอบกับรัฐบาลมีแนวคิดปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการโดยสถาบัน เช่น บริการสถานสงเคราะห์คนชรา และศูนย์บริการทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุ มาเป็นบริการภายนอกสถาบัน แต่อยู่ภายใต้หลักการชุมชนเป็นฐานและการมีส่วนร่วมของราษฎรในชุมชนแทน คือ บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุซึ่งสวัสดิการในรูปแบบนี้มีความสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540 ในหมวด 3 สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย (มาตรา 54) “บุคคลซึ่งมีอายุเกินหกสิบปีบริบูรณ์และไม่มีรายได้เพียงพอแก่การยังชีพมีสิทธิได้รับความช่วยเหลือจากรัฐ ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ” และหมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐาน

แห่งรัฐ (มาตรา 80) วรรค 2 “รัฐต้องสงเคราะห์คนชรา ผู้ยากไร้ ผู้พิการหรือทุพพลภาพและผู้ด้อยโอกาส ให้มีคุณภาพที่ดีและพึ่งตนเองได้” จะเห็นได้ว่ามีเกณฑ์พิจารณา อยู่ 2 ประการคือ 1) อายุต้องเกิน 60 ปีบริบูรณ์ 2) ไม่มีรายได้เพียงพอแก่การยังชีพและแนวนโยบายพื้นฐานของรัฐต่อสวัสดิการผู้สูงอายุ น่าจะมุ่งเน้นให้ความช่วยเหลือแก่กลุ่มผู้สูงอายุที่ยากจนไม่มีผู้ดูแลและช่วยเหลือตนเองไม่ได้ ในระยะแรกที่เริ่มมีโครงการมีการจ่ายเงินสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพจากงบประมาณของรัฐบาล) ให้คนละ 200 บาทต่อเดือน แต่เมื่อเกิดภาวะเศรษฐกิจช่วงปี พ.ศ. 2540 รัฐได้ปรับเบี้ยยังชีพเพิ่มเป็นคนละ 300 บาทต่อเดือน ต่อมากระทรวงมหาดไทยได้ออกระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 ปรับเพิ่มเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพจากเดิม 300 บาท ต่อเดือนเป็นคนละ 500 บาท ต่อเดือนตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2549 และต่อมากระทรวงมหาดไทยได้ออกระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 ประกอบกับมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 18 ตุลาคม 2554 ให้ปรับเพิ่มเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเป็นแบบขั้นบันได ดังนี้ ช่วงอายุ 60 – 69 ปี ได้รับคนละ 600 บาท/เดือน, ช่วงอายุ 70 – 79 ปี ได้รับคนละ 700 บาท/เดือน, ช่วงอายุ 80 – 89 ปี ได้รับคนละ 800 บาท/เดือน และช่วงอายุ 90 ปี ขึ้นไปได้รับคนละ 1,000 บาท/เดือน เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน

ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลรัษฎา มีหมู่บ้านอยู่ในเขตการปกครอง 12 หมู่บ้าน จำนวนประชากรในเขต อบต. 4,734 คน และจำนวนหลังคาเรือน 1,326 หลังคาเรือน มีผู้สูงอายุที่ได้รับสวัสดิการเบี้ยยังชีพ จำนวน 685 คน จากผลการดำเนินการที่ผ่านมาองค์การบริหารส่วนตำบลรัษฎา อำเภอรัษฎา จังหวัดร้อยเอ็ด ได้ประสบปัญหาในการดำเนินงานด้านสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการดำเนินงานและการให้ความสำคัญด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของผู้บริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รายได้จำนวนบุคลากร และความรู้ความเข้าใจของบุคลากร ทำให้มีปัญหาการให้บริการด้านต่างๆ เช่น ความล่าช้าในการจ่ายเงิน การคัดเลือกผู้สูงอายุของหมู่บ้านที่มีคุณสมบัติตามระเบียบ การพิจารณาผู้ที่สมควรได้รับเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ งบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบล

ดังนั้น ผู้ศึกษาในฐานะผู้รับผิดชอบงานการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลรัษฎา อำเภอรัษฎา จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อนำข้อเสนอแนะ และข้อเท็จจริงที่ได้จากการศึกษาจะได้นำไปใช้ในการพัฒนาปัจจัยต่างๆ ที่จะช่วยส่งเสริมให้องค์การบริหารส่วนตำบลรัษฎา สามารถดำเนินงานสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพ ให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น อาจเป็นแนวทางที่ดี ในการบริหารจัดการด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ รวมทั้งนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงอายุในท้องถิ่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจ รวมทั้งได้ทราบปัญหา และข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นข้อพื้นฐานในการพัฒนาองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลรัษฎา อำเภอรัษฎา จังหวัดร้อยเอ็ด

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพองค์การบริหารส่วนตำบลรัชบุรี อำเภอรัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ของผู้สูงอายุที่มี เพศ อายุ และอาชีพ ต่างกัน

2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพองค์การบริหารส่วนตำบลรัชบุรี อำเภอรัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

3. สมมติฐานการวิจัย

3.1 ผู้สูงอายุที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลรัชบุรี อำเภอรัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

3.2 ผู้สูงอายุที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลรัชบุรี อำเภอรัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

3.3 ผู้สูงอายุที่อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลรัชบุรี อำเภอรัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

4. ขอบเขตของการวิจัย

4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพจากองค์การบริหารส่วนตำบลรัชบุรี อำเภอรัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ในปีงบประมาณ 2557 จำนวน 685 คน

4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรไว้ดังนี้

1) ตัวแปรต้น ได้แก่ สถานภาพส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ และอาชีพ
2) ตัวแปรตาม ได้แก่ มีความพึงพอใจต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลรัชบุรี อำเภอรัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ใน 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านการสำรวจผู้สูงอายุที่มีคุณสมบัติเหมาะสม
- 2) ด้านการคัดเลือกและขออนุมัติผู้สูงอายุรับเบี้ยยังชีพ
- 3) ด้านการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
- 4) ด้านการติดตาม/รายงานผลการดำเนินงาน

4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลรัชบุรี อำเภอรัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

5.1 ทำให้ทราบความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลรัชบุรี อำเภอรัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

5.2 ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลรัชบุรี อำเภอรัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ของผู้สูงอายุที่มี เพศ อายุ และอาชีพ ต่างกัน

5.3 ทำให้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพองค์การบริหารส่วนตำบล
ธวัชบุรี อำเภोधวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

6. วิธีการดำเนินการวิจัย

6.1 ประชากร

ได้แก่ ผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพจากองค์การบริหารส่วนตำบลธวัชบุรี อำเภोधวัชบุรี จังหวัด
ร้อยเอ็ด ในปีงบประมาณ 2557 จำนวน 685 คน

6.2 กลุ่มตัวอย่าง

ได้แก่ ผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพจากองค์การบริหารส่วนตำบลธวัชบุรี อำเภोधวัชบุรี จังหวัด
ร้อยเอ็ด ในปีงบประมาณ 2557 จำนวน 253 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของทาโร
ยามาเน (Taro Yamane) (บุญชม ศรีสะอาด, 2535 หน้า 40.) แล้วทำการสุ่มแบบง่าย (Simple Random
Sampling) ด้วยวิธีการจับสลาก

6.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม
ข้อมูลที่สร้างขึ้นจากการศึกษาทฤษฎี แนวคิด เอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยข้อคำถามได้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์
ที่ต้องการศึกษาและแบ่งข้อคำถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และอาชีพ
ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ
องค์การบริหารส่วนตำบลธวัชบุรี อำเภोधวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ด้าน
จำนวน 40 ข้อ ดังนี้

1. ด้านการสำรวจผู้สูงอายุที่มีคุณสมบัติเหมาะสม มี 10 ข้อ
2. ด้านการคัดเลือกและขออนุมัติผู้สูงอายุรับเบี้ยยังชีพ มี 10 ข้อ
3. ด้านการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มี 10 ข้อ
4. ด้านการติดตาม/รายงานผลการดำเนินงาน มี 10 ข้อ

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

- 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพมาก
- 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Questionnaires) เพื่อสอบถามข้อเสนอ
แนะเกี่ยวกับการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลธวัชบุรี อำเภोधวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

6.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

6.4.1 สถิติการบรรยาย (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สำหรับบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล

6.4.2 สถิติอนุมานหรืออ้างอิง (Inferential Statistics) ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) F-test

7. ผลการวิจัย

ผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลรั้วบุรี อำเภอรั้วบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด สามารถสรุปผลได้ดังนี้

7.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 62.06 มีอายุ 71-80 ปี จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 47.04 และมีอาชีพเป็น เกษตรกร จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 41.11 ไม่ได้ประกอบอาชีพ จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 38.34 รับจ้าง/ลูกจ้าง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 13.83 และค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 6.72

7.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลรั้วบุรี อำเภอรั้วบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลรั้วบุรี อำเภอรั้วบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ รองลงมา ได้แก่ ด้านการสำรวจผู้สูงอายุที่มีคุณสมบัติเหมาะสมและด้านการคัดเลือกและขออนุมัติผู้สูงอายุรับเบี้ยยังชีพ ด้านการติดตาม/รายงานผลการดำเนินงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1) **ด้านการสำรวจผู้สูงอายุที่มีคุณสมบัติเหมาะสม** พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลรั้วบุรี อำเภอรั้วบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 6 ที่ว่า “มีการประชาสัมพันธ์ผู้ได้รับเบี้ยยังชีพตามหอกระจายข่าว/ติดประกาศ” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 5 ที่ว่า “อบต. มีการประกาศรายชื่อผู้ได้รับเบี้ยยังชีพตามมติหมู่บ้านให้ประชาชนผู้มีอายุ 60 ปีขึ้นไปทราบ”

2) **ด้านการคัดเลือกและขออนุมัติผู้สูงอายุรับเบี้ยยังชีพ** พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลรั้วบุรี อำเภอรั้วบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 10 ที่ว่า “การอนุมัติเป็นไปตามระเบียบและหลักเกณฑ์ที่กำหนด” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 5 ที่ว่า “อบต. แจ้งข่าวประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดประชุมประชาคมหมู่บ้านทุกครั้ง”

3) **ด้านการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ** พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลรั้วบุรี อำเภอรั้วบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 6 ที่ว่า “การเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพมีความรวดเร็วและตามเวลา กำหนด” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 5 ที่ว่า “การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ อบต. มีความโปร่งใส”

4) **ด้านการติดตาม/รายงานผลการดำเนินงาน** พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลวัชบุรี อำเภอวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 3 ที่ว่า “มีหน่วยงานออกไปติดตามผลการจ่ายเบี้ยยังชีพ” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 8 ที่ว่า “มีความเข้าใจในหลักการและระเบียบการการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ”

7.3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลวัชบุรี อำเภอวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

สมมติฐานที่ 1 ผู้สูงอายุที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลวัชบุรี อำเภอวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลวัชบุรี อำเภอวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

สมมติฐานที่ 2 ผู้สูงอายุที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลวัชบุรี อำเภอวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลวัชบุรี อำเภอวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

สมมติฐานที่ 3 ผู้สูงอายุที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลวัชบุรี อำเภอวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลวัชบุรี อำเภอวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

7.4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลวัชบุรี อำเภอวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

โดยสรุป ผู้สูงอายุได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลวัชบุรี อำเภอวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด เรียงตามความถี่สูงไปหาต่ำสามอันดับแรก ได้แก่ ควรมีการสำรวจรายชื่อผู้สูงอายุอยู่เสมอหรือทุกสามเดือน เพื่อให้ผู้สูงอายุที่มีสิทธิที่จะได้รับเบี้ยยังชีพได้รับการช่วยเหลือ ควรติดตามตรวจสอบผลการจ่ายเงินที่จ่ายให้แก่ผู้สูงอายุว่าได้รับครบตามจำนวนหรือไม่ หากพบปัญหาให้รีบดำเนินการแก้ไขทันที และควรมีการกันเงินงบประมาณสำหรับจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุไว้ล่วงหน้า เพื่อให้การเบิกจ่ายเงินตรงตามกำหนด

8. การอภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลวัชบุรี อำเภอวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งสี่ด้านคือ 1) ด้านการสำรวจผู้สูงอายุที่มีคุณสมบัติ

เหมาะสม 2) ด้านการคัดเลือกและขออนุมัติผู้สูงอายุรับเบี้ยยังชีพ 3) ด้านการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ 4) ด้านการติดตาม/รายงานผลการดำเนินงาน และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

8.1 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลวัชบุรี อำเภอวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลวัชบุรี อำเภอวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้งสี่ด้าน อยู่ในระดับมาก **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** องค์การบริหารส่วนตำบลวัชบุรี ได้ให้ความสำคัญในการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุ โดยมีดำเนินการตามระเบียบ ปฏิบัติตามขั้นตอนอย่างเคร่งครัด มีความเสมอภาค มีการดูแลเอาใจใส่และมีจิตสำนึกในการบริการประชาชน อีกทั้งคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลวัชบุรี ได้ให้ความสำคัญในด้านสวัสดิการของผู้สูงอายุ มีการจัดกิจกรรมแก่ผู้สูงอายุ รวมทั้งส่งเสริม ดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุให้มีสุขภาพที่ดี และมีจิตใจที่เบิกบาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **พัชรินทร์ กุลกิจ** ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดการเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเมืองไพร อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด” ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเมืองไพร อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ **นิภาวศุทธิ ประชานุรักษ์** ได้ทำการ ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย” ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้งสี่ด้าน สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1) **ด้านการสำรวจผู้สูงอายุที่มีคุณสมบัติเหมาะสม** พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลวัชบุรี อำเภอวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลวัชบุรี มีสำรวจผู้สูงอายุที่มีคุณสมบัติเหมาะสมในการรับเบี้ยยังชีพ โดยได้ลงสำรวจข้อมูลจริง โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และผู้นำชุมชน และได้ดำเนินการตามขั้นตอนในการสำรวจข้อมูลของผู้สูงอายุ ที่มีคุณสมบัติเหมาะสม ทำให้การสำรวจข้อมูลมีความถูกต้องและเป็นจริง สอดคล้องกับงานวิจัยของ **เฉลิมชัย ประทุมรุ่ง** ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลประชาพัฒนา อำเภอลำดวน จังหวัดมหาสารคาม” พบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลประชาพัฒนา อำเภอลำดวน จังหวัดมหาสารคาม ด้านขั้นตอนการสำรวจข้อมูล อยู่ในระดับมาก

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 6 ที่ว่า “มีการประชาสัมพันธ์ผู้ได้รับเบี้ยยังชีพตามหอกระจายข่าว/ติดประกาศ” **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลวัชบุรี ได้มีนโยบายให้มีการประชาสัมพันธ์ ให้ผู้สูงอายุได้รับทราบข้อมูลข่าวสารตามหอกระจาย/ติดประกาศ เพื่อให้ผู้สูงอายุได้รับทราบข้อมูลรวมทั้งหลักเกณฑ์ในการคัดเลือก สำรวจข้อมูล

ของผู้สูงอายุ ตามเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อให้ครอบคลุมและเสมอภาค รวมทั้งได้ทั้งสวัสดิการแก่ผู้สูงอายุได้อย่างทั่วถึง และเป็นธรรมมากที่สุด จึงทำให้ข้อที่ 6 มีความค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดของ **เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์** ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ในการช่วยแก้ไขปัญหาค่าเฉลี่ยที่ต่ำกว่าประชาชนและความพึงพอใจที่มีต่อความตั้งใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 5 ที่ว่า “อบต. มีการประกาศรายชื่อผู้ได้รับเบี้ยยังชีพตามมติหมู่บ้านให้ประชาชนผู้มีอายุ 60 ปีขึ้นไปทราบ” **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** เนื่องจาก องค์การบริหารส่วนตำบลวัชบุรี ได้ดำเนินการประกาศรายชื่อผู้รับเบี้ยยังชีพตามมติของหมู่บ้านให้ประชาชนทราบ และเป็นไปตามหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้สูงอายุ แต่เนื่องจากในการประกาศหรือการแจ้งให้ผู้สูงอายุทราบบางครั้ง ในกระบวนการดำเนินงานมีความล่าช้า จึงทำให้มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดของ **โวลแมน (Wolman)** ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Filling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

2) **ด้านการคัดเลือกและขออนุมัติผู้สูงอายุรับเบี้ยยังชีพ** พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลวัชบุรี อำเภอวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** การดำเนินการคัดเลือกผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวัชบุรี ได้ดำเนินการคัดเลือกและขออนุมัติผู้สูงอายุรับเบี้ยยังชีพ ที่มีคุณสมบัติตามระเบียบกรมประชาสงเคราะห์ว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพสำหรับผู้สูงอายุ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ซึ่งได้ระบุคุณสมบัติของผู้สูงอายุไว้อย่างชัดเจน และในการขออนุมัติ องค์การบริหารส่วนตำบลวัชบุรี ได้ปฏิบัติตามระเบียบและขั้นตอนอย่างเคร่งครัดสอดคล้องกับงานวิจัยของ **นฤมล สิงห์เงา** ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ : กรณีศึกษา เทศบาลตำบลบัวบาน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์” ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลบัวบาน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านขั้นตอนการจัดทำบัญชีรายชื่ออยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ **เฉลิมชัย ประทุมรุ่ง** ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลประชาพัฒนา อำเภอลำดวน จังหวัดมหาสารคาม” พบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลประชาพัฒนา อำเภอลำดวน จังหวัดมหาสารคาม ด้านขั้นตอนการจัดทำบัญชีรายชื่ออยู่ในระดับปานกลาง

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 10 ที่ว่า “การอนุมัติเป็นไปตามระเบียบและหลักเกณฑ์ที่กำหนด” **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** เนื่องจากการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวัชบุรี มีการปฏิบัติตามระเบียบและหลักเกณฑ์อย่างเคร่งครัด เป็นไปตามลำดับขั้นตอนรวมทั้งการอนุมัติเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุเป็นไปตามระเบียบและหลักเกณฑ์อย่างถูกต้อง จึงทำให้มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดของ **จินตนา โยธาศรี** กล่าวว่า ความพึงพอใจ ความรู้สึกสนใจ อิ่มเอมใจที่เกิดร่วมกับการได้บรรลุผลสำเร็จหรือสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายหรือความคาดหวัง หรือได้รับการตอบสนองความต้องการ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 5 ที่ว่า “อบต. แจ่งข้าว ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดประชุมประชาคมหมู่บ้านทุกครั้ง” **ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า** เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลวัชบุรี ได้มีการจัดประชุมประชาคมหมู่บ้านอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ประชาชน หรือผู้สูงอายุ ได้รับทราบข่าวสาร และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้ตรงตามความต้องการของชุมชน/หมู่บ้าน แต่ในบางครั้ง การแจ่งข้าวในการประชาสัมพันธ์อาจไม่ถึงถึงเพราะในบางครั้ง หอกระจายข่าวในหมู่บ้านหรือระบบเสียงตามสายได้ชำรุดใช้การไม่ได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ **โชติช่วง ภิรมย์** กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจาก 1) การให้บริการอย่างเป็นธรรมชาติ 2) การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา 3) การให้บริการเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 5) การให้บริการที่มีความก้าวหน้า

3) ด้านการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลวัชบุรี อำเภอวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก **ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า** เนื่องจากการองค์การบริหารส่วนตำบลวัชบุรี มีนโยบายในการเบิกจ่ายที่เป็นไปตามระเบียบและหลักเกณฑ์ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมีความรับผิดชอบหน้าที่ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและสามารถตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ มีความรู้เกี่ยวกับระบบงานของตนและขององค์กรเป็นอย่างดี จึงทำให้ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ **นฤมล สิงห์เงา** ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ : กรณีศึกษา เทศบาลตำบลบัวบาน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์” ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลบัวบาน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพ อยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ **เฉลิมชัย ประทุมรุ่ง** ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลประชาพัฒนา อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม” พบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลประชาพัฒนา อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ด้านขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพ อยู่ในระดับปานกลาง

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ข้อ 6 ที่ว่า “การเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพ มีความรวดเร็วและตามเวลากำหนด” **ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า** ทั้งนี้เป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ต่องานที่ได้รับมอบหมาย รักษาเวลา ปฏิบัติงานได้รวดเร็ว สามารถกำหนดเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการในแต่ละขั้นตอน ทำให้การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วเป็นที่น่าพอใจยิ่งขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ **โชติช่วง ภิรมย์** กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจาก 1) การให้บริการอย่างเป็นธรรมชาติ 2) การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา 3) การให้บริการเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 5) การให้บริการที่มีความก้าวหน้า

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 5 ที่ว่า “การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ อบรม มีความโปร่งใส” **ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า** เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ บางคนมีการปฏิบัติหน้าที่เคร่งครัด และยึดถือระเบียบกฎหมายมากเกินไป จึงทำให้

ประชาชนบางคนมีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานไม่มีความโปร่งใส และมีการเลือกปฏิบัติ จากการศึกษาปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ดังนั้นจึงทำให้มีระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยที่ต่ำกว่าข้ออื่น

4) **ด้านการติดตาม/รายงานผลการดำเนินงาน** พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลวัชบุรี อำเภอวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก **ที่เป็นชนนื้ออภิปรายได้ว่า** เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลวัชบุรี มีการติดตามและรายงานผลการดำเนินงานในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยมีการตรวจสอบผลและรายงานผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ และเป็นปัจจุบัน แต่เนื่องจากในการดำเนินงานติดตามและรายงานผลการดำเนินงานในบางครั้งอาจจะมีความล่าช้า และข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมีจำนวนไม่เพียงพอ สอดคล้องกับแนวความคิดของ **โชติช่วง ภิรมย์** กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจาก 1) การให้บริการอย่างเป็นธรรม 2) การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา 3) การให้บริการเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 5) การให้บริการที่มีความก้าวหน้า และสอดคล้องกับแนวความคิดของ **จินตนา โยธาศรี** กล่าวว่า ความพึงพอใจ ความรู้สึกสนใจ อิ่มเอมใจที่เกิดร่วมกับการได้บรรลุผลสำเร็จหรือสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายหรือความคาดหวัง หรือได้รับการตอบสนองความต้องการ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 3 ที่ว่า “มีหน่วยงานออกไปติดตามผลการจ่ายเบี้ยยังชีพ” เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ **ที่เป็นชนนื้ออภิปรายได้ว่า** เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลวัชบุรี มีนโยบายที่จะให้การบริการด้านสวัสดิการมีความทั่วถึง จึงมีหน่วยงานออกติดตามผลการจ่ายเบี้ยยังชีพ เพื่อที่ได้ทราบข้อมูลและปัญหาในการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ และนำมาปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับแนวความคิดของ **เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์** ที่กล่าวว่า “ความพึงพอใจเป็นของผู้รับ บริการต่อเจ้าหน้าที่ ในการช่วยแก้ไขปัญหาปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนและความพึงพอใจที่มีต่อความตั้งใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน”

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือข้อ 8 ที่ว่า “มีความเข้าใจในหลักการ และระเบียบการการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ” **ที่เป็นชนนื้ออภิปรายได้ว่า** องค์การบริหารส่วนตำบลวัชบุรีได้มีการจัดประชุมชี้แจงแนวทางการปฏิบัติในการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุอยู่เสมอ แต่เนื่องจากในบางครั้งผู้สูงอายุบางท่านไม่สามารถเข้าร่วมการประชุมชี้แจงได้ จึงทำให้ยังไม่เข้าใจในหลักการและระเบียบการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ สอดคล้องกับแนวความคิดของ **จินตนา โยธาศรี** กล่าวว่า ความพึงพอใจ ความรู้สึกสนใจ อิ่มเอมใจที่เกิดร่วมกับการได้บรรลุผลสำเร็จหรือสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายหรือความคาดหวัง หรือได้รับการตอบสนองความต้องการ

8.2 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลวัชบุรี อำเภอวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า

1) **เพศ** พบว่า ผู้สูงอายุที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลวัชบุรี อำเภอวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ไม่

สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis) **ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า** การจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ มีการให้บริการประชาชนด้วยความเสมอภาค ตามหลักเกณฑ์และระเบียบ ให้ความเท่าเทียมกับทุกคน ยึดความถูกต้องตามระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติ จึงทำให้ผู้สูงอายุแม้ว่าจะมีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ **นฤมล สิงห์เงา** ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ : กรณีศึกษา เทศบาลตำบลบัวบาน อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์” ผลการเปรียบเทียบพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลบัวบาน อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมและรายชั้นตอนไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ **เฉลิมชัย ประทุมรุ่ง** ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลประชาพัฒนา อำเภอลำปำ จันทมหาราศาคม” ผลการเปรียบเทียบพบว่า ประชาชนผู้สูงอายุที่มีเพศ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลประชาพัฒนา อำเภอลำปำ จันทมหาราศาคม ไม่แตกต่างกัน

2) อายุ พบว่า ผู้สูงอายุที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลธวัชบุรี อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis) **ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า** การจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุ ในการให้บริการด้วยมาตรฐานเดียวกัน ได้รับการปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบที่มีความสุภาพอ่อนน้อมเป็นกันเองต่อประชาชนที่มาใช้บริการด้วยมาตรฐานเดียวกัน เท่าเทียมกันไม่มีการเลือกปฏิบัติ บริการตามลำดับ ก่อน- หลัง แม้ว่าจะมีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ **นฤมล สิงห์เงา** ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ : กรณีศึกษา เทศบาลตำบลบัวบาน อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์” ผลการเปรียบเทียบพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลบัวบาน อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมและรายชั้นตอนไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ **เฉลิมชัย ประทุมรุ่ง** ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลประชาพัฒนา อำเภอลำปำ จันทมหาราศาคม” ผลการเปรียบเทียบพบว่า ประชาชนผู้สูงอายุที่มีเพศ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลประชาพัฒนา อำเภอลำปำ จันทมหาราศาคม ไม่แตกต่างกัน

3) อาชีพ พบว่า ผู้สูงอายุที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลธวัชบุรี อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis) ผลการวิจัยสรุปว่า **ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า** เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลธวัชบุรี มีขั้นตอนและมีแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจน และได้ดำเนินการชี้แจงให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุ ในขั้นตอนและหลักเกณฑ์การได้รับเบี้ยยังชีพอยู่เสมอ จึงทำให้ผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในระบบการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเป็นอย่างดี รวมทั้งองค์การบริหารส่วนตำบลธวัชบุรี มีนโยบายในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่เป็นไปตามระเบียบและหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ จึงทำให้

ผู้สูงอายุแม้ว่าจะมีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ **เฉลิมชัย ประทุมรุ่ง** ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลประชาพัฒนา อำเภอลำดวน จังหวัดมหาสารคาม” ผลการเปรียบเทียบพบว่า ประชาชนผู้สูงอายุที่มีเพศ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลประชาพัฒนา อำเภอลำดวน จังหวัดมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน

9. ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลวังขุรี อำเภอร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด มีข้อเสนอแนะที่ได้จากการค้นพบ (Fact Findings) ดังต่อไปนี้

9.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลวังขุรี อำเภอร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้งสี่ด้าน อยู่ในระดับมาก ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลวังขุรี อำเภอร้อยเอ็ด ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และพัฒนาการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพทั้งสี่ด้าน ซึ่งประกอบด้วยด้านการสำรวจผู้สูงอายุที่มีคุณสมบัติเหมาะสม, ด้านการคัดเลือกและขออนุมัติผู้สูงอายุรับเบี้ยยังชีพ, ด้านการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, และด้านการติดตาม/รายงานผลการดำเนินงาน ให้ดียิ่งขึ้นเพื่อที่จะทำให้ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลวังขุรี อำเภอร้อยเอ็ด ในระดับมากที่สุดต่อไป

และมีข้อเสนอแนะเป็นรายด้านและรายข้อ ดังต่อไปนี้

1) **ด้านการสำรวจผู้สูงอายุที่มีคุณสมบัติเหมาะสม** พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลวังขุรี อำเภอร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลวังขุรี อำเภอร้อยเอ็ด ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และพัฒนาการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ด้านการสำรวจผู้สูงอายุที่มีคุณสมบัติเหมาะสม ให้ดีมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นโดยการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร สำรวจผู้สูงอายุที่มีคุณสมบัติเหมาะสม และเปิดเผยข้อมูลที่ได้จากการสำรวจด้วยความโปร่งใสเพื่อที่จะทำให้ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลวังขุรี อำเภอร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ในระดับมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 6 ที่ว่า “มีการประชาสัมพันธ์ผู้ได้รับเบี้ยยังชีพตามหอกระจายข่าว/ติดประกาศ” ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลวังขุรี อำเภอร้อยเอ็ด ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และพัฒนาการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพโดยการประชาสัมพันธ์ผู้ได้รับเบี้ยยังชีพตามหอกระจายข่าว/ติดประกาศ ให้ดีมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นโดยการเพื่อที่จะทำให้ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลวังขุรี อำเภอร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ในระดับมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าน้อยที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 5 ที่ว่า “อบต. มีการประกาศรายชื่อผู้ได้รับเบี้ยยังชีพตามมติหมู่บ้านให้ประชาชนผู้มีอายุ 60 ปีขึ้นไปทราบ” ดังนั้น องค์การบริหาร

ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และพัฒนาการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพในการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ อบต. ด้วยความความโปร่งใส ให้ดีมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นโดยการเพื่อที่จะทำให้ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลวัชบุรี อำเภอวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ในระดับมากที่สุดต่อไป

4) ด้านการติดตาม/รายงานผลการดำเนินงาน พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลวัชบุรี อำเภอวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลวัชบุรี อำเภอวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และพัฒนาการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพด้านการติดตาม/รายงานผลการดำเนินงาน ให้ดีมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นโดยการเพื่อที่จะทำให้ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลวัชบุรี อำเภอวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ในระดับมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 3 ที่ว่า “มีหน่วยงานออกไปติดตามผลการจ่ายเบี้ยยังชีพ” เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลวัชบุรี อำเภอวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และพัฒนาการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ในการมีหน่วยงานออกไปติดตามผลการจ่ายเบี้ยยังชีพให้ดีมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยการเพื่อที่จะทำให้ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลวัชบุรี อำเภอวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ในระดับมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือข้อ 8 ที่ว่า “มีความเข้าใจในหลักการ และระเบียบการการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ” ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลวัชบุรี อำเภอวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และพัฒนาการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพในการมีความเข้าใจในหลักการ และระเบียบการการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพให้ดีมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยการเพื่อที่จะทำให้ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลวัชบุรี อำเภอวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ในระดับมากที่สุดต่อไป

9.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

การวิจัย ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลวัชบุรี อำเภอวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด มีข้อจำกัดบางประการที่ไม่สามารถศึกษาให้ครบทุกแง่มุมได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอเสนอให้ผู้สนใจได้วิจัยต่อยอดจากการวิจัยเรื่องนี้ดังต่อไปนี้

1) จากผลการวิจัยพบว่า ด้านการติดตาม/รายงานผลการดำเนินงานมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมากแต่ค่าเฉลี่ยน้อยกว่าทุกด้าน ดังนั้นควรวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการติดตามและรายงานผลการดำเนินงานการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวัชบุรี อำเภอวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

2) จากผลการวิจัยพบว่า การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ อบต. มีความโปร่งใสมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าทุกข้อคำถามจากจำนวนทั้งหมด 40 ข้อ ดังนั้นควรวิจัยการนำหลักธรรมาภิบาลไปใช้ในการให้บริการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวัชบุรี อำเภอวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

10. บรรณานุกรม

1) ภาษาไทย

(1) หนังสือทั่วไป

กรมการปกครอง กองราชการส่วนตำบล. คู่มือพนักงานส่วนตำบล. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น กรมการปกครอง, 2539.

กรมประชาสงเคราะห์ (2543). ระเบียบกรมประชาสงเคราะห์ว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ สำหรับผู้สูงอายุ พ.ศ. 2543. กรุงเทพฯ : กรมประชาสงเคราะห์.

_____. (2545). ระเบียบกรมประชาสงเคราะห์ว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพสำหรับผู้สูงอายุ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2543. กรุงเทพฯ : กรมประชาสงเคราะห์.

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2545). พระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (แก้ไขเพิ่มเติม ถึง ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546. ประสานมิตร.

_____. (2545). มาตรฐานการพัฒนาและสงเคราะห์ผู้พิการ. กรุงเทพฯ : ชุมชนสหกรณ์การเกษตร แห่งประเทศไทย.

กระทรวงมหาดไทย. (2548). แนวทางการดำเนินงานตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจ่ายเงิน สงเคราะห์เพื่อการยังชีพขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ปี พ.ศ. 2548. กรุงเทพฯ : กระทรวง มหาดไทย.

กัลยา กาญจนภรณ์. (2542). พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน (จิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว). นครปฐม : คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏนครปฐม.

กิติมา ปรีดีติลล. (2529). ทฤษฎีการบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ธนการพิมพ์.

จินตนา โยธาศรี. (2539). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่องานบริการพยาบาล ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล. ม.ป.ท. : ม.ป.ท.,

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : สมาคมนิสิตเก่าจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

โชติช่วง ภิรมย์. (2538). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริหารสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์. คณะพัฒนาสังคม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

นวลจันทร์ เงามประเสริฐ. (2540). ความพึงพอใจในการบริหารของผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชราบ้าน บางแค. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

นิตา ชูโต. (2532). คนชราไทย. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บุญชม ศรีสะอาด. (2534). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : อุกษาการพิมพ์.

ประทาน คงฤทธิศึกษากร. (2526). การพัฒนาทางการเมืองไทยโดยกระบวนการปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ประหยัด หงส์ทองคำ. (2526). การพัฒนาทางการเมืองไทยโดยกระบวนการปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ และคณะ. (2531). อาชญากรรมพื้นฐานกับกระบวนการยุติธรรม : ปัญหาอุปสรรค และแนวทางควบคุม. กรุงเทพฯ : การพิมพ์พระนคร.

- พิสิษฐ์ พิริยาพรรณ. (2552). พัฒนาแนวทางและรูปแบบการจัดการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุที่เป็นโรคเรื้อรังเชิงรุก
ในวาระระบบบริการปฐมภูมิและเวชศาสตร์ครอบครัว. ปีที่ 1 ฉบับที่ 2. มีนาคม – มิถุนายน.
มัทนา โชควรรวัฒนา. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการ การให้บริการของ
กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตธนบุรี. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
มรกต สิงหะเคนทร์. (2542). การประเมินผลการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพสำหรับผู้สูงอายุจากกรมประชาสงเคราะห์.
นนทบุรี : สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.
- วิทยากร เชียงกุล. (2551). การศึกษากับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม (รายงานสภาวะฯ ปี 51 - 52).
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- ศิริวรรณ ศิริบุญ และมาลินี วงษ์สิทธิ์. (2541). การประเมินผลโครงการนำร่องการจัดตั้งศูนย์บริการทางสังคม
สำหรับผู้สูงอายุ : ผลการศึกษาจากข้อมูลเชิงปริมาณและข้อมูลเชิงคุณภาพ. กรุงเทพฯ : สถาบัน
ประชากรศาสตร์.
- สมชาย วัฒนา. (2539). การประกันสังคม : กรณีบ้านกาญจนาภิเษกตามระบบประกันสังคมไทย. กรุงเทพฯ :
วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร.
- สมพงษ์ บุญมา. (2539). ความพึงพอใจของประชาชนสองฝั่งคลองแสนแสบต่อการจัดการขยะกรุงเทพมหานคร.
กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สำนักงานส่งเสริมสุขภาพ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข. (2542). การส่งเสริมและดูแลผู้สูงอายุ. นนทบุรี
: ชุมชนสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย,
- สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. (2545). คู่มือการปฏิบัติงานด้านการกระจายอำนาจให้แก่องค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี.
- สุรกุล เจนอบรม. (2533). วิทยาการผู้สูงอายุ กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อภิญา เวชชัย. (2547). การศึกษาโครงการกองทุนส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุและครอบครัวในชุมชน
โครงการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ. นนทบุรี : สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข,
- อุทัย หิรัญโต. (2523). การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- อุมาพร อุดมทรัพย์กุล. (2535). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในชีวิตผู้สูงอายุ. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยมหิดล.

(2) วิทยานิพนธ์ / สารนิพนธ์

- กล้า ทองขาว. (2534). การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ :
กรณีศึกษานโยบายรณรงค์เพื่อการเรียนรู้หนังสือแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์ พบ.ด. การบริหารการพัฒนา.
กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ถ่ายเอกสาร.
- กาญจนา ปภาทิสสี. (2541). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐานของ
เจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในจังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์ พบ.ม. การบริหารการพัฒนา.
กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ถ่ายเอกสาร

เทพศักดิ์ บุญรัตน์. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ พบ.ต. (การบริหารการพัฒนา). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ถ่ายเอกสาร.

ไพศาล ถิตย์พิพิธ. (2551). ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพในชุมชนเทศบาลเมือง อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์. สารนิพนธ์มหาบัณฑิต. กาฬสินธุ์ : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัยกาฬสินธุ์.

สุพัตรา ธารานุกูล. (2544). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในชีวิตผู้สูงอายุ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. จิตวิทยาการศึกษา มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

อุไรวรรณ พันธุ์ประพันธ์. (2533). การคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก : ปัญหาการนำนโยบายไปปฏิบัติ. วิทยานิพนธ์ ร.ป.ม. รัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ถ่ายเอกสาร.

(3) รายงานการวิจัย

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. กรุงเทพฯ : ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ระพีพรรณ คำหอม และคนอื่น ๆ. (2547). รายงานวิจัยเรื่องโครงการประเมินผลการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพสำหรับผู้สูงอายุ. กรุงเทพฯ : บางกอกบล๊อค.

(4) บทความในวารสาร

ปราโมทย์ ประสาทกุล. (2546). “แวดวงประชากร”, ใน วารสารประชากรและการพัฒนา. กุมภาพันธ์ - มีนาคม 2546. 23(3) : 5.

_____. (2546) “แวดวงประชากร”, ใน วารสารประชากรและการพัฒนา. กุมภาพันธ์ - มีนาคม 2547. 24(6) : 5.

_____. (2548). “แวดวงประชากร”, ใน วารสารประชากรและการพัฒนา. กุมภาพันธ์ - มีนาคม 2548. 25(5) : 5.

2. ภาษาอังกฤษ

Edwards, J.N. and D.I., Klemmack. (1973). “Correlates of Lift Satisficfaction : A Reexamination.” Journal If Gerentology. 28 : 497-502.

Maslow, AH. (1970). Management and Personality. 2nd New York : Harper and Row,

Vroom. (1964). Working and Motivation. New York : John Wiley and Sons, Inc.,

11. คำขอบคุณ

สารนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลวัชบุรี อำเภอวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด สำเร็จลงได้เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์จากทางมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด และบุคคลหลายท่านที่ได้กรุณาช่วยเหลือให้ข้อมูล ข้อเสนอแนะ คำปรึกษาแนะนำ ความคิดเห็นและกำลังใจ

ขอกราบขอบพระคุณ ดร.ไพรัช พันธ์ชมพู อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลัก ผศ.ดร.สมเกียรติ เกียรติเจริญ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ร่วม ที่ได้ให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา ตลอดจนตรวจแก้ไข อันเป็นประโยชน์ แก่ผู้วิจัย

ขอกราบขอบพระคุณ นางสาวอมรมิตร มงคลเคหา รองปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด นางประนอม แสนสวนจิตร นักวิชาการคลัง 7ว เทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด และนายอดุลเดช เทพภิบาล หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล องค์การบริหารส่วน ตำบลธวัชบุรี อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพ เครื่องมือวิจัย

ขอกราบขอบพระคุณนายกองค์การบริหารส่วนตำบลธวัชบุรี ผู้สูงอายุทุกท่าน และเจ้าหน้าที่ ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือ ในด้านการให้ข้อมูลและการเก็บข้อมูลในการค้นคว้าวิจัย ที่ทำให้งานวิจัยของผู้วิจัยสำเร็จลุล่วง

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ และประสบการณ์ตลอดระยะเวลาที่ศึกษา พนักงานเจ้าหน้าที่ เพื่อนนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา รัฐศาสตร์ การปกครองทุกท่าน ที่เป็นกำลังใจ คณะผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานทุกท่าน รวมถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่มีได้ กล่าวนามไว้ ณ ที่นี้ ที่ให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือ และให้กำลังใจด้วยดีเสมอมา

ขอขอบพระคุณบิดา มารดา ครู อาจารย์ ครอบครัว และผู้มีอุปการคุณทุกท่านที่ช่วยส่งเสริม สนับสนุนกระตุ้นเตือน และเป็นกำลังใจตลอดมา