

**ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลหนองหมื่นถ่าน อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด**
**THE ELDERLY'S SATISFACTION WITH LIVING ALLOWANCE PAYMENT
SERVICE OF TAMBON NONG MUEN THAN ADMINISTRATION ORGANIZATION
IN AT SAMAT DISTRICT, ROI ET PROVINCE**

เยาวลักษณ์ การเกษ¹
YAOWALAK KARAKET
ทำวิจัยเมื่อ พ.ศ. 2558

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมื่นถ่าน อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมื่นถ่าน อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ของผู้สูงอายุที่มีเพศ อายุ และอาชีพต่างกัน และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมื่นถ่าน อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้สูงอายุที่ได้รับการบริการด้านสงเคราะห์เบี้ยยังชีพที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมื่นถ่าน อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 283 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าห้าระดับ จำนวน 20 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .89 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ประกอบการวิเคราะห์

ผลการวิจัยพบว่า : 1) ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมื่นถ่าน อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทั้งสี่ด้าน เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ด้านขั้นตอนการให้บริการ, ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม, และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้สูงอายุที่มีเพศ อายุ และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมื่นถ่าน อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ และ 3) ผู้สูงอายุมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมื่นถ่าน อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่ ควรจัดทำคู่มือ และเอกสารเผยแพร่ความรู้เรื่องการจ่ายเบี้ยยังชีพ เจ้าหน้าที่ควรมีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน ควรมีป้ายแสดงแผนที่อาคาร และส่วนงานการให้บริการต่าง ๆ และควรจัดเจ้าหน้าที่คอยแนะนำผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ

¹ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

คำสำคัญ : 1.ความพึงพอใจ 2.ผู้สูงอายุ 3.เบี้ยยังชีพ

ABSTRACT

This thematic paper serves the purposes: 1) to study the elderly's satisfaction with Tambon Nong Muen Than Administration Organization's living allowance payment service in Roi Et province's At Samat district, 2) to compare their satisfaction with living allowance payment service to variables of their genders, ages and careers, and 3) to study suggestions for enhancing its living allowance payment service. The sampling groups comprise 283 eligible elders living in its authorized area. The instrument used for the research is five-rating scale questionnaires endowed with twenty questions, each of which possesses the reliability at 0.89. The statistics utilized for data analyses encompass frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test (One-way ANOVA) by making use of the computer software package to facilitate analyses.

Outcomes of research findings: 1) The elderly's satisfaction with Tambon Nong Muen Than Administration Organization's living allowance payment in Roi Et province's At Samat district has been rated 'high' in the overall aspect. In terms of each of four aspects, it has been found at 'high'. All four aspects placed in descending orders of means embrace those of: i) service authorities, ii) steps of rendering services, iii) premises and environments, and iv) facilitators. 2) The hypothesis testing results has been disclosed that variables of their genders, ages and educational levels show no significant differences in their satisfaction with its living allowance payment in the overall aspect, thereby rejecting the formulated hypotheses. 3) Their suggestions for its living allowance payment at the above organization are that : i) it should provide the elderly with the manual and document in order to disseminate knowledge of living allowance payment, ii) authorities must start working on time. In addition, it should have placards showing the building where different work sections are provided, and iii) it should assign an authority waiting for giving advice to the elderly who come to receive the payment service.

Keywords : 1.Satisfaction Service 2.The Elderly 3.Living Allowance Payment

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามพระราชบัญญัติการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดภารกิจให้องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล และองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีอำนาจ หน้าที่ในการสงเคราะห์และส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ มาตรา 16 ให้เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหาร

ส่วนตำบล มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง (10) การสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส” (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, กระทรวงมหาดไทย, 2545, หน้า 185) และพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มาตรา 50 “ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล (7) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ” และรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้บัญญัติไว้ใน มาตรา 53 “บุคคลซึ่งมีอายุเกินหกสิบปีบริบูรณ์และไม่มีรายได้เพียงพอแก่การยังชีพ มีสิทธิได้รับสวัสดิการสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะอย่างสมศักดิ์ศรีและความช่วยเหลือที่เหมาะสมจากรัฐ” (โกวิท พวงงาม, 2550, หน้า 11)

การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ เป็นการบริการที่รัฐเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริการในสถานสงเคราะห์ หรือศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุ (Institute) มาสู่บริการที่ใช้ชุมชนเป็นฐาน ซึ่งผ่านความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 3 มีนาคม พ.ศ. 2535 ซึ่งถือเป็นการจัดสวัสดิการด้านการเงินและรายได้ให้กับผู้สูงอายุที่ประสบปัญหาความเดือดร้อน ทุกข์ยาก ถูกทอดทิ้งฐานะยากจนขาดผู้อุปการะเลี้ยงดู รัฐบาลได้จัดสรรงบประมาณเงินอุดหนุนสนับสนุนเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุ เป็นเงิน 300 บาท/คน/เดือนจนตลอดชีพ ต่อมากระทรวงมหาดไทยได้ออกระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ และคณะรัฐมนตรีได้ประชุมและมีมติเมื่อวันที่ 12 ธันวาคม 2549 ปรับเพิ่มเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจากเดิม 300 บาท/เดือน เป็นคนละ 500 บาท/เดือน ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2549 ซึ่งกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (กรมประชาสงเคราะห์เดิม) ยกเลิกระเบียบ กรมประชาสงเคราะห์ว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ได้แก่ ระเบียบกรมประชาสงเคราะห์ว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพสำหรับผู้สูงอายุ พ.ศ. 2543 และระเบียบกรมประชาสงเคราะห์ ว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพสำหรับผู้สูงอายุ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, กระทรวงมหาดไทย, 2545, หน้า 185)

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมื่นถ่าน ตั้งอยู่ระยะทางจากอำเภออาจสามารถ 15 กิโลเมตร ห่างจากจังหวัดร้อยเอ็ด 54 กิโลเมตรปัจจุบัน แบ่งเขตปกครองออกเป็น 17 หมู่บ้าน จำนวนครัวเรือน 2,034 ครัวเรือน มีพื้นที่โดยประมาณ จำนวน 28,251 ไร่ หรือประมาณ 48.50 ตารางกิโลเมตร มีประชากรทั้งสิ้น 9,858 คน แยกเป็นชาย 4,955 คน เป็นหญิง 4,903 คน และมีผู้สูงอายุทั้งสิ้น จำนวน 968 คน แยกเป็นชาย 448 คน เป็นหญิง 520 คน ซึ่งการดำเนินงานจ่ายเบี้ยยังชีพเป็นไปตามแนวทาง หลักเกณฑ์และวิธีการตามที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด งบประมาณได้รับการจัดสรรเป็นเงินอุดหนุนจากส่วนกลาง เพื่อจ่ายให้แก่ผู้สูงอายุตามบัญชีรายชื่อ คนละ 500 บาท/เดือน ซึ่งในปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมื่นถ่าน จ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเดือนละ โดยจ่ายเป็นเงินสดให้แก่ผู้สูงอายุหรือผู้รับมอบอำนาจตามหนังสือมอบอำนาจจากผู้สูงอายุผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 แบบขั้นบันไดและต้องจ่ายก่อนวันที่ 10 ของทุกเดือน (องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมื่นถ่าน, 2556, (อัดสำเนา).)

สภาพปัญหา เกี่ยวกับการบริการด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมื่นถ่าน อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด มีปัญหาต่างๆ เช่น ปัญหาจำนวนผู้สูงอายุที่

มีฐานะยากจนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น องค์การบริหารส่วนตำบลมีงบประมาณไม่พอเพียง ปัญหาผู้นำชุมชน บางครั้งไม่มีการประชุมประชาคมชุมชน เพื่อพิจารณาคัดเลือกผู้สูงอายุ แทนผู้สูงอายุที่เสียชีวิตหรือย้ายภูมิลำเนา มักจะใช้สิทธิของตนเอง เอาพรรคพวก ญาติพี่น้องของตนมารับเบี้ยยังชีพ ทำให้ผู้ที่เดือดร้อนจริงๆ ขาดโอกาส ปัญหาการเบิกจ่ายงบประมาณจากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นล่าช้า ปัญหาด้านบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งมีจำนวนน้อย ดูแลบริการผู้สูงอายุไม่ทั่วถึงปัญหาผู้สูงอายุถูกทอดทิ้งไม่มีผู้ดูแลยามเจ็บป่วย ปัญหาชุมชนขาดการมีส่วนร่วมในการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้สูงอายุ เป็นต้น

ผู้วิจัยในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติและรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมื่นถ่าน อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อจะได้รับทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์ใช้ในการกำหนดนโยบายหรือแนวทางการพัฒนาการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และนำผลจากการศึกษาที่ได้ ไปใช้เป็นสารสนเทศในการพัฒนาการบริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมื่นถ่าน อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ให้ทั่วถึงและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมื่นถ่าน อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด
- 2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมื่นถ่าน อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ของผู้สูงอายุที่มีเพศ อายุ และอาชีพต่างกัน
- 2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมื่นถ่าน อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด

3. สมมติฐานการวิจัย

- 3.1 ผู้สูงอายุที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมื่นถ่าน อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน
- 3.2 ผู้สูงอายุที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมื่นถ่าน อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน
- 3.3 ผู้สูงอายุที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมื่นถ่าน อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

4. ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

- 4.1 ทำให้ทราบความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมื่นถ่าน อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด

4.2 ทำให้ทราบว่า ผลของการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมื่นถ่าน อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ของผู้สูงอายุที่มีเพศ อายุ และอาชีพ ต่างกัน

4.3 ทำให้ทราบว่าข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมื่นถ่าน อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด

4.4 สามารถนำผลจากการวิจัยครั้งนี้ไปใช้เป็นประโยชน์ในการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมื่นถ่าน อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ต่อไป

5. วิธีดำเนินการวิจัย

5.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย (Population) ได้แก่ ผู้สูงอายุที่ได้รับการบริการด้านสงเคราะห์เบี้ยยังชีพที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมื่นถ่าน อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด จาก 17 หมู่บ้าน จำนวน 968 คน

5.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ได้แก่ ผู้สูงอายุที่ได้รับการบริการด้านสงเคราะห์เบี้ยยังชีพที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมื่นถ่าน อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวนทั้งสิ้น 283 คน ได้จากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามาเน (Taro Yamane) (อ้างใน สุจินต์ ธรรมชาติ, 2549, หน้า 48)

5.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ และอาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมื่นถ่าน อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม 2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งมีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Scales) โดยแบ่งระดับของการวัดออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมื่นถ่าน อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด

5.4 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)

6. ผลการวิจัย

6.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมื่นถ่าน อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมื่นถ่าน อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทั้งสี่ด้าน เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1) ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมื่นถ่าน อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม โดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ 1 ที่ว่า “การจัดสถานที่เป็นสัดส่วน มีแสงสว่างเพียงพอ อากาศถ่ายเทสะดวก เหมาะสมสำหรับการให้บริการ” และข้อที่มีค่าน้อยที่สุดคือ ข้อ 4 ที่ว่า “สถานที่ให้บริการ มีห้องสุขาที่สะอาดและเพียงพอ”

2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมื่นถ่าน อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ 3 ที่ว่า “ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน” และข้อที่มีค่าน้อยที่สุดคือ ข้อ 5 ที่ว่า “มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน”

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมื่นถ่าน อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ 5 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้มาใช้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน” และข้อที่มีค่าน้อยที่สุดคือ ข้อ 2 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงานตามหน้าที่”

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมื่นถ่าน อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ 1 ที่ว่า “การจัดอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ” และข้อที่มีค่าน้อยที่สุดคือ ข้อ 3 ที่ว่า “คำร้อง / เอกสารที่ใช้ในการขอรับบริการมีความชัดเจน ง่ายต่อการกรอกข้อมูล”

6.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมื่นถ่าน อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ของผู้สูงอายุที่มีเพศ อายุ และอาชีพ ต่างกัน ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1 ผู้สูงอายุที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมื่นถ่าน อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

พบว่า ผู้สูงอายุที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมื่นถ่าน อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ผู้สูงอายุที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมื่นถ่าน อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

พบว่า ผู้สูงอายุที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมื่นถ่าน อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ผู้สูงอายุที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมื่นถ่าน อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

พบว่า ผู้สูงอายุที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมื่นถ่าน อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

7. อภิปรายผลการวิจัย

จากการสรุปผลการวิจัย มีการนำผลการวิจัยที่น่าสนใจและนำมาอภิปรายผลเพิ่มเติมตามประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมื่นถ่าน อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อภิปรายได้ว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจการต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมื่นถ่าน ที่สถานที่ให้บริการบริเวณภายในอาคารมีความสะอาด เรียบร้อย จัดเป็นสัดส่วนภายในอาคารมีป้ายแสดงรายละเอียดขั้นตอนการให้บริการแต่ละประเภทอย่างชัดเจน ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน แต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้มาใช้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันพูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส แต่งกายสุภาพ มีความเป็นกันเองให้บริการอย่างมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี งานประชาสัมพันธ์มีป้ายแสดงรายละเอียดขั้นตอนการให้บริการและวิธีการแต่ละประเภทอย่างชัดเจน และมีการประชาสัมพันธ์เรื่องต่างๆเกี่ยวกับจ่ายเบี้ยยังชีพ แจ่งวันที่ เวลา สถานที่นัดคดีความ ติดประกาศต่างๆ สอดคล้องกับแนวคิดของ **สมชาติ กิจบรรยง** (2536, หน้า 42) ระบุคำจำกัดความของการบริการ ว่า “เป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบาย ซึ่งความหมายได้มาจากการรวบรวมความคิดเห็นของบุคคลที่ปฏิบัติงานบริการต่าง ๆ” ดังนั้นจึงทำให้ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมื่นถ่าน อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการวิจัยของ **ภาษกร ฐานโสภาส** (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา “ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย” พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย โดยรวม อยู่ในระดับมาก

2. จากการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ว่า ผู้สูงอายุที่มีเพศ อายุ และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมื่นถ่าน อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุที่มีเพศ อายุ และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมื่นถ่าน อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ **ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า** องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมื่นถ่าน มีการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุด้วยความเสมอภาค มาตรฐานเดียวกัน ให้ความเท่าเทียมกับทุกคน ยึดความถูกต้องตามระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติ จึงทำให้ผู้สูงอายุแม้ว่าจะมีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมื่นถ่าน อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของไพศาล ฤทธิพิพิธ (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา “ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ : ศึกษาเฉพาะกรณีชุมชนเทศบาลเมืองอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์” พบว่า ผู้สูงอายุที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพในชุมชนเทศบาลเมือง อำเภอเมืองจังหวัดกาฬสินธุ์ ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับการวิจัยของพจนาน อินสว่าง (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพสูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพสูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ที่มีอายุต่างกัน โดยรวม มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ 0.05

8. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะและข้อค้นพบ (Fact Findings) จากการวิจัยและการอภิปรายผลแล้วสามารถสรุปผลโดยแบ่งเป็น 2 ระดับ ดังนี้

8.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมื่นถ่าน อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมื่นถ่าน ควรรักษามาตรฐานการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพนี้ไว้ และพัฒนาการให้บริการให้ถึงระดับมากที่สุด โดยเพิ่มยุทธศาสตร์การให้บริการในด้านอื่นๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

8.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

8.2.1 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมื่นถ่าน อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก แต่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ปรากฏว่า มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่น ๆ ดังนั้น ควรมีการวิจัยปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองหมื่นถ่าน อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด

8.2.2 ควรศึกษาความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองหมื่นถ่าน อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด

8.2.3 ควรศึกษาสภาพปัญหาของการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

9. บรรณานุกรม

- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- พจนา อินสว่าง. (2552). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพสูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยทองสุข.
- ไพศาล สถิตย์พิพิธ. (2551). ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ : ศึกษาเฉพาะกรณีชุมชนเทศบาลเมือง อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์. สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- ภาษากร ฐานโอภาส. (2554). ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สมชาติ กิจบรรจง. (2546). เทคนิคการให้บริการ. กรุงเทพมหานคร : บริษัทซีเอ็ดดูเคชั่น.

10. คำขอบคุณ

สารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมื่นถ่าน อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด” สำเร็จได้เพราะมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ที่ได้เปิดสอนหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง ทำให้ผู้วิจัยได้มีโอกาสศึกษา จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ดร.ไพรัช พันชมพู่ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ผศ.ดร. สมเกียรติ เกียรติเจริญ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ตลอดจนถึงแนะแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตั้งแต่ต้นจนเสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ ดร.ภานิดา สิทธิหาโคตร นางนุชรา มณีไชย และ นางสิริลักษณ์ กลางสุขผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ตลอดจนถึงแนะแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ

ขอขอบพระคุณท่านนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมื่นถ่าน ที่ได้อนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ด้วยดี และขอขอบคุณประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทุกท่านที่ช่วยกรุณาตอบแบบสอบถามด้วยดี

ขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด/บรรณารักษ์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ดทุกท่าน ที่อนุเคราะห์และให้ความสะดวกในการค้นคว้าเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่ให้คำชี้แนะแนะนำด้วยดีเสมอมา

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน