

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ย ยังชีพ
องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด
The Satisfaction of the Elderly towards Pension Payment Services Dong Lan
Sub-district Administrative Organization,
Muang Roi et district, Roi Et province

พงษ์พัฒน์ เหมราช

Phongpat Hemmarart

ไพรัช พันชมภู

Phairat Phuengchomphoo

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

Mahamakut Buddhist University, Roi Et Campus

E-mail: Phongpat2048@gmail.com



Received: 16 May 2024; Revised: 23 June 2024; Accepted: 24 December 2024

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุที่มี เพศ อายุ และอาชีพ และ3) เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน จำนวน 325 คนเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยมีค่าความเชื่อมั่น ทั้งฉบับเท่ากับ 0.96 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมานหรืออ้างอิง ได้แก่ การทดสอบค่าที การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า

1) ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอน/ความรวดเร็ว และด้านการอำนวยความสะดวก ตามลำดับ 2) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้สูงอายุที่มีเพศ อายุ และอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ 3) ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ลำดับความถี่สูงไปหาต่ำสามอันดับแรกคือ ควรให้สิทธิแก่ผู้รับเบี้ยยังชีพได้เลือกช่องทางการรับเบี้ยยังชีพในช่องทางอื่นๆ เช่น จ่ายเบี้ยยังชีพโดยตรงหรือจ่ายผ่านธนาคารให้กับผู้รับเบี้ยยังชีพก็ได้ การขึ้นทะเบียนของผู้สูงอายุควรรับขึ้นทะเบียนให้ครบทุกคน แม้ในกรณีที่อยู่จะครบ 60 ปีบริบูรณ์และขั้นตอนการยื่นขอขึ้นทะเบียนให้สะดวกรวดเร็วกว่าที่เป็นอยู่

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, การให้บริการ, เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ

Abstract

This research article aims 1) to study the satisfaction of the elderly towards the provision of the allowance payment service of Dong Lan Subdistrict Administrative Organisation, Mueang Roi Et District, Roi Et Province 2) to compare the satisfaction of the provision of the allowance payment service of the elderly with gender, age and occupation and 3) to collect suggestions for the provision of pension payment service Dong Lan Subdistrict Administrative Organisation, Mueang District, Roi Et, Roi Et Province. The sample group is 325 elderly The research instrument for collecting the data was the questionnaire, with its reliability at 0.96. The data collected were analyzed by the computer program, and the statistical devices composed of frequency, percentage, mean, standard deviation. The hypothesis was tested with t-test, F-test and content analysis.

The research results were as follows:

1) The satisfaction of the elderly towards the provision of the allowance payment service of Dong Lan Subdistrict Administrative Organisation, Mueang Roi Et District, Roi Et Province as a whole is at a high level, namely the service staff, procedures / speed and facilitation, respectively. 2) The hypothesis test results found that the elderly with gender, age and career are satisfied with the provision of pension payment service. Dong Lan Subdistrict Administrative Organisation, Mueang Roi Et District, Roi Et Province as a whole and each side is not different, which does not follow the hypothesis of the research set. 3) The recommendations obtained from this research. The top three high frequency sequence is that the premium should be given the right to the pensioner has chosen to receive pension channels in other channels, such as paying the living allowance directly or paying through the bank to the pensioner. The registration of the elderly should be registered for everyone. Even in the event that the age of 60 years old and the registration process is more convenient than it is.

Keywords: satisfaction, service, pension allowance

บทนำ

ผู้สูงอายุคือผู้ที่เคยสร้างสรรค์สังคมมาโดยตลอดกล่าวคือ เป็นผู้ที่ย้ายทอดความรู้ วัฒนธรรม ประเพณี อันดีงามตลอดจนประสบการณ์ชีวิตที่ได้สร้างสมไว้ให้กับสังคมรุ่นต่อมา แต่จากปัญหาที่เกิดขึ้นมากมายทำให้ เห็นได้ว่าผู้สูงอายุนั้นมักจะถูกทอดทิ้งขาดการเหลียวแลเอาใจจากบุตรหลาน ทำให้เกิดเป็นปัญหาทางสังคม ตามมา เพื่อให้ผู้สูงอายุมีกำลังใจ และคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และสามารถได้รับการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิ และ เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างผาสุกในขั้นปลายชีวิต รัฐบาลจึงมีนโยบายในการแก้ไข ความเดือดร้อนของผู้สูงอายุ เพื่อให้ผู้สูงอายุได้รับบริการที่มีคุณภาพ (สุทธิชัย จิตะพันธ์กุล, 2545) ตามที่ กฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับที่ 16 มาตรา 80 ระบุว่ารัฐต้องสงเคราะห์คนชรา ผู้ยากไร้ ผู้ พิการหรือทุพพลภาพและผู้ด้อยโอกาส ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและพึ่งพาตนเองได้ รัฐบาลจึงมีมติเห็นชอบให้กรม

ประชาสงเคราะห์ ดำเนินการช่วยเหลือผู้สูงอายุที่ยากจนหรือถูกทอดทิ้ง ด้วยการให้บริการสวัสดิการการเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ โดยมอบการถ่ายโอนภารกิจดังกล่าวให้กับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (ศศิพัฒน์ ยอดเพชร, 2549)

นโยบายในเกี่ยวกับการให้บริการ เพื่อการดูแลและสร้างหลักประกันด้านรายได้ยามชราภาพถือเป็นเรื่องที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง จะเห็นได้ว่าโครงการที่ดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทยก็มีเพียงโครงการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเท่านั้นที่เริ่มต้นขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ.2536 โดยมีกรมประชาสงเคราะห์เป็นผู้ดูแล ต่อมาภาระหน้าที่ในการจัดสรรเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุที่มีอายุเกินกว่า 60 ขึ้นไปและไม่มีรายได้เพียงพอแก่การยังชีพ ถูกทอดทิ้ง ขาดผู้อุปการะเลี้ยงดู หรือไม่สามารถเลี้ยงตนเอง ได้ถูกส่งต่อไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ภายหลังรัฐบาลกระจายอำนาจให้แก่ อปท.ทั่วประเทศ โดยเบี้ยยังชีพส่วนหนึ่งมาจากเงินอุดหนุนของรัฐบาล ตามที่กฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับที่ 16 มาตรา 80 (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย, 2540) ระบุว่ารัฐต้องสงเคราะห์คนชรา ผู้ยากไร้ ผู้พิการหรือทุพพลภาพ จนกระทั่งรัฐบาลมีนโยบายในการปฏิรูประบบราชการ โดยได้ออกพระราชบัญญัติ เพื่อกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งใน พ.ร.บ.ดังกล่าว ได้กำหนดแผนการปฏิบัติการให้ กรมประชาสงเคราะห์ กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ถ่ายโอนภารกิจด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต งานสวัสดิการสังคมให้แก่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นผู้ดำเนินการต่อไป จึงได้จัดให้มีการจ่ายเบี้ยยังชีพขึ้นใน พ.ศ. 2536 เพื่อช่วยเหลือผู้สูงอายุในชนบทยากจนหรือถูกทอดทิ้งหรือขาดผู้อุปการะเลี้ยงดู หรือไม่สามารถประกอบอาชีพเลี้ยงตนเองได้ โดยมอบเงินให้คนละ 200 บาท/เดือน และปัจจุบันเพิ่มเป็น คนละ 500 บาท/เดือน งานเบี้ยยังชีพภาครัฐ ได้โอนให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกระทรวงมหาดไทย เป็นผู้ดำเนินการโดยกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ มีภาระในการประเมินและติดตามผลการดำเนินงาน จนถึงรัฐบาลยิ่งลักษณ์ จ่ายเงินเบี้ยผู้สูงอายุ (สมศักดิ์ ชุณหรัศมิ์, 2552)

องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งปัจจุบันมีผู้สูงอายุที่คอยรับบริการให้บริการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ รวมทั้งสิ้น จำนวน 1,725 ราย (องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน, 2567) จากการดำเนินการให้บริการที่ผ่านมาได้มีความตระหนักถึงการให้บริการการเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุมาโดยตลอด ซึ่งได้ประชาสัมพันธ์ให้แก่ผู้สูงอายุมาขึ้นทะเบียนไว้ โดยจัดเจ้าหน้าที่คอยให้บริการ ตามปัญหาความต้องการอย่างสุภาพ อ่อนน้อม เป็นกันเอง พร้อมทั้งแนะนำในสิ่งที่เป็ประโยชน์ และจัดให้มีการอำนวยความสะดวก น้ำดื่ม ที่นั่ง การเตรียมเอกสาร เมื่อเห็นว่าผู้สูงอายุไม่สามารถทำเองได้ก็ช่วยดำเนินการให้ทันที นอกจากนั้นยังมีการลดขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และการจ่ายรับเงินสงเคราะห์เพื่อผู้สูงอายุ ก็ยังมีการดำเนินการให้ 2 วิธี เพื่อให้เกิดความสะดวกแก่ผู้รับเงินเบี้ยยังชีพ คือ การจ่ายเงินผ่านบัญชีเงินฝากสำหรับผู้สูงอายุที่ได้ทำการเปิดบัญชีเงินฝากเพื่อรับการโอนเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพและการจ่ายเงินโดยวิธีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายดำเนินการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ และเงินถ่ายโอนจากกรมประชาสงเคราะห์ เป็นเงินสดเพื่อนำไปจ่ายให้กับผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพแต่ไม่สะดวกในการเดินทางไปเปิดบัญชีได้ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วเหมาะสม ทั้งนี้การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ได้มีความมุ่งมั่นในงานการให้บริการเสมอมา แต่การดำเนินการให้บริการดังกล่าว ไม่อาจทราบได้ว่าผู้สูงอายุที่ได้รับบริการมีความพอใจต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด เพราะที่ผ่านมายังไม่มีการศึกษาที่แน่นอน โดยเฉพาะในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอน/ความรวดเร็ว และด้านการอำนวยความสะดวก อาจจะต้องได้รับการแก้ไข(วศิน อิงคพัฒนากุล, 2553)

จากเหตุผลดังกล่าวมาแล้วข้างแล้ว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัย ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อนำผลที่ได้ใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศ เป็นแนวทางการพัฒนาการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพองค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพองค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ของผู้สูงอายุที่มีเพศ อายุ และอาชีพ ต่างกัน
3. เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพองค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยเทียบสถิติตามบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพในแต่ละหมู่บ้าน จำนวน 14 หมู่บ้าน จำนวน 1,725 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 325 คน

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็น เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยคำนึงถึงความน่าจะเป็นของประชากรที่ได้รับเลือก ซึ่งจะเป็นไปในแบบการสุ่มไม่เฉพาะเจาะจง ในกรณีนี้ตัวอย่างทุกกลุ่มในประชากรจะมีโอกาสถูกเลือกเท่ากัน ทำให้สามารถคาดคะเนความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (ประกายรัตน์ สุวรรณ, 2548) ซึ่งมีวิธีการสุ่มอย่างตามขั้นตอน ดังนี้ 1) กำหนดกลุ่มประชากร (Population Size) โดยตรวจสอบจากบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด 14 หมู่บ้าน จำนวน 1,725 คน 2) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) โดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973)จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยจำนวน 324.70 คน เพื่อให้ขนาดกลุ่มตัวอย่างมีความเหมาะสมมากขึ้นจึงปรับให้เป็น 325 คน 3) คำนวณหาอัตราสัดส่วน (Proportional to Size) ของประชากร และกลุ่มตัวอย่าง ผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพ จำแนกตามหมู่บ้าน และเพศ เป็นตัวแปรอิสระควบคุม (Control Variable) 4) วิธีการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) (ประกายรัตน์ สุวรรณ, 2548) เป็นการสุ่มตัวอย่างที่ประชากรมีสิทธิได้รับเลือกเท่าๆ กัน โดยมีบัญชีรายชื่อของผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพ และทำการจับฉลาก จนได้กลุ่มตัวอย่างครบตามต้องการ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 325 ชุด แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ 1) เป็นแบบสอบถามลักษณะปลายปิด (Close-ended Questionnaire) และแบบเลือกตอบ (Check List) เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ และอาชีพ 2) เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยให้ผู้ตอบเลือกระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุดในข้อคำถาม จำนวน 25 ข้อ จำแนกออกเป็นสามด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวก 3) เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) สอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

4. การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการตรวจสอบ ดังนี้

- 1) สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ได้แก่ 1) ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence หรือ (IOC) 2) ค่าอำนาจจำแนก โดยวิเคราะห์สหสัมพันธ์ รายข้อ (Item Total Correlation) 3) ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม แบบแอลฟา (Alpha Coefficient)
- 2) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ 1) ความถี่ (Frequency) 2) ร้อยละ (Percentage) 3) ค่าเฉลี่ย (Mean) 4) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- 3) สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ 1) ทดสอบสมมติฐาน t-test (Independent) 2) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หรือ (F-test)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

1. ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน มีผลดังตารางต่อไปนี้

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการ จ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพองค์การบริหารส่วน ตำบลดงลาน ในสามด้าน	ระดับแรงจูงใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	อันดับ	แปลผล

404 ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

1. ด้านด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.14	0.58	1	มาก
2. ด้านขั้นตอน/ความรวดเร็ว	4.05	0.59	2	มาก
3. ด้านการอำนวยความสะดวก	3.60	0.51	3	มาก
รวม	3.93	0.56	-	มาก

จากตารางพบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งสามด้าน เรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอน/ความรวดเร็ว และด้านการอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบระดับพบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ของผู้สูงอายุ จำแนกตามเพศ อายุ และอาชีพ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาพบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ผู้สูงอายุได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เรียงลำดับจากความถี่สูงไปหาต่ำ สามอันดับแรก ได้แก่ ควรให้สิทธิแก่ผู้รับเบี้ยยังชีพได้เลือกช่องทางการรับเบี้ยยังชีพในช่องทางอื่นๆ เช่น จ่ายเบี้ยยังชีพโดยตรง หรือจ่ายผ่านธนาคารให้กับผู้รับเบี้ยยังชีพก็ได้ การขึ้นทะเบียนของผู้สูงอายุควรรับขึ้นทะเบียนให้ครบทุกคน แม้ในกรณีที่อายุจะครบ 60 ปีบริบูรณ์และขั้นตอนการยื่นขอขึ้นทะเบียนให้สะดวกรวดเร็วกว่าที่เป็นอยู่

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยครั้งนี้มีประเด็นที่น่าสนใจเพื่อนำมาอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ดให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งเจ้าหน้าที่มีความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง ให้คำแนะนำได้ดีเมื่อมีข้อซักถาม มีความกระตือรือร้นในขณะการให้บริการ ในด้านขั้นตอน/ความรวดเร็ว ก็ทำให้ประชาชนพึงพอใจ และด้านการอำนวยความสะดวก ก็เช่นกัน อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเฉลิมชัย ประทุมรุ่ง (2553) ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลประชาพัฒนา อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์” ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลประชาพัฒนา อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ อยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของครุฑ บวรสุผล (2553) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเชิงรุก ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำมด อำเภอน้ำขุ่น

สูง จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเชิงรุกของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอคำสูง จังหวัดขอนแก่น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ให้บริการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ได้ดีอยู่พอสมควร ซึ่งเห็นได้จาก ข้อ 2 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่อัยยาศัยดีคอยซักถามเป็นกันเองอยู่เสมอ” รองลงมา คือ ข้อ 1 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเหมาะสม” อยู่ในระดับมาก และข้อ 6 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในสิ่งที่เป็นประโยชน์” แม้จะเป็นข้อที่อยู่ในเกณฑ์น้อยที่สุด แต่ค่าแปลผลก็อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ อาจด้วยเหตุนี้ประชาชนจึงมีความพึงพอใจในด้านนี้สูงกว่าทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของครรชิต บรรลุผล (2553) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเชิงรุก ของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอคำสูง จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเชิงรุกขององค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอคำสูง จังหวัดขอนแก่น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการอำนวยความสะดวก มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ให้บริการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ ได้ดีอยู่พอสมควร เช่นกัน แม้จะเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด แต่หากพิจารณาแล้ว ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า “การจ่ายเบี้ยยังชีพง่ายสะดวก” อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ข้อ 3 ที่ว่า “จัดเจ้าหน้าที่ให้บริการนอกสถานที่ในแต่ละหมู่บ้าน” อยู่ในระดับมาก แต่ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 7 ที่ว่า “การจ่ายเบี้ยยังชีพผ่านตัวแทนสำหรับผู้ไม่มีบัญชีธนาคาร” อาจด้วยเหตุนี้ จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก ในรายด้านนี้ต่ำกว่าด้าน แต่เมื่อพิจารณาคุณค่าแปลผลก็อยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิภา ฐสรานนท์ (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของ องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ด้านความรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ให้บริการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ในด้านเจ้าหน้าที่ ได้ดีอยู่พอสมควร เพราะผู้สูงอายุอาจเห็นว่าเจ้าหน้าที่อัยยาศัยดีคอยซักถามเป็นกันเองอยู่เสมอ และแต่งกายสุภาพเหมาะสม อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของครรชิต บรรลุผล (2553) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเชิงรุก ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอคำสูง จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเชิงรุก ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอคำสูง จังหวัดขอนแก่น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่มีความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง” มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า ผู้สูงอายุอาจเห็นว่า การให้บริการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เจ้าหน้าที่อัยยาศัยดีคอยซักถามเป็นกันเองอยู่เสมอ ทำให้ผู้สูงอายุเกิดความสบายใจ เพราะเจ้าหน้าที่ให้ความสนใจเอาใจใส่ซักถามเมื่อได้พบเห็น คอยเอาใจใส่คอยดูแลเมื่อผู้สูงอายุเกิดข้อสงสัย และตอบข้อซักถามได้ดี เป็นกันเองอยู่เสมอ อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในรายข้อนี้สูงกว่า

ทุกข้อ สอดคล้องกับแนวคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) กล่าวว่า คุณภาพของงานบริการอาจใช้เป็นตัวตัดสินคุณภาพของบริการโดยวัดผู้รับบริการมี ในข้อ 5) Courtesy ความสุภาพ เคารพอนุโลม อ่อนน้อม ให้เกียรติ มีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะทักทายหรือแสดงกิริยาใดๆ เช่นตำรวจจราจรในบางท้องที่ซึ่งเมื่อจำเป็นจะต้องจับกุมผู้ทำผิดกฎจราจร ก็จะทำความเคารพทักทาย กล่าวคำสวัสดีก่อน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 6 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในสิ่งที่เป็นประโยชน์” มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า ผู้สูงอายุ อาจเห็นว่า การให้บริการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เจ้าหน้าที่ที่ให้คำแนะนำในสิ่งที่เป็นประโยชน์อยู่มาก และอาจต้องการให้เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในสิ่งที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับเบี้ยยังชีพ หรืออาจต้องการให้มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการของผู้สูงอายุ เพื่อเป็นการเพิ่มเติมความเข้าใจในเบี้ยยังชีพมากยิ่งขึ้น อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในรายชื่อนี้ต่ำกว่าข้ออื่นๆ แต่เมื่อพิจารณาผลการวิจัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวม ก็อยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน

ด้านขั้นตอน/ความรวดเร็ว ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ให้บริการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ในด้านขั้นตอน/ความรวดเร็ว ได้ดีอยู่พอสมควร เพราะผู้สูงอายุเห็นว่าขั้นตอนการตรวจสอบขอขึ้นทะเบียนรวดเร็ว ขั้นตอนการจัดทำเอกสารรวดเร็วไม่ยุ่งยาก ขั้นตอนการยื่นขอขึ้นทะเบียนสะดวกรวดเร็ว และขั้นตอนการตอบรับเอกสารที่ยื่นขอรวดเร็ว อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุริพร เหล่าทองสาร (2553) ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม” ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ด้านการอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการอำนวยความสะดวก โดยรวม อยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ให้บริการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ในด้านการอำนวยความสะดวก ได้ดีอยู่พอสมควร เพราะผู้สูงอายุอาจเห็นว่ามีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบในการขอขึ้นทะเบียนทุกปี จัดเจ้าหน้าที่ให้บริการนอกสถานที่ในแต่ละหมู่บ้าน ติดตามแจ้งผ่านผู้นำสำหรับผู้ผ่านเกณฑ์ให้มาขึ้นทะเบียน เตรียมเอกสารเครื่องเขียนสำหรับผู้มาขอขึ้นทะเบียน ประชาสัมพันธ์ให้ทราบทุกครั้งเมื่อมีการจ่ายเบี้ยยังชีพ และการจ่ายเบี้ยยังชีพโดยการโอนผ่านเข้าบัญชีธนาคาร อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในด้านนี้อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของนิภาวศุทธิ ประชาบุรุษ (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย” ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย ด้านการอำนวยความสะดวกที่ได้รับ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริพร เพ็ญสุข (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนใน

การชำระภาษีองค์การบริหารส่วนตำบลใหญ่ อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลใหญ่ ด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก

องค์ความรู้ใหม่

ผู้สูงอายุมีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอน/ความรวดเร็ว และด้านการอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาในส่วนที่ยังบกพร่อง เช่น การเพิ่มค่าครองชีพที่นอกเหนือจากที่รัฐกำหนด โดยการหาอาชีพส่งเสริมให้กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความสนใจรักในการอาชีพ เพื่อเป็นการส่งเสริมกลุ่มผู้สูงอายุให้มีรายได้เพิ่มมากขึ้น อาจด้วยเหตุนี้ จึงทำให้ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบล ดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก

สรุป

1. ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้ง 3 ด้าน เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอน/ความรวดเร็ว และด้านการอำนวยความสะดวก
2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ผู้สูงอายุที่มีเพศ อายุ และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้
3. ผู้สูงอายุได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ลำดับตามความถี่สูงไปหาลำดับ 3 อันดับแรก ได้แก่ ควรให้สิทธิแก่ผู้รับเบี้ยยังชีพได้เลือกช่องทางการรับเบี้ยยังชีพในช่องทางอื่นๆ เช่น จ่ายเบี้ยยังชีพโดยตรง หรือจ่ายผ่านธนาคารให้กับผู้รับเบี้ยยังชีพก็ได้ การขึ้นทะเบียนของผู้สูงอายุควรรับขึ้นทะเบียนให้ครบทุกคน แม้ในกรณีที่อายุจะครบ 60 ปีบริบูรณ์และขั้นตอนการยื่นขอขึ้นทะเบียนให้สะดวกรวดเร็วกว่าที่เป็นอยู่

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด และเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้

และยกระดับการพัฒนาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้กลุ่มผู้สูงอายุเกิดความประทับใจในการให้บริการมากที่สุดต่อไป

1.2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด และเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนา ด้านขั้นตอน/ความรวดเร็วให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนเกิดความประทับใจให้มากที่สุดต่อไป

1.3 ด้านการอำนวยความสะดวก โดยรวม อยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด และเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จึงควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาการอำนวยความสะดวกให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้กลุ่มผู้สูงอายุที่มารับบริการเกิดความประทับใจให้มากที่สุดต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรวิจัย แนวทางการให้บริการส่งเสริมการประกอบอาชีพแก่ผู้สูงอายุที่มีรายได้น้อยในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

2.2 ควรวิจัย แนวทางการให้บริการส่งเสริมหลักประกันคุณภาพชีวิตที่ยั่งยืนของผู้สูงอายุ ในองค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

เอกสารอ้างอิง

- ครรชิต บรรลุลผล. (2553). ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเชิงรุก ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอคำสungs จังหวัดขอนแก่น. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- จตุพร เหล่าทองสาร. (2553). ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- เฉลิมชัย ประทุมรุ่ง. (2553). ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลประจักษ์พัฒนา อำเภอบ้านดง จังหวัดมหาสารคาม. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- นิภาศุทธิ ประชาธิรักษ์. (2555). ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ประกายรัตน์ สุวรรณ. (2548). คู่มือการใช้โปรแกรม SPSS เวอร์ชัน 12 สำหรับ Windows. สำนักพิมพ์ ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- วิภา ฐธรรณท์. (2550). ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่จังหวัดภูเก็ต. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

409 ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วน
ตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย. (2540). ราชกิจจานุเบกษา.หมวดที่ 5 มาตรา 80 แนวนโยบายพื้นฐานแห่ง
รัฐ.
- ศศิพัฒน์ ยอดเพชร. (2549). ระบบการดูแลระยะยาวในครอบครัวสำหรับผู้สูงอายุ. กรุงเทพมหานคร:
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริพร เพ็ญสุข. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนในการชำระภาษีองค์การบริหารส่วนตำบล ดงใหญ่
อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา. รายงานการศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิต
วิทยาลัย: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมศักดิ์ ชุณหรัศมิ์. (2552). รายงานสถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ.2550. กรุงเทพมหานคร: มูลนิธิสถาบันวิจัย
และพัฒนาผู้สูงอายุไทย.
- สุทธิชัย จิตะพันธ์กุล. (2545). ผู้สูงอายุในประเทศไทย รายงานการกระทบความรู้และสถานการณ์ในปัจจุบัน
ตลอดจนข้อเสนอแนะแนวทางนโยบายการวิจัย. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน. (2557). บัญชีรายชื่อผู้สูงอายุ. ร้อยเอ็ด: องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน
อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด. (อัดสำเนา).