



ความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น
อำเภอตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์



ณัฐรวี แสนตุ้ย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

พ.ศ. 2559

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ของ นางสาวณัฐรวิ แสนคู่ย์ แล้ว
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... (รองศาสตราจารย์ ดร.สัตยา เคนาภูมิ)	ประธานกรรมการสอบ (ผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัย)
..... (อาจารย์ ดร.เนติพัฒน์ รุ่งยืนยง)	กรรมการ (ผู้ทรงคุณวุฒิ)
..... (รองศาสตราจารย์ ดร.พรวิมล ศรีประเสริฐ)	กรรมการ (อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก)
..... (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธินี อัคราคร)	กรรมการ (อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม)

มหาวิทยาลัยอนุมัติให้การวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

..... (รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาศ) คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สนิธ ติเมืองชัย) คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย วันที่.....เดือน.....พ.ศ.
---	---

ลิขิตนี้เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ชื่อเรื่อง : ความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อการให้บริการขององค์การ

บริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์

ผู้วิจัย : ณัฐรวี แสนคุ้ม

ปริญญา : รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)

อาจารย์ที่ปรึกษา : รศ. ดร.พรปวีณ์ ศรีประเสริฐ

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

ผศ. ดร.สุธินี อัครถาวร

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2559

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุ จำแนกตาม เพศ อาชีพ และหมู่บ้าน 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยประชากร ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาโร่ ยามาเน่ (Yamane,1973 : 727 - 728) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 208 คน

ผลการศึกษา พบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.32$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.23$) ด้านช่องทางการสื่อสาร ($\bar{X} = 4.22$) อยู่ในระดับมากจำนวน 1 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการจ่ายเงิน ($\bar{X} = 3.91$) ตามลำดับ 2) ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตาม เพศ อาชีพ และหมู่บ้าน ดังนี้ 2.1) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน 2.2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของ

ผู้สูงอายุที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 อยู่ 1 ด้านคือ ด้านช่องทางการสื่อสาร 2.3) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่อยู่หมู่บ้านแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 อยู่ 2 ด้านคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการจ่ายเงินและด้านช่องทางการสื่อสาร 3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่าข้อเสนอแนะที่มีความถี่มากที่สุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการจ่ายเงิน โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอว่า ควรมีการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในแต่ละเดือน ไม่เกินสัปดาห์แรกของเดือน ควรจัดลำดับขั้นตอนการจ่ายเงินให้สะดวกยิ่งขึ้น และควรจ่ายเงินเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุโดยตรง ส่วนข้อเสนอแนะที่มีค่าความถี่น้อยที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอว่า ควรมีการจัดทำป้ายลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน ควรมีตัวอย่างแบบฟอร์มการกรอกเอกสารเพื่อความสะดวกมากขึ้น และควรมีแผนผังผู้รับผิดชอบงานต่าง ๆ เพื่อความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ

TITLE : Satisfaction Recipients Service for Elderly of Nong Tok Pan Organization,
Yang Talad District, Kalasin

AUTHOR: Natrawee Sangtut **DEGREE:** M.P.A. (Administration)

ADVISOR : Assoc. Dr.Pornpawee Sripasert Major Advisor

Assist. Dr.Sutinee Attakorn Co-advisor

RAJABHATMAHASARAKHAMUNIVERSITY, 2016

ABSTRACT

This research aims 1) to study the satisfaction recipients service for elderly of Nong Tok Pan Organization, Yang Talad District, Kalasin 2) to compare the satisfaction recipients service for elderly of Nong Tok Pan Organization, Yang Talad District, Kalasin by sex, career and villages and 3) to study recommendations service of satisfaction recipients service for elderly of Nong Tok Pan Organization, Yang Talad District, Kalasin. The population for this study was elderly who get recipients service in Nong Tok Pan Organization, Yang Talad District, Kalasin. The sample size was determined using a formula Taro Yamane a sample of 208 people.

Result found; 1) The satisfaction level of the elderly to receive services found that overall level ($\bar{X} = 4.17$) were classified as income found in all aspects. Sort average from descending is the facility ($\bar{X} = 4.32$), the official provider ($\bar{X} = 4.23$), the communication channels ($\bar{X} = 4.22$) and the process of paying ($\bar{X} = 3.91$), respectively. 2) The comparative analysis of the comments received to the satisfaction of the elderly to provide services by sex, career and the village. 2.1) Comparison reviews satisfaction for the elderly in overall did not differ by sex. 2.2) Comparison satisfaction for the elderly by career overall found that older people are satisfied with the services not difference. When considering as each aspects found that older people are satisfied with the services significantly different level at .05 on one side of the communication channel. 2.3) The compare satisfaction for the elderly by village found that overall not difference. When considering in each aspect was significantly different level.

05 on two aspects; the process of payment and communication channels. 3) Feedback about satisfaction for the elderly with frequency, it is the communication channel, respondents were offered. The explanations should understand the very elderly. Should the mobile service is always to understand the elderly and there should be public information. The recommendations are the minimum frequency is the staff. The respondents were offered and should have adequate staff responsible for each village.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก
รองศาสตราจารย์ ดร.พรวิมล ศรีประเสริฐ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักและ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธินี อัครถาวร อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ได้ให้คำแนะนำ
แก้ไข ปรับปรุงตั้งแต่ต้นจนเสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ทั้งสอง คือ รองศาสตราจารย์
ดร.สัญญา เคนาภูมิ และดร.เนติพัฒน์ ฐิ์นียง ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ เสนอแนะ ปรับปรุง
ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่อง ตั้งแต่ต้นจนเสร็จเรียบร้อย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน คือ จ.ส.ต. ผดุง ศิริพยัคฆ์ นายวินัย
แสงกล้า และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่ร้อยโท ดร.ณัฐชัย จันทรฐุม ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่
มหาวิทยาลัยทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณท่านผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอยางตลาด
จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการตอบแบบสอบถาม

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถาม ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่สละเวลาในการให้
ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาครั้งนี้จนทำให้วิทยานิพนธ์ครั้งนี้บรรลุวัตถุประสงค์
จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา รวมถึงญาติมิตรพี่น้องทุกคนที่เป็น
กำลังใจ เป็นแรงบันดาลใจผลักดันให้ผู้วิจัยประสบความสำเร็จในการศึกษาครั้งนี้บรรลุตามที่ได้
ตั้งปณิธานไว้

ณัฐรวี แส่นคู่ย์

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	จ
กิตติกรรมประกาศ	ข
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญแผนภาพ	ฎ
สารบัญตารางภาคผนวก	ฐ
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
สมมุติฐานการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	14
แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ	27
แนวคิด และกฎหมายที่เกี่ยวกับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	30
บริบททั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกแป้น	38
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	40
กรอบแนวคิดในการวิจัย	47
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	48
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	48
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	50
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	50

หัวเรื่อง	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล	52
การวิเคราะห์ข้อมูล	52
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	54
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	55
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	55
ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	56
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	56
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	72
สรุปผลการวิจัย	72
อภิปรายผล	74
ข้อเสนอแนะ	77
บรรณานุกรม	79
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	85
ภาคผนวก ข การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม	90
ภาคผนวก ค ความเชื่อมั่นของเครื่องมือ	92
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์	94
ประวัติผู้ศึกษา	98

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 การสังเคราะห์แนวคิด	45
2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนอง ตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์	49
3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	56
4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ต่อให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน	58
5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ต่อให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการจ่ายเงิน	59
6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ต่อให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	60
7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ต่อให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	61
8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ต่อให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านช่องทางการสื่อสาร	62
9 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมจำแนกตามเพศ	63
10 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอาชีพ	64

11	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกแป้น อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านช่องทางการสื่อสาร จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่	65
12	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตอกแป้น อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามหมู่บ้าน	66
13	ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกแป้น อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการจ่ายเงิน จำแนกตามหมู่บ้าน เป็นรายคู่	67
14	ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกแป้น อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านช่องทางการสื่อสาร จำแนกตามหมู่บ้าน เป็นรายคู่	69
15	แสดงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกแป้น อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์	70

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่

หน้า

1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	47
------------------------------	----



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่

หน้า

- 1 แสดงผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับค่าดัชนีความสอดคล้อง 91



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. 2540) มาตรา 78 บัญญัติให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบหนึ่งของการปกครองแบบกระจายอำนาจ (Decentralization) องค์กรบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นที่เล็กที่สุด ซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคล ถูกจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์กรบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 องค์กรบริหารส่วนตำบลมีบทบาทสำคัญในทางการเมืองการปกครองและการให้บริการพื้นฐานของชุมชน ตามพระราชกฤษฎีกากำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 หมวดที่ 2 การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ โดยพยายามถ่ายโอนภารกิจหน้าที่หลายประการที่รัฐดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน รวมทั้งกำหนดให้มีการจัดสรรรายได้ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เหมาะสมกับภารกิจที่ได้รับมอบหมาย การกระจายอำนาจการบริหารการปกครองให้ประชาชนในท้องถิ่นเพื่อแบ่งเบาภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของรัฐบาลและเพื่อให้การดำเนินการให้บริการและอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริงทั่วถึงและรวดเร็ว (สุกัญญา มีแก้ว, 2554 : 2)

การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ เป็นสวัสดิการที่รัฐเปลี่ยนแปลงรูปแบบการใช้สวัสดิการในสถานสงเคราะห์หรือศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุ มาสู่บริการที่ใช้ชุมชนเป็นฐานซึ่งผ่านความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 3 มีนาคม พ.ศ. 2535 ถือเป็นสวัสดิการด้านการเงินและรายได้ให้กับผู้สูงอายุที่ประสบปัญหาความเดือนร้อน ทุกข์ยาก ถูกทอดทิ้ง ฐานะยากจนขาดผู้อุปการะเลี้ยงดู รัฐบาลได้จัดสรรงบประมาณเงินอุดหนุนสนับสนุนเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุเป็นเงิน 300 บาท/เดือน/คน จนตลอดชีพ ต่อมากระทรวงมหาดไทยได้ออกระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ และคณะรัฐมนตรีได้ประชุมและมีมติ เมื่อวันที่ 12 ธันวาคม พ.ศ. 2549 ปรับเพิ่มเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจากเดิมคนละ 300 บาท/เดือน/

คน เป็นคนละ 500 บาท /เดือน/คน ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2549 ซึ่งกรมพัฒนาสังคม และสวัสดิการ (กรมประชาสงเคราะห์เดิม) (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2553 : 1)

ภารกิจประการหนึ่งที่ต้องการบริหารส่วนตำบลต้องดำเนินการคือการให้บริการจ่าย เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2552 ซึ่งกำหนดหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้สอดคล้องกับที่ประชุมคณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติ ครั้งที่ 4/2552 วันที่ 21 พฤษภาคม 2552 ตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 โดยมี สาระสำคัญ คือ ผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพ ต้องมีอายุ 60 ปีขึ้นไป สัญชาติไทย มีภูมิลำเนา อยู่ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามทะเบียนบ้าน ซึ่งได้ลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่เป็นผู้ได้รับสวัสดิการหรือสิทธิประโยชน์อื่นใด จากหน่วยงานของรัฐ ยกเว้นผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ ที่ได้รับเบี้ยความพิการหรือเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์แล้ว สามารถรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุได้อีกด้วย โดยให้ผู้ที่จะมีอายุครบ 60 ปีบริบูรณ์ ขึ้นไป ในปีงบประมาณถัดไป ลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเบี้ยยังชีพต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ ตนมีภูมิลำเนา ณ สำนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือสถานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด ภายในเดือนพฤศจิกายนของทุกปี (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2552 : 20 - 21)

ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในอัตราแบบ ขึ้นบันไดโดยเริ่มตั้งแต่ เดือนตุลาคม 2554 โดยมีมติคณะรัฐมนตรี มีมติเห็นชอบเมื่อวันที่ 18 ตุลาคม 2557 แม้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลจะมีความพร้อมระดับหนึ่งในการดำเนินงาน ด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ แต่ในสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้น พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบล ยังพบปัญหาในการบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขึ้นอยู่กับการให้ความสำคัญด้านการบริการ ด้านความรู้ความเข้าใจของบุคลากร มักประสบกับปัญหาการจัดบริการที่ไม่ตรงกับความต้องการของผู้สูงอายุได้รับการร้องเรียนบ่อยครั้ง (อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรود. 2553 : 2)

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกแป้น เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ได้ปฏิบัติราชการตามกฎหมาย คือ การดำเนินงานตามที่กระทรวงมหาดไทยได้ประกาศใช้ ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยหลักเกณฑ์ การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 ด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วน ตำบลหนองตอกแป้น อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ดำเนินงานไปตามแนวทางหลักเกณฑ์ และวิธีการตามที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด งบประมาณ ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนจาก ส่วนกลาง เพื่อจ่ายให้แก่ผู้สูงอายุตามบัญชีรายชื่อ จ่ายแบบขึ้นบันได/เดือน และปัจจุบันจาก

การลงพื้นที่เมื่อ วันที่ 15 กรกฎาคม 2558 ยังประสบกับปัญหาเกี่ยวกับการสื่อสาร ความเข้าใจ คาดเคลื่อนในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุไม่ตรง ตามกำหนด การเบิกจ่ายงบประมาณจากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นล่าช้า และการปฏิบัติงานยังเกิดปัญหาเรื่องการไม่เข้าใจแนวทางการจ่ายเบี้ยยังชีพ ในเรื่อง กระบวนการดำเนินงานของโครงการ ซึ่งเป็นปัญหาต่อการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการบริหารจัดการที่ดี ตามวิสัยทัศน์การพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนอง ตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ ของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ จะได้ทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อนำไปปรับใช้ใ นการกำหนดนโยบายหรือแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ตลอดจน ข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุในการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนอง ตอกเป็น ทั้งนี้ข้อมูลและข้อเท็จจริงที่ได้จากการวิจัยจะได้นำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนา ให้เกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น รวมทั้งนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานให้มี ความเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงอายุต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำแนกตาม เพศ อาชีพ และหมู่บ้าน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์

สมมติฐานการวิจัย

1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ อยู่ในระดับมาก
2. ผู้สูงอายุที่มีเพศ อาชีพ และหมู่บ้านแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัด กาฬสินธุ์ แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานที่วางไว้จึงกำหนดขอบเขตของการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ เขตการปกครอง 10 หมู่บ้าน ของตำบลหนองตอกเป็นอำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์

2. ขอบเขตเนื้อหา

ความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยใช้ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ๆ ดังนี้

- 2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน
- 2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 2.4 ด้านช่องทางการสื่อสาร

3. ขอบเขตด้านประชากร

3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ เขตการปกครอง 10 หมู่บ้าน มีจำนวนทั้งสิ้น 433 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น. 2558 : 2)

3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane. 1973 : 727 - 728) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 208 คน

4. ขอบเขตระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เดือนสิงหาคม - เดือนกันยายน พ.ศ. 2558

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของผู้สูงอายุที่แสดงออกต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์

การให้บริการ หมายถึง การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึง ความชอบ ความประทับใจ ความรู้สึกด้านบวก ของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน หมายถึง วิธีการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ หมายถึง พนักงาน เจ้าหน้าที่ บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ในการให้บริการด้วยความเต็มใจ มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ความซื่อสัตย์ และมีความถูกต้องในการให้บริการเข้าใจในความต้องการของผู้สูงอายุ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สิ่งสนับสนุนต่อการดำเนินงานในการจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์

ด้านช่องทางการสื่อสาร หมายถึง การชี้แจงขอบเขต ลักษณะของงานและมีการประสานงานในเรื่องการจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุร่วมกับชุมชน และมีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารใหม่ ๆ

ผู้สูงอายุ หมายถึง บุคคลซึ่งมีอายุ 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป และมีสัญชาติไทย

เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ หมายถึง เงินสงเคราะห์ที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้รับการจัดสรรเพื่อจ่ายให้กับผู้สูงอายุตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับเบี่ยยังชีพสูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกแป้น อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อนำข้อมูลไปพัฒนาขั้นตอนการดำเนินงานและปรับปรุงการให้บริการต่อไป

2. ทำให้ทราบผลของการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุ ซึ่งข้อมูลที่ได้สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ ยั่งยืน และเกิดประโยชน์สูงสุด

3. ทำให้ทราบข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุ ทั้งนี้เป็นข้อเสนอแนะให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกแป้น อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการการจ่ายเบี่ยยังชีพของผู้สูงอายุในพื้นที่ให้เกิดประสิทธิผลต่อไป



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับเบี่ยงชีพผู้สูงอายุต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎีรวมถึงเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ
4. บริบททั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow) (อารี พันธมณี. 2544 : 188) ได้จัดลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับ ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกาย จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการด้านร่างกายยังไม่ได้รับตอบสนองเลย ในด้านนี้โดยปกติแล้วองค์การทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคนด้วยวิธีทางอ้อม คือ การจ่ายเงินค่าจ้าง
2. ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่าง ๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัย จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัย

จากอันตรายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงานสถานะทางสังคม

3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) ภายหลังจากที่ได้รับการสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็就会有ความต้องการสูงขึ้นคือ ความต้องการ ทางสังคม จะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้จะเป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกว่าคุณเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมเสมอ

4. ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้ คือ ความมั่นใจในตัวเองในเรื่องความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากที่จะทำให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization or Self-Realization) ลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือความต้องการที่อยากประสบความสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิด หรือความคาดหวัง ทะเยอทะยานใฝ่ฝันที่อยากได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะของตน

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า ทฤษฎีของมาสโลว์ Maslow ซึ่งให้เห็นว่า มนุษย์มีความต้องการ 5 ประการ เมื่อความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการสิ่งอื่น ๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการทั้ง 5 ชั้น จะมีความสำคัญกับบุคคลมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับ การได้รับการตอบสนองตามลำดับขั้น

1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Satisfaction ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาและให้ความหมายไว้ต่าง ๆ กันดังนี้

Vroom (1964 : 99) ได้ให้ทัศนะว่า เจตคติต่องานมีทั้งทางบวกและทางลบ ทางบวกก็คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานส่วนทางลบก็คือ ไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546 : 23) ได้ให้ความหมายคำว่า “พอใจ” หมายถึง “สนใจ ชอบ เหมาะ”

จิริวิทย์ เดชจรัสศรี (2538 : 8) กล่าวว่า “ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึก ขั้นสุดท้ายที่ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

กรรณิการ์ จันทร์แก้ว (2538 : 14) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ และความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุขทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับ ซับซ้อน และความรู้สึกนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ

หุลย จำปาเทศ (2533 : 26) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ความรู้สึกและทัศนคติของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ เป็นสภาพความรู้สึก ชอบพอใจของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะปรากฏทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล เห็นได้ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นเป็นเรื่องเกี่ยวกับความรู้สึก อารมณ์และทัศนคติของแต่ละคนว่ามีความพึงพอใจเกิดขึ้นเพียงใด เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการจากผู้ให้บริการ โดยเฉพาะในด้านจิตใจ

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สาโรช ไสยสมบัติ (2534 : 36) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่สำคัญของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นที่จะต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้ที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าทางด้านบริการ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ก็คือ จำนวนผู้ที่มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่มาใช้บริการ เพื่อที่จะได้ใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์การให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ ดังนี้

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการ ได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการซ่อม ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการ การพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้น ได้จากการได้ยื่นข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่ง หากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการบริหารทางการบริการ และผู้ปฏิบัติการล้วน เป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อม สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงาน หรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญแสดงพฤติกรรมบริการและสนอง บริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับ การออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสันการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ เช่น ถูหิ้วไม้ใส่ของกระดาษจดหมาย ซอง จดลากสินค้า เป็นต้น

5. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีวิธีการนำเสนอบริหาร ใน กระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพ ของการจัดการระบบบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว ความ ต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการ ข้อมูลของการสำรองห้องพักโรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก ถอนเงินอัตโนมัติ การให้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ โอนสายในการติดต่อองค์การต่าง ๆ เป็นต้น

จากแนวคิดของ สาโรช ไสยสมบัติ (2534 : 36) สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเกิดขึ้นได้ มากน้อยหรือ ไม่เกิดขึ้นเลย ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ เป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนที่มารับบริการ ผู้วิจัยนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ในด้านกระบวนการขั้นตอน

และวิธีการจ่ายเงินและนำเอามาเป็นตัวแปรอิสระโดยใช้ ประเด็นดังนี้ ขึ้นตอนมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีระยะเวลาของขั้นตอนการบริการ

3. การวัดระดับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นหรือไม่ ขึ้นอยู่กับการให้บริการขององค์กรประกอบด้วย ระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นการวัดระดับความพึงพอใจ สามารถกระทำได้หลายวิธีต่อไปนี้

วัลลภา ชายหาด (2532 : 65) ได้กล่าวถึง วิธีวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มี ต่อบริการสาธารณะว่า วิธีวัดความพึงพอใจเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการ ให้บริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น ซึ่งการประเมินผลนี้แบ่งออกเป็นสองด้าน คือ การวัดแบบอัตวิสัย (Subjective) พิจารณาที่การสนองตอบ (Responsiveness) ต่อความต้องการ และข้อเรียกร้องของประชาชน พิจารณาที่ความเสมอภาค (Equity) ในการกระจายบริการ พิจารณาที่ผลกระทบที่ปรากฏตามสายตาประชาชน และเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงาน ของหน่วยการปกครองท้องถิ่น

บุรินทร์ รุจจนพันธุ์ (2554) ดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย โยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนด
2. การสัมภาษณ์ ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะ จูงใจให้ผู้ตอบคำถามตอบตามข้อเท็จจริง
3. การสังเกต เป็นการสังเกตพฤติกรรมทั้งก่อนการรับบริการ ขณะรับบริการ และหลังการรับบริการ การวัดโดยวิธีนี้จะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจะ เห็นได้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อการ ให้บริการนั้นสามารถกระทำได้หลายวิธี ขึ้นอยู่กับความ สะดวก เหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพ และน่าเชื่อถือได้

สาโรช ไสยสมบัติ (2534 : 39) ความพึงพอใจต่อการบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่ นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการ ให้บริการขององค์กร ประกอบด้วยระดับความรู้สึกของ ผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคลดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ อาจกระทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความช่วยเหลือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบได้ ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจถามถึงความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิค และความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะช่วยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์ นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัด และมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรม ทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยา ท่าทาง การพูด สีหน้าและความถี่ของการมาขอรับบริการ การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจัง และมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

สรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพ เป็นที่น่าเชื่อถือได้

4. องค์ประกอบของความพึงพอใจ

โดยทั่วไป เจตคติประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ (อดิศร ก้อนคำ, 2548) คือ

4.1 องค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Component)

เป็นองค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งเรานั้น ๆ เพื่อเป็นเหตุผลที่จะสรุปความ และรวมเป็นความเชื่อ หรือช่วยในการประเมินค่าสิ่งเรานั้น ๆ

4.2 องค์ประกอบด้านความรู้สึกและอารมณ์ (Affective Component)

เป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึก หรืออารมณ์ของบุคคล ที่มีความสัมพันธ์กับสิ่งเร้า ต่างเป็นผลต่อเนื่องมาจากที่บุคคลประเมินค่าสิ่งเรานั้น แล้วพบว่าพอใจหรือไม่พอใจ ต้องการหรือไม่ต้องการ ดีหรือเลว องค์ประกอบทั้งสองอย่างมีความสัมพันธ์กัน เจตคติบางอย่างจะประกอบด้วยความรู้ความเข้าใจมาก แต่ประกอบด้วยองค์ประกอบด้านความรู้สึกและอารมณ์น้อย เช่น เจตคติที่มีต่องานที่ทำ ส่วนเจตคติที่มีต่อแฟชั่นเสื้อผ้าจะมีองค์ประกอบด้านความรู้สึกและอารมณ์สูง แต่มีองค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจต่ำ

4.3 องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioural Component) เป็นองค์ประกอบทางด้านความพร้อม หรือความโน้มเอียงที่บุคคลประพฤติปฏิบัติ หรือตอบสนองต่อสิ่งเร้า ในทิศทางที่จะสนับสนุนหรือคัดค้าน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเชื่อ หรือความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับจากการประเมินค่าให้สอดคล้องกับความรู้สึกที่มีอยู่เจตคติที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือบุคคลหนึ่งบุคคลใด ต้องประกอบด้วยทั้งสามองค์ประกอบเสมอ แต่จะมีปริมาณมากน้อยแตกต่างกันไป โดยปรกติบุคคลมักแสดงพฤติกรรมในทิศทางที่สอดคล้องกับเจตคติที่มีอยู่แต่ก็ไม่เสมอไปทุกกรณีในบางครั้งเรามีเจตคติอย่างหนึ่ง แต่ก็ไม่ได้แสดงพฤติกรรมตามเจตคติที่มีอยู่ก็มี

5. ลักษณะของความพึงพอใจ

เจตคติมีคุณลักษณะที่สำคัญดังนี้

5.1 เจตคติเกิดจากประสบการณ์ สิ่งเร้าต่าง ๆ รอบตัวบุคคล การอบรมเลี้ยงดู การเรียนรู้ขนบธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรม เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดเจตคติ แม้ว่าจะมีประสบการณ์ที่เหมือนกันก็เป็นเจตคติที่แตกต่างกันได้ ด้วยสาเหตุหลายประการ เช่น สติปัญญา อายุ เป็นต้น

5.2 เจตคติเป็นการเตรียม หรือความพร้อมในการตอบสนองต่อสิ่งเร้า เป็นการเตรียมความพร้อมภายในของจิตใจมากกว่าภายนอกที่สังเกตได้ สภาวะความพร้อมที่จะตอบสนอง มีลักษณะที่ซับซ้อนของบุคคลว่า ชอบหรือไม่ชอบ ยอมรับหรือไม่ยอมรับ เกี่ยวข้องกับอารมณ์ด้วย

5.3 เจตคติมีทิศทางของการประเมิน ทิศทางของการประเมินคือลักษณะความรู้สึกหรืออารมณ์ที่เกิดขึ้น ถ้าเป็นความรู้สึกหรือประเมินว่าชอบ พอใจ เห็นด้วย ก็ถือเป็นทิศทางในทางที่ดี เรียกว่าเป็นทิศทางในทางบวก และถ้าประเมินออกมาในทางไม่ดี เช่น ไม่ชอบ ไม่พอใจ ก็มีทิศทางในทางลบ เจตคติทางลบไม่ได้หมายความว่าไม่ควรมีเจตคตินั้นเป็นเพียงความรู้สึกที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น

5.4 เจตคติมีความเข้ม คือมีปริมาณมากน้อยของความรู้สึก ถ้าชอบมากหรือไม่เห็นด้วยอย่างมากก็แสดงว่ามี ความเข้มสูง ถ้าไม่ชอบเลยหรือเกลียดที่สุดก็แสดงว่ามีความเข้มสูง ไปอีกทางหนึ่ง

5.5 เจตคติมีความคงทน เจตคติเป็นสิ่งที่บุคคลยึดมั่นถือมั่น และมีส่วนร่วมในการกำหนดพฤติกรรมของคนนั้น การยึดมั่นในเจตคติต่อสิ่งใด ทำให้การเปลี่ยนแปลงเจตคติเกิดขึ้นได้ยาก

5.6 เจตคติที่มีทั้งพฤติกรรมภายในและพฤติกรรมภายนอก พฤติกรรมภายในเป็นสภาวะทางจิตใจ ซึ่งหากไม่ได้แสดงออก ก็ไม่สามารถรู้ได้ว่าบุคคลนั้นมีเจตคติอย่างไรในเรื่องนั้น เจตคติเป็นพฤติกรรมภายนอกแสดงออกเนื่องจากถูกกระตุ้น และการกระตุ้นยังมีสาเหตุอื่น ๆ ร่วมอยู่ด้วย

5.7 เจตคติต้องมีสิ่งเร้าจึงมีการตอบสนองขึ้น ไม่จำเป็นว่าเจตคติที่แสดงออกจากพฤติกรรมภายในและพฤติกรรมภายนอกจะต้องตรงกัน เพราะก่อนแสดงออกนั้นก็จะต้องปรับปรุงให้เหมาะสมกับสภาพของสังคม แล้วจึงแสดงออกเป็นพฤติกรรมภายนอก

จากแนวคิดทฤษฎีดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ การเรียนรู้ประสบการณ์ จากการได้รับบริการที่ประเมินแล้วว่าชอบพอใจ และยึดมั่นว่าการบริการที่เคยได้รับมาเป็นบริการที่ดี เมื่อจะรับบริการครั้งต่อไปจึงเกิดความคาดหวังที่จะได้รับบริการในลักษณะเดิม หากประเมินแล้ว รู้สึกชอบ ไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจ จะแสดงออกมาทางสีหน้า ท่าทาง หรือ คำพูด โดยพฤติกรรมปกติของบุคคล ซึ่งจะเป็นตัวชี้วัดอย่างหนึ่งแสดงออกถึงประสิทธิภาพของการดำเนินงานองค์การบริหารส่วนตำบลได้

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

1. ความหมายของการบริการ

สมิทร สัจฉุกร (อ้างถึงใน หัสตินทร์ สอนปะละ. 2555 : 5) บริการ (Service) พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ.2530 ได้ให้ความหมายว่า “บริการ” หมายถึง “การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ” ส่วนความหมายโดยทั่วไปมักกล่าวถึง คือ การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บริการต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตาม ด้วยวิธีการหลากหลาย ในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการบริการทั้งสิ้น

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542 : 10) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2539 : 35) ให้ความหมายของการบริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบอีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบอันนั้น

ไพรพนา ศรีเสน (2544 : 14) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการ ในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการ ของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของ การกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครอง เป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆทั้งยังเกิดจาก ความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวก รวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค

Kotler (2000) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือ บุคคลคนหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่งซึ่งเป็นที่ไม่สามารถ สัมผัสได้และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ผลิตผลของการบริการอาจเกี่ยวข้อง หรืออาจไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตภัณฑ์เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่ สนองตอบต่อความต้องการแก่ลูกค้า ทางกายภาพ และสามารถสรุปลักษณะงานบริการที่สำคัญ ได้ 4 ประการ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้น กิจกรรมต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ ได้แก่
 - 1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับ ผู้ที่มาใช้บริการ
 - 1.2 บุคคล (People) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พุดจา ดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย
 - 1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องมี ประสิทธิภาพให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ
 - 1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อ โฆษณาและเอกสารการ โฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า
 - 1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง และสื่อความหมายได้
 - 1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคา ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ที่ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่าง

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิต และการบริโภคในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับผู้ขายบริการจะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ๆ

ดังนั้นถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้าในการบริการขององค์กรต่างๆมักจะประสบปัญหาที่มีสาเหตุจากความไม่ชัดเจนของบทบาทของการบริการ ด้วยสาเหตุนี้ พาราสุรามาน เซทเฮล์มและแบร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, and Berry. 1985 ; อ้างถึงใน สมวงศ์ พงศ์สถาพร. 2546 : 54-55) จึงได้ศึกษาถึงรูปแบบของการวัดคุณภาพบริการในองค์กรต่าง ๆ โดยยึดหลักความแตกต่างระหว่าง คาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าที่มารับบริการเป็นหลักและเรียกรูปแบบการวัดคุณภาพบริการแบบนี้ว่า “Gap Model” ประกอบด้วยช่องว่าง 5 ประการ คือ

1. ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภคและการรับรู้จากการจัดการถ้าฝ่ายจัดการไม่สามารถสร้างการรับรู้ที่ลูกค้าคาดหวังไว้ก็จะเกิดช่องว่างขึ้น ปัจจัยที่มีผลต่อ ช่องว่างนี้ คือ

1.1 ขาดการศึกษาถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

1.2 มีการติดต่อสื่อสารที่น้อยเกินไประหว่างผู้ให้บริการในหน่วยงานส่วนงานต่าง ๆ ขององค์กร

1.3 สายการบังคับบัญชามีการแบ่งแยกผู้ให้บริการหลายคนจากผู้บริหารชั้นสูง ทำให้ข้อมูลที่ได้จากผู้บริการที่ให้ข้อมูลกลับไปยังผู้บริหารนั้นไม่มีคุณค่า

2. ช่องว่างระหว่างการรับรู้จากการจัดการและลักษณะคุณภาพการให้บริการฝ่ายจัดการอาจจะแก้ไขความต้องการของลูกค้าที่รับรู้ แต่ไม่ได้กำหนดมาตรฐานการทำงานเฉพาะอย่างทั้งนี้ มีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง คือ

2.1 ข้อตกลงเกี่ยวกับคุณภาพบริการไม่ชัดเจน

2.2 ขาดการรับรู้ในสิ่งที่มองเห็นได้

2.3 มีข้อจำกัดในการใช้เทคโนโลยีของบุคลากรที่จะทำให้งานบริการมาตรฐาน ซึ่งเป็นสิ่งที่บุคลากรสามารถรับประกันลูกค้า ได้ว่าคุณภาพบริการที่ให้บริการมีความสม่ำเสมอ

2.4 ไม่มีเป้าหมายโดยตรงที่มีความสัมพันธ์กับมาตรฐานของลูกค้าและความคาดหวัง

3. ช่องว่างระหว่างลักษณะคุณภาพการให้บริการและการส่งมอบบริการพนักงานที่ไม่ได้รับการฝึกอบรมจะไม่สามารถทำงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานทำให้เกิดความขัดแย้งกับมาตรฐาน ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อช่องว่างนี้ คือ

3.1 บทบาทของบุคลากรที่ไม่ชัดเจนทำให้ไม่แน่ใจว่าผู้บริหาร หรือผู้จัดการมีความคาดหวังอย่างไรต่องานที่ทำ

3.2 ขาดทักษะ การฝึกอบรมที่จำเป็นในการทำงานหรือการใช้เทคโนโลยี

3.3 บทบาทขัดแย้งของบุคลากรที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก

4. ช่องว่างระหว่างการส่งมอบบริการและการติดต่อสื่อสารภายนอก ความคาดหวังของผู้บริโภคได้รับผลกระทบจากตัวแทนและการโฆษณาของบริษัท

5. ช่องว่างระหว่างบริการที่รับรู้และบริการที่คาดหวังช่องว่างนี้เกิดขึ้นเมื่อผู้บริโภคได้วัดการทำงานของบริษัทและไม่เป็นไปตามคาดหวัง

อำนาจ คงมีสุข (2538 : 17) กล่าวว่า การบริการ คือ งานที่ทำเพื่อผู้อื่นหรือหมายถึงกิจกรรม ประโยชน์ และความพึงพอใจ รูปแบบของการบริการสร้างสรรค์ได้โดยคนและกลไกอุปกรณ์ คนให้บริการประสานความสะดวกรวดเร็วความพึงพอใจให้ความประทับใจและไม่ตรีสัมพันธ์ ส่วนกลไกอุปกรณ์คือความสะดวก

จิราภรณ์ กิตติรัตน์ (2542 : 42) ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” คือ สิ่งที่มีจำหน่ายในลักษณะของกิจกรรมต่าง ๆ อาทิ การอำนวยความสะดวก การให้ความช่วยเหลือ โดยมักจะไม่เห็นเป็นตัวเป็นตน หากแต่อาจจะมีสิ่งของมาประกอบบริการดังกล่าวเพื่อให้เห็นเป็นรูปธรรม

ศุภนิศัย โขครัตนชัย (2536 : 13) ให้คำจำกัดความของการบริการไว้ว่า “การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติเพื่อผู้อื่นในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุขความสะดวกหรือความสบาย” นอกจากนี้ การบริการยังเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจ ไม่ตรีให้ความสะดวกรวดเร็ว

ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาคผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าวได้

สมชาติ กิจยรรยง (2543 : 42) กล่าวว่า การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อให้ผู้อื่นมีความสุข และเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุขด้วยความเต็มใจ

เสรี วงษ์มณฑา (2536 : 86-88) กล่าวว่า การบริการเป็นปัจจัยของการแข่งขัน ยิ่งสินค้ามีความแตกต่างกันมากเท่าใด การบริการก็ยิ่งมีความสำคัญมากขึ้นเท่านั้น การบริการเริ่มขึ้นที่หัวใจยอมที่จะรับใช้และให้ความสำคัญแก่ผู้บริโภค แล้วก็ผสมผสานสิ่งต่อไปนี้เข้าไปในการทำธุรกิจ

ปลายฝัน สุขารมย์ (2536 : 21) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คำว่า “การบริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ในความหมายที่ว่าเป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

สรุปได้ว่า ความหมายของการบริการ คือ การแสดงออกด้วยความเต็มใจ มีจิตใจใฝ่บริการ มีความสุภาพอ่อนโยน อ่อนน้อมถ่อมตนก็จะเป็นการสร้างความประทับใจให้ผู้รับบริการอย่างมากเกินกว่าความคาดหวังที่ผู้รับบริการจะได้รับ และสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างเร็วทันใจ

2. ลักษณะของการให้บริการ

John D Millet (1954 : 1997 ; อ้างถึงใน วีรพล รัตนภาสกร. 2537 : 38-46) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่าการจะให้การบริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนที่สุดคือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความสนใจชอบพอเป็นพิเศษทุกคน ได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์อยู่ในสภาพ ที่เหมือนกัน และได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยเฉพาะ พิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการบริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Services) หมายถึงในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Amble Services) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Geographical) ความเสมอภาคและการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการ สร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดแก่ผู้ที่มารับบริการ

4. การบริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะ ที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

รวิวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551 : 47-48) กล่าวว่า ความพึงพอใจที่รับบริการต้องการ นั้นเกิดจากองค์ประกอบ หลายอย่าง แต่สิ่งที่สำคัญที่สุด คือผู้ให้บริการหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการซึ่งจะต้องเป็นบุคคลที่มีความสามารถและมีจิตสำนึกในการให้บริการ โดยคุณสมบัติของผู้ให้บริการประกอบด้วย

1. มีบุคลิกภาพและมารยาทเหมาะสม
2. มีวาทศิลป์หรือศิลปะในการพูด
3. มีมนุษยสัมพันธ์
4. มีความรู้ ความสามารถและทักษะ ในการปฏิบัติในเรื่องต่อไปนี้ เป็นอย่างดี
 - 4.1 วิธีการและเทคนิคการบริการ
 - 4.2 หน่วยงานที่ตนเองทำงานอยู่
 - 4.3 ผลิตภัณฑ์บริการของหน่วยงาน
 - 4.4 ความสำคัญและพฤติกรรมของผู้รับบริการ หรือลูกค้า
 - 4.5 การสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศ
5. มีเจตคติที่ดีต่องานบริการ และมีใจรักงานบริการ สามารถกล่าวได้ว่า ผู้ปฏิบัติงานให้บริการควรมีความเก่ง 3 ด้าน คือ

5.1 เก่งคน หมายถึง เป็นผู้ที่ไม่หยุดนิ่งในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ

5.2 เก่งคน หมายถึง การเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ และบุคคลประเภทต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี

5.3 เก่งงาน หมายถึง การเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงาน

จากแนวคิดของ รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551 : 47-48) สรุปได้ว่า คุณสมบัติของผู้ให้บริการหรือเจ้าหน้าที่ให้บริการ ประกอบด้วย มีบุคลิกภาพและมารยาทเหมาะสม มีวาทศิลป์หรือศิลปะในการพูด มีมนุษยสัมพันธ์ มีความรู้ ความสามารถและทักษะ ผู้วิจัยนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและนำเอามาเป็นตัวแปรอิสระ โดยใช้ ประเด็นดังนี้ มีบุคลิกภาพและมีมารยาทเหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

สรุปได้ว่า ลักษณะของการให้บริการ คือ การบริการที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีตัวตน ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ผู้รับบริการจะได้รับ คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่มาใช้บริการบริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

3. หลักในการให้บริการ

สภาพปัจจุบันผู้บริโภคสมัยใหม่หันมาพิจารณาและให้ความสำคัญกับคุณภาพของบริการ เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการที่ควบคู่ไปด้วย ทำให้ผู้ประกอบการและฝ่ายบริหารของธุรกิจไม่ว่าจะเป็นธุรกิจประเภทใดจำเป็นต้องหันมาให้ความสนใจเป็นพิเศษกับการบริการลูกค้ามากยิ่งขึ้น เพื่อให้ธุรกิจดำรงอยู่และเจริญก้าวหน้าต่อไป จะเห็นได้ว่าภาพพจน์ธุรกิจสมัยใหม่ได้เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมที่มุ่งเพียงขายสินค้าที่ผลิตได้หมดแต่เพียงอย่างเดียว แต่เป็นการมองถึงความต้องการของลูกค้าหรือผู้บริโภคและหาทางตอบสนองความพอใจให้แก่ลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น

การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อกับองค์กรเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ซึ่งจะมีผลในการซื้อสินค้าและบริการในโอกาสหน้า ซึ่งการบริการอาจจะทำได้ในรูปแบบต่าง ๆ คือ

1. การต้อนรับและการเอาใจใส่
2. การให้บริการทางโทรศัพท์
3. การบริการขายหน้าร้าน

4. การให้บริการในร้านค้าหรือสำนักงาน
5. การบริหารสำหรับพนักงานช่าง
6. ทักษะในการปฏิบัติงานเพื่อบริการในสำนักงาน

พงษ์เทพ สันติพันธ์ (2546 : 8) กล่าวว่า หลักของการให้บริการนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ได้ แต่ขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไปโดยอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความ สะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร ให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ

จรรยาพร อำนวยชัยสกุล (2537 : 44) กล่าวถึงลักษณะของงานบริการไว้ดังนี้

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกันคือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร
2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดบริการงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น
3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้คือ ความพึงพอใจรู้สึกคุ้มค่าที่จะได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก
4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้นผู้ให้บริการต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลาและเมื่อวันเวลาใดก็จะต้องตามนัด

กุลธนา ธนาพงศ์ธร (2530 : 27-29) กล่าวถึง หลักการให้บริการว่ามืองค์ประกอบ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่ คือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้บริหารระดับสูงขององค์การ
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้ใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่จะต้องเข้าไปในบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่ได้รับ

5. หลักความสะดวกในการปฏิบัติ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากร ไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการมากจนเกินไป

พิทักษ์ ทรุษิม (2538 : 33) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการ ได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะ ที่ตั้งและการเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของการบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541 : 340 - 342) ได้อธิบายถึงหลักในคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความแตกต่างของการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขึ้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ผู้รับบริการ คาดหวัง ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ผู้ให้บริการจะได้จากประสบการณ์ในอดีต ผู้ใช้ที่เขาต้องการ ในรูปแบบที่ต้องการ ซึ่งคุณภาพการให้บริการจะมีลักษณะดังนี้

1. ลักษณะของการบริการ (Appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ เช่น การใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ
2. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการ ตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง
3. ความกระตือรือร้น (Responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการทันทีทันใด
4. ความเชี่ยวชาญ (Competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

5. ความมีอัธยาศัยขอบน้อม (Courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพอ่อนน้อมเป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานที่จะต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ

7. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัย และปัญหาต่าง ๆ

8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้ใช้บริการ ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2543 : 220) ให้ความหมายว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การส่งผ่านข่าวสาร (Message) จากผู้ส่ง (Sender) ไปยังผู้รับข่าวสาร (Receiver) ด้วยวิธีการใช้สัญญาณชนิดใดชนิดหนึ่งโดยอาศัยช่องทางหรือสื่อ

10. ความเข้าใจลูกค้า (Understanding Customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย

จากแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541 : 340 - 342) สรุปได้ว่า ช่องทางการสื่อสาร มีองค์ประกอบหลัก 4 ส่วน คือ ผู้ส่งสาร สาร สื่อหรือช่องทางการส่งสาร และผู้รับสาร โดยผู้ส่งสารต้องการให้ผู้รับสารทราบข้อมูล และผู้รับสารก็ต้องการทราบข้อมูลนั้น การสื่อสารจึงจะประสบความสำเร็จ ผู้วิจัยนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ในด้านช่องทางการสื่อสาร และนำมาเป็นตัวแปรอิสระโดยใช้ ประเด็นดังนี้ มีการสื่อสารที่หลากหลายและทั่วถึง และมีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง

รัชชา กุลวานิชไชยนันท์ (2535 : 38) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยปัจจัย 10 ประการ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย

1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistency)

1.2 ความพึ่งพาได้ (Dependability)

2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการ
 - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competency) ประกอบด้วย
 - 3.1 สามารถในการสื่อสาร
 - 3.2 สามารถในการบริการ
 - 3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก
 - 4.2 ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายและมีความซับซ้อนเกินไป
 - 4.3 ผู้บริการใช้เวลารอคอยไม่นาน
 - 4.4 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้บริการ
 - 4.5 อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการสามารถเข้าติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะของงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์
9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้บริการ
 - 9.2 การแนะนำและการเอาใจใส่ผู้บริการ
10. การสร้างสิ่งจับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย

10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ

10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

10.3 การจัดเตรียมสถานที่ให้บริการสวยงาม

ชวงค์ ฉายะบุตร (อ้างถึงใน น้่าลิน เทียมแก้ว. 2556 : 11-12) ได้เสนอหลักการให้บริการว่าจะต้องเป็นไปตามหลักการที่เรียกว่า การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร (Package service) ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับ จะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจร คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้ใช้บริการทั้งผู้ที่มาติดต่อและมาขอรับบริการ ผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้

1.1 ผู้ให้บริการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

1.2 การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจ จะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้ใช้บริการอย่างสะดวกรวดเร็ว

1.3 ผู้ให้บริการจะต้องมองผู้มาใช้บริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ ปัจจุบันสังคมมีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันอยู่ตลอดเวลา การพัฒนาให้บริการมีความรวดเร็วมากขึ้นอาจจะทำได้ 3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาบุคลากรให้มีทัศนคติ มีความรู้ มีความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องที่ทำอยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้ระยะเวลาในการบริการให้สั้นที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้ใช้บริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อ

บ่อยครั้ง ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง นอกจากนี้ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อใช้บริการสมควรจะได้รับด้วย เช่น มีผู้มาขอจดทะเบียนการค้า หากเจ้าหน้าที่ผู้ใช้บริการล้มถ่ายเอกสารบัตรประชาชนมา ก็ดำเนินการถ่ายเอกสารบัตรประชาชนให้โดยทันที

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ซึ่งเป็นเป้าหมายสำคัญประการหนึ่งในการให้บริการเชิงรุก หากเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ผู้มาใช้บริการก็จะเกิดทัศนคติที่ดียอมรับฟังเหตุผลและคำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก และจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของผู้ใช้บริการในที่สุด

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้น ไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบาย ระเบียบแบบแผน และถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย

6. ความสุภาพอ่อนน้อมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จะต้องปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการมีทัศนคติที่ดี อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายขึ้น

7. ความเสมอภาค การให้บริการ จะต้องให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยความเสมอภาคซึ่งจะต้องเป็นไปภายใต้เงื่อนไขดังต่อไปนี้

7.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้ใช้บริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการบริการ

7.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการ เพราะประชาชนบางกลุ่มบางประเทศมีข้อจำกัดในการที่จะมาติดต่อขอใช้บริการ เช่น รายได้น้อยไม่สามารถเข้ามาติดต่อได้ ขาดความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น

สรุปได้ว่า หลักในการให้บริการ คือ ต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะและความแนบเนียนที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ผู้ที่ติดต่อธุรกิจหรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการจึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบัน การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อกับองค์กรธุรกิจเกิดความเชื่อถือศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการอื่น ๆ ในโอกาสหน้า

จากข้อมูลข้างต้น สรุปได้ว่า การให้บริการ คือ รูปแบบต่าง ๆ ที่เสนอให้แก่ผู้รับบริการทุกช่องทางในการสื่อสาร เพื่อความสะดวกสบาย ความปลอดภัย และตอบสนองต่อความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ การบริการที่ดี คือการที่ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ ซึ่งผู้รับบริการทุกคนมีความต้องการและความคาดหวัง รวมถึงความสามารถในการแก้ปัญหาให้ผู้รับบริการได้ภายในเวลาที่เหมาะสม

แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ

การให้บริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น เป็นการช่วยเหลือให้ความสะดวก เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความสะดวกสบายและพึงพอใจ ดังนั้นบุคคลที่มีส่วนสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ต้องพบปะเกี่ยวข้องกับผู้รับบริการจึงมีมากมายหลายตำแหน่ง เช่น พนักงานต้อนรับ พนักงานประชาสัมพันธ์ พนักงานรับโทรศัพท์ พนักงานฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม รวมทั้งพนักงานแม่บ้านและพนักงานรักษาความปลอดภัย เป็นต้น พนักงานเหล่านี้ต่างก็มีหน้าที่รับผิดชอบตามตำแหน่งงานของตนแต่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ให้บริการทุกคนควรจะต้องปฏิบัติ (สมชาติ กิจจรรง. 2547 : 14-15) ได้แก่

1. การเป็นนักบริการ คือ ต้องบริการทั้งภายในและภายนอกสำนักงาน
2. การเป็นนักประชาสัมพันธ์ คือ จะต้องคอยสร้างภาพลักษณ์ คอยสื่อสาร

กับฝ่ายต่าง ๆ และผู้รับบริการเสมอ

3. การเป็นนักประสานงาน คือ คอยอำนวยความสะดวก สนับสนุนให้กับฝ่ายต่าง ๆ
4. การเป็นนักธุรกิจ คือ ถือหลักผลประโยชน์และประหยัดให้กับองค์กร
5. การเป็นนักเพิ่มผลผลิต คือ รู้จักหาโอกาสฝึกฝนตนเองและปรับปรุงงานอยู่เสมอ
6. การเป็นนักพัฒนา คือ พัฒนาตนเอง พัฒนางานให้มีความคล่องตัวอยู่เสมอ

นอกจากบทบาทดังกล่าว แล้วผู้ให้บริการที่ดียังจำเป็นที่จะต้องสวมบทบาทอื่น ๆ เช่น นักขาย ผู้นำ ผู้ตาม นักแสดง นักเจรจา ต่อรอง นักพูด นักฟัง นักจิตวิทยา เป็นต้น

วัลภา ชายหาด (2532 : 65) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ ไว้ว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการบริการ 4 ลักษณะ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

มณีวรรณ ตันไทย (2533 : 66-69) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการไว้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาของการบริการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

Millet (1954 : 397-400 ; อ้างถึงใน เสาวนีย์ ฤทธิรุ่ง. 2545 : 34) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ (Satisfactory Service) ไว้ว่า จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่นั้นพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรม โดยมีความเสมอภาค และเสมอหน้า ไม่ว่าจะเป็ใคร
2. การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ มีความพร้อมในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ค่อยสนับสนุนอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะบรรลุผล
5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการงานด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

Millet (1954 : 397-400 ; อ้างถึงใน เสาวนีย์ ฤทธิรุ่ง. 2545 : 34) สรุปได้ว่า สิ่งที่สนับสนุนอำนวยความสะดวกทำให้การบริการมีความรวดเร็วทันต่อเวลา คือต้องมีความพร้อมในด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ผู้วิจัยนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และนำมาเป็นตัวแปรอิสระโดยใช้ ประเด็นดังนี้ มีการเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมบริการและสถานที่ที่มีความเหมาะสมเพียงพอต่อการให้บริการ

พิภพ อุดม (2537 : 61-62 ; อ้างถึงใน นิวัฒน์ เพื่อสงคราม. 2546 : 34) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและความคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้ง เมื่อไปรับบริการประสบกับสถานการณ์ที่เป็นจริง เปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการและแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารมีชื่อแห่งหนึ่ง และไม่ผิดหวังที่อาหารอร่อยและบริการรวดเร็วหรือลูกค้าเดินทางด้วยรถไปถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น

2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวังเป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการเกินความคาดหวัง เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันรถที่สถานบริการน้ำมันแห่งหนึ่ง พร้อมกับได้รับการบริการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง และได้รับรางวัลพิเศษโดยไม่คาดคิดมาก่อน

Gundlach and Reaid (1983 : 41 ; อ้างถึงใน เสาวนีย์ ฤทธิรุ่ง. 2545 : 36-37)

มีความเห็นว่า ความพึงพอใจของบุคคลหลังจากการพบปะกับพฤติกรรมการให้บริการเป็นระดับความพึงพอใจของบุคคลที่เกิดจากการรับบริการว่า หลังจากได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหา รวมทั้งลดปัญหาและทำให้เกิดความภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจต่อการบริการ คือ ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลหนึ่งที่มีต่อการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ซึ่งเกิดจากความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวัง หากสามารถแก้ไขได้ตามวัตถุประสงค์ย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจ แต่ถ้าผลของการให้บริการต่ำกว่าความคาดหวังจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจในการบริการจึงเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการที่ตรงกับความรู้สึกที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้นๆ ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านกระบวนการในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

แนวคิด และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

1. ความเป็นมา

ตามที่กระทรวงได้ประกาศใช้ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 เพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ แทนระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 และระเบียบคณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติ ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ พ.ศ. 2552 และกรมส่งเสริมการปกครองได้แจ้งแนวทางการดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี พ.ศ. 2553 ทั้งในส่วน of เงินอุดหนุนทั่วไปและเงินอุดหนุนเฉพาะกิจ โดยถือปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552

2. กระบวนการและขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการประชาสัมพันธ์เรื่องการลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผ่านทางผู้นำชุมชน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และให้เจ้าหน้าที่ออกพื้นที่ให้บริการการลงทะเบียนกับผู้สูงอายุ แจกคุณสมบัติของผู้มีสิทธิจะได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คือ มีสัญชาติไทย มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามทะเบียนบ้าน มีอายุหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไป ซึ่งได้ลงทะเบียน และยื่นคำขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่เป็นผู้ได้รับสวัสดิการหรือสิทธิประโยชน์ใดจากหน่วยงานของรัฐ หรือวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ ผู้รับเงินบำนาญ เบี้ยหวัด บำนาญพิเศษ หรือเงินอื่นใดในลักษณะเดียวกัน ผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์ของรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ได้เงินเดือน ค่าตอบแทน รายได้ประจำ หรือผลประโยชน์ตอบแทนอย่างอื่นที่รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดให้เป็นประจำ ยกเว้นผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 ขั้นตอนการยื่นคำขอภายในเดือนพฤศจิกายนของทุกปี ให้ผู้ที่จะมีอายุครบหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไปในปีงบประมาณถัดไป ลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุด้วยตนเองต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ตนมีภูมิลำเนา ณ สำนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือสถานที่ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด โดยมีหลักฐานดังนี้ บัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรอื่นที่ออกโดยหน่วยงานของรัฐที่มีรูปถ่าย พร้อมสำเนาทะเบียนบ้าน พร้อมสำเนา สมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร สำหรับกรณีที่ได้รับ

เงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุประสงค์ขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผ่านธนาคารในกรณีที่มีความจำเป็น ผู้สูงอายุที่ไม่สามารถมาลงทะเบียนด้วยตนเอง ได้อาจมอบอำนาจเป็นลายลักษณ์อักษรให้ผู้อื่น เป็นผู้ยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแทนก็ได้ การตรวจสอบและจัดทำทะเบียนประวัติ ผู้มีสิทธิ

จากทั้งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 54 บัญญัติว่า บุคคลซึ่งมี อายุเกินหกสิบปีบริบูรณ์และไม่มีรายได้เพียงพอและการยังชีพ มีสิทธิได้รับความช่วยเหลือ จากรัฐ ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ และมาตรา 80 วรรคสอง บัญญัติว่า รัฐต้องสงเคราะห์ คนชราและผู้ยากไร้ ผู้พิการหรือทุพพลภาพและผู้ด้อยโอกาสให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและพึ่งตนเอง ได้ และหลักองค์การสหประชาชาติว่าด้วยเรื่องผู้สูงอายุ ปฏิญญาผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2542 แนวนโยบายผู้สูงอายุของประเทศไทย ที่ให้ความสำคัญกับผู้สูงอายุข้างต้น ส่งผลให้เกิดการ ผลักดันพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 ซึ่งพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวกำหนดแนวนโยบาย การดำเนินการเกี่ยวกับการคุ้มครอง การส่งเสริมและการสนับสนุนที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ เป็นสำคัญโดยการกำหนดให้มีการสร้างระบบการดูแลผู้สูงอายุในชุมชน การส่งเสริมกองทุน ผู้สูงอายุเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินกิจกรรมของผู้สูงอายุในชุมชนมากขึ้น ซึ่ง พระราชบัญญัตินี้เป็นกฎหมายที่เอื้อให้เกิดโครงสร้างองค์กรและระบบบริหารจัดการที่ดีที่จะ รองรับการดำเนินการงานที่เกี่ยวกับผู้สูงอายุของประเทศเพื่อรองรับสิทธิสำหรับผู้สูงอายุเพิ่ม มากขึ้น โดยมีสาระสำคัญที่เกี่ยวข้อง ในมาตรา 11 โดยสิทธิผู้สูงอายุตามพระราชบัญญัติ ผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 ได้เพิ่มเติมสิทธิได้รับการคุ้มครอง การส่งเสริมและการสนับสนุน ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. การบริการทางแพทย์และการสาธารณสุขที่จัดไว้โดยให้ความสะดวกและ รวดเร็วแก่ผู้สูงอายุเป็นกรณีพิเศษ
2. การศึกษา การศาสนา และข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต
3. การประกอบอาชีพหรือฝึกอาชีพที่เหมาะสม
4. การพัฒนาตนเองและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม การรวมกลุ่มใน ลักษณะเครือข่ายหรือชุมชน
5. การอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยโดยตรงแก่ผู้สูงอายุในอาคารสถานที่ ยานพาหนะหรือการบริการสาธารณะอื่น
6. การช่วยเหลือด้านค่าโดยสารยานพาหนะตามความเหมาะสม
7. การยกเว้นค่าเข้าชมสถานที่ของรัฐ

8. การช่วยเหลือผู้สูงอายุซึ่งได้รับอันตรายจากการถูกทารุณกรรมหรือถูกแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบด้วยกฎหมายหรือถูกทอดทิ้ง

9. การให้คำแนะนำ ปรีกษา ดำเนินการอื่นที่เกี่ยวข้องในทางคดีหรือในทางการแก้ไขปัญหาคบครัว

10. การจัดที่พักอาศัย อาหารและเครื่องนุ่งห่มให้ตามความจำเป็นอย่างทั่วถึง

11. การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพตามความจำเป็นอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม

12. การสงเคราะห์ในการจัดการศพตามประเพณี

ผลจากพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 ส่งผลให้ภาครัฐที่เป็นกลไกที่จะนำไปสู่การปฏิบัติ ต้องให้ความสำคัญของสิทธิของผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้น เพื่อการมีคุณภาพชีวิตที่ดีของผู้สูงอายุ ซึ่งหน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องหรือปฏิบัติงานเพื่อผู้สูงอายุ จะต้องให้ความสำคัญถึงสิทธิของผู้สูงอายุข้างต้นด้วย

พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2553

มาตรา 3 ให้ยกเลิกความใน (5) ของมาตรา 9 แห่งพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“(5) กำหนดระเบียบเกี่ยวกับการพิจารณาอนุมัติการจ่ายเงินเพื่อการคุ้มครอง กาส่งเสริม การสนับสนุน และการจัดสวัสดิการแก่ผู้สูงอายุตามมาตรา 20 (2)”

มาตรา 4 ให้ยกเลิกความใน (11) ของมาตรา 11 แห่งพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“(11) การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพเป็นรายเดือนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม”

มาตรา 5 ให้ยกเลิกความใน (2) ของมาตรา 20 แห่งพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“(2) พิจารณาอนุมัติการจ่ายเงิน เพื่อการคุ้มครอง การส่งเสริม การสนับสนุน และการจัดสวัสดิการแก่ผู้สูงอายุทั้งนี้ตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด”

3. กองทุนผู้สูงอายุ

กองทุนผู้สูงอายุจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เป็นกองทุนค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการคุ้มครอง ส่งเสริม และสนับสนุนผู้สูงอายุในปี พ.ศ. 2548 ซึ่งเป็นปีแรกของการดำเนินงาน กองทุนผู้สูงอายุได้รับงบประมาณเริ่มต้นในการดำเนินงานจำนวน 30 ล้านบาทและได้รับเพิ่มเติมในปีต่อๆ มาตามลำดับ สำหรับปี

พ.ศ. 2552 รัฐบาลได้ดำเนินการขยายวงเงินการกู้ยืมรายบุคคลจาก 15,000 บาทต่อราย เป็น 30,000 บาทต่อราย และมีเงินงบประมาณจำนวน 80 ล้านบาทปี พ.ศ.2552 กองทุนผู้สูงอายุ ได้ให้การสนับสนุนเงินทุนสำหรับการกู้ยืมประกอบอาชีพของผู้สูงอายุเป็นรายบุคคลจำนวน 3,138 ราย คิดเป็นจำนวนเงิน 51,082,208 บาท และสนับสนุนเป็นรายกลุ่มจำนวน 22 กลุ่ม คิดเป็นจำนวนเงิน 2,071,000 บาท นอกจากนี้ได้ให้การสนับสนุนโครงการส่งเสริมกิจกรรม ผู้สูงอายุจำนวน 193 โครงการ คิดเป็นจำนวนเงิน 27,523,924 บาท

ทั้งนี้การสนับสนุนการกู้ยืมเงินประกอบอาชีพรายบุคคลของกองทุนผู้สูงอายุ ปี พ.ศ. 2552 ส่วนใหญ่เป็นการกู้ยืมไปเพื่อการประกอบอาชีพเกษตรกรรม ได้แก่ ทำนา ทำไร่/สวนจำนวน 1,102 ราย ค้าขาย (ของชำ เสื้อผ้า ของเล่น เบ็ดเตล็ด) จำนวน 939 ราย ปศุสัตว์ จำนวน 823 ราย การบริการรับจ้างจำนวน 177 ราย และงานหัตถกรรม งานฝีมือ รวมทั้ง การสนับสนุนการกู้ยืมเงินประเภทโครงการ ส่วนใหญ่เป็นการกู้ยืมเพื่อดำเนินโครงการเกี่ยวกับการส่งเสริมให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุด้วยการฝึกอบรมจำนวน 87 โครงการ รองลงมา ได้แก่โครงการเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพและการออกกำลังกายจำนวน 58 โครงการ และโครงการเกี่ยวกับการอนุรักษ์วัฒนธรรมและภูมิปัญญาจำนวน 28 โครงการตามลำดับ

การช่วยเหลือสาธารณะ (Public Assistance) เป็นการสงเคราะห์แบบให้เปล่า สำหรับผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือ เพราะช่วยเหลือตนเองไม่ได้ ด้วยโอกาสทางสังคมและ ไร้ที่พึ่ง รูปแบบของสวัสดิการที่มีอยู่คือ

เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เป็นภารกิจที่ได้มีการถ่ายโอนจากรวมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ให้กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย รับผิดชอบดำเนินการ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 โดยเทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่หลักในการจัดทำทะเบียน ตรวจสอบคุณสมบัติผู้สูงอายุ และจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ ซึ่งเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นเงินช่วยเหลือเพื่อการยังชีพ จำนวนคนละ 500 บาท ต่อ 1 เดือน โดยเป็นผู้สูงอายุที่มีฐานะยากจน ถูกทอดทิ้ง หรือขาดผู้ดูแลต่อมาในปี พ.ศ. 2552 รัฐบาลไทยได้ริเริ่มนโยบายสร้างหลักประกันด้านรายได้ให้แก่ผู้สูงอายุ ซึ่งได้เริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือนเมษายน 2552 โดยครอบคลุมผู้สูงอายุที่ไม่มีหลักประกันทางด้านรายได้จากรัฐบาล ซึ่งได้จัดสรรเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปที่มาแสดงความจำนงขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพดั่งนั้นในเดือนเมษายน พ.ศ. 2552 ประเทศไทยจึงได้ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุอย่างถ้วนหน้า คนละ 500 บาทต่อเดือน ส่งผลให้จากเดิมที่มีผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพในปี พ.ศ. 2552

จำนวน 1,828,456 คน คิดเป็นงบประมาณ 10,970,736,000 บาท ได้เพิ่มเป็นจำนวน 5,652,893 คน ที่ได้รับเบี้ยยังชีพหรือคิดเป็นประมาณกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนผู้สูงอายุทั่วประเทศไทย

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์โดยสำนักส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาสและผู้สูงอายุ ได้ดำเนินการตามมติคณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติ (กผส.) ครั้งที่ 3/2554 พิจารณาผลักดันนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล ในปีงบประมาณ 2555 เรื่อง การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแบบขึ้นบันได ซึ่งมีการมอบหมายให้หน่วยงานหลักรับผิดชอบ 3 หน่วยงาน ได้แก่ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา ซึ่งกำหนดอัตราเบี้ยยังชีพรายเดือนแบบขึ้นบันไดสำหรับผู้สูงอายุ มีดังนี้

1. ผู้สูงอายุ ที่มีอายุ 60-69 ปี จะได้รับเบี้ยยังชีพ อัตรา 600 บาท
2. ผู้สูงอายุ ที่มีอายุ 70-79 ปี จะได้รับเบี้ยยังชีพ อัตรา 700 บาท
3. ผู้สูงอายุ ที่มีอายุ 80-89 ปี จะได้รับเบี้ยยังชีพ อัตรา 800 บาท
4. ผู้สูงอายุ ที่มีอายุ 90 ปีขึ้นไป จะได้รับเบี้ยยังชีพ อัตรา 1,000 บาท

กองทุนดูแลผู้สูงอายุที่ขาดที่พึ่ง โดยสำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุเป็นโครงการที่ดำเนินการเพื่อช่วยเหลือผู้สูงอายุที่ขาดที่พึ่งใน 3 ด้าน ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุกรณีเดือดร้อนจากการถูกทารุณกรรม ถูกแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบด้วยกฎหมาย และถูกทอดทิ้ง (รายละ 500 บาท อ้างอิงจากเอกสารเผยแพร่ ปี 2549) การสนับสนุนการจัดการงานศพผู้สูงอายุที่มีฐานะยากจน(รายละ 2,000 บาท) และการช่วยเหลือผู้สูงอายุที่ประสบปัญหาความเดือดร้อนเรื่องที่พักอาศัย อาหาร และเครื่องนุ่งห่ม (รายละ 2,000 บาท) (สำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ. 2549)

หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินการเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เพื่อให้การดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนและวิธีปฏิบัติในการขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นไปด้วยความเรียบร้อย คล่องตัว สะดวกรวดเร็ว บรรลุวัตถุประสงค์ และเกิดประสิทธิผลสูงสุดจึงกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติ ดังนี้

1. ขั้นตอนการจดทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยให้สำนักงานเขตดำเนินการ ดังนี้

1.1 จัดทำประกาศและประชาสัมพันธ์เขตพื้นที่รับผิดชอบ เพื่อให้ผู้ที่จะมีอายุครบหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไปในปีงบประมาณถัดไปมาจดทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในปีงบประมาณถัดไป ภายในเดือนตุลาคม – เดือนพฤศจิกายนของทุกปี

- 1.2 กำหนดวันรับจดทะเบียนผู้มีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
ในปีงบประมาณถัดไปภายในเดือนพฤศจิกายนของทุกปี
- 1.3 ตรวจสอบรายชื่อ/คุณสมบัติ/หลักฐานผู้มีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพ
ผู้สูงอายุในปีงบประมาณถัดไป ภายในเดือนธันวาคมของทุกปี
- 1.4 ประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในปีงบประมาณ
ถัดไป ภายในวันที่ 7 มกราคมของทุกปี
- 1.5 รวบรวมจำนวนผู้มีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในปีงบประมาณ
ถัดไป ส่งให้สำนักพัฒนาสังคม กรุงเทพมหานคร ภายในวันที่ 14 มกราคมของทุกปี
- 1.6 เริ่มจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ตั้งแต่เดือนตุลาคมของทุกปีเป็นต้นไป
2. คุณสมบัติของผู้มีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
 - 2.1 มีสัญชาติไทย และมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตาม
ทะเบียนบ้าน
 - 2.2 มีอายุ 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป (ในกรณีที่ทะเบียนราษฎรระบุเฉพาะปีเกิดให้
ถือว่าบุคคลนั้นเกิดในวันที่ 1 มกราคมของปีนั้น)
 - 2.3 ไม่เป็นผู้ได้รับสวัสดิการหรือสิทธิประโยชน์อื่นใดจากหน่วยงานของรัฐ
รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ ผู้รับเงินบำนาญ เบี้ยหวัด บำนาญพิเศษ
หรือเงินอื่นใดในลักษณะเดียวกัน ผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ของรัฐหรือองค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่น ผู้ที่ได้รับเงินเดือน ค่าตอบแทน รายได้ประจำ หรือผลประโยชน์ตอบแทนอย่างอื่น
ที่รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดให้เป็นประจำ ยกเว้นผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยและระเบียบกรุงเทพมหานคร
3. ผู้สูงอายุที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนด ซึ่งต้องมาด้วยตนเองหรือในกรณีมีความ
จำเป็นไม่สามารถมาจดทะเบียนด้วยตนเองได้ ผู้สูงอายุสามารถมอบอำนาจเป็นลายลักษณ์
อักษรให้ผู้ยื่นคำขอขึ้นทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแทนได้ โดยต้องกรอกรายละเอียด
ในแบบคำขอขึ้นทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ (เอกสารหมายเลข 1) และต้องนำหลักฐาน
เอกสารแสดงตน ดังนี้
 - 3.1 บัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรอื่นที่ออกโดยหน่วยงานของรัฐที่มีรูป
ถ่ายพร้อมสำเนา
 - 3.2 ทะเบียนบ้านพร้อมสำเนา

3.3 สมมุติบัญชีเงินฝากธนาคารพร้อมสำเนา สำหรับในกรณีของผู้ขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุประสงค์ขอรับเงินผ่านธนาคาร

3.4 หนังสือมอบอำนาจ (เอกสารหมายเลข 2) พร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้รับมอบอำนาจ (ในกรณียื่นคำขอขึ้นทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแทน)

4. เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

แนวคิดเรื่องการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้สูงอายุเป็นเรื่องที่รัฐบาลได้ให้ความสำคัญมาเป็นเวลานานแล้ว เห็นได้จากการจัดตั้งสถานสงเคราะห์ผู้สูงอายุขึ้นเป็นแห่งแรกในประเทศเมื่อปี 2496 โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การอุปการะแก่ผู้สูงอายุที่ไร้ญาติและไม่มีที่พึ่งพาอาศัย ต่อจากนั้น ได้มีการจัดตั้งสถานสงเคราะห์เพิ่มขึ้นเรื่อยมา รวมทั้งได้มีการจัดบริการต่าง ๆ เพิ่มขึ้นด้วย เช่น การจัดตั้งศูนย์บริการผู้สูงอายุ โครงการกองทุนส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุ ในชุมชน เป็นต้น โดยมีการกำหนดนโยบายและแผนในทุกระดับที่เกี่ยวกับเรื่องการจัดสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุมากขึ้นตามลำดับ เพื่อให้เพียงพอทั่วถึง และสอดคล้องกับสถานการณ์ทางสังคม เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุได้เริ่มเป็นรูปธรรมใน พ.ศ. 2535 จากแนวคิดของกรมประชาสงเคราะห์ (ในรัฐบาลสมัย นายชวน หลีกภัย นายกรัฐมนตรีสองสมัย ระหว่างปี พ.ศ. 2535 - 2538) เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุถือเป็นสวัสดิการสังคมประเภทหนึ่ง ที่รัฐบาลจัดสรรให้กับ ผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ซึ่งเป็นการจัดสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุ โดยผ่านการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน ได้แก่ องค์กรภาครัฐที่รับผิดชอบ คือ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีบทบาทในการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุ ได้เริ่มต้นอย่างเป็นทางการ เมื่อรัฐบาลได้จัดตั้งกองทุนสวัสดิการผู้สูงอายุในชุมชน (เบี้ยยังชีพ) พ.ศ. 2536 เพื่อให้เงินช่วยเหลือผู้สูงอายุที่มีฐานะยากจน เดือนละ 200 บาท นับเป็นจุดเริ่มต้นในการจัดสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และต่อมาในปี 2544 – 2545 จากนโยบายการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นของรัฐบาล ภารกิจเรื่องนี้จึงถูกถ่ายโอนไปยังกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นและกรุงเทพฯ ดังนั้น เบี้ยยังชีพสำหรับผู้สูงอายุนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้รับการถ่ายโอนภารกิจ และได้มีการปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548

5. คุณสมบัติพื้นฐานของผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพ

5.1 ผู้สูงอายุมีภูมิลำเนาในเขตพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

5.2 มีรายได้ไม่เพียงพอแก่การยังชีพ หรือถูกทอดทิ้ง หรือขาด ผู้อุปการะเลี้ยงดู หรือไม่สามารถประกอบอาชีพเลี้ยงตนเองได้

โดยมีเงื่อนไขว่าผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนกว่าหรือผู้ที่มีปัญหาซ้ำซ้อนหรือผู้ที่อาศัยในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดารยากต่อการเข้าถึงบริการของรัฐ เป็นผู้ได้รับการพิจารณา ก่อนต่อมาจากมติคณะรัฐมนตรีการปรับเพิ่มเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุอนุมัติเมื่อวันที่ 12 ธันวาคม 2549 นั้น ได้ปรับเพิ่มเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุเป็นคนละ 500 บาท ต่อเดือน อีกทั้งในทางปฏิบัติ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีศักยภาพทางการคลังสามารถเพิ่มจำนวนเงินต่อเดือน แต่รวมแล้วไม่เกิน 1,000 บาท เพื่อให้เพียงพอต่อสภาวะการดำรงชีพในปัจจุบัน หรืออาจเพิ่มจำนวนผู้รับเบี้ยยังชีพได้โดยใช้งบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง การจัดบริการและการดูแลผู้สูงอายุให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น การมีส่วนร่วมของประชาชน ชุมชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถือเป็นเรื่องสำคัญที่ทุกฝ่ายต้องให้ความร่วมมือ ประชาชนและผู้สูงอายุต้องเป็นผู้สะท้อนสภาพปัญหาและความต้องการของตน ส่วนชุมชนหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเป็นฝ่ายสนับสนุนให้เกิดการแก้ไขปัญหา และการจัดบริการดำเนินงานต่าง ๆ ที่มุ่งเสริมสร้างคุณภาพชีวิตดังกล่าว บทบาทของชุมชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีความสำคัญมากขึ้น เนื่องจากชุมชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีปัจจัยความพร้อมด้านทรัพยากรและทุนทางสังคม สามารถพัฒนาบทบาทท้องถิ่นในการดูแลผู้สูงอายุ รวมถึงการหาแนวทางพัฒนา และเสริมสร้างการจัดสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุต่อไปได้

นางสาวยิ่งลักษณ์ ชินวัตร นายกรัฐมนตรี ได้มีการปรับเปลี่ยนนโยบายการจ่ายเบี้ยยังชีพสำหรับผู้สูงอายุให้เป็นไปตามนโยบายรัฐบาล เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ เพราะปัจจุบันสินค้ามีราคาแพงขึ้น จึงปรับการจ่ายเบี้ยยังชีพเพื่อให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพที่ดี โดยปรับเป็นขั้นบันได ดังนี้

ผู้สูงอายุ ซึ่งมีอายุ 60 - 69 ปี จะได้รับเบี้ยยังชีพ อัตรา 600 บาท/คน/เดือน

ผู้สูงอายุ ซึ่งมีอายุ 70 - 79 ปี จะได้รับเบี้ยยังชีพ อัตรา 700 บาท/คน/เดือน

ผู้สูงอายุ ซึ่งมีอายุ 80 - 89 ปี จะได้รับเบี้ยยังชีพ อัตรา 800 บาท/คน/เดือน

ผู้สูงอายุ ซึ่งมีอายุ 90 ปี ขึ้นไป จะได้รับเบี้ยยังชีพ อัตรา 1,000 บาท/คน/เดือน

การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแบบขั้นบันไดนี้ มีหน่วยงานที่รับผิดชอบหลักอยู่ 3 หน่วยงาน กล่าวคือ กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา

ผู้ที่ประสงค์จะรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุคือ จะต้องมิใช่ชาวไทย ต้องเป็นผู้มีอายุ 60 ปี บริบูรณ์ขึ้นไป หรืออาจกล่าวได้ว่า เป็นผู้เกิดก่อนวันที่ 1 ตุลาคม 2495 ต้องเป็นผู้ที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขตพื้นที่ที่ยื่นคำขอ และต้องไม่เป็นผู้ได้รับสวัสดิการหรือสิทธิประโยชน์ใด จากหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดให้เป็นประจำ โดยผู้มีสิทธิ สามารถยื่นคำขอรับสิทธิได้องค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่ที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2545 ถึง 31 มกราคม 2555 โดยจะต้องมีหลักฐานประกอบการยื่นรับสิทธิ ประกอบไปด้วยบัตรประชาชนพร้อมสำเนา และสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารพร้อมสำเนา ในกรณีที่ผู้ขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุประสงค์ขอรับเงินเบี้ยยังชีพผ่านธนาคาร

สรุปได้ว่า การดำเนินงานในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ได้ดำเนินงานตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 โดยมุ่งส่งเสริมให้มีการจัดสวัสดิการให้แก่ผู้สูงอายุ เพื่อให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

บริบททั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกแป้น

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกแป้นได้รับการยกฐานะจากสภาตำบลเป็น องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกแป้น เมื่อวันที่ 11 สิงหาคม 2542 ตั้งอยู่เลขที่ 259 หมู่ที่ 5 ตำบลหนองตอกแป้น อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ตั้งอยู่บริเวณทิศตะวันออกเฉียงใต้ของอำเภอยางตลาด อยู่ห่างจากอำเภอยางตลาด ประมาณ 11 กิโลเมตร อยู่ห่างจากจังหวัดกาฬสินธุ์ ประมาณ 20 กิโลเมตร มีพื้นที่โดยประมาณ 21.141 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 13,213 ไร่ สภาพพื้นที่ทั่วไปเป็นที่ราบสูง ไม่มีแหล่งน้ำธรรมชาติไหลผ่าน อยู่ห่างจากเขตชลประทานอาศัยเพียงน้ำฝนทำการเกษตร มีเฉพาะแหล่งน้ำที่สร้างขึ้น เช่น หนองน้ำสาธารณะ เขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกแป้นไม่มีทรัพยากรธรรมชาติที่จะนำมาเป็นวัตถุดิบในการพัฒนาได้ มีเพียงการปลูกไม้ยูคาลิปตัสของราษฎร ป่าสาธารณะมีไม่มากเมื่อเทียบกับพื้นที่ มีเส้นทางหลักในการคมนาคม คือ ถนนลาดยางสายบ้านคำมะยาง – บ้านโคกศรี มีถนนเชื่อมติดต่อกันทุกหมู่บ้านมีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ	จดกับตำบลหัววัง อำเภอเขาหลวง จังหวัดกาฬสินธุ์
ทิศใต้	จดกับตำบลกุดไผ่ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม
ทิศตะวันออก	จดกับตำบลโคกสะอาด อำเภอเมืองชัย จังหวัดกาฬสินธุ์
ทิศตะวันตก	จดกับตำบลหนองฮี อำเภอเขาหลวง จังหวัดกาฬสินธุ์

มีเขตการปกครอง 10 หมู่บ้าน ดังนี้

- หมู่ที่ 1 บ้านคำไฮ
- หมู่ที่ 2 บ้านคำไฮ
- หมู่ที่ 3 บ้านหนองบัวน้อย
- หมู่ที่ 4 บ้านโนนดุม
- หมู่ที่ 5 บ้านหนองตอกแป้น
- หมู่ที่ 6 บ้านโคกสาย
- หมู่ที่ 7 บ้านหนองบัวนาดี
- หมู่ที่ 8 บ้านหนองตอกแป้น
- หมู่ที่ 9 บ้านหนองหมากพืด
- หมู่ที่ 10 บ้านคำไฮ

จำนวนประชากรทั้งสิ้น 3,734 คน แยกเป็นชาย 1,882 คน หญิง 1,852 คน

(สำนักทะเบียนอำเภอเขาหลวง. 2558)

ประชากรมีอาชีพหลัก คือการทำนา อาชีพเสริมเลี้ยงสัตว์ การเย็บที่นอนหมอนชนิด เนื่องจากผลิตผลทางการเกษตรตกต่ำแต่ต้นทุนในการผลิตสูงประกอบกับไม่มีอาชีพเสริมหลัง ฤดูเก็บเกี่ยว และไม่มีการพัฒนาด้านอาชีพอย่างต่อเนื่อง ทำให้ประชากรเกิดการว่างงานหลังฤดู เก็บเกี่ยวผลผลิตทางการเกษตร

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกแป้น ถูกจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีบทบาทสำคัญในทางการเมืองการปกครองและ การให้บริการพื้นฐานของชุมชนตามพระราชกฤษฎีกากำหนดแผนและขั้นตอนการกระจาย อำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 หมวดที่ 2 มีอำนาจและหน้าที่ในการ จัดระบบการบริการสาธารณะ โดยรับการถ่ายโอนภารกิจถ่ายเบี่ยงชีพผู้สูงอายุที่รัฐดำเนินการ อยู่ในปัจจุบัน

วิสัยทัศน์การพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น “องค์การบริหารส่วนตำบลที่น่าอยู่ ด้วยการบริหารจัดการที่ดี และมีความร่วมมือจากทุกภาคส่วนของสังคม ชุมชนเข้มแข็งอย่างยั่งยืน ก้าวล้ำการศึกษา วัฒนธรรม นำสู่เศรษฐกิจพอเพียงด้วยเกษตรอินทรีย์” (องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น. 2558 : 8)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นิตประภา แก้วกระจ่าง (2551 : 38) ประเมินผลโครงการกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุในหมู่บ้านและชุมชนเมือง (เบ็ญยังชีพ) กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภออุททอง จังหวัดสุพรรณบุรี วัตถุประสงค์ของการศึกษา 1) เพื่อประเมินผลโครงการกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุในหมู่บ้านและชุมชนเมือง (เบ็ญยังชีพ) และ 2) เพื่อเปรียบเทียบความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุ จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และภูมิลำเนา กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่บุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบล ผู้นำท้องถิ่นและผู้สูงอายุในหมู่บ้านและชุมชนที่ได้รับสวัสดิการ (เบ็ญยังชีพ) จำนวน 377 คน โดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เห็นว่า การประเมินโครงการกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุในหมู่บ้านและชุมชนเมือง (เบ็ญยังชีพ) โดยรวมและเป็นรายด้านทั้งสี่ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านระเบียบแนวทางปฏิบัติ ด้านสถานที่ และด้านบริการ อยู่ในระดับมาก และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้สูงอายุที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และภูมิลำเนา แตกต่างกัน มีความต้องการสวัสดิการสังคมไม่แตกต่างกัน

ไพศาล ถิตย์พิพิธ (2551 : 75) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านการสงเคราะห์เบ็ญยังชีพในชุมชนเทศบาลเมือง อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก สองด้านคือ ด้านบริการกับด้านสถานที่และมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลางสองด้าน คือ ด้านระเบียบแนวทางปฏิบัติ กับด้านบุคลากร ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้สูงอายุที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการสงเคราะห์เบ็ญยังชีพในชุมชนเทศบาลเมือง อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ไม่แตกต่างกัน

นฤมล สิงห์เงา (2553 : 68 - 71) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุ ต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลบัวบาน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุ ต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลบัวบาน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ของเทศบาลตำบลบัวบาน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศ อายุ และระดับ การศึกษา เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ย ยังชีพของเทศบาลตำบลบัวบาน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลบัวบาน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ไม่เป็นไปตามสมมุติฐานของ ผู้ศึกษาที่ตั้งไว้สอดคล้องกับ อภิญญา เวชชชัย(2547 : 25) ได้ศึกษาโครงการกองทุนส่งเสริม สวัสดิการผู้สูงอายุและครอบครัวในชุมชน โครงการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินการจัดสวัสดิการสังคมในโครงการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพให้แก่ ผู้สูงอายุ สภาพ ปัญหาโครงการ ผลการศึกษาพบว่า ในกระบวนการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่การดำเนินงานกองทุนส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุยังไม่มีความเป็นธรรมชาติเกิดขึ้นใน กระบวนการจัดการ เช่น จำนวนเงินและระยะเวลาในการโอนเงินไม่แน่นอน การถูกหักเงินเบี้ย ยังชีพให้ค่าพาหนะหรือค่าตอบแทนแก่ผู้นำกรรมการที่ไปรับเงินมา การขาดความรู้ความเข้าใจ ในการเปิดบัญชีธนาคาร ในชื่อตนเอง จนส่งผลให้ไม่มีโอกาสตรวจสอบยอดเงินของตนเอง และไม่สามารถคุ้มครองสิทธิของตนเองได้ การขาดการติดตามผล ขาดการตรวจสอบถึง ความเป็นธรรม และความโปร่งในกระบวนการดำเนินงาน

อภิชัย บวรโมทย์ (2553 : 65 - 67) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัญหาการจัดบริการสวัสดิการ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด วัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อศึกษาการดำเนินงานการจัดบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อศึกษาปัญหาการ จัดบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะการจัดบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องค์การ บริหารส่วนตำบล โพธิ์ทอง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า การจัดบริการ สวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่รับรู้ทราบ โครงการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจำนวนเบี้ยยังชีพ

ที่ได้รับ จำนวน 500 บาทต่อเดือน และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะรับเงินเบี้ยยังชีพด้วยตัวเอง นอกจากนี้ผู้สูงอายุเห็นด้วยในระดับมากต่อการเข้ามามีส่วนร่วมคัดเลือกผู้รับสวัสดิการ และ ยังเห็นด้วยในระดับมาก สำหรับการคัดเลือกผู้รับสวัสดิการว่าสมควรพิจารณาผู้สูงอายุที่อยู่ตาม ลำพังก่อนเป็นลำดับแรก หลักเกณฑ์ ขั้นตอน วิธีการ ในการพิจารณาคัดเลือกผู้สูงอายุเพื่อรับ สวัสดิการ โดยรวม พบว่า คณะกรรมการจะพิจารณาผู้สูงอายุที่มีคุณสมบัติ อายุ 60 ปี ขึ้นไป รองลงมาเป็นผู้สูงอายุเพื่อรับสวัสดิการ พบว่า ส่วนใหญ่คณะกรรมการจะจัดประชุมเฉพาะ คณะกรรมการการเพื่อพิจารณาคัดเลือกผู้สูงอายุ และขั้นตอนในการคัดเลือกผู้สูงอายุ พบว่า ขั้นตอนโดยส่วนใหญ่คณะกรรมการไม่มีการสำรวจข้อมูลความเป็นอยู่ของผู้สูงอายุ

ศิริกร ไชยชนะ (2553 : 65 - 67) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัด สวัสดิการการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลสะอาดสมบูรณ์ อำเภอมือง จังหวัดร้อยเอ็ด วัตถุประสงค์การศึกษา เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการ จัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสะอาดสมบูรณ์ อำเภอมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการ เบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสะอาดสมบูรณ์ อำเภอมือง จังหวัด ร้อยเอ็ด โดยจำแนกตามหมู่บ้าน เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพ ของผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสะอาดสมบูรณ์ อำเภอมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะอาดสมบูรณ์ อำเภอมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับ มาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายขั้นตอน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกขั้นตอน ระดับความพึงพอใจ เกี่ยวกับการจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสะอาดสมบูรณ์ อำเภอมือง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามหมู่บ้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกหมู่บ้าน ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบล สะอาดสมบูรณ์ อำเภอมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยเรียงลำดับความถี่สูงสุดไปหาคำสุดท้าย 3 อันดับ แรก คือ ขั้นตอนการสำรวจข้อมูลควรเปิดเผยข้อมูลและสิทธิเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพ ของผู้สูงอายุแก่ประชาชนทั่วไป ขั้นตอนการจัดทำประชาคม ควรตรวจสอบรายชื่อผู้สูงอายุที่มี คุณสมบัติครบถ้วน ก่อนที่จะเสนอต่อที่ประชุมประชาคมท้องถิ่น ขั้นตอนการจัดทำบัญชีชื่อ ควรจัดทำทะเบียนประวัติผู้ที่ได้รับเงินสงเคราะห์ไว้เป็นหลักฐานทุกคน

ศักดา หาญยุทธ (2555 : 22) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่มารับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนมากเป็นเพศชาย มีอายุ 60-90 ปี มีระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือเทียบเท่า มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และมีประเภทของการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจอันดับหนึ่งคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อันดับที่สองคือด้านขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ และอันดับสุดท้ายคือด้านวัสดุ อุปกรณ์และเทคโนโลยี ตามลำดับ

จิราวรรณ ไชยทองศรี (2556 : 61 - 62) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 399 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 267 คน ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม จำนวน 191 คน และอาศัยอยู่ในหมู่ที่ 2 จำนวน 67 คน 2) ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ ตามลำดับ 3) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามหมู่บ้าน พบว่า ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 อยู่ 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนและ วิธีการจ่ายเงิน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง ไม่แตกต่างกัน

นันทภัทอร อุ่นซิม (2556 : 120) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนากระบวนการจ่าย เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ สภาพการ ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ สภาพปัญหาในการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และแนวทางการพัฒนากระบวนการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้คือ ผู้สูงอายุ ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ที่ขึ้นทะเบียนผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง จำนวน 826 คน การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาโดยใช้ตารางสุ่มตัวอย่าง ของ เครจซี่และมอร์แกน ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 265 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้ แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ 1) กระบวนการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแต่ละด้าน พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง มีการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้สูงอายุและเตรียมแบบฟอร์ม การลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุไว้ พร้อมกันนี้ได้มีการประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ณ ที่ทำการผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้าน รวมไปถึงด้านการประกาศรายชื่อผู้สิ้นสุดการ ได้รับ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ อย่างน้อย 15 วัน และได้จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ 2 วิธี คือ แบบเงินสดและ โอนเข้าบัญชี 2) สภาพการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในภาพรวม ด้านผู้รับเงินสงเคราะห์ เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และด้านระเบียบข้อปฏิบัติในการดำเนินการ จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติงาน อยู่ใน ระดับปานกลาง 3) สภาพปัญหาการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากและ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านระเบียบข้อปฏิบัติในการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุด้าน กระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก 4) แนวทางการพัฒนากระบวนการจ่ายเบี้ย ยังชีพผู้สูงอายุ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ ด้านบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุให้บริการด้วยความเต็มใจอยู่ในระดับมาก ประชาชนมีส่วนร่วมในการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารเกี่ยวกับด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เมื่อประสบปัญหาในการดำเนินงานด้านเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือแก้ไขปัญหาจนสำเร็จคล่องด้วยดี

ประพัฒน์ จรรย์สวัสดิ์ (2557 : 75) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการดำเนินงานเกี่ยวกับ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลวังเงิน อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพโดยรวมในการดำเนินงานเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังเงิน อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง อยู่ในระดับมาก ปัญหา

และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลวังเงิน อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง เรียงลำดับความถี่จากมากไปหาน้อยตามลำดับได้แก่ เพิ่มเงินเบี้ยยังชีพเป็นเดือนละ 1,000 - 2,000 บาท และให้องค์การบริหารส่วนตำบลออกจ่ายเบี้ยยังชีพไม่เกินวันที่ 2 ของเดือน

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้สังเคราะห์แนวคิดและทฤษฎี ความพึงพอใจในการให้บริการ คือ การให้บริการต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ นั้น และควรมีความพอเพียงทั้งในด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ อุปกรณ์ เทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ รวมทั้งขั้นตอนในการให้บริการ และช่องทางการสื่อสารที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ทำให้การปฏิบัติสำเร็จตรงตามเวลา เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีความรู้ความพร้อม มีจิตสำนึกในการบริการ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในฐานะเป็นผู้รับบริการ เพื่อ เกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของการกำหนดรูปแบบการบริการ ผู้วิจัยจึงนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ คือ

ตารางที่ 1 การสังเคราะห์แนวคิด

แนวคิด	สังเคราะห์แนวคิด
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน จากแนวคิดของ สาโรช ไสยสมบัติ (2534 : 36) ประกอบด้วย 1) สถานที่บริการ 2) การส่งเสริมแนะนำการบริการ 3) ผู้ให้บริการ 4) สภาพแวดล้อมของการบริการ 5) กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	1. ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน ประกอบด้วย 1) มีการให้บริการอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม 2) วิธีการและขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม 3) ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน 4) ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว คล่องตัว 5) มีการแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากแนวคิดของ รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551 : 47 - 48) ประกอบด้วย 1) มีบุคลิกภาพและมารยาทเหมาะสม 2) มีวาทศิลป์หรือศิลปะในการพูด 3) มีมนุษยสัมพันธ์ 4) มีความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน 5) มีเจตคติที่ดีต่องานบริการ	2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประกอบด้วย 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในการให้บริการ 2) เจ้าหน้าที่ที่มีการอธิบายตอบข้อซักถาม 3) เจ้าหน้าที่ที่มีการให้บริการน่าเชื่อถือ 4) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีความรู้ความสามารถ 5) เจ้าหน้าที่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

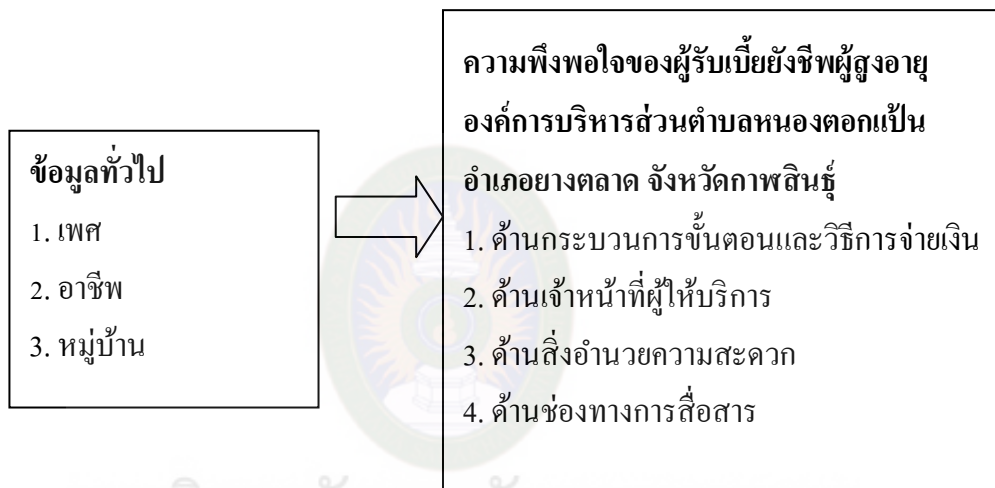
แนวคิด	สังเคราะห์แนวคิด
<p>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</p> <p>จากแนวคิดของ มิลเล็ท (Millet .1954 : 397 – 400 ; อังโนเสาวนีย์ ฤทธิรุ่ง.2545 : 34)</p> <p>ประกอบด้วย 1)การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน 2) การให้บริการรวดเร็ว 3)การให้บริการอย่างเพียงพอ 4)การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5)การให้บริการที่มีความก้าวหน้า</p>	<p>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</p> <p>ประกอบด้วย 1) มีแผนผังผู้รับผิดชอบงานต่าง ๆ เพื่อความสะดวก 2) มีตัวอย่างการกรอกเอกสาร/แบบฟอร์มต่าง ๆ บริการ 3) มีเครื่องหมาย/สัญลักษณ์/บอกรายละเอียดชัดเจน 4) มีการจัดมุมกาแฟ/น้ำดื่มให้กับผู้มารับบริการ 5) มีห้องน้ำที่สะอาดไว้บริการผู้มาติดต่อราชการ</p>
<p>4. ด้านช่องทางการสื่อสาร จากแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ(2541 : 340 - 342)</p> <p>ประกอบด้วย 1) ลักษณะของการบริการ 2) ความไว้วางใจ 3)ความกระตือรือร้น 4) ความเชี่ยวชาญ 5) ความมีอัธยาศัยนอบน้อม 6) ความน่าเชื่อถือ 7) ความปลอดภัย 8) การเข้าถึงบริการ 9) การติดต่อสื่อสาร 10) ความเข้าใจลูกค้า</p>	<p>4. ด้านช่องทางการสื่อสาร ประกอบด้วย</p> <p>1) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารใหม่ ๆ 2) มีการจัดกิจกรรมออกเยี่ยมเยียนผู้สูงอายุ 3) มีการประสานงานร่วมกับชุมชน 4) มีการแจ้งหรือประชาสัมพันธ์สิทธิรับบริการล่วงหน้า 5) มีความถูกต้องและเป็นปัจจุบันของสิทธิผู้รับบริการ</p>

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพสูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ มีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการสื่อสาร รายละเอียดดังนี้

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แผนภาพที่ 1 ภาพกรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 10 หมู่บ้าน รวมทั้งสิ้น 433 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น, 2558 : 2)

2. กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ การกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร (Taro Yamane, 1973 : 727 - 728) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 208 คน

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ	n แทน	จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N แทน	จำนวนของประชากรทั้งหมด
	e แทน	ความคาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง (Sampling Error)

แทนค่าสูตร

$$n = \frac{433}{1 + 433(0.05)^2}$$

$$n = 207.903$$

$$n = \text{ปัดให้เป็นจำนวนเต็มได้เท่ากับ } 208 \text{ คน}$$

3. การสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

กำหนดให้ทุก ๆ สมาชิกในประชากรมีโอกาสถูกเลือกเท่า ๆ กัน จึงใช้วิธีการเขียนชื่อผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุทั้งหมดในแต่ละกลุ่มประชากร ลงในกล่องแล้วจับสลากชื่อครั้งละ 1 ใบ เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของขนาดกลุ่มประชากร

ตารางที่ 2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกแป้น อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1	บ้านคำไฮ หมู่ที่ 1	80	38
2	บ้านคำไฮ หมู่ที่ 2	50	24
3	บ้านหนองบัวน้อย	50	24
4	บ้านโนนคูม	56	27
5	บ้านหนองตอกแป้น หมู่ที่ 5	54	26
6	บ้านโคกสาย	17	8
7	บ้านหนองบัวนาดี	21	10
8	บ้านหนองตอกแป้น หมู่ที่ 8	44	21
9	บ้านหนองหมากพืด	6	3
10	บ้านคำไฮ หมู่ที่ 10	55	26
รวม		433	208

ที่มา : องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกแป้น (2558 : 2)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อาชีพ และหมู่บ้าน มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	ให้	5	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	ให้	4	คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	ให้	3	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	ให้	2	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ได้ศึกษา
2. สร้างแบบสอบถามโดยกำหนดขอบข่ายของข้อคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ
3. รวบรวมข้อคำถามในแต่ละด้านจัดทำเป็นร่างแบบสอบถาม
4. นำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อพิจารณาตรวจแก้ไขเนื้อหาและสำนวนภาษาที่ใช้ตลอดจนความถูกต้องเหมาะสมตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขอีกครั้ง

5. นำแบบสอบถามฉบับร่างที่ผ่านการแก้ไขแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อพิจารณาความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item-Objective Congruence Index หรือ IOC) โดยกำหนดค่าต่าง ๆ ดังนี้

คะแนน -1 เมื่อผู้เชี่ยวชาญแน่ใจว่าไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

คะแนน 0 เมื่อผู้เชี่ยวชาญไม่แน่ใจว่าสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยหรือไม่

คะแนน +1 เมื่อผู้เชี่ยวชาญแน่ใจว่าสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

5.1 จ.ส.ต. ผดุง ศิริพิทักษ์ ตำแหน่งปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็นอำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ วุฒิการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

5.2 นายวินัย แสงกล้า กศ.ม. (ภาษาไทย) ตำแหน่งอาจารย์ประจำคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นผู้ทรงคุณวุฒิด้านภาษา

5.3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่ร้อยโท ดร. ณัฐชัช จันทุม กศ.ด. (การวิจัยและประเมินผล) ตำแหน่งอาจารย์ประจำหลักสูตรสาขาวิจัยและประเมินผล มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นผู้ทรงคุณวุฒิด้านสถิติประเมินผล

ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านให้คำแนะนำ และหาค่าความสอดคล้องของแบบสอบถามด้วยค่า IOC โดยให้ระดับความเห็นในแบบสอบถามแต่ละข้อสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.60 – 1.00

6. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

6.1 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง

6.2 การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 85-90) การหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) มีค่าอยู่ระหว่าง .960

7. นำผลที่ได้รับจากการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้งเพื่อปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ แล้วจัดทำเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. ขอนหนังสือจากคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อขอความร่วมมือและขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล และขออนุญาตเข้าทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมแบบสอบถาม
2. ดำเนินการแจกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่เป้าหมายที่กำหนดไว้ด้วยตัวผู้ศึกษาเองและผู้ช่วยวิจัยเก็บแบบสอบถาม
3. ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับแล้วตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งแบบสอบถามที่ได้รับคืนมีความสมบูรณ์ทุกฉบับ จึงได้นำแบบสอบถามไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการรวบรวมประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยดำเนินการดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยใช้วิธีการประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติซึ่งประกอบด้วย หาค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 99-100)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุต่อให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติซึ่งประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและการสรุปผล

การดำเนินการวิจัย สำหรับตอบวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อที่ 1 ซึ่งได้กำหนดการให้คะแนน
คำตอบขอ แบบสอบถาม ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 99 -100)

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	ให้	5	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	ให้	4	คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	ให้	3	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	ให้	2	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

จากนั้นวิเคราะห์ค่าคะแนนของแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมาย
ค่าเฉลี่ย ดังนี้ (รังสรรค์ สิงห์เลิศ. 2552)

ค่าเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 วิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอต่าง
จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตาม เพศ อาชีพ และหมู่บ้าน โดยใช้การวิเคราะห์ ความแปรปรวน
ทางเดียว (One – Way ANOVA) หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05
ผู้วิจัยจะทำการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ (Post hoc test) ด้วยวิธีการของ เซฟเฟ้ Sheffe'
สำหรับตอบวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อที่ 2

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอต่าง
จังหวัดกาฬสินธุ์ ใช้แจกแจงความถี่ และพรรณนาความ สำหรับตอบวัตถุประสงค์การวิจัย
ข้อที่ 3

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัย ได้นำหลักสถิติมาประกอบการวิเคราะห์แบบสอบถาม ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. วิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตาม เพศ อาชีพ และหมู่บ้าน ดังนี้
 - 3.1 การเปรียบเทียบตัวแปร เพศ กับสถิติที่ใช้ ได้แก่ สถิติทดสอบแบบที (t-test) หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะทำการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ (Post Hoc Test) ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ้ Sheffe'
 - 3.2 การเปรียบเทียบตัวแปร อาชีพ และหมู่บ้าน ที่แตกต่างกัน สถิติที่ใช้ ได้แก่ สถิติทดสอบแบบเอฟ (f-test) หลักการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว (One way ANOVA) หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะทำการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ (Post Hoc Test) ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ้ Sheffe'
4. การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ สถิติที่ใช้โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ด้วยการแจกแจงความถี่ แล้วนำเสนออภิปรายเชิงพรรณนา

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัย
\bar{x}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
F	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณา
df	แทน	ระดับความเป็นอิสระ
SS	แทน	ผลรวมของค่าความเบี่ยงเบน
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบน
Sig.	แทน	ค่าสำคัญทางสถิติทดสอบ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขยงตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขยงตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขยงตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์

ตอนที่ 3 วิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขยงตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตาม เพศ อาชีพ และหมู่บ้าน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขยงตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขยงตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปข้อมูลทั่วไปของผู้รับเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขยงตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ประกอบด้วย เพศ อาชีพ และหมู่บ้าน ดังนี้

ตารางที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	109	52.40
2. หญิง	99	47.60
รวม	208	100.00

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
1. ค้าขาย	44	21.20
2. เกษตรกร	30	14.40
3. รับจ้างทั่วไป	70	33.70
4. อื่น ๆ	64	30.80
รวม	208	100.00
หมู่บ้าน		
1. หมู่ 1	38	18.30
2. หมู่ 2	24	11.50
3. หมู่ 3	24	11.50
4. หมู่ 4	27	13.00
5. หมู่ 5	26	12.50
6. หมู่ 6	9	4.30
7. หมู่ 7	10	4.80
8. หมู่ 8	21	10.10
9. หมู่ 9	3	1.40
10. หมู่ 10	26	12.50
รวม	208	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 52.40 และเพศหญิง จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 47.60 เมื่อจำแนกตามอาชีพ ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 33.70 อาชีพอื่น ๆ จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 30.80 อาชีพค้าขาย จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 21.20 และอาชีพเกษตรกร จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 14.40 เมื่อจำแนกตามหมู่บ้าน ส่วนใหญ่หมู่ที่ 1 จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 18.30 หมู่ที่ 4 จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 หมู่ที่ 5 และหมู่ที่ 10 จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 หมู่ที่ 2 และหมู่ที่ 3 จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 หมู่ที่ 8 จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.10 หมู่ที่ 7 จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80 หมู่ที่ 6 จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.30 หมู่ที่ 9 จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.40

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุต่อให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกแป้น อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้รับเบี่ยงชีฟ
ผู้สูงอายุต่อให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกแป้น อำเภอยางตลาด
จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน

ข้อ	การให้บริการการจ่ายเบี่ยงชีฟของผู้สูงอายุ	ระดับความ พึงพอใจ		แปลความ
		\bar{X}	S.D.	
1	ด้านกระบวนการขั้นตอนการจ่ายเงิน	3.91	0.52	มาก
2	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.23	0.46	มากที่สุด
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.32	0.60	มากที่สุด
4	ด้านช่องทางการสื่อสาร	4.22	0.25	มากที่สุด
โดยรวม		4.17	0.41	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุต่อให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกแป้น อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวม
อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$; S.D. = 0.41) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด
จำนวน 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.32$
; S.D. = 0.60) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.23$; S.D. = 0.46) ด้านช่องทางการสื่อสาร
($\bar{X} = 4.22$; S.D. = 0.25) อยู่ในระดับมากจำนวน 1 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการ
จ่ายเงิน ($\bar{X} = 3.91$; S.D. = 0.52) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกแป้น อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการจ่ายเงิน

ข้อ	ด้านกระบวนการขั้นตอนการจ่ายเงิน	ระดับความพึงพอใจ		แปลความ
		\bar{X}	S.D.	
1	มีการให้บริการอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม	3.99	0.93	มาก
2	วิธีการและขั้นตอน การให้บริการมีความเหมาะสม	3.29	0.45	ปานกลาง
3	ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.18	0.67	มาก
4	ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว คล่องตัว	4.24	0.68	มากที่สุด
5	มีการแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.25	0.72	มากที่สุด
รวม		3.92	0.52	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกแป้น อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการจ่ายเงิน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$; S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 2 ข้อ คือข้อ 5 ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว คล่องตัว ($\bar{X} = 4.25$; S.D. = 0.72) ข้อ 4 ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว คล่องตัว ($\bar{X} = 4.24$; S.D. = 0.68) อยู่ในระดับมากจำนวน 2 ข้อ คือข้อ 3 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ($\bar{X} = 4.18$; S.D. = 0.67) และข้อ 1 มีการให้บริการอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ($\bar{X} = 3.99$; S.D. = 0.93) อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ข้อ คือข้อ 2 วิธีการและขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.29$; S.D. = 0.45) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้รับเบี่ยงชีพ
ผู้สูงอายุต่อให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขยงตลาด
จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความ พึงพอใจ		แปลความ
		\bar{X}	S.D.	
1	เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในการให้บริการ	4.27	0.64	มากที่สุด
2	เจ้าหน้าที่ที่มีการอธิบายตอบข้อซักถาม	4.25	0.63	มากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่ที่มีการให้บริการน่าเชื่อถือ	4.30	0.58	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีความรู้ ความสามารถ	4.31	0.65	มากที่สุด
5	เจ้าหน้าที่ มีมนุษยสัมพันธ์ดี	4.01	0.57	มาก
รวม		4.23	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับเบี่ยงชีพผู้สูงอายุต่อให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขยงตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านเจ้าหน้าที่
ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$; S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ
พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 4 ข้อ คือข้อ 4 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีความรู้ ความสามารถ
($\bar{X} = 4.31$; S.D. = 0.45) ข้อ 3 เจ้าหน้าที่ที่มีการให้บริการน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.30$; S.D. = 0.58)
ข้อ 1 เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.27$; S.D. = 0.64) ข้อ 2 เจ้าหน้าที่ที่มี
การอธิบายตอบข้อซักถาม ($\bar{X} = 4.25$; S.D. = 0.63) อยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ข้อ คือ
ข้อ 5 เจ้าหน้าที่ มีมนุษยสัมพันธ์ดี ($\bar{X} = 4.01$; S.D. = 0.57) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้รับเบี่ยงชีพผู้สูงอายุต่อให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขงตลาดจังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ		แปลความ
		\bar{X}	S.D.	
1	มีแผนผังผู้รับผิดชอบงานต่าง ๆ เพื่อความสะดวก	4.29	0.65	มากที่สุด
2	มีตัวอย่างการกรอกเอกสาร/แบบฟอร์มต่าง ๆ บริการ	4.28	0.64	มากที่สุด
3	มีเครื่องหมาย/สัญลักษณ์/บอกรายละเอียดชัดเจน	4.30	0.63	มากที่สุด
4	มีการจัดมุมกาแฟ/น้ำดื่มให้กับผู้มารับบริการ	4.37	0.63	มากที่สุด
5	มีห้องน้ำที่สะอาดไว้บริการผู้มาติดต่อราชการ	4.34	0.65	มากที่สุด
รวม		4.32	0.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับเบี่ยงชีพผู้สูงอายุต่อให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขงตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$; S.D. = 0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือข้อ 4 มีการจัดมุมกาแฟ/น้ำดื่มให้กับผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.37$; S.D. = 0.63) และข้อ 5 มีห้องน้ำที่สะอาดไว้บริการผู้มาติดต่อราชการ ($\bar{X} = 4.34$; S.D. = 0.65) ข้อ 3 มีเครื่องหมาย/สัญลักษณ์/บอกรายละเอียดชัดเจน ($\bar{X} = 4.30$; S.D. = 0.63) ข้อ 1 มีแผนผังผู้รับผิดชอบงานต่าง ๆ เพื่อความสะดวก ($\bar{X} = 4.29$; S.D. = 0.65) และข้อ 2 มีตัวอย่างการกรอกเอกสาร/แบบฟอร์มต่างๆ บริการ ($\bar{X} = 4.28$; S.D. = 0.64) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้รับเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุต่อให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกแป้น อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านช่องทางการสื่อสาร

ข้อ	ด้านช่องทางการสื่อสาร	ระดับความพึงพอใจ		แปลความ
		\bar{X}	S.D.	
1	มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารใหม่ ๆ	4.36	0.63	มากที่สุด
2	มีการจัดกิจกรรมออกเยี่ยมเยียนผู้สูงอายุ	4.35	0.62	มากที่สุด
3	มีการประสานงานร่วมกับชุมชน	4.47	0.59	มากที่สุด
4	มีการแจ้งหรือประชาสัมพันธ์สิทธิรับบริการล่วงหน้า	3.39	0.49	มาก
5	มีความถูกต้องและเป็นปัจจุบันของสิทธิรับบริการ	4.55	0.51	มากที่สุด
รวม		4.22	0.25	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุต่อให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกแป้น อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านช่องทางการสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$; S.D. = 0.25) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 4 ข้อ คือข้อ 5 มีความถูกต้องและเป็นปัจจุบันของสิทธิรับบริการ ($\bar{X} = 4.55$; S.D. = 0.51) ข้อ 3 มีการประสานงานร่วมกับชุมชน ($\bar{X} = 4.47$; S.D. = 0.59) ข้อ 1 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารใหม่ ๆ ($\bar{X} = 4.36$; S.D. = 0.63) และข้อ 2 มีการจัดกิจกรรมออกเยี่ยมเยียนผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 4.35$; S.D. = 0.62) อยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ข้อ คือข้อ 4 มีการแจ้งหรือประชาสัมพันธ์สิทธิรับบริการล่วงหน้า ($\bar{X} = 3.39$; S.D. = 0.49) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 วิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ
ของรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น
อำเภออย่างตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตาม เพศ อาชีพ และหมู่บ้าน ดังนี้

ตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภออย่างตลาด
จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	\bar{X}	S.D.	t	Sig
ชาย	109	4.21	.39	.018	.96
หญิง	99	4.13	.44		

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภออย่างตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์โดยรวม
จำแนกตามเพศ ความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 10 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกแป้น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอาชีพ

การให้บริการการจ่าย เบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการจ่ายเงิน	ระหว่างกลุ่ม	1.252	3	.417	1.510	.213
	ภายในกลุ่ม	56.400	204	.276		
รวม		57.652	207			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.601	3	.534	2.496	.061
	ภายในกลุ่ม	43.617	204	.214		
รวม		45.218	207			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	1.671	3	.557	1.524	.209
	ภายในกลุ่ม	74.539	204	.365		
รวม		76.209	207			
ด้านช่องทางการ สื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	.981	3	.327	5.195	.002*
	ภายในกลุ่ม	12.846	204	.063		
รวม		13.827	207			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.508	3	.169	.963	.411
	ภายในกลุ่ม	35.901	204	.176		
รวม		36.410	207			

จากตารางที่ 10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกแป้น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามอาชีพ โดยรวม พบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกแป้น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกแป้น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 อยู่ 1 ด้านคือ ด้านช่องทางการสื่อสาร นอกนั้น ไม่พบความแตกต่างกัน เมื่อพบความแตกต่างจึงได้ทำการทดสอบรายคู่ ดังนี้

ตารางที่ 11 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกแป้น อำเภอขามเฒ่า
จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านช่องทางการสื่อสาร จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่

จำแนกตามอาชีพ	\bar{X}	ค้าขาย/ธุรกิจ ส่วนตัว	เกษตรกร	รับจ้างทั่วไป	อื่น ๆ
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	4.29	-	.720	.015*	.997
เกษตรกร	4.22		-	.447	.782
รับจ้างทั่วไป	4.13			-	.011*
อื่น ๆ	4.28				-

จากตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกแป้น อำเภอขามเฒ่า
จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านช่องทางการสื่อสาร จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ พบว่า ผู้สูงอายุมี
ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกแป้น อำเภอขามเฒ่า
จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยผู้สูงอายุที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจ
ส่วนตัว มีความพึงพอใจแตกต่างกันกับผู้สูงอายุที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ
.05 และผู้สูงอายุที่อาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจแตกต่างกันกับผู้สูงอายุที่มีอาชีพอื่น ๆ
อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 12 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า
จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามหมู่บ้าน

การให้บริการการจ่าย เบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการจ่ายเงิน	ระหว่างกลุ่ม	5.324	9	.592	3.697	.000*
	ภายในกลุ่ม	31.679	198	.160		
รวม		37.003	207			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.899	9	.211	1.035	.413
	ภายในกลุ่ม	40.359	198	.204		
รวม		42.258	207			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	3.913	9	.435	1.152	.328
	ภายในกลุ่ม	74.718	198	.377		
รวม		78.631	207			
ด้านช่องทางการ สื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	4.884	9	.543	3.132	.002*
	ภายในกลุ่ม	34.313	198	.173		
รวม		39.197	207			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.312	9	.146	.925	.504
	ภายในกลุ่ม	31.191	198	.158		
รวม		32.503	207			

จากตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามหมู่บ้าน โดยรวม พบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 อยู่ 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการจ่ายเงินและด้านช่องทางการสื่อสาร นอกนั้นไม่พบความแตกต่างกัน เมื่อพบความแตกต่างจึงได้ทำการทดสอบรายคู่ ดังนี้

ตารางที่ 13 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับเบี่ยงชีพผู้สูงอายุต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น
อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการจ่ายเงิน จำแนกตามหมู่บ้าน เป็นรายคู่

หมู่บ้าน	\bar{X}	หมู่ที่ 1	หมู่ที่ 2	หมู่ที่ 3	หมู่ที่ 4	หมู่ที่ 5	หมู่ที่ 6	หมู่ที่ 7	หมู่ที่ 8	หมู่ที่ 9	หมู่ที่ 10
หมู่ที่ 1	3.36	-	1.00	.999	.404	.896	.937	.998	1.00	1.00	1.00
หมู่ที่ 2	3.44		-	1.00	.244	.998	.824	.978	1.00	1.00	1.00
หมู่ที่ 3	3.48			-	.121	1.00	.702	.937	1.00	1.00	1.00
หมู่ที่ 4	3.05				-	.011*	1.00	1.00	.351	.998	.256
หมู่ที่ 5	3.57					-	.360	.697	.996	.999	.995
หมู่ที่ 6	3.08						-	1.00	.870	1.00	.842
หมู่ที่ 7	3.20							-	.987	1.00	.983
หมู่ที่ 8	3.42								-	1.00	1.00
หมู่ที่ 9	3.33									-	1.00
หมู่ที่ 10	3.43										-

จากตารางที่ 13 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกแป้น อำเภอขามเฒ่า จังหวัด กาฬสินธุ์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการจ่ายเงิน จำแนกตามหมู่บ้าน เป็นรายคู่ พบว่า ผู้สูงอายุ มีความพึงต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกแป้น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการจ่ายเงิน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยผู้สูงอายุที่อยู่หมู่บ้านที่ 4 มีความพึงพอใจแตกต่างกันกับผู้สูงอายุหมู่บ้านที่ 5 อย่างมี นัยสำคัญที่ระดับ .05



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 14 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับเบี่ยงชีพผู้สูงอายุต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองดอกเป็น
อำเภอขยงตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านช่องทางการสื่อสาร จำแนกตามหมู่บ้าน เป็นรายคู่

หมู่บ้าน	\bar{X}	หมู่ที่ 1	หมู่ที่ 2	หมู่ที่ 3	หมู่ที่ 4	หมู่ที่ 5	หมู่ที่ 6	หมู่ที่ 7	หมู่ที่ 8	หมู่ที่ 9	หมู่ที่ 10
หมู่ที่ 1	3.44	-	.484	1.00	.259	.911	.991	.854	1.00	.957	1.00
หมู่ที่ 2	3.12		-	.886	1.00	1.00	1.00	1.00	.335	1.00	.819
หมู่ที่ 3	3.37			-	.738	.997	1.00	.976	.997	.988	1.00
หมู่ที่ 4	3.08				-	.997	1.00	1.00	.006*	1.00	.633
หมู่ที่ 5	3.23					-	1.00	1.00	.762	1.00	.992
หมู่ที่ 6	3.22						-	1.00	.949	1.00	.999
หมู่ที่ 7	3.10							-	.701	1.00	.959
หมู่ที่ 8	3.52								-	.899	.999
หมู่ที่ 9	3.00									-	.983
หมู่ที่ 10	3.39										-

จากตารางที่ 14 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านช่องทางการสื่อสาร จำแนกตามหมู่บ้าน เป็นรายคู่ พบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านช่องทางการสื่อสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยผู้สูงอายุที่อยู่หมู่บ้านที่ 4 มีความพึงพอใจแตกต่างกันกับผู้สูงอายุที่อยู่หมู่บ้านที่ 8 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์

ตารางที่ 15 แสดงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์

ข้อที่	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	ความถี่ (f)
ด้านกระบวนการขั้นตอนการจ่ายเงิน		
1	ควรมีการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในแต่ละเดือนไม่เกินสัปดาห์แรกของเดือน	28
2	ควรจัดลำดับขั้นตอนการจ่ายเงินให้สะดวกยิ่งขึ้น	9
3	ควรจ่ายเงินเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุโดยตรง	9
รวม		46
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
1	ควรมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในแต่ละหมู่บ้านอย่างเพียงพอ	21
2	ควรมีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	8
รวม		29
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
1	ควรมีการจัดทำป้ายลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน	10
2	ควรมีตัวอย่างแบบฟอร์มการกรอกเอกสารเพื่อความสะดวกรวดเร็ว	8
3	ควรมีแผนผังผู้รับผิดชอบงานต่างๆ เพื่อความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ	8
รวม		26

ข้อที่	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	ความถี่ (f)
ด้านช่องทางการสื่อสาร		
1	ควรจัดทำคู่มือประชาสัมพันธ์การดูแลผู้สูงอายุและเสริมสร้างสุขภาพที่ถูกต้อง	11
2	ควรมีการชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้สูงอายุให้มาก	18
3	ควรมีการออกบริการเคลื่อนที่อยู่เสมอเพื่อทำความเข้าใจกับผู้สูงอายุ	9
รวม		38

จากตารางที่ 15 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะเรียงลำดับความถี่มากที่สุดไปหาน้อยที่สุดแยกในแต่ละด้านดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการจ่ายเงิน (f = 46) พบว่า ควรมีการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในแต่ละเดือนไม่เกินสัปดาห์แรกของเดือน (f = 28) ควรจัดลำดับขั้นตอนการจ่ายเงินให้สะดวกยิ่งขึ้น (f = 9) ควรจ่ายเงินเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุโดยตรง (f = 9)

ด้านช่องทางการสื่อสาร (f = 38) พบว่า ควรมีการชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้สูงอายุให้มาก (f = 18) ควรจัดทำคู่มือประชาสัมพันธ์การดูแลผู้สูงอายุและเสริมสร้างสุขภาพที่ถูกต้อง (f = 11) ควรมีการออกบริการเคลื่อนที่อยู่เสมอเพื่อทำความเข้าใจกับผู้สูงอายุ (f = 9)

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ (f = 29) พบว่า ควรมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในแต่ละหมู่บ้านอย่างเพียงพอ (f = 21) ควรมีความสะดวก เร็วรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน (f = 8)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (f = 26) พบว่า ควรมีการจัดทำป้ายลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน (f = 10) ควรมีตัวอย่างแบบฟอร์มการกรอกเอกสารเพื่อความสะดวกมากขึ้น (f = 8) ควรมีแผนผังผู้รับผิดชอบงานต่าง ๆ เพื่อความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ (f = 8)

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับเบี่ยยังชีพผู้สูงอายุต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้วิจัยขอนำเสนอการสรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะตามลำดับดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะทั่วไปของผู้รับเบี่ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ประกอบด้วย เพศ อาชีพ และหมู่บ้าน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 52.40 เมื่อจำแนกตามอาชีพส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 33.70 เมื่อจำแนกตามหมู่บ้าน ส่วนใหญ่หมู่บ้านที่ 1 จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 18.30

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับเบี่ยยังชีพผู้สูงอายุต่อให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.32$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.23$) ด้านช่องทางการสื่อสาร ($\bar{X} = 4.22$) อยู่ในระดับมากจำนวน 1 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการจ่ายเงิน ($\bar{X} = 3.91$) ตามลำดับ

3. ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับเบี่ยยังชีพผู้สูงอายุต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตาม เพศ อาชีพ และหมู่บ้าน ดังนี้

3.1 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

3.2 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 อยู่ 1 ด้านคือ ด้านช่องทางการสื่อสาร

3.3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่อยู่หมู่บ้านแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 อยู่ 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการจ่ายเงินและด้านช่องทางการสื่อสาร

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ข้อเสนอแนะที่มีความถี่มากที่สุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการจ่ายเงิน โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอว่า ควรมีการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในแต่ละเดือนไม่เกินสัปดาห์แรกของเดือน ควรจัดลำดับขั้นตอนการจ่ายเงินให้สะดวกยิ่งขึ้น และควรจ่ายเงินเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุโดยตรง ส่วนข้อเสนอแนะที่มีค่าความถี่น้อยที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอว่า ควรมีการจัดทำป้ายลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน ควรมีตัวอย่างแบบฟอร์มการกรอกเอกสารเพื่อความสะดวกมากขึ้น และควรมีแผนผังผู้รับผิดชอบงานต่าง ๆ เพื่อความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ

อภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกแป้น อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการสื่อสาร อยู่ในระดับปานกลางจำนวน 1 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการจ่ายเงิน ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกแป้น อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ มีการคำนึงถึงความสะดวกสบายของผู้รับเบี้ยยังชีพเป็นสำคัญในขั้นตอนการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพ ทำให้ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการสื่อสาร และด้านกระบวนการขั้นตอนการจ่ายเงิน ตามลำดับ สอดคล้องกับ จีราวรรณ ไชยทองศรี (2556 : 61 - 63) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ ตามลำดับ และสอดคล้องกับนันท์ภาอร อุ่นฉิม (2556 : 120) พบว่า สภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีสภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุการดำเนินงานมากที่สุดคือ ด้านผู้รับเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุซึ่งอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งอยู่ในระดับมากและด้านระเบียบข้อปฏิบัติในการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ซึ่งอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ และด้านที่มีสภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุน้อยที่สุดคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกแป้น อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตาม เพศ อาชีพ และหมู่บ้าน ดังนี้

2.1 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกแป้น อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมไม่แตกต่างกันและไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็น

เพราะว่า การดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุที่มีเพศต่างกัน ไม่มีผลต่อการให้บริการ ทั้งนี้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ มีการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพที่เสมอภาคกันทั้งเพศชายและเพศหญิง และกลุ่มผู้สูงอายุไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิงส่วนมากจะอยู่ในช่วงอายุใกล้เคียงกันและเป็นวัยที่มีความต้องการคล้ายกัน โดยไม่มีข้อจำกัดในเรื่องเพศ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิตประภา แก้วกระจ่าง (2550 : 38) ได้ศึกษาการประเมินผลโครงการกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุในหมู่บ้านและชุมชนเมือง (เบี้ยยังชีพ) กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการศึกษา พบว่า ผู้สูงอายุที่มีเพศ แตกต่างกัน มีความต้องการสวัสดิการสังคม ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพศาล ฤทธิพิพิธ (2551 : 75) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพในชุมชนเทศบาลเมือง อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้สูงอายุที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพในชุมชนเทศบาลเมือง อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ไม่แตกต่างกัน

2.2 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน และไม่เกินไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 อยู่ 1 ด้าน คือ ด้านช่องทางการสื่อสาร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ มีช่องทางการสื่อสารที่ไม่เท่าเทียมกันอาจเป็นเพราะว่ามีความผิดพลาดในการสื่อสาร หรือบางกลุ่มอาชีพไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารหรือเข้าถึงได้ยากทำให้การประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง ส่งผลให้ผู้สูงอายุไม่มีความเข้าใจในกระบวนการขั้นตอนต่าง ๆ ในการจ่ายเบี้ยยังชีพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิตประภา แก้วกระจ่าง (2550 : 38) ได้ศึกษาการประเมินผลโครงการกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุในหมู่บ้านและชุมชนเมือง (เบี้ยยังชีพ) กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการศึกษา พบว่า ผู้สูงอายุที่มีอาชีพ แตกต่างกัน มีความต้องการสวัสดิการสังคมไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพศาล ฤทธิพิพิธ (2551 : 75) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพในชุมชนเทศบาลเมือง อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้สูงอายุที่มี

อาชีพ แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพในชุมชน เทศบาลเมือง อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ไม่แตกต่างกัน

2.3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่อยู่หมู่บ้านแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน และไม่ปฏิบัติตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 อยู่ 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการจ่ายเงินและด้านช่องทางการสื่อสาร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ มีการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุในแต่ละหมู่บ้านมีจำนวนไม่เท่ากัน บางหมู่บ้านมีผู้สูงอายุจำนวนมาก บางหมู่บ้านมีจำนวนผู้สูงอายุน้อย การจ่ายเบี้ยยังชีพจึงใช้ระยะเวลา มากน้อยแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริกร ไชยชนะ (2553 : 65-67) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลสะอาดสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลสะอาดสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามหมู่บ้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกหมู่บ้าน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิราวรรณ ไชยทองศรี (2556 : 64) ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามหมู่บ้าน พบว่า ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง โดยรวมแล้วแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้สูงอายุ ที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 อยู่ 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงินและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง ไม่แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ข้อเสนอแนะที่มีความถี่มากที่สุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการจ่ายเงิน โดยผู้ตอบ

แบบสอบถามได้เสนอว่า ควรมีการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในแต่ละเดือนไม่เกินวันที่ 5 ของเดือน ควรจัดลำดับขั้นตอนการจ่ายเงินให้สะดวกยิ่งขึ้น และควรจ่ายเงินเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุโดยตรง ส่วนข้อเสนอแนะที่มีค่าความถี่น้อยที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอว่า ควรมีการจัดทำป้ายลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน และควรมีตัวอย่างแบบฟอร์มการกรอกเอกสารเพื่อความสะดวกมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

ในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขยงตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้วิจัยได้ข้อมูล ข้อเสนอแนะบางประการอันอาจจะเป็นประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขยงตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ดังนี้

1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการจ่ายเงิน จากการศึกษา พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 2 วิธีการและขั้นตอน การให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ซึ่งแสดงว่า ขั้นตอนในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพยังมีความล่าช้า และไม่ค่อยเหมาะสมเท่าที่ควร ดังนั้น อบต. ควรมีการลดขั้นตอนในการให้บริการ หรือทำความเข้าใจกับผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้มากกว่านี้ถึงกระบวนการขั้นตอนการจ่ายเงิน

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 5 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ซึ่งแสดงว่า เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการไม่มี จิตบริการ (SERVICE MIND) เท่าที่ควร มีมนุษยสัมพันธ์ที่ไม่ค่อยดี ดังนั้น อบต. ควรต้องมีการอบรมและพัฒนาแนวคิดเกี่ยวกับการบริการให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีจิตบริการ และเอาใจใส่การบริการให้เป็นมืออาชีพมากกว่านี้

1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 2 มีตัวอย่างการกรอกเอกสาร/แบบฟอร์มต่าง ๆ บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด แสดงว่า อบต. ไม่ค่อยมีตัวอย่างการกรอกเอกสาร/แบบฟอร์มต่าง ๆ คอยให้บริการ ซึ่งส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการก็จะเป็นผู้สูงอายุ จึงไม่ค่อยมีความชำนาญในการกรอกเอกสาร/แบบฟอร์มต่าง ๆ ดังนั้นการมีตัวอย่างการกรอกเอกสาร/แบบฟอร์มต่าง ๆ จึงมีความสำคัญเป็นอย่างมากในการบริการ ดังนั้น อบต. ควรจัดทำ ตัวอย่างการกรอกเอกสาร/แบบฟอร์มต่าง ๆ

พร้อมอธิบายลำดับในแต่ละขั้นตอน และระยะเวลาที่ดำเนินการในแต่ละขั้นตอน ให้ชัดเจน เพื่อความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อราชการ

1.4 ด้านช่องทางการสื่อสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 4 มีการแจ้งหรือประชาสัมพันธ์สิทธิรับบริการล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด แสดงว่า การประชาสัมพันธ์ให้ผู้สูงอายุที่มีคุณสมบัติได้รับเบี้ยยังชีพได้ทราบถึงสิทธิในการบริการต่าง ๆ ยังมีความล่าช้า ดังนั้น อนาคต ควรมีการประชาสัมพันธ์ที่ทั่วถึงเกี่ยวกับสิทธิพิเศษต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ และการจ่ายเบี้ยยังชีพให้ทันตามเวลาที่กำหนด

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

2.1 ควรวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์

2.2 ควรวิจัยการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์



บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บรรณานุกรม

- กุศลชน ธนาพงศธร. (2555). **ประโยชน์และบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 7. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2555). **ศิลปะการให้บริการ**. วี.พริ้นต์.
- จิราวรรณ ไชยทองศรี. (2556). **ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูมินารายณ์ จังหวัดร้อยเอ็ด**. ศึกษาค้นคว้าอิสระ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ชวงส์ ฉายะบุตร. (2539). **การปกครองท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพฯ : กรมการปกครอง.
- ท้องถิ่นอำเภอยางตลาด, สำนักงาน. (2558). **สถิติข้อมูลบุคลากรพนักงานส่วนตำบล**. กภาพสินธุ์ : สำนักงานท้องถิ่นอำเภอยางตลาด.
- นฤมล สิงห์เงา. (2553). **ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ** ศึกษากรณีเทศบาลตำบลบัวบาน อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- นลินี โล่ชิงชัยฤทธิ์. (2549). **การประเมินผลการดำเนินงานสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ : กรณีศึกษาเทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นันท์ภาอร อุ่นчим. (2556). **แนวทางการพัฒนากระบวนการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี**. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2556). **ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555**. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นิตประภา แก้วกระจ่าง. (2550). **การประเมินผลโครงการกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุในหมู่บ้านและชุมชนเมือง (เบี้ยยังชีพ) กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลในเขต อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). **วิธีการสร้างสถิติสำหรับการวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- บุรินทร์ รุจจนพันธ์. **แนวคิดงานวิจัยเพื่อท้องถิ่น (5) : แลกเปลี่ยนเรียนรู้: km tool**. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- ประพัฒน์ จรรย์สวัสดิ์. (2557). **ประสิทธิผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังเงิน อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง**. ค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- ปราชญ์ สุขารมย์. (2534). **การสร้างบริการให้เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ : เอช เอนการพิมพ์.
- พงษ์เทพ สันติพันธ์. (2546). **ความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อ บ้านพร้อมที่ดิน ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พิทักษ์ ตรุษทิม. (2538). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานทะเบียนศึกษาเฉพาะ กรณีสำนักทะเบียน**. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก.
- ไพโรพนา ศรีเสน. (2544). **ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล**. วิทยานิพนธ์ กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ไพศาล ถิตย์พิพิธ. (2551). **ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านการสงเคราะห์ เบี้ยยังชีพในชุมชนเทศบาลเมือง อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์**. สารนิพนธ์มหาบัณฑิต รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย กาฬสินธุ์.
- มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (2555). **ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์. (2551). **จิตวิทยาการบริการ**. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์
ตามนโยบายประกันสังคม : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพฯ
และปริมณฑล. ภาคนิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ :
นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.

วิชัย โสสุวรรณจินดา. (2535). ความล้มบงค์การ : พฤติกรรมบงค์การสมัยใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 2.
กรุงเทพฯ : ดีไลท์.

วีรพงษ์ เถลิงจิระรัตน์. (2539). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : ประชาชน.

ศิริกร ไชยชนะ. (2553). ความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ
ของผู้สูงอายุ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด. ค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสน
ศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2541). ทฤษฎีบงค์การ. กรุงเทพฯ : วิสิทธ์พัฒนา.

ศุภนิษฐ์ โขครัตนชัย. (2536). พัฒนาคอนอย่างไรมีบริการที่ดี. ข้าราชการพลเรือน.

ส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, กรม. (2545). คู่มือการกระจายอำนาจให้แก่บงค์การปกครอง
ส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : อาสารักยาคินแดน.

_____. (2548). แนวทางการปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจ่ายเงิน
สงเคราะห์เพื่อบงค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548. กรุงเทพฯ :
กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกระทรวงมหาดไทย.

_____. (2553). การกำหนดเกี่ยวกับการดำเนินงานการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ของบงค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ 2553.
กรุงเทพฯ : กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย.

สมชาติ กิจยรรยง. (2533). การพัฒนาทีมงาน. กรุงเทพฯ : มัลติอินฟอร์เมชันเทคโนโลยี.

สมยศ นาวิการ. (2533). การบริหารเพื่อบงค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2546). เคล็ดลับไม่ล้มบงค์การตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ :
ยูบีซีแอลบุ๊กส์.

สมิต สัจฉกร. (2542). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : วิทยุชนจำกัด.

- สุกัญญา มีแก้ว. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- เสรี วงศ์มณฑา. (2540). กลยุทธ์การตลาด ยุทธวิธีโฆษณา. กรุงเทพฯ : ดี.ดี. บุ๊คส์โตว์.
_____. (2542). กลยุทธ์การตลาด : การวางแผนการตลาด. กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- หัตตินทร์ สอนปะละ. (2555). การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการศูนย์บริการวิทยบริการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อภิชัย บวรโมทย์. (2551). การประเมินโครงการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองตำบลลำโรงใต้ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- อาภรณ์รัตน์ เลิศไฝรอด. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์ พุทธศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.
- อำนาจ คงมีสุข. (2538). เอกสารประกอบการบรรยาย ศิลปะการบริหารและการบังคับบัญชาผู้บริหาร. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สำนักพิมพ์เสริมศึกษาและบริการสังคม.
- Bloom, Benjamins. (1976). **Human Characteristics and School Learning**. New York : McGraw-Hill Book Company.
- Blum, Milton L. and Naylor, James C. (1968). **Industrial Psychology**. New York : Harper and Row Publishers.
- Gilmer, Von Haller B. & others. (1971). **Industrial psychology**. New York : McGraw-HillBook, Co.
- Good, Carter V. (1973). **Dictionary of Education**. Edited by Good. Carter V. New York: McGraw-Hill Company.
- Good, Carter V. (1959). **Dictionary of Education**. New York: McGraw-Hill. ๗
- Kotler, Philip and Gary armstrong. (2000). **Priciples of Marketing**. New York : Prentice – Hall Inc.

- Kotler, Philip. (2000). **Marketing management**. 10th ed. Englewood Cliffs, New Jersey :
Prentice – Hall.
- Locke, E.A. (1976). **The Nature and Causes of Job Satisfaction in Marvin
D. Dunnette Edition**. Handbook of Industrial and Organizational Psychology.
Chicago : Ran McNally.
- Millett, J.D. (1954). **Management in the Public Service**. New York : McGraw – Hill Book.
- Robbins, Stephen. (1982). **Personnel : The Manadent of Human Resouces**. Englewood
cliffs New Jersey : Prentice – Hall.
- Vroom, H Victor. (1964). **Work and Motivation**. Now York : Wiley and Sons Inc.
- Yamane, Taro. (1973). **Statistics ; An Introductory Analysis**. 3rd ed. New York : Harper
& Row.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แบบสอบถาม

**เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกแป้น อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์**

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นโดยรวม
ของท่านเพื่อใช้ในการจัดทำภาควิจัยซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในระดับปริญญาโท
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ในแบบสอบถามมี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพ
ผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกแป้น อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุต่อการ
ให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกแป้น อำเภอยางตลาด
จังหวัดกาฬสินธุ์

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณ
เป็นอย่างสูงสำหรับความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

นางสาวณัฐวิ แสนคู่

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย / ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อาชีพ

ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

เกษตรกร

รับจ้างทั่วไป

อื่น ๆ ระบุ.....

3. หมู่บ้าน

หมู่ที่ 1

หมู่ที่ 2

หมู่ที่ 3

หมู่ที่ 4

หมู่ที่ 5

หมู่ที่ 6

หมู่ที่ 7

หมู่ที่ 8

หมู่ที่ 9

หมู่ที่ 10

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น
อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ที่ตรงตามสภาพความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

การให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน					
1. มีการให้บริการอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม					
2. วิธีการและขั้นตอน การให้บริการมีความเหมาะสม					
3. ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
4. ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว คล่องตัว					
5. มีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
6. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการให้บริการ					
7. เจ้าหน้าที่มีการอธิบายตอบข้อซักถาม					
8. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการนำเชื่อถือ					
9. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีความรู้ ความสามารถ					
10. เจ้าหน้าที่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
11. มีแผนผังผู้รับผิดชอบงานต่าง ๆ เพื่อความสะดวก					
12. มีตัวอย่างการกรอกเอกสาร/แบบฟอร์มต่าง ๆ บริการ					
13. มีเครื่องหมาย/สัญลักษณ์/บอกรายละเอียดชัดเจน					
14. มีการจัดมุมกาแฟ/น้ำดื่มให้กับผู้มารับบริการ					
15. มีห้องน้ำที่สะอาดไว้บริการผู้มาติดต่อราชการ					

การให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านช่องทางการสื่อสาร					
16. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารใหม่ ๆ					
17. มีการจัดกิจกรรมออกเยี่ยมเยียนผู้สูงอายุ					
18. มีการประสานงานร่วมกับชุมชน					
19. มีการแจ้งหรือประชาสัมพันธ์สิทธิรับบริการล่วงหน้า					
20. มีความถูกต้องและเป็นปัจจุบันของสิทธิผู้รับบริการ					

ส่วนที่ 3 โปรดเขียนข้อเสนอแนะของท่านเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกแป้น อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน

.....

.....

.....

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

4. ด้านช่องทางการสื่อสาร

.....

.....

.....



ภาคผนวก ข

การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 1 แสดงผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับค่าดัชนีความสอดคล้อง

แบบสอบถาม	ผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
ข้อ 1	+1	+1	0	3	0.67	ใช้ได้
ข้อ 2	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 3	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 4	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 5	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 6	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 7	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 8	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 9	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 10	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 11	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 12	+1	+1	+1	2	1	ใช้ได้
ข้อ 13	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 14	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 15	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 16	+1	0	+1	2	1	ใช้ได้
ข้อ 17	+1	+1	+1	3	0.67	ใช้ได้
ข้อ 18	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 19	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 20	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้



ภาคผนวก ค

ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
A1	152.9828	16.0874	.3545	.4719
A2	153.2931	14.9477	.4844	.4400
A3	153.1552	15.4316	.4010	.4555
A4	153.6379	17.0420	.4850	.5084
A5	154.2586	16.5460	.6780	.4962
B1	153.1034	16.2698	.7931	.4833
B2	154.7241	16.6594	.8810	.4933
B3	153.1552	16.2737	.5901	.4851
B4	154.1034	16.1645	.8331	.4820
B5	154.2586	16.0197	.5211	.5418
C1	153.1724	15.8996	.5581	.4728
C2	153.7069	17.1933	.8906	.5105
C3	155.0517	17.1727	.8460	.5120
C4	154.9828	16.6488	.7001	.5122
C5	153.8448	17.8176	.4190	.5424
D1	154.1034	15.9189	.3761	.4871
D2	154.2069	15.6407	.8692	.4668
D3	154.4828	15.4120	.3613	.4575
D4	155.8103	17.3845	.8501	.5115
D5	154.0172	16.1927	.6621	.4838

Reliability Coefficients

N of Items = 20

Alpha = .9603



ภาคผนวก ง
หนังสือขอความอนุเคราะห์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ที่ รศ.รปศ. ว ๐๑๖๑/๒๕๕๘

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๕๐๐๐

๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๘

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน จำสืบทำรวจตรีเมตุง ศิริพยัคฆ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวณัฐรวี แสนตุ้ย รหัสประจำตัว ๕๖๘๒๖๐๑๐๗๐๒ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองดอกแป้น อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา
 ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
 ตรวจสอบด้านภาษา
 อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายธีรภัทร์ ลอยวิรัตน์)

รองคณบดี รักษาราชการแทนคณบดี
คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์



ที่ รศ.รปศ. ๖ ๐๑๖๑/๒๕๕๘

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๕๔๐๐๐

๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๘

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นางรักชนก โพธิ์สก

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวณัฐรวิ แสนด้อย รหัสประจำตัว ๕๖๘๒๖๐๐๑๐๗๐๒ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกแป้น อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา
 ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
 ตรวจสอบด้านภาษา
 อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายธีรภัทร์ ลอยวิรัตน์)

รองคณบดี รักษาการแทนคณบดี
คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์



ที่ รค.รปศ. ว ๐๑๖๑/๒๕๕๘

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๘

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นางวิอรอง ศรีพ้อ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวณัฐรวี แสนด้อย รหัสประจำตัว ๕๖๔๒๖๐๐๑๐๗๐๒ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกแป้น อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา
 ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
 ตรวจสอบด้านภาษา
 อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายธีรภัทร์ ลอยวิรัตน์)

รองคณบดี รักษาการแทนคณบดี
คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

โทร. ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕

โทรสาร ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕



ที่ รศ.รปศ.๐๑๖๓/๒๕๕๘

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๘

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย
เรียน

ด้วย นางสาวณัฐวี แสนคุ้ม รหัสประจำตัว ๕๖๘๒๖๐๐๑๐๗๐๒ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับเบี่ยงชีพผู้สูงอายุต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองดอกแป้น อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยกับประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ๒๙๑ คน เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ
มา ณ โอกาสนี้

RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ขอแสดงความนับถือ

(นายธีรภัทร์ ลอยวิรัตน์)

รองคณบดี รักษาการแทนคณบดี
คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

โทร. ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕

.....

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ นางสาวณัฐรวิ แสนคู่ย์
วันเกิด 15 มกราคม 2518
ที่อยู่ปัจจุบัน 31 หมู่ 9 ตำบลหนองตอกแป้น อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์
สถานที่ทำงาน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกแป้น อำเภอยางตลาด
จังหวัดกาฬสินธุ์
ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2542 ศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.) สาขาวิชาการจัดการทั่วไป
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
พ.ศ. 2559 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.)
สาขารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY