

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

พงษ์พัฒน์ เหมราช

สารนิพนธ์เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช 2567

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

พงษ์พัฒน์ เหมราช

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช 2567

THE SATISFACTION OF THE ELDERLY TOWARDS PENSION PAYMENT SERVICES DONG LAN SUB-DISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, MUANG ROI ET DISTRICT, ROI ET PROVINCE

PONGPAT HEMMARAT

A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF POLITICAL SCIENCE
FACULTY OF SOCIAL SCIENCE
MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY
2024

หัวข้อสารนิพนธ์	:	**ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด**
ชื่อนักศึกษา	:	**พงษ์พัฒน์ เหมราช**
ชื่อปริญญา	:	**รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**
ปีพุทธศักราช	:	**2567**
อาจารย์ที่ปรึกษา	:	**ดร.ไพรัช พื้นชมภู**

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อนุมัติให้นับสารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณบดีคณะสังคมศาสตร์ .....

(พระมหาสุรไกร ชินพุทธิสิริ, ผศ.)

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ :

ประธานกรรมการ .....

(ผศ.ดร.ปัญญา คล้ายเดช)

กรรมการ (อาจารย์ที่ปรึกษา) .....

(ดร.ไพรัช พื้นชมภู)

กรรมการ .....

(ผศ.ดร.จำรัส บุดดาพงษ์)

กรรมการ .....

(ดร.เวชสุวรรณ อาจวิชัย)

กรรมการ .....

(พระมหาไทยน้อย ญาณเมธี, ดร.)

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

Thematic Topic	:	The Satisfaction of the Elderly Towards Pension Payment Services, Dong Lan Sub-District Administrative Organization, Muang Roi Et District, Roi Et Province
Student's Name	:	Pongpat Hemmarat
Degree Sought	:	Master of Political Science
Academic Year	:	2024
Advisor	:	Dr.Phairat Phuenchomphoo

Accepted by the Faculty of Social Sciences, Mahamakut Buddhist University in Partial Fulfillment of the Requirements for the Master Degree of Political Science

Dean of Faculty of Social Sciences .....
(Phramaha Surakrai Jinabuddhisiri, Asst.Prof.)

Thesis Committee :
Chairman .....
(Asst.Prof.Dr.Panya Klaydesh)

Member (Advisor) .....
(Dr.Phairat Phuenchomphoo)

Member .....
(Asst.Prof.Dr.Chamras Buddapong)

Member .....
(Dr.Wedsuwan Ardwichai)

Member .....
(Phramaha Thainoi Yanamethi, Dr.)

Copyright of Mahamakut Buddhist University

บทคัดย่อ

หัวข้อสารนิพนธ์ : **ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด**

ชื่อนักศึกษา : **พงษ์พัฒน์ เหมราช**

ชื่อปริญญา : **รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**

ปีพุทธศักราช : **2567**

อาจารย์ที่ปรึกษา : **ดร.ไพรัช พื้นชมภู**

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ จำแนกตาม เพศ อายุ และอาชีพ และ 3) เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะการให้บริการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน จำนวน 325 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยมีค่าความเชื่อมั่น ทั้งฉบับเท่ากับ 0.96 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า:

1) ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพองค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอน/ความรวดเร็ว และด้านการอำนวยความสะดวก ตามลำดับ 2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ จำแนกตาม เพศ อายุ และอาชีพ โดยรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน 3) ข้อเสนอแนะในการให้บริการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ดังนี้ (1) ควรให้สิทธิแก่ผู้รับเบี้ยยังชีพได้เลือกช่องทางการรับเบี้ยยังชีพในช่องทางอื่นๆ เช่น จ่ายเบี้ยยังชีพโดยตรง หรือจ่ายผ่านธนาคารให้กับผู้รับเบี้ยยังชีพก็ได้ (2) การขึ้นทะเบียนของผู้สูงอายุควรรับขึ้นทะเบียนให้ครบทุกคน แม้ในกรณีที่อายุจะครบ 60 ปีบริบูรณ์ และ (3) ควรปรับปรุงขั้นตอนการยื่นขอขึ้นทะเบียนให้สะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ ความพึงพอใจ, ผู้สูงอายุ, บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ

ABSTRACT

Thematic Topic	:	**The Satisfaction of the Elderly towards Pension Payment Services Dong Lan Sub-district Administrative Organization, Muang Roi Et district, Roi Et province**
Student's Name	:	**Pongpat Hemmarat**
Degree Sought	:	**Master of Political Science**
Anno Domini	:	**2024**
Advisor	:	**Dr. Phairat Phuenchomphoo**

The objectives of this research were 1) to study the satisfaction of the elderly towards pension payment services 2) to compare the satisfaction of the elderly towards pension payment services classified by gender, age and occupation and 3) to collect suggestions of pension payment services of Dong Lan Sub-district Administrative Organization, Muang Roi Et district, Roi Et province. The samples were who received pension in Dong Lan Sub-district Administrative Organization, 325 elderly. The research instrument for collecting the data was the questionnaire, with its reliability at 0.96. The data collected were analyzed by the computer program, and the statistical devices composed of frequency, percentage, mean, standard deviation. The hypothesis was tested with t-test, F-test and content analysis.

The research results were as follows: 1) the satisfaction of the elderly towards pension payment services of Dong Lan Sub-district Administrative Organization, Mueang Roi Et District, Roi Et Province was found, in both overall and individual aspects, to stand at a 'MUCH' level. The leading aspect was that of the service staff, procedures / speed and facilitation, respectively. 2) The comparison of the satisfaction of the elderly towards pension payment services classified by gender, age, and occupations, overall and in each aspect, is no different. 3) The suggestions of the elderly towards pension payment services (1) Recipients of the pension should have the right to choose their preferred method of receiving the pension, such as direct payment or payment through a bank. (2) The registration of elderly individuals

should include everyone, even those who are about to turn 60 years old. (3) The process for registering should be improved to be more convenient and faster.

Keywords: Satisfaction, The elderly, Pension Payment Services

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาอย่างดีเพราะความอนุเคราะห์จากทางมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย และคณาจารย์ ทุกท่านที่ได้ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ตลอดจนเจ้าหน้าที่ทุกท่าน ที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดีมาโดยตลอด

กราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพรัช พื้นชมภู อาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา และตรวจแก้ไขอันเป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปัญญา คล้ายเดช ประธานกรรมการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำรัส บุดดาพงษ์ ดร.เวชสุวรรณ อาจวิชัย และ พระมหาไทยน้อย ญาณเมธี,ดร. คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ ที่ให้ความเมตตาในการตรวจสอบข้อบกพร่อง ทำให้สารนิพนธ์สำเร็จลุล่วงสมบูรณ์ไปด้วยดี

ขอขอบพระคุณ พระครูสมุห์ ศิลาศักดิ์ สุเมโธ, ดร. นายคำศรี สืบเมืองซ้าย และนางสาวสุจิตติกา แก้วนาเหนือ ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย ทำให้สารนิพนธ์ เล่มนี้สำเร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ นางทองสุข ลีธนศักดิ์สกุล นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน และผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งได้รับการคัดเลือกเป็นตัวแทน ในด้านการให้ข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย จนทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จอย่างสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ทุกท่าน ที่กรุณาให้ความรู้ทางวิชาการ งานวิจัย หนังสือ เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการทำสารนิพนธ์ และเจ้าหน้าที่ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ คำแนะนำ และอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องที่ไม่ได้กล่าวนามมา ณ โอกาสนี้ ได้มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล ให้กำลังใจและคอยช่วยเหลือสนับสนุน

สุดท้ายนี้ขอขอบพระคุณ คุณบิดา มารดา ที่เคารพรักยิ่งของผู้วิจัยซึ่งวางรากฐานการศึกษา คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขออุทิศเพื่อบูชาพระคุณแด่บิดามารดา ครู อาจารย์ ที่ให้การอบรมสั่งสอนให้มีสติปัญญา และคุณธรรมเครื่องชี้นำความสำเร็จในชีวิต

พงษ์พัฒน์ เหมราช

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย..... จ

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... ฉ

กิตติกรรมประกาศ..... ซ

สารบัญ..... ฌ

สารบัญตาราง..... ฎ

สารบัญภาพ..... ฐ

บทที่

1 บทนำ..... 1

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... 1

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย..... 3

1.3 สมมติฐานของการวิจัย..... 3

1.4 ขอบเขตของการวิจัย..... 3

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... 4

1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย..... 4

2 เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 6

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ..... 6

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ..... 13

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการจ่ายเบี้ยยังชีพ..... 31

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล..... 38

2.5 สภาพพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย..... 46

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 50

2.7 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย..... 52

3 วิธีดำเนินการวิจัย..... 53

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... 53

3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง..... 53

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 56

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ..... 56
3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล..... 58
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล..... 59
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย..... 60

4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 63

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 63
4.2 ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 64
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 65

5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... 78

5.1 สรุปผล..... 79
5.2 อภิปรายผล..... 81
5.3 ข้อเสนอแนะ..... 84

บรรณานุกรม..... 86

ภาคผนวก..... 90

ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย..... 92
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย..... 93
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองใช้เครื่องมือ (Try-out)..... 97
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล..... 99
ภาคผนวก จ แบบสอบถามเพื่อการวิจัย..... 101
ภาคผนวก ฉ แบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)..... 108
ภาคผนวก ช ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม..... 111

ประวัติย่อผู้วิจัย..... 114

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	แสดงจำนวนประชากร ผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามหมู่บ้าน และเพศ	48
3.1	แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามหมู่บ้าน และเพศ	55
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้สูงอายุจำแนกตามเพศ	65
4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้สูงอายุจำแนกตามอายุ	65
4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้สูงอายุจำแนกตามอาชีพ	66
4.4	แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน...	66
4.5	แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม และรายข้อ	67
4.6	แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวม และรายข้อ	68
4.7	แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการอำนวยความสะดวก โดยรวม และรายข้อ	69

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.8	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามเพศ.....	70
4.9	แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามเพศ.....	71
4.10	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามอายุ.....	71
4.11	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามอายุ.....	73
4.12	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามอาชีพ.....	74
4.13	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามอาชีพ.....	75
4.14	แสดงค่าความถี่ (Frequency) ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด.....	76

สารบัญภาพ

ภาพที่ **หน้า**

2.1 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย..... 52

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ผู้สูงอายุคือกลุ่มบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในการสร้างสรรค์และพัฒนาสังคมมาโดยตลอด พวกเขาเป็นผู้ถ่ายทอดความรู้ วัฒนธรรม ประเพณีที่ดีงาม รวมถึงประสบการณ์ชีวิตที่ได้สั่งสมไว้ให้กับคนรุ่นหลัง แต่ในปัจจุบันกลับพบว่ามีผู้สูงอายุหลายคนถูกทอดทิ้ง ขาดการดูแลเอาใจใส่จากลูกหลาน ส่งผลให้เกิดปัญหาทางสังคมตามมาเพื่อให้ผู้สูงอายุมีกำลังใจและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น รัฐบาลจึงมีนโยบายในการแก้ไขความเดือดร้อนของผู้สูงอายุ โดยมุ่งเน้นให้ผู้สูงอายุได้รับการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิ เพื่อให้พวกเขาสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างผาสุกในช่วงปลายชีวิตตามที่กฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับที่ 16 มาตรา 80 ระบุว่ารัฐต้องสงเคราะห์คนชรา ผู้ยากไร้ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาสให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี รัฐบาลจึงได้มติเห็นชอบให้กรมประชาสงเคราะห์ดำเนินการช่วยเหลือผู้สูงอายุที่ยากจนหรือถูกทอดทิ้ง โดยการให้บริการสวัสดิการเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ และมอบหมายให้การดำเนินงานดังกล่าวถ่ายโอนภารกิจให้กับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (ศศิพัฒน์ ยอดเพชร, 2549)

นโยบายเกี่ยวกับการให้บริการเพื่อการดูแลและสร้างหลักประกันด้านรายได้ยามชราภาพถือเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในประเทศไทยมีโครงการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นหนึ่งในโครงการหลักที่ให้การดูแลผู้สูงอายุ เริ่มต้นขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2536 โดยมีกรมประชาสงเคราะห์เป็นผู้ดูแลต่อมาภาระหน้าที่ในการจัดสรรเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุที่มีอายุเกินกว่า 60 ปีขึ้นไปและไม่มีรายได้เพียงพอแก่การยังชีพ ถูกทอดทิ้ง ขาดผู้อุปการะเลี้ยงดู หรือไม่สามารถเลี้ยงตนเอง ได้ถูกส่งต่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หลังจากรัฐบาลกระจายอำนาจให้แก่ อปท.ทั่วประเทศ โดยเบี้ยยังชีพส่วนหนึ่งมาจากเงินอุดหนุนของรัฐบาล ตามที่กฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับที่ 16 มาตรา 80 ระบุว่ารัฐต้องสงเคราะห์คนชรา ผู้ยากไร้ ผู้พิการหรือทุพพลภาพ จนกระทั่งรัฐบาลมีนโยบายในการปฏิรูประบบราชการ โดยได้ออกพระราชบัญญัติเพื่อกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ในพระราชบัญญัติดังกล่าว ได้กำหนดแผนการปฏิบัติการให้กรมประชาสงเคราะห์และกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมถ่ายโอนภารกิจด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตและงานสวัสดิการสังคมให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการต่อไป

เพื่อช่วยเหลือผู้สูงอายุในชนบทที่ยากจนหรือถูกทอดทิ้ง ขาดผู้อุปการะเลี้ยงดู หรือไม่สามารถประกอบอาชีพเลี้ยงตนเองได้ ได้มีการจัดการจ่ายเบี้ยยังชีพขึ้นใน พ.ศ. 2566 โดยมอบเงินให้คนละ 200 บาทต่อเดือน และปัจจุบันเพิ่มเป็นคนละ 500 บาทต่อเดือน งานเบี้ยชีพภาครัฐได้โอนให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกระทรวงมหาดไทยเป็นผู้ดำเนินการ โดยมีกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการมีภาระในการประเมินและติดตามผลการดำเนินงานจนถึงรัฐบาลปัจจุบัน (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2566)

องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งปัจจุบันมีผู้สูงอายุที่ค่อยให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ รวมทั้งสิ้น จำนวน 1,725 ราย (องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน, 2567) จากการดำเนินการให้บริการที่ผ่านมาได้มีความตระหนักถึงการให้บริการเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุมาโดยตลอด ซึ่งได้ประชาสัมพันธ์ให้แก่ผู้สูงอายุมาขึ้นทะเบียนไว้ โดยจัดเจ้าหน้าที่คอยให้บริการ ถามปัญหาความต้องการอย่างสุภาพ อ่อนน้อม เป็นกันเอง พร้อมทั้งแนะนำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ และจัดให้มีการอำนวยความสะดวก น้ำดื่ม ที่นั่ง การเตรียมเอกสาร เมื่อเห็นว่าผู้สูงอายุไม่สามารถทำเองได้ก็ช่วยดำเนินการให้ทันที่ นอกจากนั้นยังมีการลดขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และการจ่ายรับเงินสงเคราะห์เพื่อผู้สูงอายุ ก็ยังมีการดำเนินการให้ 2 วิธี เพื่อให้เกิดความสะดวกแก่ผู้รับเงินเบี้ยยังชีพ คือ การจ่ายเงินผ่านบัญชีเงินฝากสำหรับผู้สูงอายุที่ได้ทำการเปิดบัญชีเงินฝากเพื่อรับการโอนเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพและการจ่ายเงินโดยวิธีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายดำเนินการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ และเงินถ่ายโอนจากกรมประชาสงเคราะห์ เป็นเงินสดเพื่อนำไปจ่ายให้กับผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพแต่ไม่สะดวกในการเดินทางไปเปิดบัญชีได้ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วเหมาะสม ทั้งนี้การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ได้มีความมุ่งมั่นในงานการให้บริการเสมอมา แต่การดำเนินการให้บริการดังกล่าว ไม่อาจทราบได้ว่าผู้สูงอายุที่ได้รับบริการมีความพอใจต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด เพราะที่ผ่านมายังไม่มีการศึกษาที่แน่นอน โดยเฉพาะในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอน/ความรวดเร็ว และด้านการอำนวยความสะดวก อาจจะต้องได้รับการแก้ไข

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

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพองค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพองค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ของผู้สูงอายุที่มีเพศ อายุ และอาชีพต่างกัน

1.2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพองค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

1.3.1 ผู้สูงอายุที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพองค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

1.3.2 ผู้สูงอายุที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพองค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

1.3.3 ผู้สูงอายุที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพองค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยครั้งนี้ไว้ดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยเทียบสถิติจากบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพในแต่ละหมู่บ้าน 14 หมู่บ้าน จำนวน 1,725 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพ 14 หมู่บ้าน จำนวน 325 คน

1.4.2 ขอบเขตของเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพองค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ใน 3 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2) ด้านขั้นตอน/ความรวดเร็ว และ 3) ด้านการอำนวยความสะดวก

1.4.3 ด้านพื้นที่

องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

1.4.4 ด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยได้เก็บรวมรวบข้อมูลผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2566 - เดือนมีนาคม พ.ศ. 2567

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพองค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

1.5.2 ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ของผู้สูงอายุที่มีเพศ อายุ และอาชีพ ต่างกัน

1.5.3 ทำให้ทราบข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพองค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

1.5.4 ทำให้สามารถนำผลการวิจัยใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.6.1 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ที่ชอบใจ หรือประทับใจของผู้สูงอายุที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ

1.6.2 หลักพรหมวิหาร 4 หมายถึง ธรรม

1.6.3 การให้บริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ ความชอบใจผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ในการแสดงออกด้วยการแต่งกาย กิริยา ท่าทาง วิธีการพูดจา หรือการให้บริการทางเทคนิคการบริการ การปฏิบัติที่ถูกต้อง เหมาะสม เพื่อให้ได้รับประโยชน์และพฤติกรรมในการแสดงออก การแต่งกาย กิริยาท่าทาง การพูด และพฤติกรรมที่ดี เช่น การแต่งกายที่ สุภาพ เรียบร้อย สีหน้าและแววตายิ้มแย้มแจ่มใส อ่อนโยน กิริยาท่าทางสุภาพ อ่อนน้อม การพูดจาด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวลสุภาพ ชัดเจน ให้เกียรติ มีหางเสียง เป็นต้น

1.6.4 ผู้สูงอายุ หมายถึง ผู้ที่มีอายุเกิน 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป และมีสัญชาติไทย ที่มีสิทธิ และได้รับเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุ

1.6.5 การจ่ายเบี้ยยังชีพ หมายถึง การเบิกจ่ายเงินงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ที่มีสิทธิได้รับเงินโดยจ่ายเป็นเบี้ยยังชีพ

1.6.6 ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ หมายถึง ความประทับใจ ความชอบใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพองค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด 3 ด้าน ดังนี้

1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม เจ้าหน้าที่อัธยาศัยดีคอยชักถามเป็นกันเองอยู่เสมอ เจ้าหน้าที่มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี เจ้าหน้าที่มีความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเองเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ดีเมื่อมีข้อซักถาม เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ เจ้าหน้าที่มีโปร่งใสและซื่อสัตย์สุจริต เจ้าหน้าที่มีความพร้อมอยู่เสมอในขณะให้บริการเบี้ยยังชีพ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการเบี้ยยังชีพ และเจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ต่อผู้มาติดต่อขึ้นทะเบียน

2) ด้านขั้นตอน/ความรวดเร็ว หมายถึง ขั้นตอนการตรวจสอบขอขึ้นทะเบียนรวดเร็ว ขั้นตอนการจัดทำเอกสารรวดเร็วไม่ยุ่งยาก ขั้นตอนการยื่นขอขึ้นทะเบียนรวดเร็ว ขั้นตอนการตอบรับเอกสารที่ยื่นรวดเร็ว ขั้นตอนการจ่ายเบี้ยสะดวกรวดเร็ว ขั้นตอนการจ่ายเบี้ยมีความทันสมัย และขั้นตอนการฝากจ่ายผ่านตัวแทนรวดเร็ว

3) ด้านการอำนวยความสะดวก หมายถึง ประชาสัมพันธ์ให้ทราบในการขอขึ้นทะเบียนทุกปี จัดเจ้าหน้าที่ให้บริการนอกสถานที่ในแต่ละหมู่บ้าน เตรียมเอกสารเครื่องเขียนสำหรับผู้มาขอขึ้นทะเบียน ติดตามตรวจสอบรายชื่อผู้ขอขึ้นทะเบียนตามหมู่บ้าน ประชาสัมพันธ์ก่อนทุกครั้งเมื่อมีการจ่ายเบี้ยยังชีพ การจ่ายเบี้ยยังชีพโดยโอนเข้าบัญชีธนาคาร การจ่ายเบี้ยยังชีพผ่านตัวแทนสำหรับ ผู้ไม่สะดวกมารับ และจ่ายเบี้ยยังชีพฝากผู้นำหมู่บ้านสำหรับผู้ไม่สะดวกมารับ

1.6.7 องค์การบริหารตำบล หมายถึง หน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล ซึ่งได้รับการจัดตั้งตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึง พ.ศ. 2546 ในที่นี้ ในที่นี้หมายถึงองค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

1.6.8 เพศ หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้แบ่งออกเป็น 2 เพศ คือ (1) เพศชาย และ (2) เพศหญิง

1.6.9 อายุ หมายถึง อายุของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ช่วงอายุ คือ (1) 60 - 69 ปี (2) 70 - 79 ปี และ (3) 80 ปี ขึ้นไป

1.6.10 อาชีพ หมายถึง อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้แบ่งเป็น 3 กลุ่มอาชีพ คือ (1) เกษตรกรรม (2) รับจ้าง/ลูกจ้าง และ (3) ค้าขาย/อาชีพส่วนตัว

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพองค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด นี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเนื้อหาสาระที่สำคัญทั้งแนวคิดและทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งเชิงสำรวจหรืองานวิจัยภาคสนาม (Survey Research or Field Research) มีรายละเอียด ดังนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการจ่ายเบี้ยยังชีพ

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล

2.5 สภาพพื้นที่ที่ในการวิจัย

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.7 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในที่นี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษา ความหมายของความพึงพอใจ องค์ประกอบความพึงพอใจ ความพึงพอใจในการให้บริการ ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ดังนี้

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

สมัคร บุราวาศ (2534, หน้า 52) ในฐานะนักกฎหมาย มีความเห็นว่า “ความพึงพอใจเป็นคำตอบในข้อเท็จจริงเบื้องต้น ที่จะทำให้รับทราบรายละเอียดที่เกี่ยวกับความถูกต้องและความยุติธรรมตามกระบวนการของกฎหมายที่ทำให้ทราบถึงขั้นตอนในการคิดและทำของบุคคล”

เดือน คำดี (2536, หน้า 132) กล่าวว่า “ความพึงพอใจ คือปัจเจกบุคคลที่เกิดขึ้นตามพื้นฐานดั้งเดิมและสิ่งมีชีวิตทั้งคนและสัตว์”

โสภา ชูพิกุลชัย (2537, หน้า 34) ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง “ผลที่ได้จากการที่บุคคลได้เข้าไปมีส่วนร่วมในงานที่ตนทำ ความพึงพอใจหรือทัศนคตินั้นเป็นคำที่ใช้แทนกันได้และทัศนคติในทางลบจะแสดงให้เห็นถึงความไม่พึงพอใจในงานนั้นๆ อีกส่วนหนึ่ง”

วารีญา ภวภูตานนท์ ณ มหาสารคาม (2541, หน้า 92) ในฐานะนักจิตวิทยามองว่า “ความพึงพอใจ คือ อารมณ์ของคนและสัตว์ที่แสดงออกมาเพื่อสะท้อนพฤติกรรมที่ซ่อนเร้นอยู่ภายในตามคุณภาพของสิ่งมีชีวิตนั้น ๆ”

ยงยุทธ เกษสาคร (2542, หน้า 4) กล่าวว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการหรือแรงจูงใจ”

ราชบัณฑิตยสถาน (2542 , หน้า 775) ความหมายของความพึงพอใจ ในการศึกษาความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

ความหมายโดยรูปศัพท์นั้น ต้องอาศัยจากความหมายของสามัญชนโดยทั่วไปที่เข้าใจกันได้ในสังคม จากพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน พ.ศ. 2542 ที่ได้ให้ความหมายเอาไว้ว่า “พึง” นั้นเป็นคำช่วยกริยาอื่น แปลว่า “ควร” เช่น พึงไป ว่า ควรไป หมายความว่า จำเป็น ซึ่งแปลว่า “ต้อง” ส่วน “พึงใจ” แปลว่า พอใจ ชอบใจ “พอ” คือ เท่าที่ต้องการ ควรแก่ความต้องการ “พอใจ” คือ สมใจ ชอบใจ เหมาะ”

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร (2542, หน้า 320) ได้กล่าวไว้ว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะแวดล้อมทางจิตที่เกี่ยวข้องกับความคิด ความรู้สึกและแนวโน้มพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ และสถานการณ์ต่าง ๆ ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง และสภาวะความพร้อมทางจิตใจนี้จะต้องอยู่นานพอสมควร หรือท่าทางของบุคคลที่มีต่อบุคคล วัตถุ สิ่งของ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ไปในทำนองที่พึงพอใจเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย”

สันติสุข ไชยมงคล (2543, หน้า 345) ได้กล่าวว่า “ความพึงพอใจเป็นระดับความมากน้อยของความรู้สึกในด้านบวก และลบ ที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นอะไรได้หลายอย่าง เป็นต้นว่าสิ่งของ บุคคล บทความ องค์การ ความคิด ฯลฯ ความรู้สึกเหล่านี้ ผู้รู้สามารถบอกความแตกต่างได้ว่าเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย”

เพลินทิพย์ โกเมศโสภา (2544, หน้า 76) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับ คำว่า ความพึงพอใจ กล่าวว่า เป็นการแสดงความรู้สึกของความยินดีหรือปฏิกิริยาของความผิดหวังที่แสดงให้เห็นว่าแต่ละบุคคลนั้นเปรียบเสมือนผลลัพธ์ที่ได้รับใช้บริการหรือการบริโภคสินค้าประเภทหนึ่ง ที่มีความคาดหวังในฐานะผู้บริโภคสินค้านั้น

หลุย จำปาเทศ (2546, หน้า 36) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ คือ สิ่งที่ต้องการให้เกิดบรรลุผลลัพธ์หรือเป้าหมายที่สำคัญ ซึ่งแสดงให้เห็นกิริยาอาการหรือความประพฤติออกมาในรูปแบบของการมีความสุข ซึ่งสังเกตได้จากสายตา และคำพูด

สรุปได้ว่า สำหรับความรู้สึกนั้น หรือความชอบ และความสบายใจที่มีผลต่อความสุขกายสุขใจ มีผลต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่างๆ ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนั้น ไม่ได้กำกัดอยู่เฉพาะการศึกษาความพึงพอใจที่มีต่องานของตนเองหรือหน่วยงาน องค์กรที่ตนเองทำงานเท่านั้น แต่

ยังถูกนำไปศึกษาในเชิงการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมโดยเฉพาะในลักษณะงานที่เกี่ยวกับการให้บริการที่ประกอบด้วยบุคคล 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายแรก ได้แก่ ผู้ที่มีอำนาจหน้าที่ในการให้บริการ ส่วนฝ่ายที่สองได้แก่ ผู้รับบริการ

.1.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการให้บริการที่มีความสำคัญต่อผลดำเนินงาน ในรูปแบบการให้บริการที่มีประสิทธิผลและคุณภาพ ซึ่งแสดงให้เห็นดังกล่าวทั่วไปดังต่อไปนี้

(1) ความพึงพอใจถือเป็นการแสดงให้เห็นการรับรู้สภาวะทางอารมณ์หรือความพึงพอใจของปัจเจกบุคคลในทางบวกกับสภาพแวดล้อมที่ต้องการตอบสนองในส่วนปัจเจกบุคคลทุกระดับ ที่ต้องการสิ่งเหล่านั้นที่มีผลต่อในการใช้ชีวิตของแต่ละบุคคลรวมทั้งความต้องการ การเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ที่เกิดจากการใช้ชีวิตในสภาพแว้ดล้อมยุคสมัยใหม่ที่อยู่ภายใต้สถานการณ์ของสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอหรือจะเป็นการเข้ารับบริการไม่ว่าจะเป็นองค์กร ภาครัฐและภาคเอกชนที่คำนึงถึงรูปแบบการให้บริการของผู้ที่ต้องการที่สามารถแสดงให้เกิดการเข้าถึงบริการ ที่สามารถสร้างความคาดหวังที่ก่อให้เกิดความประทับใจในการให้บริการ เป็นต้น

(2) สำหรับความพึงพอใจนั้น มาจากสาเหตุของการประเมินที่มีข้อแตกต่าง อย่างเช่น ความคาดหวัง และสิ่งที่ได้รับในความเป็นจริงโดยเฉพาะรูปแบบการให้บริการส่วนใหญ่นั้นจะต้องคำนึงถึงหลักการการให้บริการ อย่างเช่น ในฐานะประชาชนเมื่อเข้ามาใช้บริการหรือองค์กรของรัฐเอกชนใดก็ตามย่อมที่จะเข้าถึงในรูปแบบการให้บริการที่เป็นไปด้วยการคาดหวังที่จะได้รับผลที่ดีเกิดขึ้นจากผู้ให้บริการในเรื่องนั้น ๆ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2535, หน้า 24-37)

สรุปได้ว่า ลักษณะของความพึงพอใจนั้นจะเป็นการแสดงออกมาในเรื่องของการรับรู้ และสิ่งที่คาดหวังโดยเบื้องต้น แต่ด้วยความเป็นจริงแล้วไม่ได้เป็นไปตามสิ่งที่คาดหวังจึงเป็นการแสดงให้เห็นของความพึงพอใจในทางบวกและทางลบในขณะเดียวกัน แสดงออกมาในรูปแบบ กิริยาอาการกัปในรูปด้านอารมณ์ หรือการใช้วาจาคำพูด เป็นต้น

2.1.3 ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการให้บริการ

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ (2548, หน้า 172) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจนั้นถือเป็นเป้าหมายที่สำคัญอย่างหนึ่งสำหรับผู้ให้บริการในทุกรูปแบบโดยเฉพาะการหาวิธีการการให้บริการในแง่ทางการตลาดที่สามารนำมาประยุกต์เข้ากับรูปแบบการให้บริการ เพื่อให้เกิดความประทับใจของที่มาใช้บริการ ดังกล่าวนั้นถือเป็นการแสดงให้เห็นระดับความพึงพอใจที่ต่อผู้เข้ามารับบริการที่เป็นคุณลักษณะที่เป็นรูปแบบการให้บริการที่ได้มองเห็นความต้องการหรือความความคาดหวังของผู้ที่เข้ามาใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจที่อยู่ในระดับมากที่สุดที่สามารถตอบสนองต่อกลุ่มเป้าหมายทุกมิติของการให้บริการ เป็นต้น

1) ผู้ให้บริการ กล่าวคือ การจัดการบริการให้ผู้มารับบริการนั้น สิ่งที่ผู้ให้บริการควรจะต้องคำนึงถึงปฏิบัติคือ

(1) ความพึงพอใจที่มีผู้เข้ามารับใช้บริการเหล่านั้นโดยเฉพาะผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงลักษณะการให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อผู้ต้องการเข้ามาใช้บริการในรูปแบบที่เหมาะสมที่สุดเพื่อให้เกิดความน่าประทับใจของผู้ที่เข้ามารับบริการนั้นได้

(2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นจะต้องเล็งเห็นความสำคัญการให้บริการที่มาจากการประเมินด้านการให้บริการที่มีคุณภาพเป็นไปตามเกณฑ์ที่สามารถเป็นตัวชี้วัดหรือข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและสามารถนำข้อเหล่านั้นมาปรับใช้การให้บริการทุกมิติขององค์กรที่จะต้องสร้างความน่าเชื่อถือในการให้บริการและการประเมินคุณภาพด้านการให้การบริการที่เป็นไปตามเกณฑ์วัดผลตัวบ่งชี้กลุ่มเป้าหมายที่สามารถนำมาปรับปรุงแก้ไขของการให้บริการในด้านนั้น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผลของกลุ่มเป้าหมายได้ดียิ่งขึ้น

2) ผู้รับบริการ คือ ตัวบุคคลหรือกลุ่มบุลคลที่มีความต้องการเข้ามารับบริการที่สามารถอำนวยความสะดวกตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างรวดเร็วรวมทั้งมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีความหลากหลายที่สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึงได้อย่างรวดเร็วที่มีประสิทธิภาพและเป็นที่เกิดความความพึงพอใจของผู้ที่เข้ามารับบริการในเรื่องนั้น ๆ ได้

สรุปได้ว่า ความสำคัญของความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้งานประสบผลสำเร็จโดยเฉพาะอย่างยิ่งงานเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการแรกที่ เป็นตัวบ่งชี้ถึงความเจริญก้าวหน้าของงานบริการก็คือจำนวนผู้มาใช้บริการ ส่วนผู้ปฏิบัติงานบริการ จะต้องช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะทำงาน

2.1.4 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจนั้นสามารถพิจารณาได้จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักการของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

1) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกประทบใจของผู้ที่รับบริการซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ มีดังนี้

(1) การให้บริการ สามารถเข้าถึงได้อย่างรวดเร็วและทันต่อความต้องการของผู้ที่เข้ามาใช้บริการย่อมแสดงให้เห็นของความเกิดความพึงพอใจต่อผู้ที่เข้ามาใช้บริการ หรือจะเป็นสถานที่ที่สามารถรองรับ มีเครื่องรองรับ มีเครื่องอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เข้ารับบริการได้อย่างทั่วถึง

(2) การให้คำแนะนำส่งเสริมการพัฒนาการให้การบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ผู้ที่จะเข้ารับการบริการหรือจะเป็นข้อมูลข่าวสารที่สามารถเข้าถึงข้อมูลเหล่านั้นได้อย่างมีคุณภาพเป็นไป

ตามหลักสากลของการให้บริการในเชิงบวกที่สามารถสร้างความน่าเชื่อมีการรับรู้ความรู้สึก ที่มีผลต่อการให้บริการดังกล่าว ที่มีความตอบสนองต่อความต้องการของผู้ที่เข้ามาใช้บริการกับเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างทั่วถึงได้

(3) ผู้ให้บริการ คือ ผู้ที่ส่วนเกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นตัวบุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ หรือจะเป็นหัวหน้าฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการให้บริการนั้น ๆ ที่แสดงให้เห็นบทบาทความสำคัญที่มีกิริยาอาการในการปฏิบัติงานการให้บริการแก่ผู้ที่เข้ามารับบริการงานที่เกี่ยวข้องเรื่องนั้น ๆ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจการเข้ามารับบริการโดยเฉพาะนโยบายขององค์กรที่คำนึงถึงการให้บริการเป็นหัวใจสำคัญขององค์กรที่ตระหนักความสำคัญการดูแลเอาใจใส่อย่างเต็มที่ โดยเฉพาะการสร้างจิตสำนึกในฐานะผู้ให้บริการแก่ผู้ที่จะเข้ารับบริการในองค์กรภาครัฐ และเอกชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น

(4) บริบทสภาพแวดล้อมองค์กรภาครัฐที่จะต้องคำนึงเรื่องการให้บริการให้เป็นไปตามสภาพแวดล้อมเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้เข้ามาใช้บริการ โดยเฉาพะบุคลาหน่วยงานของรัฐที่จะต้องสามารถปรับสิ่งอำนวยความสะดวก อาคาร สถานที่ หรือการจัดพื้นที่ให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ที่เข้ามารับบริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกตลอดจนครบครัน

(5) กระบวนการให้บริการจะต้องมีขั้นตอน วิธีการข้อแนะนำการใช้บริการโดยเฉพาะขั้นตอนการให้บริการนั้น จะต้องมีกระบวนการขั้นตอนในการรับบริการอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนในฐานะผู้ที่เข้ามาใช้บริการในองค์กรภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล ที่ส่งผลต่อระบบการให้บริการอย่างทั่วถึงได้ (อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ, 2548)

กุลธน ธนาพงศ์ธร (2530, หน้า 47) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อความพึงพอใจในการบริการไว้ 2 ประการคือ

1) ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน จะทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์การจะต้องมีปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้คือ

(1) ความปลอดภัยและมั่นคงในการทำงาน ความมั่นคงที่หน่วยงานทำให้เกิดความรู้สึกเชื่อถือไว้เนื้อเชื่อใจแก่ผู้ปฏิบัติงานทั้งชายและหญิง มักจะมีความรู้สึกว่าความมั่นคงปลอดภัยนี้เป็นประการแรก ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และความต้องการความมั่นคงปลอดภัยจะมีเพิ่มมากขึ้นตามอายุของผู้ให้บริการ

(2) โอกาสความก้าวหน้าที่ส่งผลในการทำงาน จากผลการวิจัยหลายเรื่อง การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานจะก่อให้เกิดความไม่ชอบงานและผู้ชายจะมีความต้องการโอกาสก้าวหน้าในการทำงานสูงกว่าหญิง ความต้องการจะลดลงก็ต่อเมื่ออายุมากขึ้น

(3) ค่าจ้างหรือรายได้ และโอกาสก้าวหน้าในการทำงานนั้นความสัมพันธ์กับการเงิน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานจัดอันดับอัตราค่าจ้างไว้อันดับสูง แต่น้อยกว่าโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานความมั่นคงแลความปลอดภัย องค์ประกอบนี้มีผลให้เกิดความไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจ

(4) สภาพการทำงาน การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชา เป็นส่วนสำคัญทำให้เกิดความพอใจและไม่พอใจต่องานได้

(5) ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำ ตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานหากได้ทำตามที่เขาถนัดเขาก็จะเกิดความพึงพอใจ

(6) ผลประโยชน์ตอบแทน ได้แก่เงินบำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาลเงินสวัสดิการ วันหยุด วันพักผ่อนต่าง ๆ

(7) ลักษณะทางสังคม การเป็นที่ยอมรับในสังคมในงานที่ทำ การให้สังคมยอมรับ

(8) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาการทำงาน ทัศนคติระดับการศึกษา บุคลิกส่วนตัว ความเฉลียวฉลาด

(9) คำชมเชยยกย่อง พูดจาอย่างสุภาพ มีผลในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นความนึกคิด ทัศนคติของผู้ที่รับจากการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการว่า มีความพึงพอใจอะไรบ้าง โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการดังนี้

(1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ สภาพการ ทำงาน มีผลต่อความคิด ทัศนคติในการรับบริการอย่างมาก

(2) ความรวดเร็วในการให้บริการ มีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิดความพึงพอใจ เพราะผู้รับบริการทุกคนต้องการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน

(3) การประชาสัมพันธ์ในงานที่ให้บริการ เพื่อให้ทราบขั้นตอนต่าง ๆ ในการปฏิบัติ หลักฐานเอกสารที่ต้องการใช้อะไร มีการกำหนดขั้นตอนอย่างไร รู้ว่าจะได้รับผล การบริการอย่างช้าเมื่อไร ชี้แจงเหตุผลการดำเนินการติดต่อต่าง ๆ เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดี ต่อการดำเนินงาน

(4) ระบบการทำงาน หน่วยงานมีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อปฏิบัติอย่างไรผู้รับบริการมีความเข้าใจในการบริหารงานขององค์การมากน้อยเพียงใด ถ้ามีความเข้าใจ มากก็จะมีเหตุผลเข้าใจในขั้นการปฏิบัติทำให้เกิดมีความพอใจได้มากกว่าผู้ที่ไม่รู้ กฎ ระเบียบ

(5) ความยุติธรรมในการให้บริการ ผู้รับบริการชอบให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการเสมอกันหมด มิใช่เลือกปฏิบัติ มีความเท่าเทียมกันในการให้บริการ

(6) การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ที่ปฏิบัติงาน การพูดจาที่ดีของเจ้าหน้าที่ให้บริการ การช่วยแนะนำชี้แจงในการบริการ มีความสัมพันธ์ในแง่ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการนั้น ๆ ลดความไม่พึงพอใจในการให้บริการ

(7) คุณภาพของการให้บริการ ความถูกต้องของผลการบริการว่าดำเนินการไปได้ถูกต้องตรงตามความต้องการหรือไม่เพียงใด หากการให้บริการมีความถูกต้องก็จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมาก

กุลนดา โชติมุกตะ (2538, หน้า 48) ได้สรุปปัจจัยที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ ทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในบริการ ซึ่งครอบคลุม 3 ด้านหลัก ๆ ดังนี้

1) ปัจจัยในด้านระบบการให้บริการ กล่าวคือ การให้บริการเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญซึ่งที่มีองค์ประกอบในด้านการให้บริการเกี่ยวกับระบบเครือข่าย และกิจกรรมในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะการให้บริการที่ดี มีดังนี้

(1) ความสะดวกสบายความง่ายหรือยากของเงื่อนไขการใช้บริการและความน้อยหรือมากของเงื่อนไขที่จำเป็นเพื่อให้ได้สิทธิ์ในการใช้บริการ

(2) ความพอเพียงทั่วถึงของการบริการจะต้องให้ครอบคลุมทั้งบริบทพื้นที่หรือกลุ่มบุคคลทั้งในภาครัฐ หรือเอกชนที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปอย่างทั่วถึง

(3) ประโยชน์และคุณค่าของการบริการ การบริการที่ดีนั้นย่อมทำให้เกิดผลลัพธ์ในด้านของการบริการที่มีประโยชน์สูงสุดต่อผู้มาใช้บริการนั้น ๆ

(4) ความคุ้มค่าและความยุติธรรม คือ ความคุ้มค่าและความเหมาะสมของราคาสินค้าที่ผู้มาใช้บริการจะได้รับ ต้องมีความประทับใจตามความเป็นจริง โดยมีค่าธรรมเนียมในการเรียกเก็บที่ยุติธรรมให้กับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มาใช้บริการ

(5) การพัฒนาในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ เป็นการเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการที่สามารถเข้าถึงบริการได้หรือการขยายพื้นที่การให้บริการไปยังพื้นที่ใหม่ ๆ เพิ่มปริมาณการให้บริการให้มีจำนวนบริการที่สามารถจัดให้ได้ในช่วงเวลาหนึ่ง เช่น การเพิ่มจำนวนชั่วโมงทำการหรือการขยายจำนวนแผนกหรือหน่วยงานที่ให้บริการ การลงทุนในทรัพยากร เช่น การเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่หรือการซื้ออุปกรณ์ใหม่เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการ

2) ปัจจัยที่ทำให้เกิดกระบวนการให้บริการ คือ กระบวนการและวิธีการต่าง ๆ ของการให้บริการให้ต่อเนื่อง ตั้งแต่เริ่มต้นการจัดกิจกรรมการบริการ (Final work flow) ได้แก่

(1) การทำให้การติดต่อขอใช้บริการเป็นเรื่องง่ายและสะดวกจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและสร้างประสบการณ์ที่ดีในการใช้บริการ ซึ่งในปัจจุบันมีช่องทางที่หลากหลายสำหรับการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ แอปพลิเคชันมือถือ หรือการติดต่อผ่านโซเชียลมีเดีย เป็นต้น ซึ่งช่วยให้ผู้ใช้บริการเลือกใช้ช่องทางที่สะดวกที่สุด

(2) ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการมีหลายปัจจัยที่ต้องพิจารณาจำนวนขั้นตอน ขั้นตอนที่น้อยกว่าจะทำให้กระบวนการรวดเร็วขึ้น เพราะมีความซับซ้อนน้อยลงและลดโอกาสเกิดข้อผิดพลาดความเร็วของการดำเนินการแต่ละขั้นตอนควรดำเนินการอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

เพื่อให้กระบวนการทั้งหมดเสร็จสิ้นได้โดยเร็ว การจัดการเวลาในแต่ละขั้นตอนและการประสานงานระหว่างขั้นตอนต้องมีประสิทธิภาพ เพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้าหรือการหยุดชะงัก การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยสามารถช่วยให้การดำเนินการรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

(3) การรักษาความสม่ำเสมอของบริการต้องใช้การบริหารจัดการที่ดีและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บริการมีคุณภาพที่สูงและคงที่ในระยะยาว

3) ปัจจัยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บุคลากร เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในกิจกรรมการบริการของสถานบริการนั้น

(1) ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความสนใจและตั้งใจทำงานในหน้าที่ให้บริการ

(2) ความเสมอภาคด้านการให้บริการ หมายถึง การแสดงออกถึงผู้มาใช้บริการในลักษณะบุคลิกยิ้มแย้มแจ่มใสหรือสีหน้าท่าทาง รวมถึงการพูดจาไพเราะสุภาพอ่อนน้อมหรือกระด้างหยาบคาย เป็นต้น

(3) ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ หมายถึง ความจริงใจความเชื่อใจได้และมีความตรงไปตรงมาต่อเจ้าหน้าที่ให้การบริการโดยไม่เรียกร้องสิทธิประโยชน์ใด ๆ จากผู้ใช้บริการ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการสะท้อนถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดขึ้นจากการได้รับบริการ โดยมีปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีความสะดวกสบายที่เป็นระบบที่ใช้งานง่ายและเข้าถึงได้สะดวก มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยช่วยให้บริการดีขึ้น มีความต่อเนื่องและความสม่ำเสมอในคุณภาพบริการ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะช่วยให้บริการสามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างเต็มที่ และทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการนักวิชาการหลายคนได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะไว้ ดังนี้

2.2.1 ความหมายการให้บริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญเนื่องจากเป็นงานที่ต้องติดต่อกับสมาชิก มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับการให้บริการไว้ ดังนี้

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (2533, หน้า 17) กล่าวไว้ว่า “การให้บริการหมายถึง การอำนวยความสะอาด และการให้การสนับสนุนการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานต่าง ๆ ทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรให้เกิดความสะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ”

กุลธน ธนาพงศธร (2535, หน้า 32) ให้ความหมายของการให้บริการว่า “เป็นการบริการที่มีเจตนาให้บริการ ในฐานะที่เป็นหน้าที่หน่วยงานที่มีอำนาจ กระทำเพื่อให้ตอบสนองความต้องการและเพื่อให้เกิดความพอใจกับผู้มาใช้บริการ จากความหมายนี้เป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Provider) และผู้รับบริการ (Recipients)”

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2538, หน้า 20) ให้ความหมายว่า การให้บริการที่ดี หมายถึงการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า ดังนั้น ทุกหน่วยงานจะต้องสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ ปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ และความต้องการที่จะให้ปรับปรุงแก้ไขการให้บริการจากลูกค้าโดยตรง เพื่อให้เป็นเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจน และรับทราบโดยทั่วกันทั้งลูกค้าผู้มารับบริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประยูร กาญจนดุล (2538, หน้า 10) ให้ความหมายของการให้บริการว่า “กิจการที่อยู่ในความอำนวยการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการของส่วนรวมของประชาชน”

มนูญ ศิริวรรณ (2542) ได้ให้ความหมายของคำว่าการบริการ ดังนี้

1) S = Smiling & Sympathy คือ ผู้ให้บริการต้องมีความยิ้มแย้ม อ้อนน้อม ทักทายลูกค้าและเสนอความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ

2) E = Early Response คือ ผู้ให้บริการต้องตอบสนองในช่วงต้นต่อของลูกค้าทันที

3) R = Respectful คือ ผู้ให้บริการต้องแสดงความเคารพนับถือและให้เกียรติลูกค้า

4) V = Voluntaries manner คือ ผู้ให้บริการต้องมีความสมัครใจและเต็มใจที่จะบริการ

5) I = Image Enhancing คือ ผู้ให้บริการต้องเสริมสร้างรักษาและปรับปรุงภาพพจน์ผู้ให้บริการและองค์กร

6) C = Courtesy คือ ผู้ให้บริการต้องมีกิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน

7) E = Enthusiasm คือ ความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการเป็นสิ่งสำคัญมากในการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า การบริการที่ดีจะทำให้ลูกค้ารู้สึกพิเศษและมีคุณค่า นอกจากนี้ยังสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้าได้อย่างยาวนาน

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2544, หน้า 65-68) ได้กล่าวถึง การบริการสาธารณะว่าเป็นหน้าที่ที่สำคัญขององค์กรปกครองในทุกระดับ โดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทสำคัญในการดูแลและให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ของตน การที่จะรับประกันได้ว่าประชาชนจะได้รับบริการที่มีคุณภาพ สามารถพิจารณาดำเนินการดังต่อไปนี้ การศึกษาและสำรวจความต้องการของประชาชน การทำวิจัยและสำรวจความคิดเห็นของประชาชนจะช่วยให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงและปัญหาที่ประชาชนเผชิญ ซึ่งจะช่วยให้องค์กรสามารถพัฒนาบริการที่ตรงตามความต้องการ

การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและวางแผนการให้บริการ ไม่ว่าจะผ่านการประชุมชุมชนหรือการรับฟังความคิดเห็น จะช่วยให้ประชาชนรู้สึกว่าตนมีส่วนร่วมในการบริการ และยอมรับในบริการที่ได้รับการประเมินและติดตามผลการให้บริการ การมีระบบประเมินผลและติดตามการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จะช่วยให้องค์กรสามารถปรับปรุงและแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร การฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรในองค์กร เพื่อให้มีทักษะและความรู้ที่ทันสมัย สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพการประกันความต่อเนื่องของบริการ: การจัดทำแผนการสำรองและการบริหารจัดการเหตุการณ์ฉุกเฉิน เพื่อให้มั่นใจว่าบริการจะไม่หยุดชะงักในกรณีที่มีเหตุการณ์ไม่คาดคิดเกิดขึ้นการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการและให้บริการ เช่น ระบบข้อมูลสารสนเทศ การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ เป็นต้น จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความสะดวกสบายให้กับประชาชน

กล่าวโดยสรุป การเน้นที่คุณภาพของการบริการมากกว่าปริมาณจะช่วยให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณค่าและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การมีส่วนร่วมของประชาชนและการมีระบบที่ดีจะช่วยให้การบริการสาธารณะเป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

2.2.2 หลักการให้บริการ

คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก (2562, หน้า) กล่าวถึงหลักการให้บริการว่า เป็นการใหความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการ เพื่อประโยชนของผู้อื่น การให้บริการที่ดีผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองคกร ภาพลักษณขององคกรก็จะดีไปด้วย ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่ง อันเป็นผลดีกับองคกร เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบวา งานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานในด้านต่าง ๆ เชน งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น สำหรับงานบริการประชาชน คือ งานของรัฐที่จะตองดำเนินการใหกับประชาชน หรือสวนราชการด้วยกันเอง เนื่องจากเป็นอำนาจหนาที่ที่ได้รับมอบหมายจะด้วยกฎหมาย กฎ ระเบียบ ขอบงคับใด ๆ ก็ตามการคัดเลือกงานบริการมาเปิดใหบริการควรมีความครบถ้วนและหลากหลายสอดคลองกับผลสำรวจความตองการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ แต่อย่างไรก็ตามศูนย์ราชการสะดวก ควรมีงานบริการที่ครอบคลุมประเภทงานดานบริการขอมูลขข่าวสารของหน่วยงาน งานภาครัฐทุกหน่วยงาน งานด้านการรับเรื่องราวรองทุกข และงานอื่น ๆ โดยพิจารณาคัดเลือกงานบริการที่สอดคล้องกับผลสำรวจ ที่ได้จากการศึกษาความตองการ

สถานที่ใหบริการ กล่าวคือ การจัดสถานที่ให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญต่อการตัดสินใจของผู้รับบริการ ดังนั้นการจัดเตรียมและออกแบบสถานที่ให้บริการควรคำนึงถึงปัจจัยดังต่อไปนี้การเข้าถึงที่ง่ายสถานที่ให้บริการควรตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้ง่ายโดยใช้ระบบขนส่งสาธารณะ หรือมีที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้ที่ขับรถมาเองความปลอดภัย สถานที่ควรมี

มาตรการความปลอดภัยที่เพียงพอ เช่น มีการจัดให้มีแสงสว่างเพียงพอในเวลากลางคืน จัดให้มีกล้องวงจรปิด และมีการจัดการในกรณีฉุกเฉิน ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย สถานที่ควรมีการดูแลรักษาความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ และมีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะดวกสบาย ควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ ห้องนั่งพัก พื้นที่รอคอยที่มีความสะดวกสบาย เป็นต้น ป้ายและสัญลักษณ์ ควรมีป้ายบอกทิศทางและสัญลักษณ์ที่ชัดเจน เช่น ป้ายบอกทางไปยังจุดให้บริการต่าง ๆ ป้ายบอกตำแหน่งห้องน้ำ หรือป้ายเตือนเพื่อความปลอดภัย เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถหาจุดที่ต้องการได้ง่าย การออกแบบเพื่อคนทุกกลุ่ม สถานที่ควรมีการออกแบบที่รองรับคนทุกกลุ่ม เช่น ทางลาดสำหรับผู้ใช้รถเข็น พื้นที่สำหรับผู้สูงอายุ และพื้นที่สำหรับผู้พิการ เป็นต้น การคำนึงถึงระบบขนส่งสาธารณะ การมีทางเชื่อมต่อกับระบบขนส่งสาธารณะ เช่น รถเมล์ รถไฟฟ้า หรือรถประจำทาง จะช่วยให้ผู้รับบริการสามารถเดินทางมาใช้บริการได้ง่ายขึ้น การจัดเตรียมสถานที่ให้บริการที่ดี จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจและมีความมั่นใจในการใช้บริการ ซึ่งจะส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ขององค์กรและการให้บริการโดยรวม

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2541, หน้า 11-14) อธิบายถึงแนวทางการให้บริการแบบครบวงจร หรือที่เรียกว่า “แพ็คเก็จการบริการ” ซึ่งมีหลักการและเป้าหมายในการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ดังนี้

ยึดการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นเป้าหมายการบริการของรัฐควรมุ่งเน้นที่การให้บริการแก่ประชาชนตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ ไม่ใช่รอให้ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการต้องปรับปรุงระเบียบปฏิบัติและลดขั้นตอนการดำเนินงานที่ไม่จำเป็น เพื่อให้การบริการรวดเร็วและสะดวกยิ่งขึ้น

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมองว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและพยายามให้บริการครอบคลุมทุกคนที่อยู่ในข่ายที่จะได้รับบริการขั้นตอนการให้บริการต้องกำหนดระเบียบ ลดขั้นตอนวิธีปฏิบัติ และใช้ดุลยพินิจโดยคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับของผู้รับบริการเป็นหลัก

การอำนวยความสะดวก ต้องให้ความรวดเร็วในการให้บริการ โดยปรับปรุงองค์กรและเจ้าหน้าที่ รวมถึงปรับปรุงระเบียบปฏิบัติให้เอื้อต่อการบริการประชาชน ลดขั้นตอนหรือยกเลิกระเบียบที่ทำให้เกิดความล่าช้ากระจายอำนาจในการใช้ดุลยพินิจหรืออนุมัติให้กับข้าราชการตำแหน่งรอง ๆ ลงมาพัฒนากระบวนการหรือระบบการให้บริการ เช่น การใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยการให้บริการต้องเสร็จสมบูรณ์การบริการควรเสร็จสมบูรณ์ในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกินสองครั้ง

สรุป การให้บริการแบบครบวงจรคือการตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยเน้นประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลักสำคัญ และปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้มีความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2.2.3 ความสำคัญของงานบริการ

ความสำคัญของงานบริการเป็นการเสริมสร้างความพึงพอใจของลูกค้างานบริการช่วยให้ลูกค้าหรือประชาชนรู้สึกพึงพอใจและได้รับประโยชน์จากการดำเนินการขององค์กร ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญทั้งในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชนเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีการให้บริการที่ดีสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าหรือประชาชน ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญในการสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในองค์กรส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรงานบริการที่มีคุณภาพสูงช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ทำให้องค์กรมีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับในสังคมเพิ่มความสามารถในการแข่งขันในภาคธุรกิจเอกชน งานบริการที่ดีสามารถเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันสูงขึ้น เนื่องจากลูกค้าจะเลือกใช้บริการจากองค์กรที่ให้บริการที่ดีที่สุด การสร้างมูลค่าเพิ่มการให้บริการที่มีคุณภาพช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผลิตภัณฑ์หรือบริการ ทำให้ลูกค้ายินดีจ่ายเพิ่มเพื่อรับบริการที่ดีกว่าส่งเสริมการเติบโตและความยั่งยืนขององค์กร การบริการที่ดีช่วยให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีกครั้งและแนะนำบริการให้กับผู้อื่น ซึ่งส่งผลให้องค์กรสามารถเติบโตและดำเนินกิจการได้อย่างยั่งยืนเป็นรากฐานของความสำเร็จในองค์กร ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นภาคราชการหรือภาคธุรกิจเอกชน งานบริการเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างราบรื่นและประสบความสำเร็จ

ปรีชา เรืองจันทร์ (2537, หน้า 11) ให้ความหมายว่า การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์การ เนื่องจากเป็นสิ่งจำเป็นที่ทุกคนในองค์การต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกันในการสร้างมาตรฐานบริการที่ดี โดยสามารถพิจารณาความสำคัญของงานบริการได้ 2 ด้านสำคัญ ดังนี้

1) ถ้าบริการดี ผลตอบรับจะเป็นอย่างไร การบริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติและความรู้สึกที่ดีต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงาน ซึ่งประกอบด้วย

(1) มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ ผู้รับบริการจะรู้สึกพอใจและมีความเคารพนับถือผู้ให้บริการ

(2) มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ หน่วยงานจะได้รับความนิยมและความเชื่อมั่นจากผู้รับบริการ

(3) มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก ผู้รับบริการจะกลับมาใช้บริการอีกในอนาคต

(4) มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน ความประทับใจที่ดีจะยังคงอยู่ในใจของผู้รับบริการเป็นเวลานาน

(5) มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น ผู้รับบริการจะแนะนำบริการให้กับผู้อื่น

(6) มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ ผู้รับบริการจะมีความภักดีและสนับสนุนหน่วยงาน

(7) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี ผู้รับบริการจะพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดีและเป็นบวก

2) ถ้าบริการไม่ดี ผลตอบรับจะเป็นอย่างไรการบริการที่ไม่ดีจะส่งผลทำให้ผู้รับบริการมีทัศนคติและความรู้สึกไม่ดี ไม่น่าเชื่อถือ และไม่พึงพอใจ ซึ่งประกอบด้วย

(1) ขาดความเชื่อถือ ผู้รับบริการจะไม่เชื่อถือและไม่ไว้วางใจผู้ให้บริการ

(2) การสูญเสียความเชื่อถือหรือความนับถือ ต่อองค์กรหรือผู้ให้บริการ ซึ่งทำให้องค์กรเกิดการสูญเสียความเชื่อมั่นจากผู้รับบริการ

(3) เกิดการคาดหวังและความผิดหวัง ผู้รับบริการจะรู้สึกผิดหวังเมื่อบริการไม่ตรงตามความคาดหวัง

(4) ไม่อยากกลับมาใช้บริการอีก ผู้รับบริการจะไม่กลับมาใช้บริการอีกในอนาคต

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540, หน้า 6) ให้ความหมายถึง การบริการที่สำคัญพึงปรารถนามุมมองต่าง ๆ ดังนี้

เต็มใจบริการ หมายถึง เป็นแสดงออกด้วยใจจริง ด้วยกิริยา ท่าท่าง การพูด มีการกล่าวคำทักทาย สบตาได้ คือ ไม่ทำสะบัดใส่ ฉุนเฉียว ทำแบบเสียไม่ได้ แต่ต้องตื่นตัว ต้องสบตาขณะรับฟัง การเต็มใจบริการยังสะท้อนในการปฏิบัติงาน คือ ให้ความสนใจในเรื่องที่รับบริการ สนใจรับฟังปัญหา ตั้งใจพิจารณาเรื่อง

ทำงานฉับไว หมายถึง บริการมีลักษณะฉับไว รวดเร็ว

ปราศรัยไพเราะ หมายถึง พูดแล้วคนฟังสบายหูสบายใจ เริ่มด้วยกล่าวคำทักทาย “สวัสดีครับ สวัสดีค่ะ” ตามด้วย “มีอะไรให้ช่วยไหมครับ/ค่ะ” ถ้าทำอะไรไม่ถูกต้องต้องกล่าวคำขอโทษทุกครั้งเมื่อบริการ

เหมาะสมโอกาส หมายถึง คนที่ให้บริการต้องรู้กาลเทศะ ต้องทำตัวให้สุภาพ ทำตามลำดับที่กำหนด

ไม่ขาดน้ำใจ หมายถึง การมีความเอื้ออาทร ห่วงใย ดูแลรักษา ต้องการให้เกิดความสะดวกสบาย

2) เสน่ห์บริการอื่น

ให้ความเป็นธรรม หมายถึง ไม่ปล่อยให้ใครลัดคิว หรือเอาเปรียบคนอื่น อาจยกเว้นสำหรับบางกรณี เช่น คนป่วยหนัก คนอ่อนแอบางราย

รับฟัง หมายถึง การทำความเข้าใจ และสรุปประเด็นของปัญหาผู้รับบริการ ใช้ความอดทนในการอธิบายและให้ความช่วยเหลือตามสภาพ

ติดตามเรื่อง หมายถึง เอาใจใส่ติดตามเรื่องโดยเฉพาะในกรณีที่มีปัญหา หรือผู้ติดต่อบางรายมารอนาน ก็ควรเข้าไปถามและติดตาม การติดตามเรื่องทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าไม่ถูกทอดทิ้ง

2.2.4 คุณลักษณะในการให้บริการ

งานบริการเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลและสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นงานบริการเป็นความรับผิดชอบของทุกคน และสามารถแบ่งความรับผิดชอบกันไปในงานแต่ละด้าน โดยมีผู้บริหารสูงสุดเป็นผู้รับผิดชอบหมดทุกด้าน เราอาจแยกพิจารณาลักษณะของงานบริการออกได้ ซึ่งมีนักวิชาการกล่าวถึง ดังนี้

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540, หน้า 8) กล่าวว่า การบริการประชาชนโดยองค์กรของรัฐเป็นการอำนวยความสะดวกที่องค์กรของรัฐจัดให้แก่ประชาชน ทั้งนี้ หน่วยงานอาจกำหนดให้ประชาชนไปรับบริการที่องค์กรงานของรัฐ หรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนก็ได้ โดยทั่วไป การบริการประชาชนโดยองค์กรภาครัฐ หรือเอกชนซึ่งมีลักษณะ ดังต่อไปนี้

1) มีผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ผู้ให้บริการ คือ บุคคลที่ทำงานในองค์กรของรัฐ และมีบทบาทสำคัญในการให้บริการแก่ประชาชนเจ้าหน้าที่ของรัฐ เช่น ข้าราชการ บุคลากรที่ได้รับเงินเดือนประจำและมีหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนตามตำแหน่งและหน้าที่ของตน ลูกจ้างประจำ คือ บุคลากรที่ทำงานในหน่วยงานของรัฐและได้รับเงินเดือนประจำเช่นกัน โดยมิได้ค่าตอบแทนเป็นพิเศษจากการให้บริการ

2) เป็นเรื่องที่รัฐกำหนดและมีลักษณะผูกขาด

บริการใดที่ประชาชนจะได้รับเรื่องที่รัฐกำหนด การบริการประชาชนจึงมีลักษณะผูกขาดคือเฉพาะหน่วยงานรัฐเป็นผู้กำหนดรายละเอียดและเป็นผู้ให้บริการ โดยหน่วยงานของรัฐตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ขั้นตอน เงื่อนไข หรือรายละเอียดที่รัฐกำหนด ทั้งนี้ ประชาชน จะต้องไปรับบริการ ณ จุดที่หน่วยงานของรัฐกำหนดเท่านั้น จะไปรับบริการที่หน่วยอื่นไม่ได้

3) มีกำหนดระยะเวลาและบทลงโทษผู้ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไข

บริการที่รัฐกำหนดนั้นมักมีเงื่อนเวลาเกี่ยวข้องด้วย นอกจากนี้หากประชาชนไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่รัฐกำหนด ก็อาจมีบทลงโทษด้วย เช่น ปรับ หรือถูกฟ้องดำเนินคดี เป็นต้น

4) มีกฎระเบียบรองรับ

การบริการของรัฐมีความสำคัญและมีบทบาทในการดำเนินงานของรัฐ แต่ในทางปฏิบัติอาจพบปัญหาหลายประการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของประชาชน นอกจากนี้ การบริการของรัฐต้องปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบที่กำหนดไว้ ซึ่งอาจเป็นพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ระเบียบ หรือคำสั่งต่าง ๆ ที่อาจมีการกำหนดเงื่อนไขและกรอบการบริการที่ค่อนข้างรัดกุมและอาจเป็นข้อจำกัดในการบริการด้วย ซึ่งพบปัญหาบ่อยในการบริการประชาชน ได้แก่

ความล่าช้าในการบริการ การบริการที่ล่าช้า เช่น การดำเนินการที่ใช้เวลานานเกินไปการปล่อยให้ประชาชนรอนาน

วิธีขั้นตอนมาก คือมีวิธีการและขั้นตอนที่ซับซ้อนและยากต่อการปฏิบัติตาม เช่น การกรอกแบบฟอร์มที่ยุ่งยากและไม่จำเป็น

กฎระเบียบค่อนข้างเยอะ คือ การปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เป็นอุปสรรค เช่น การขอหลักฐานมากเกินไปและการโยกโย้ในกระบวนการ

ขาดจิตในการบริการการต้อนรับที่ไม่ดี เจ้าหน้าที่ที่ไม่มีการต้อนรับหรือแสดงสีหน้าท่าทางไม่ดีท่าทางไม่สุภาพ เจ้าหน้าที่ที่มีท่าทางก้าวร้าว หรือพูดจาแข็งกระด้าง ไม่มีน้ำใจ การบริการที่ไม่เต็มใจหรือเมินเฉย ไม่ให้ความช่วยเหลือ

การเรียกร้องและคอรัปชั่น เรียกร้องค่าตอบแทน การเรียกร้องค่าตอบแทนมากกว่าที่กำหนด หรือการเรียกร้องผลประโยชน์ส่วนตัว คอรัปชั่น การกระทำที่ผิดกฎหมายเพื่อแลกกับเงิน หรือการยอมให้มีการทำผิดกฎหมายได้หากมีการจ่ายเงิน

สภาพสิ่งแวดล้อมไม่ดี สถานที่ไม่สะดวก สถานที่บริการมีความห่างไกลจากประชาชนที่เข้าถึงได้ยุ่งยากหรือไม่สะดวก เช่น สถานที่ราชการที่ร้อน คับแคบ หรือสกปรก ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกขาดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ไม่มีที่นั่ง หรือการเดินทางไปมายาก เป็นต้น

การประชาสัมพันธ์ไม่ดี มีข้อมูลไม่เพียงพอ ประชาชนไม่มีข้อมูลเพียงพอเกี่ยวกับบริการ คู่มือและการชี้แนะไม่สะดวก ขาดคู่มือหรือการชี้แนะที่ง่ายและสะดวก ข้อมูลผิดพลาด ข้อมูลที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้อง

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2541, หน้า 250) กล่าวว่า การบริการที่ดีนั้นจะมีปัจจัยหลายด้านที่จะส่งผลให้เกิดการบริการที่ดีได้ แต่ผู้รับบริการจะได้รับการบริการที่ดีนั้น ผู้ให้บริการก็จะต้องคำนึงถึงคุณลักษณะการให้บริการที่มีความแตกต่างกันหลายด้าน ไม่ว่าการบริการนั้นจะเป็นการให้บริการที่เป็นวัตถุและไม่ใช้วัตถุก็ตาม ผู้ให้บริการต้องทราบถึงธรรมชาติของการให้บริการเพื่อให้เกิดการบริการเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงลักษณะของการให้บริการ ได้แก่

1) ลักษณะของการบริการ

(1) สิ่งที่เป็นวัตถุ คือ สิ่งที่ผู้รับบริการสามารถสัมผัสหรือเห็นได้ เช่น อาคาร สถานที่อำนวยความสะดวก เครื่องมือ หรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ

(2) สิ่งที่ไม่ใช่วัตถุ คือ ส่วนที่ไม่สามารถจับต้องได้ด้วยประสาทสัมผัส เช่น คุณภาพของการบริการ การตอบสนอง การให้คำแนะนำหรือการให้บริการด้วยใจ การบริการที่ดีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญมาก เพราะผู้รับบริการไม่สามารถรู้ล่วงหน้าว่าการบริการจะเป็นอย่างไรจนกว่าจะได้รับบริการนั้น ๆ

2) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ การบริการไม่สามารถแยกผู้ให้บริการออกจากผู้รับบริการได้ เนื่องจากการบริการต้องมีการดำเนินการร่วมกันระหว่างทั้งสองฝ่าย

ความสัมพันธ์นี้มีผลต่อการให้บริการในแต่ละครั้ง และอาจมีผลต่อการพิจารณาและการตัดสินใจของผู้รับบริการในการใช้บริการในครั้งถัดไป

3) มาตรฐานของการบริการการบริการมักไม่มีมาตรฐานที่แน่นอนและอาจแตกต่างกันไปตามผู้ให้บริการแต่ละคน เวลา และสถานการณ์ การให้บริการอาจได้รับอิทธิพลจากอารมณ์หรือสภาวะจิตใจของผู้ให้บริการ ซึ่งทำให้มาตรฐานของการบริการอาจแตกต่างกันไปในแต่ละครั้ง

4) การกักเก็บการบริการ การบริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้เหมือนสินค้า เนื่องจากบริการเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาหนึ่งและไม่สามารถเก็บรักษาไว้เพื่อใช้ในอนาคตได้ ดังนั้นความสามารถในการให้บริการจะขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการและจำนวนของผู้ให้บริการในขณะนั้น หากมีความต้องการมากขึ้น การให้บริการอาจไม่สามารถรักษาความรวดเร็วและคุณภาพไว้ได้

กล่าวโดยสรุป การบริการมีลักษณะเฉพาะที่ต้องคำนึงถึงทั้งส่วนที่เป็นวัตถุและไม่เป็นวัตถุ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ มาตรฐานที่ไม่แน่นอน และความไม่สามารถกักเก็บการบริการได้ ซึ่งทั้งหมดนี้มีผลต่อการพิจารณาและการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละครั้ง

พรรณี ชุติวัฒนธาดา (2553) สามารถเข้าถึงได้ http://sabaisabai.20m.com/sabai-goodservice.html มีหลักการแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้ การบริการ (service) คือ การบริการ หรือการดำเนินการหรือกระทำเพื่อให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลรู้สึกมีความประทับใจและมีความสุข รวมไปถึงความสะดวกและความสบาย ทางกาย ทางใจของผู้ที่ได้รับบริการ การบริการที่ดีจะมีลักษณะของการช่วยเหลือเกื้อกูลและการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ซึ่งทำให้ผู้รับบริการรู้สึกดีและมีทัศนคติที่ดีต่อการบริการนั้น ๆ

ถ้านำคำว่า service มาแยกตัวอักษรแต่ละตัว ใช้กับหน่วยงานทั้งภาครัช เอกชน รัฐวิสาหกิจ และอื่น ๆ โดยใช้เป็นคำขึ้นต้นของแต่ละองค์ประกอบนั้น เป็นวิธีที่ดีในการสรุปหัวใจหลักของการบริการที่ดี นี่คือองค์ประกอบหลักตามที่คุณกล่าวถึง Smiling & Sympathy คือ การยิ้มแย้มและการใส่ใจในความรู้สึกของผู้รับบริการ Early Response คือ การตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว Respectful คือ การให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ การให้ความเคารพนับถือและยอมรับในความสามารถของผู้อื่น โดยการใช้กริยาวาจาสุภาพ การรู้จักอ่อนน้อม ถ่อมตน Voluntariness Manner คือ การให้บริการอย่างเต็มใจ Image Enhancing คือ การรักษาภาพพจน์ที่ดีของผู้ให้บริการและองค์กร Courtesy คือ ความมีไมตรีจิตในการบริการ Enthusiasm คือ ความกระตือรือร้นในการบริการ การบริการเป็นงานที่ท้าทายเนื่องจากต้องตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการในเวลาที่จำกัด ซึ่งอาจทำให้การบริการบางครั้งไม่สามารถตอบสนองได้ทันทีทุกครั้ง แต่การใส่ใจในองค์ประกอบที่กล่าวถึงสามารถช่วยให้การบริการมีคุณภาพและเกิดความประทับใจได้มากขึ้น

วศิน อิงคพัฒนากุล (2553) เข้าถึงได้ http://lib.dtc.ac.th/article /tourism มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้ ในการดำรงชีวิตประจำวันของบุคคลทั่วไปนั้น แต่ละคนต้องมีบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกันไป โดยทุกบทบาทหน้าที่ย่อมต้องมีส่วนประสานสัมพันธ์กับบุคคลอื่นทั้งทางตรงและทางอ้อม ในลักษณะแตกต่างกันไป อย่างไรก็ตามบทบาทหน้าที่ดังกล่าวนี้ สามารถจำแนกได้เป็น 2 รูปแบบใหญ่ ๆ คือ การเป็นผู้ให้บริการ และการเป็นผู้รับบริการ ซึ่งทุกคนต้องมีบทบาททั้งสองรูปแบบพร้อม ๆ กันไป คุณลักษณะขั้นพื้นฐานที่สำคัญของผู้ให้บริการที่ดีควรประกอบด้วยคุณลักษณะ 7 ประการ ประกอบด้วย M-A-T-C-H-E-S ซึ่งสามารถขยายความได้ ดังนี้

1) ความสามารถในการบริหารจัดการเป็นอย่างดี (Management) ทั้งนี้ เนื่องจากการบริการเกี่ยวข้องโดยตรงกับปัจจัยหลายประการทั้งที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง และโดยอ้อม ทั้งที่เป็นปัจจัยสนับสนุน และขัดขวาง ผู้ให้บริการที่ดี ต้องสามารถบริหารจัดการให้สามารถควบคุมการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยดังกล่าวได้ เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับระยะเวลา ระยะทาง งบประมาณ

2) ผู้ให้บริการที่ดีต้องเป็นบุคคลที่ทรงภูมิความรู้ (Academic) ในศาสตร์หลายด้านอย่างแท้จริงเพื่อเป็นพื้นฐานในการให้ความรู้ ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องเหมาะสม โดยมุ่งหวังประโยชน์สูงสุดของการเผยแพร่ความรู้ที่ถูกต้องสำหรับผู้รับบริการ

3) ผู้ให้บริการต้องรักษาเอกลักษณ์ (Unique) ของตนเอง

4) การดูแลรักษา และเอาใจใส่ (Care) เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และกระจายผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นไปยังกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม

5) ผู้ให้บริการที่ดีควรเป็นบุคคลที่มีสุขภาพพลานามัยดี (Health) ซึ่งครอบคลุมทั้งสุขภาพร่างกาย และสุขภาพจิตใจ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพ และคุณภาพในการทำงานโดยตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเป็นบุคคลที่มีสุขภาพจิตดีย่อมก่อให้เกิดความประทับใจเมื่อแรกพบ (First Impression) ซึ่งจะส่งผลถึงการให้บริการที่ดี และมีประสิทธิภาพต่อไปได้

6) ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Environment) ซึ่งผู้ให้บริการที่ดี ควรสร้างความตระหนักถึงการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมทั้งหมด จะส่งผลต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม

7) การมีจิตใจพร้อมให้บริการ (Service Mind) ทั้งนี้ ผู้รับบริการสามารถรับรู้ และรู้สึกได้ถึงจิตใจพร้อมให้บริการของผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดี จากพฤติกรรม การประพฤติตน และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ

สรุปได้ว่า คุณลักษณะการให้บริการ คือ ตอบสนองความต้องการด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค ยุติธรรม ตามความต้องการของผู้รับบริการ การบริการทั้งที่เป็นการบริการสาธารณะและการบริการทั่วไปนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจและเกิดทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการนั้น

2.2.5 คุณภาพของการให้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ (2541, หน้า 2) กล่าวว่า คุณภาพของงานบริการอาจวัดออกมาเป็นหน่วยที่มีมาตรฐานลำบาก อีกทั้งผู้มารับบริการของหน่วยราชการ แต่ละหน่วยก็มีภาพลักษณ์ คำร่ำลือต่างกันออกไป ตัวผู้ให้บริการทั้งรูปร่าง หน้าตา การแต่งกายที่แตกต่าง สภาพแวดล้อมที่แตกต่างของผู้รับบริการ ตอนนั้นว่าอารมณ์ดีหรือเสีย หรือมาตรฐานคุณภาพของผู้รับบริการคนนั้นว่าสูงหรือต่ำเพียงใด การให้บริการแบบเดียวกัน ด้วยผู้ปฏิบัติงานคนเดียวกันอาจได้รับการประเมินจากผู้รับบริการคนหนึ่งว่าดีเป็นที่พอใจแต่กับผู้รับบริการอีกคน อาจได้รับคำติชมว่าไม่เป็นที่พอใจอย่างไรก็ตาม ได้มีผู้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการว่าปัจจัยที่อาจใช้เป็นตัวตัดสินคุณภาพของบริการโดยวัดผู้รับบริการมี 10 ปัจจัย คือ

1) Reliability ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ นั่นคือ ชื่อเสียงภาพลักษณ์ของหน่วยงานที่รักษาไว้อย่างดี จนเกิดความเชื่อถือว่าการให้บริการได้มาตรฐานอาจเป็นการวัดในเรื่องเวลาว่าจะไม่เสียเวลามาก เช่น กองหนังสือเดินทางของกระทรวงการต่างประเทศ ที่ทำให้ประชาชนเชื่อถือในมาตรฐานของเวลาว่าการยื่นของหนังสือเดินทางจะใช้เวลากี่วัน

2) Responsiveness การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของผู้รับบริการว่าเศร้าโศกเสียใจ ผิดหวังหดหู่อยากได้ยินได้พบเห็นในเรื่องใด เช่น หน่วยงานบรรเทาสาธารณภัยของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเร่งออกไปบรรเทาความทุกข์โดยมุ่งเน้นความต้องการพื้นฐานเร่งด่วน

3) Competences มีความสามารถมีสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้องเหมาะสม และเชี่ยวชาญงานรู้จริง เช่น การให้บริการของแพทย์ตามสถานพยาบาลของรัฐบาลโดยเฉพาะโรงพยาบาลที่มีการเรียนการสอนคณะแพทย์ศาสตร์

4) Access การเข้าถึงได้ง่าย การให้บริการอย่างไม่ยุ่งยาก ไม่พิธีรีตองเป็นเจ้าขุนมูลนาย เช่น สถานีตำรวจที่มีร้อยเวรนั่งประจำ พร้อมจะให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง

5) Courtesy ความสุภาพ เคารพนอบน้อม อ่อนน้อมให้เกียรติ มีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะทักทายหรือแสดงกิริยาใด ๆ การทักทายและแสดงกิริยาอันดีงาม เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกได้รับเกียรติและมีมารยาทที่ดี ตัวอย่างเช่น เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่แม้จะต้องดำเนินการตามกฎก็ยังทักทายและให้ความเคารพ ซึ่งเป็นการสร้างความประทับใจและลดความตึงเครียดในสถานการณ์ที่อาจทำให้เกิดความไม่พอใจได้

6) Communication หรือการสื่อสารหมายถึงความสามารถในการถ่ายทอดข้อมูลและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ การสื่อสารที่ดีทำให้ผู้รับบริการเข้าใจข้อมูลที่ให้และสามารถติดต่อสอบถามหรือได้รับคำตอบอย่างชัดเจน ซึ่งช่วยเพิ่มความพึงพอใจและลดความสับสนในการบริการ

7) Creditability หรือความเชื่อถือได้หมายถึงความน่าเคารพนับถือและความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ ซึ่งสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ เช่น ศาลมีความเชื่อถือได้ เพราะความซื่อสัตย์และยุติธรรมของพวกเขาทำให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรมและรู้สึกว่าศาลเป็นที่พึ่งพาได้ในเรื่องความถูกต้องและความยุติธรรม

8) Security หมายถึง ความมั่นคงปลอดภัย เป็นการสร้างความรู้สึกปลอดภัยและความอบอุ่นใจให้กับผู้รับบริการ โดยเฉพาะในขณะที่ได้รับบริการ ความมั่นคงนี้รวมถึงการรักษาความปลอดภัยทางกายภาพและข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกสบายใจและมั่นใจในกระบวนการบริการ

9) Customer Understanding ความเข้าอกเข้าใจประชาชนผู้มารับบริการ เอาใจเขามาใส่ใจเรา เช่น แพทย์และพยาบาลตามหน่วยสาธารณสุขหรือโรงพยาบาลต่างจังหวัดที่มีประชาชนผู้ยากไร้มารับบริการ ผู้ให้บริการจะนึกถึงความทุกข์ยากความขาดแคลน มีการผ่อนปรนอนุญาติให้ญาติสามารถนอนเฝ้าไข้ได้เมื่อจำเป็น

10) Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้ รับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการให้บริการ เช่น สถานที่ทำงานขององค์กรหน่อยงานที่ให้บริการต้องดูสง่างาม มีการทำความสะอาดและรักษาเป็นอย่างดี บริเวณโดยรอบปลูกต้นไม้ใบหญ้าไว้น่าชื่นชม แสดงถึงความเอาใจใส่ของผู้บริหารในหน่วยงานให้บริการนั้น หรือเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยก้าวทันเทคโนโลยีของโลก

นอกจากนี้การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการของงานบริการประชาชนของบุคลากรภาครัฐ ซึ่งมีดังนี้

1) การเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการประชาชนของบุคลากรภาครัฐ

(1) คิดพิจารณารู้จริงรู้ลึก บุคลากรภาครัฐจะต้องใส่ใจใฝ่รู้ เพิ่มพูนทักษะอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงที่หลากหลายได้อย่างทันโลกมีความคิดแบบพหุนิยมหรือแบบองค์รวม ที่สามารถผสมผสานความหลากหลายให้ส่งเสริมสนับสนุนซึ่งกันและกันได้ ทั้งนี้จะต้องทำงานอย่างมืออาชีพที่รู้จริง รู้ลึกในเรื่องที่รับผิดชอบ และรู้กว้างพอที่จะนำองค์ความรู้ภายนอกมาพัฒนาองค์ความรู้ภายใน และพัฒนาตนให้มีทักษะหลายด้านที่สามารถจะปรับตัวรับต่อความเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะสามารถช่วยให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(2) ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ บุคลากรภาครัฐทุกคนต้องมุ่งมั่น ที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย ไม่เกียจคร้าน เฉื่อยชา เฉยเมยต่อปัญหาและวิกฤติการณ์รอบตัว ต้องกล้าตัดสินใจแก้ปัญหาต่างๆ ให้ลุล่วงได้อย่างทันการณ์ และมีประสิทธิภาพคุ้มค่าทรัพยากร การทำงานของเจ้าหน้าที่จะต้องเปลี่ยนให้เป็นราชการที่ไม่คิดเพียงการปฏิบัติหน้าที่ในเวลาราชการเท่านั้น แต่จะต้องพยายามคิดหาหนทางที่จะทำให้งานสำเร็จได้อย่างมีคุณภาพทันการณ์ และเป็นที่พอใจของประชาชนและสังคมโดยรวม

(3) ทำงานด้วยความโปร่งใสและประชาชนมีส่วนร่วม งานภาครัฐถือเป็นงานสาธารณะ จึงต้องมีการประชาสัมพันธ์ผลงานภาครัฐให้ประชาชนได้รับทราบและรู้ความก้าวหน้าในการทำงานอย่างต่อเนื่องและพร้อมให้ประชาชนตรวจสอบ เจ้าหน้าที่รัฐจะต้องเปิดใจให้กว้างพร้อมที่จะรับความคิดเห็น คำวิพากษ์วิจารณ์จากประชาชนและเพื่อนร่วมงาน และนำมาพัฒนางานที่ตนทำอยู่ให้ดีขึ้น

(4) ทำงานด้วยความรับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ภาครัฐต้องทำงานอย่างมีความรับผิดชอบการแบ่งงานต้องมีความชัดเจนรู้ว่าใครรับผิดชอบเรื่องใด และแต่ละคนที่ต้องทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ หากประชาชนสงสัยในงานเรื่องใดก็สามารถชี้แจงแสดงเหตุผลได้ทันทีและต้องอธิบายให้ประชาชนทราบในกรณีที่การทำงานมีอุปสรรคหรือเกิดปัญหาขึ้นสำหรับนักบริหารจะต้องดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาให้อยู่ในระเบียบ วินัย และทำหน้าที่อย่างแข็งขัน

(5) ทำงานเป็นทีมและเป็นระบบเครือข่าย สังคมยุคใหม่เป็นสังคมเครือข่ายที่ข้อมูลวิ่งผ่านไปมาเป็นเครือข่าย จึงเป็นโอกาสที่องค์กรและบุคคลต่าง ๆ จะสื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและความรู้ความคิดกันได้โดยง่าย การเป็นสมาชิกเครือข่ายจึงเป็นประโยชน์การทำงานของทุกคนจึงจะเป็นระบบเครือข่าย หมดสมัยเก็บงำไว้เพียงคนเดียว การแลกเปลี่ยนและร่วมใช้ข้อมูลด้วยกันจะเป็นพลังให้องค์การและบุคคลเจริญก้าวหน้าไม่หยุดยั้ง ข้าราชการยุคใหม่จะต้องใจกว้างรู้จักประสานประโยชน์และสร้างความสัมพันธ์ ซึ่งมีลักษณ์เป็นแนวราบได้ การทำงานลักษณะนี้มีประสิทธิภาพสูง เพราะเป็นการใช้ประโยชน์สูงสุด จากพลังความคิดทรัพยากรทั้งในและนอกองค์กร

2) งานบริการเป็นหน้าที่ของข้าราชการ ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้การปรับปรุงการบริการภาครัฐประสบความสำเร็จได้ คือการมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีจิตสำนึกในการให้บริการและปรารถนาที่จะปรับปรุงบริการภาครัฐ ทั้งนี้ เนื่องจากงานบริการเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ ดังนั้น จิตสำนึกในการให้บริการจึงเป็นกุญแจสำคัญในการปรับปรุงบริการภาครัฐ

3) การบริหารการแสดงคุณภาพของข้าราชการ ภาพสะท้อนที่ประชาชนทั่วไปจะมองข้าราชการขึ้นอยู่กับบริการที่ข้าราชการเป็นผู้ให้การบริการที่ไม่ดีแม้ว่าจะเกิดจากการให้บริการของข้าราชการเพียงบางส่วน แต่ก็มีผลส่วนกระทบสำคัญมายังข้าราชการในส่วนรวม ลักษณะการบริหารที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของข้าราชการมีตัวอย่างดังนี้

(1) ทำแบบเฉื่อยชา ชักช้า แบบเคยชิน ใช้ความรู้วิธีการเดิม

(2) ไม่บริการประชาชน

(3) ไม่รับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน

(4) มุ่งเน้นแต่กฎหมาย ระเบียบ และระบบงานที่ไม่ทันสมัย

(5) ขาดความรอบรู้และทัศนคติที่ถูกต้อง

4) งานบริการเป็นหัวใจของข้าราชการ ประชาชนก็คือ ลูกค้า ภาคเอกชนพยายามทำทุกวิถีทางเพื่อเอาใจลูกค้า เปรียบเทียบลูกค้าว่ามีความสำคัญระดับพระเจ้าหรือพระราชา เพราะลูกค้านั้นเป็นผู้ทำให้ธุรกิจอยู่ได้เป็นผู้ทำให้กิจการมีรายได้เติบโต และส่งคืน ทำนองเดียวกัน งานราชการอยู่ได้ก็ด้วยภาษีของประชาชนหน่วยราชการอยู่ได้ก็เพราะประชาชนมารับบริการ หน่วยราชการจะขยายและเติบโตได้ก็เพราะประชาชนใช้บริการเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ การให้บริการที่ดีจึงเป็นหัวใจของงานราชการโดยแท้ การทำงานของเจ้าหน้าที่จะต้องเปลี่ยนแนวคิดใหม่เป็นข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ในเวลาราชการเท่านั้น แต่จะต้องพยายามคิดหาหนทางที่จะทำให้งานสำเร็จได้อย่างมีคุณภาพทันการณ์ และเป็นที่พอใจของประชาชนและสังคมโดยรวม

สรุปได้ว่า คุณภาพของบริการไม่เน้นเพียงผลของงานบริการ แต่เน้นความนึกคิดภาพลักษณ์ในอดีตและการสัมผัสการรับรู้ในการได้รับบริการในปัจจุบัน สิ่งที่เกี่ยวกับคุณภาพของคน สถานที่ กริยา ท่าทาง ความรู้ความสามารถ และความตั้งใจจริง โอบอ้อมเอื้ออาทรในการให้งานบริการ ทุกหน่วยงานที่ให้งานบริการของราชการควรอย่างยิ่งต้องปรับปรุงพัฒนาหรือถ้ามีปัจจัยที่ดีเช่นนั้นอยู่แล้ว ต้องรักษาภาพลักษณ์นั้นไว้ให้ได้มาตรฐานตลอดไป

2.2.6 หลักการของการให้บริการ

กุลธน ธนาพงศธร (2535, หน้า 10) ได้กล่าวถึง หลักการของการให้บริการที่สำคัญหลัก 5 ประการ ได้แก่

1) หลักความต้องการสอดคล้อง การบริการจะต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่หรือทั้งหมด ไม่ใช่เฉพาะบางกลุ่ม เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและคุ้มค่ากับการดำเนินงาน

2) หลักความสม่ำเสมอการให้บริการต้องเป็นไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ไม่หยุดหรือเปลี่ยนแปลงตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3) หลักการความเสมอภาค การบริการต้องมีความเท่าเทียม ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะที่เห็นได้ชัด เช่น การให้บริการต้องเป็นไปอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน

4) หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายในการให้บริการต้องไม่สูงเกินกว่าผลประโยชน์ที่ได้รับเพื่อให้การดำเนินงานมีความคุ้มค่าและไม่เกิดการใช้ทรัพยากรเกินจำเป็น

5) หลักความสะดวก การบริการต้องเป็นไปในลักษณะที่ง่ายและสะดวกสำหรับผู้รับบริการไม่สิ้นเปลืองทรัพยากรมากเกินไป และไม่สร้างภาระหรือความยุ่งยากให้กับผู้ให้บริการหรือผู้รับบริการ

สมยศ นาวีการ (2543, หน้า 312) ได้กล่าวถึงหลักการที่สำคัญของการให้บริการประชาชนขององค์กรของรัฐ ซึ่งประกอบด้วยหลักการ 3 ด้าน คือ

1) การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) การติดต่อและการให้บริการต้องมุ่งเน้นเฉพาะเรื่องที่ประชาชนติดต่อเข้ามาเท่านั้น โดยเจ้าหน้าที่ต้องให้บริการตามเรื่องที่เกี่ยวข้อง และหลีกเลี่ยงการสอบถามหรือการให้บริการในเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะช่วยให้การควบคุมการให้บริการเป็นไปตาม

ระเบียบและกฎเกณฑ์ และทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ล่าช้าและควบคุมได้ง่าย

2) ลักษณะการบริการที่เป็นแบบทางการ คือ การให้บริการต้องปฏิบัติตามระเบียบและนโยบายอย่างเป็นทางการ โดยไม่ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ส่วนตัว แต่ต้องยึดถือการให้บริการอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรมต่อผู้รับบริการทุกคน การบริการต้องเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดเพื่อให้การบริการมีความสม่ำเสมอและไม่มีการเลือกปฏิบัติ

3) การบริการแบบเป็นกลาง (Affective Neutrality) คือ การให้บริการที่ไม่ถูกกระทบด้วยความรู้สึกหรือสภาวะอารมณ์ส่วนตัวของผู้ให้บริการ โดยบริการจะต้องดำเนินการตามมาตรฐานและระเบียบอย่างเท่าเทียมและยุติธรรมกับผู้รับบริการทุกคน การบริการสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภทหลัก ดังนี้

(1) การบริการด้านเชิงธุรกิจ (Business Service) เป็นการให้บริการที่มุ่งเน้นการแสวงหาผลกำไรจากการให้บริการ โดยผู้ให้บริการซึ่งส่วนใหญ่เป็นภาคเอกชน จะลงทุนในการผลิตสินค้าและบริการ และคาดหวังผลกำไรจากการลงทุน เช่น ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ร้านอาหาร สายการบินต้นทุนต่ำ ธุรกิจขายของออนไลน์ เป็นต้น

(2) การบริการสาธารณะ (Public Service) การบริการที่มีลักษณะการดำเนินการ โดยระบบราชการมุ่งประโยชน์สุขและสวัสดิภาพของประชาชนในสังคมเป็นสำคัญ การบริการในลักษณะนี้ ได้แก่ การบริการของหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐ เช่น การบริการสาธารณสุข การบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การบริการสังคมสงเคราะห์ เป็นต้น

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540, หน้า 48) ได้อธิบายถึงหลักการบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจาก หลักการให้บริการ 5 ประการ ได้แก่

1) บริการอย่างเท่าเทียม หมายถึง การให้บริการต้องมีความเสมอภาค ผู้รับบริการทุกคนต้องได้รับการบริการที่เท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติหรือมีความแตกต่างตามสถานะหรือคุณสมบัติส่วนบุคคล

2) บริการย่างรวดเร็ว หมายถึง การให้บริการต้องเป็นไปอย่างทันใจและตรงต่อเวลาเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่ต้องการในเวลาที่เหมาะสมหรือในกรณีที่ต้องการความเร่งรีบ

3) บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการต้องมีความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเต็มที่

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การบริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องจนกว่าผลลัพธ์ที่ต้องการจะบรรลุผล โดยไม่มีการหยุดพักหรือขัดข้องในกระบวนการบริการ

5) การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Possessive Service) หมายถึง การพัฒนางานบริการต้องมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาและปรับปรุงทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ เพื่อให้บริการมีความเจริญก้าวหน้าและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ดีขึ้นอยู่เสมอ

2.2.7 องค์ประกอบของการให้บริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540, หน้า 26) กล่าวว่า มีองค์ประกอบ 3 ประเภทที่พึงนำมาพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับองค์การดังนี้

1) องค์ประกอบของสภาพแวดล้อม คือ ลักษณะทางวัฒนธรรมหรือธรรมเนียมปฏิบัติทั่วไปในสังคม เช่น ค่านิยม มารยาททางสังคม แบบแผนพฤติกรรมในประชาคมองค์ประกอบนี้มีอิทธิพลต่อองค์การและความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับองค์การเป็นอย่างมากเพราะองค์การรูปนัยถึงแม้จะมีโครงสร้างและบทบาทเหมือนกันก็ตาม แต่หากอยู่ในสภาวะแวดล้อมแตกต่างกันไปด้วย

2) องค์ประกอบภายในองค์การเป็นลักษณะที่เกิดขึ้นภายในองค์การเอง ซึ่งจะพิจารณาถึง

(1) เป้าหมายขององค์การว่าให้บริการประชาชนเฉพาะตัวหรือบริการสังคมส่วนรวม

(2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับการฝึกฝนอบรมอย่างไร

(3) การควบคุมบังคับบัญชาดูว่ามีการตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่องค์การใกล้ชิดแค่ไหน

(4) ความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในองค์การเองมีพฤติกรรมการทำงานที่เป็นอิสระหรือจับกลุ่มมีพฤติกรรมแบบเดียวกัน

(5) ขนาดองค์การและลำดับชั้นการบังคับบัญชา ดูว่าองค์การมีขนาดใหญ่ หรือเป็นองค์การขนาดเล็ก

3) องค์ประกอบของสถานการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการติดต่อ ตัวแปรที่นำมาพิจารณาดังนี้

(1) สภาพทางสังคมที่แตกต่างกันหรือคล้ายกันระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่

(2) ความสนิทสนมใกล้ชิดเป็นส่วนตัวระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชน

(3) สภาพสถานที่ เหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นขณะเจ้าหน้าที่พบประชาชน

(4) ช่วงเวลาที่พบปะนานเพียงใด

นอกจากนี้ ปรัชญา เวสารัชช์ ยังได้แบ่งกรอบความคิดอีกรูปแบบหนึ่ง โดยรายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบสามารถพิจารณาได้ดังนี้

1) องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่ การที่เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมบางอย่างในการปฏิบัติต่อประชาชนขึ้นอยู่กับองค์ประกอบดังนี้

(1) ลักษณะทางจิตวิทยา อารมณ์ บุคลิกภาพ สภาพจิตใจของเจ้าหน้าที่เป็นเกณฑ์ คนที่กำลังอารมณ์เสียหรือเป็นคนอ่อนไหวง่ายย่อมมีแนวโน้มปฏิบัติกับประชาชนอย่างไม่เป็นที่น่าพอใจ ซึ่งตรงข้ามกับผู้ที่มีนิสัยร่าเริงมักทำให้ประชาชนพอใจ

(2) บทบาทที่เกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่ พิจารณาเจ้าหน้าที่โดยอาศัยบทบาทเข้ามาช่วย ซึ่งสรุปได้ว่าพฤติกรรมของบุคคลจะมีลักษณะอย่างไรขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นสวมบทบาทอยู่ในตำแหน่งอะไร

(3) ทัศนคติต่อประชาชนและการพบปะกับประชาชน เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติอย่างไรย่อมขึ้นอยู่กับทัศนคติต่อประชาชน ซึ่งแยกเป็นทัศนคติต่อประชาชนเฉพาะบุคคลและต่อส่วนรวม

(4) ทัศนคติต่อองค์การและอาชีพ หน่วยงานรัฐเป็นหน่วยงานที่มีความมั่นคงจึงขาดแรงกระตุ้นในการทำงาน ขณะที่องค์การเอกชนจะต้องคำนึงถึงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพเพราะมีผลต่อการทำงานจึงมีแนวโน้มการให้บริการที่ดีกว่า

(5) พื้นฐานการศึกษาและการฝึกอบรม

2) องค์ประกอบที่เกิดจากตัวประชาชน ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมระหว่างประชาชนและเจ้าหน้าที่ มีดังนี้

(1) ลักษณะทางจิตวิทยาเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับอารมณ์และจิตใจในทำนองเดียวกับลักษณะของจิตวิทยาของเจ้าหน้าที่ที่กล่าวมาแล้ว

(2) ทัศนคติต่อการพบปะต่อองค์การและต่อเจ้าหน้าที่คือความเห็นที่ประชาชนมีต่อองค์การ

(3) สถานะทางสังคมหรือความแตกต่างในด้านสถานะทางสังคมหรือระยะห่างทางสังคม (Social distance) ระหว่างเจ้าหน้าที่องค์การกับประชาชน ซึ่งมีผลต่อสัมพันธภาพของทั้งสองฝ่าย

(4) สัมพันธภาพส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีผลทำให้เจ้าหน้าที่ให้การบริการที่สะดวกรวดเร็วมากกว่าคนที่ไม่รู้จักกัน

(5) ความรู้ความเข้าใจในระบบการทำงานขององค์การ ซึ่งประชาชนมักไม่ ค่อยมี ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถอ้างกฎระเบียบมาใช้เป็นเครื่องมือปฏิบัติต่อประชาชนได้

3) องค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการพบปะ การพบปะมีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ ดังนี้

(1) สภาพการทำงาน สัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ด้วยตนเองและเจ้าหน้าที่กับผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชา ถ้าความสัมพันธ์เป็นแบบสนิทสนมกันดีก็จะมีความมั่นใจในการใช้บริการ

(2) ระยะเวลา เช่น มีการพบประชาชนบ่อยครั้งหรือไม่ ถ้าบ่อยก็คุ้นเคยมีความเป็นกันเองในเวลาต่อมา

(3) สถานที่พบประชาชนซึ่งจะมีผลต่อการพบปะ เช่น ข้าราชการที่ให้บริการประชาชนในบริเวณพื้นไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งอาจส่งผลต่อความสามารถในการทำงานและการให้บริการที่ดี

(4) เรื่องที่พบประชาชน ลักษณะการพบประชาชน

(5) วิธีการพบเป็นไปในรูปใด เป็นส่วนตัวหรือพบเพื่อชี้แจงในที่ประชุมซึ่งเป็นที่คาดว่าจะก่อให้เกิดผลต่อพฤติกรรมในการพบที่แตกต่างกันด้วย

นอกจากองค์ประกอบข้างต้นแล้ว การบริการของหน่วยงานของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1) การให้บริการที่เป็นความพึงพอใจให้แก่ประชาชน สามารถพิจารณาได้จากหลายองค์ประกอบหลัก ดังนี้

(1) มีความเท่าเทียมในการให้บริการ

(2) ระบบขั้นตอนการให้บริการ เช่น ขั้นตอนการให้บริการดับเพลิงที่รวดเร็ว บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมรวดเร็ว เป็นต้น

(3) ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากหรือ น้อยเกินไป

(4) ให้บริการที่มีความสืบเนื่องเพื่อที่ว่าเป็นบริการที่สมาชิกสังคมที่สามารถรับได้ทุกเมื่อที่ต้องการ

(5) มีการปรับปรุงและพัฒนาอยู่เสมอให้ทันกับความเปลี่ยนแปลง เพื่อให้บริการที่มีคุณภาพและตอบสนองต่อความต้องการ

2) การบริการต้องตอบสนองต่อความต้องการและมติของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ ต้องมีความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างมากที่สุด

จากความหมายของปรัชญา เวสารัชช์ ได้กล่าวความพึงพอใจสรุปได้ว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการของหน่วยงานรัฐเป็นความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ ดังนั้นจึงเกิดความรู้สึกมากน้อยไปตามปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นตัวกำหนดประสิทธิผลของการบริการอันได้แก่ ความสะดวกในการมาใช้บริการ ความเพียงพอของบริการต่อความต้องการ การทันต่อเวลาของการบริการ และการใช้กรอบแนวทานี้พิจารณาความพึงพอใจช่วยให้หน่วยงานราชการสามารถประเมินคุณภาพการบริการได้อย่างครอบคลุมและปรับปรุงบริการให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดีขึ้น คือ คุณลักษณะของบริการสาธารณะ ทั้งคุณลักษณะที่เป็นอยู่ในขณะที่ให้บริการ และคุณลักษณะที่ควรจะเป็นของการให้บริการเมื่อนำสาระความรู้ประการนี้มาเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการหน่วยงานราชการ จะเห็น

ได้ว่า การวัดระดับความพึงพอใจการบริการควรวัดที่คุณลักษณะ 4 ด้าน 1) ด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม2) ด้านเจ้าหน้าที่ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านการให้บริการที่รวดเร็ว

วิชาญ ฤทธิ์รงค์ (2538, หน้า 52) กล่าวถึง องค์ประกอบสำคัญของการให้บริการที่ดีและบริการที่มีคุณภาพ ส่งผลให้ลูกค้าต้องการกลับมาใช้บริการอีกครั้ง ดังนี้

1) ความสะอาด การแต่งกายตามระเบียบของบริษัทเพื่อให้ดูเป็นมืออาชีพและสะท้อนถึงความมีระเบียบและความเคารพในงาน

2) ให้การต้อนรับลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะมีอายุหรือสถานะทางสังคมอย่างไร เพื่อสร้างความรู้สึกดีและความเท่าเทียม

3) มีทักษะความสามารถในการทำงานของตนเองและให้บริการด้วยความรวดเร็วและกระตือรือร้น

4) มีการเสนอแนะนำสิทธิประโยชน์สิ่งที่ลูกค้าจะได้รับ เพื่อจะได้ต้อนรับอย่างเหมาะสม

5) การให้บริการลูกค้าจะต้องดูถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ

6) สถานที่ทำการต้องดูแลให้สะอาด มีการจัดที่พักคอยสำหรับลูกค้า

7) หมั่นออกเยี่ยมเยียนลูกค้าหรือธุรกิจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

8) สร้างสื่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าต่อลูกค้า เช่น ปากต่อปาก ซึ่งเป็นวิธีที่ได้ผลที่ดีที่สุด

9) การพัฒนาระบบงานโดยการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามา

10) ให้คำแนะนำด้านวิชาการและการตลาดแก่ลูกค้า

กล่าวโดยสรุป การให้บริการ หมายถึง การเสนอให้ความช่วยเหลือและส่งเสริมลูกค้าหรือการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพแก่ผู้บริการ ซึ่งการบริการที่ดีสามารถสร้างความประทับใจ เชื่อถือและชื่นชมในตัวพนักงานและองค์กรได้อย่างมาก การบริการที่ดีเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างความสำเร็จให้กับองค์กร โดยสามารถส่งเสริมงานประชาสัมพันธ์ โปรโมชั่น และสิทธิประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับ ดังนั้น การบริการที่ดีไม่เพียงแต่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า แต่ยังช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรอีกด้วย

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการจ่ายเบี้ยยังชีพ

แนวคิดเกี่ยวกับการจ่ายเบี้ยยังชีพ มีสวัสดิการผู้สูงอายุ ผู้วิจัยมุ่งศึกษา สวัสดิการผู้สูงอายุ ความมั่นคงของมนุษย์ ที่มาของการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ และหลักเกณฑ์จ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพ.ศ. 2552 ดังนี้

2.3.1 สวัสดิการผู้สูงอายุ

ศศิพัฒน์ ยอดเพชร (2542, หน้า 32) ได้อธิบายถึง การดำเนินงานเพื่อก่อให้เกิดสวัสดิการที่ดีต่อผู้สูงอายุ ว่ามีแนวคิดที่เป็นเป้าหมายของการพัฒนาสังคมหลากหลายประการ ซึ่งใน

ประเทศไทยปัจจุบันมี 2 แนวคิดหลัก คือ แนวคิดคุณภาพชีวิตและแนวคิดความมั่นคงของมนุษย์ ซึ่งแต่ละแนวคิดมีรายละเอียดและเป้าหมาย

ประเด็นที่ 1 ผู้สูงอายุที่มีคุณภาพ หมายถึง ผู้สูงอายุที่สามารถดำรงชีวิตได้อย่างเหมาะสมและมีความพึงพอใจตามความปรารถนาของตนเองในสังคม คุณลักษณะของผู้สูงอายุที่ประสบความสำเร็จประกอบด้วยการมีอายุที่ยืนยาว การมีช่วงระยะเวลาของชีวิตที่ยาวนาน ซึ่งสามารถแสดงถึงการมีสุขภาพดีและการดูแลตัวเองอย่างดี สุขภาพกายและจิตที่ดี การรักษาสุขภาพกายและจิตให้ดีเพื่อการดำเนินชีวิตที่มีคุณภาพและสามารถปฏิบัติกิจกรรมประจำวันได้อย่างมีความสุขตระหนักในคุณภาพชีวิต การรู้จักและประเมินความสำคัญของคุณภาพชีวิตที่ดี โดยการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีและการทำกิจกรรมที่ทำให้ชีวิตมีความหมายความสามารถทางสังคมและเศรษฐกิจ การมีส่วนร่วมในสังคมและมีความสามารถในการจัดการด้านเศรษฐกิจเพื่อการดำเนินชีวิตอย่างเหมาะสมความสามารถในการควบคุมตนเอง การมีความสามารถในการควบคุมตนเองและการตัดสินใจในชีวิตเพื่อให้สามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ความพึงพอใจในชีวิต การมีความพอใจและความสุขในชีวิตที่ตนเองดำเนินอยู่ การมองเห็นคุณค่าในสิ่งที่ทำและความสัมพันธ์ที่มีอยู่การมีคุณลักษณะเหล่านี้จะช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีคุณภาพและมีความพึงพอใจในทุกด้านของชีวิต

ประเด็นที่ 2 การมีคุณภาพชีวิตที่ดี หมายถึง ความสามารถของผู้สูงอายุในการพึ่งพาตนเองและใช้ความสามารถของตนเองได้อย่างเต็มที่ เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความท้าทายที่พบเจอ มีความสามารถในช่วงวัยสูงอายุมีจุดมุ่งหมายดังนี้ การพึ่งพาตนเอง การพัฒนาความสามารถในการทำกิจกรรมประจำวันด้วยตนเองให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เช่น การดูแลสุขภาพตนเอง การทำกิจกรรมในชีวิตประจำวัน และการจัดการด้านเศรษฐกิจการพัฒนาความสามารถ การใช้ความสามารถและทักษะที่มีอยู่เพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิต เช่น การเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม หรือการมีงานอดิเรกที่ช่วยให้มีความสุขการตอบสนองและแก้ไขทัศนคติทางลบ การเปลี่ยนแปลงมุมมองที่มีต่อผู้สูงอายุ โดยการแสดงให้เห็นถึงความสามารถและศักยภาพที่แท้จริงของผู้สูงอายุ เพื่อทำลายอคติและความเข้าใจผิดเกี่ยวกับความสามารถของพวกเขา การลดอุปสรรคต่าง ๆ การสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยและลดอุปสรรคที่อาจขัดขวางการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุ เช่น การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก การสนับสนุนทางการแพทย์ และการให้บริการที่เข้าถึงได้การมุ่งเน้นที่การเป็นผู้สูงอายุที่มีศักยภาพและความสามารถช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถมีชีวิตที่มีคุณภาพและมีความสุขในช่วงวัยสูงอายุ โดยการเน้นการพัฒนาตนเองและการลดอุปสรรคในการดำเนินชีวิต

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้สูงอายุที่มีคุณภาพ คือ ผู้มีศักยภาพและความสามารถ รวมทั้งเป็นผู้ที่สามารถดูแลตนเองได้ (Self-Care) พึ่งตนเองได้ (Self-Reliance) ทำในสิ่งที่ปรารถนาได้ตาม

ศักยภาพของตน ทำประโยชน์ต่อผู้อื่นและสังคม มีความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในปัจจุบันและเตรียมพร้อมสำหรับความเปลี่ยนแปลงที่จะมาถึง

2.3.2 ความมั่นคงของมนุษย์

แนวคิดความมั่นคงของมนุษย์ (Human Security) เริ่มจากจุดที่เน้นความมั่นคงทางการเมืองเป็นหลักมาสู่จุดเน้นความมั่นคงของมนุษย์ โดยมุ่งให้เกิดการพัฒนาที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง (People Center) ดังนั้นความหมายของความมั่นคงของมนุษย์จึงมีความหมายได้ 2 ประเด็น คือ หมายถึง การดำเนินการปกป้องมนุษย์เพื่อให้เกิดความเป็นอิสระ ความปลอดภัยจากการกระทำ และสถานการณ์ที่เกิดในภาวะฉุกเฉิน และเป็นอุปสรรคต่อการดำรงชีวิต เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งให้เกิดขึ้น อีกความหมายหนึ่ง คือ การสร้างระบบเพื่อให้ประชาชนมีความอยู่รอดศักดิ์ศรี และการมีชีวิตอย่างเหมาะสม

จากความหมายดังที่ได้กล่าวมา ความมั่นคงของมนุษย์จึงมีเป้าหมายเบื้องต้น ที่มุ่งให้เกิดความเป็นอิสระและปลอดภัยในหลากหลายประการ ได้แก่ ความเป็นอิสระจากความต้องการและความขาดแคลน ความปลอดภัยจากความกลัวและความปลอดภัยจากการถูกกระทำที่ไม่เหมาะสมอื่น ๆ

การดำเนินงาน เพื่อให้เกิดความมั่นคงของมนุษย์ดังกล่าว ได้มีการกำหนดยุทธวิธีหลัก 2 ประการ ในการดำเนินงาน การส่งเสริมค่านิยมที่สนับสนุนความปลอดภัยและความมั่นคงในชุมชน ให้การสนับสนุนและฝึกฝนเพื่อเพิ่มทักษะและความสามารถของประชาชน เช่น การอบรมการทำงานหรือการศึกษา มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจที่มีผลต่อชีวิตและชุมชนของตนเอง เช่น การมีส่วนร่วมในกระบวนการกำหนดนโยบายหรือกิจกรรมชุมชนการสร้างระบบที่มีการควบคุมและป้องกันความไม่มั่นคง เช่น การเสริมสร้างมาตรการด้านความปลอดภัยสาธารณะ และการพัฒนานโยบายที่ป้องกันภัยต่าง ๆ

2.3.3 ที่มาของการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ

ในปี 2566 คณะกรรมการบริหารกองทุนผู้สูงอายุแห่งชาติได้อนุมัติแนวทางการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพแก่ผู้สูงอายุที่มีรายได้น้อยในโครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐปี 2565 ตามรายละเอียดดังนี้ อัตราการสงเคราะห์จำนวนเงิน 100 บาทต่อเดือน ระยะเวลา 6 เดือน (ตั้งแต่เดือนเมษายน - กันยายน 2566) การยืนยันตัวตน สำหรับผู้ที่ยังไม่ได้ยืนยันตัวตน (E-KYC) สามารถไปยืนยันตัวตนได้ที่ธนาคารกรุงไทยทุกสาขาสำหรับผู้ที่ไม่สามารถผูกบัญชีพร้อมเพย์กับเลขประจำตัวประชาชนได้ (รวมถึงกรณีผู้พิการ ผู้ป่วยติดเตียง และผู้สูงอายุที่มีอายุเกิน 60 ปีที่ไม่สามารถเปิดบัญชีหรือผูกพร้อมเพย์ได้) กระบวนการโอนเงิน สามารถแจ้งความประสงค์ให้โอนเงินเข้าบัญชีร่วมกับบุคคลอื่น หรือเข้าบัญชีบุคคลอื่นเอกสารที่ต้องเตรียมแบบฟอร์มหนังสือให้ความยินยอม สามารถดาวน์โหลดได้ทางเว็บไซต์โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐปี 2565 การดำเนินการนี้

มีเป้าหมายเพื่อช่วยเหลือผู้สูงอายุที่มีรายได้น้อยให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีคุณภาพและสนับสนุนความเป็นอยู่ที่ดีในช่วงเวลาที่มีความต้องการทางการเงิน (สมศักดิ์ ชุณหรัศมิ์, 2552, หน้า 2)

2.3.4 หลักเกณฑ์จ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพ.ศ. 2566

1) หลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุง หลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย และพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 อาศัยอำนาจนาจตามความในมาตรา 69 และมาตรา 77 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มาตรา 5 และมาตรา 88 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มาตรา 6 และมาตรา 90 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย จึงออกระเบียบไว้ ดังนี้

ข้อ1 ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2566

ข้อ 2 ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ 3 ให้ยกเลิก

(1) ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552

(2) ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. 2560

(4) ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. 2561

(5) ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. 2562

บรรดาระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง ประกาศ หรือมติอื่นใดซึ่งขัดหรือแย้งกับระเบียบนี้ให้ใช้ระเบียบนี้แทน

ข้อ 4 ในระเบียบนี้

(1) ผู้สูงอายุ หมายความว่า บุคคลซึ่งมีอายุ 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป

(2) เบี้ยยังชีพ หมายความว่า เป็นสวัสดิการที่รัฐบาลมอบให้แก่ผู้สูงอายุที่มีอายุครบ 60 ปีขึ้นไป และมีรายได้น้อยหรือไม่มีรายได้ประจำ เพื่อช่วยเหลือค่าใช้จ่ายพื้นฐานในชีวิตประจำวัน

(3) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายความว่า องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร พัทยา

(4) ผู้บริหารท้องถิ่น หมายความว่า นายกเทศมนตรีนายกองค์การบริหารส่วนตำบล และนายกเมืองพัทยา

ข้อ 5 อำนาจในการตีความและวินิจฉัยปัญหา ปลัดกระทรวงมหาดไทยมีอำนาจในการตีความและวินิจฉัยปัญหาที่เกิดขึ้นภายใต้ระเบียบที่เกี่ยวข้อง กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติ: ปลัดกระทรวงมหาดไทยมีอำนาจในการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบที่ได้กำหนดไว้ การทำความตกลงในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามระเบียบ หากมีกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามระเบียบได้ ต้องขอทำความตกลงกับปลัดกระทรวงมหาดไทยก่อน การมอบอำนาจปลัดกระทรวงมหาดไทยสามารถมอบอำนาจให้กับอธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นหรือผู้ว่าราชการจังหวัดในการปฏิบัติหน้าที่แทนได้

2) คุณสมบัติผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพ

ข้อ 6 ผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นผู้มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังนี้

(1) มีสัญชาติไทย

(2) มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(3) มีอายุ 60 ขึ้นไปซึ่งได้ยืนยันสิทธิขอรับเบี้ยผู้สูงอายุ

(4) เป็นบุคคลไม่มีรายได้หรือมีรายได้ไม่เพียงพอแก่การยังชีพตามที่คณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติตามกฎหมายว่าด้วยผู้สูงอายุ

3) ขั้นตอนการยื่นยันสิทธิ

ข้อ 7 บุคคลใดที่มีอายุครบหกสิบปีบริบูรณ์ให้ยืนยันสิทธิรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุโดยไม่ต้องลงทะเบียนและให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำนวยความสะดวกโดยการแจ้งไปยังผู้สูงอายุที่มีสิทธิ หากผู้สูงอายุมีความประสงค์ที่จะรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้แนบเอกสารหลักฐานข้อมูล เพื่อยืนยันสิทธิตนเองไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีหลักฐานดังนี้

(1) แบบยืนยันสิทธิการขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

(2) สำเนาสมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร สำหรับกรณีที่ผู้ที่ประสงค์ขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผ่านธนาคาร

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีสำนักทะเบียนท้องถิ่นจัดทำข้อมูลผู้สูงอายุล่วงหน้า เพื่อการคำนวณ จัดทำคำของบประมาณประจำปี และในกรณีที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ไม่มีสำนักทะเบียนท้องถิ่นให้ประสานขอความร่วมมือไปยังสำนักทะเบียนอำเภอเพื่อจัดทำข้อมูลของผู้สูงอายุล่วงหน้าเพื่อการคำนวณการจัดทำคำของบประมาณประจำปีและดำเนินการตรวจสอบยืนยันการขอรับสิทธิกับผู้สูงอายุที่ประสงค์จะรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยบันทึกข้อมูลผู้สูงอายุที่มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในระบบสารสนเทศ ให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเพื่อใช้เป็นข้อมูลส่งให้สำนักงบประมาณพิจารณาจัดสรรงบประมาณเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้เพียงพอและได้รับสิทธิครบถ้วน

(3) ผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพผ่านธนาคารจะต้องมีสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารพร้อมสำเนา ในส่วนกรณีผู้สูงอายุที่ไม่สามารถมาลงทะเบียนได้ด้วยตนเอง ต้องมีหนังสือมอบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้รับมอบอำนาจ สำเนาทะเบียนบ้านของผู้รับมอบอำนาจ

ข้อ 8 ในกรณีที่ผู้สูงอายุซึ่งได้รับเบี้ยยังชีพจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหนึ่ง หรือกรุงเทพมหานครได้ย้ายภูมิลำเนาไปอยู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น แล้วแต่กรณี ให้ผู้สูงอายุนั้นยืนยันสิทธิรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปัจจุบันที่ตนมีภูมิลำเนา

ในกรณีที่ผู้สูงอายุย้ายภูมิลำเนา ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเดิมซึ่งได้จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ แจ้งไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นภูมิลำเนาแห่งใหม่ของผู้สูงอายุเพื่อให้แจ้งการยืนยันรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปัจจุบันที่ตนอยู่หรือแล้วแต่กรณีให้ผู้สูงอายุได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเดิมหรือแล้วแต่กรณี ไปจนถึงสิ้นปีงบประมาณที่แจ้งย้ายภูมิลำเนา เว้นแต่ผู้สูงอายุนั้นได้ยืนยันสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปัจจุบัน

ในกรณีที่ผู้สูงอายุได้ดำเนินการยืนยันสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแล้วให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งใหม่ จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเดือนถัดไป โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งใหม่ต้องได้รับการยืนยันจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเดิม แล้วแต่กรณี

ในกรณีที่ผู้สูงอายุมิได้มาดำเนินการตามวรรคหนึ่งภายในปีงบประมาณที่แจ้งย้ายภูมิลำเนา หากได้ดำเนินการยืนยันสิทธิตามวรรคหนึ่ง ให้ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอีกครั้งในเดือนถัดไปให้สำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครองดำเนินการจัดทำระบบให้สามารถตรวจสอบการย้ายภูมิลำเนาของผู้สูงอายุระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ โดยให้รายงานผลการตรวจสอบให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและกรมบัญชีกลางทราบเป็นประจำทุกเดือน

ข้อ 9 หากมีการปรับอัตราการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตามมติคณะรัฐมนตรี ให้มีการปรับอัตราการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ณ เดือนที่ผู้สูงอายุมีอายุครบช่วงอายุในเดือนถัดไปหากผู้สูงอายุไม่มีวันและเดือนเกิดให้พิจารณาวันและเดือนเกิด ตามมาตรา 16 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ (พัสวีร์ ไชยเมืองเลน 2560)

ข้อ 10 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ตรวจสอบสถานะและปรับปรุงข้อมูลของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่ขึ้นทะเบียนไว้ให้เป็นปัจจุบัน ในระบบสารสนเทศการจัดการฐานข้อมูล เป็นประจำทุกเดือน

4) งบประมาณการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ข้อ 11 การตั้งงบประมาณและวิธีการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้ดำเนินการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ข้อ 12 การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้จ่ายระเบียบของมติคณะรัฐมนตรี

ข้อ 13 การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้แก่ผู้มีสิทธิตามระเบียบนี้ โดยจ่ายเป็นเงินสด หรือ

โอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารในนามผู้มีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ หรือในนามบุคคลที่รับมอบอำนาจเป็นหนังสือจากผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมีการในวันที่ 10 ทุกเดือน เว้นแต่กรณีจำเป็น

การสิ้นสุดการได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ข้อ 14: สิทธิของผู้มีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตามระเบียบนี้สิ้นสุดลงในกรณี:

(1) ถึงแก่กรรม

(2) ไม่เป็นตามเกณฑ์

(3) แจ้งการขอสละสิทธิการขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นหนังสือลายลักษณ์อักษรต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ตนมีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ข้อ 15: ให้กรมบัญชีกลางตรวจสอบสถานะการมีชีวิตอยู่กับระบบของสำนักทะเบียนกลางกรมการปกครอง ในกรณีที่ผู้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุถึงแก่กรรม ให้ยกเลิกการดำเนินการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุรายดังกล่าวต่อไป

ข้อ 11 การตั้งงบประมาณและวิธีการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น

ข้อ 12 การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้จ่ายในอัตราตามมติคณะรัฐมนตรี

ข้อ 13 การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้แก่ผู้มีสิทธิตามระเบียบนี้ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจ่ายเป็นเงินสด หรือโอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารในนามผู้มีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ หรือในนามบุคคลที่รับมอบอำนาจเป็นหนังสือจากผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นรายเดือนภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน เว้นแต่กรณีจำเป็น

5) การสิ้นสุดการได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ข้อ 14 สิทธิของผู้มีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตามระเบียบ คือ

(1) ถึงแก่กรรม

(2) ขาดคุณสมบัติ

(3) แจ้งการขอสละสิทธิการขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นลายลักษณ์อักษรต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ตนมีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ข้อ15 ให้กรมบัญชีกลางตรวจสอบสถานะการมีชีวิตอยู่กับระบบของสำนักทะเบียนกลางกรมการปกครอง กรณีที่ผู้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุถึงแก่กรรม ให้ยกเลิกการดำเนินการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุรายดังกล่าวต่อไป

ข้อ 16 กรณีผู้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขาดคุณสมบัติการรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปิดประกาศไว้โดยเปิดเผย ณ สำนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือสถานที่ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด หรือเผยแพร่ทางเว็บไซต์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 15 วัน หากไม่มีผู้คัดค้านให้ปลัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเสนอรายชื่อ

ผู้ที่ไม่มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งนั้นต่อผู้บริหารท้องถิ่นเพื่อสั่งถอนรายชื่อและให้ผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายตรวจสอบข้อเท็จจริงก่อนสั่งระงับการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ที่ไม่มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งนั้นทราบ

ข้อ 17 ผู้สูงอายุที่ได้ขึ้นทะเบียนและรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ก่อนวันที่ระเบียบนี้ใช้บังคับให้ยังมีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นต่อไปการดำเนินการใดที่ดำเนินอยู่ก่อนวันที่ระเบียบนี้ใช้บังคับ ซึ่งสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของระเบียบฉบับนี้ ให้ถือว่าการดำเนินนั้นเป็นการดำเนินการโดยชอบด้วยระเบียบนี้แล้ว (ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2566 หน้า 3 - 7)

สรุปได้ว่า การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมี เงื่อนไขการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้ขอรับสิทธิต้องเป็นคนไทย ผู้ขอรับสิทธิต้องมีอายุ 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป (เกิดก่อนวันที่ 1 ตุลาคม 2495) ที่อยู่ผู้ขอรับสิทธิต้องมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขตพื้นที่ที่ยื่นคำขอไม่มีสวัสดิการหรือสิทธิประโยชน์อื่นใด ผู้ขอรับสิทธิต้องไม่เป็นผู้ได้รับสวัสดิการหรือสิทธิประโยชน์อื่นใดจากหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดให้เป็นประจำ การยื่นคำขอรับสิทธิ ผู้มีสิทธิสามารถยื่นคำขอรับสิทธิได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ในพื้นที่ที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน ต้องมีหลักฐานประกอบการยื่นคำขอรับสิทธิสิทธิและความรับผิดชอบของหน่วยงานท้องถิ่นผู้สูงอายุได้รับสิทธิในการดูแลตามบทบัญญัติเพื่อให้หน่วยงานท้องถิ่นมีความรับผิดชอบต่อสังคมของตนเองหน่วยงานท้องถิ่นต้องให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้สูงอายุการจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุนี้เป็นการยืนยันถึงความสำคัญของการดูแลผู้สูงอายุในชุมชน โดยให้หน่วยงานท้องถิ่นเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดการและบริการแก่ผู้สูงอายุเพื่อให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล

แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาลตำบล ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึง การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล ลักษณะโครงสร้างสภาเทศบาลและฝ่ายบริหาร และอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ดังนี้

2.4.1 พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วน

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และการแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 เป็นกฎหมายที่สำคัญสำหรับการส่งเสริมการกระจายอำนาจและการปกครองไปสู่ประชาชน มีเจตนารมณ์และบทบัญญัติดังนี้ การส่งเสริมการกระจายอำนาจ กฎหมายฉบับนี้เป็นก้าวแรกของรัฐบาลในการส่งเสริมการกระจายอำนาจและการปกครองไปสู่ประชาชน ส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชน ช่วยส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชนและองค์กรประชาชนสอดคล้อง

กับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เจตนารมณ์ของกฎหมายสอดคล้องกับทิศทางของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 เป็นไปตามกระแสการพัฒนาในระดับสากล: เน้นการวางรากฐานของประชาธิปไตยให้มั่นคง และการพัฒนาในระดับสากล แนวคิดการกระจายอำนาจการถ่ายโอนการตัดสินใจให้ท้องถิ่น แนวคิดนี้ถ่ายโอนการตัดสินใจให้ท้องถิ่นสามารถบริหารงานที่แก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นด้วยตนเองตามอำนาจหน้าที่การมีอิสระในการตัดสินใจ ท้องถิ่นมีอิสระในการตัดสินใจในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับประชาชนในท้องถิ่นนั้นตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนดข้อกำหนดของกฎหมายรายได้ของสภาตำบล: สภาตำบลที่มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน 3 ปีก่อน พ.ร.บ. นี้จะประกาศใช้ในราชกิจจานุเบกษา เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท การออกพระราชบัญญัตินี้เป็นการวางพื้นฐานสำคัญในการให้ชุมชนท้องถิ่นมีบทบาทมากขึ้นในกระบวนการพัฒนาท้องถิ่นด้วยตนเอง โดยมีอำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับการบริหารและพัฒนาชุมชนตามกรอบของกฎหมาย

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นรูปแบบการปกครองที่สะท้อนการกระจาย อำนาจให้หน่วยการปกครองพื้นฐานของประเทศโดยแท้จริง อันเป็นการตอบสนองนโยบายการ กระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น เหตุผลที่สนับสนุนว่า องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นการกระจาย อำนาจสู่ท้องถิ่น อาจพิจารณาได้จากการที่องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) มีการดำเนินการที่ ส่งผลให้เกิดการกระจายอำนาจ คือ

1) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) มีฐานะเป็นหน่วยการบริหารราชการส่วน ท้องถิ่น ซึ่งมีอำนาจในการทำนิติกรรม และสัญญาทางกฎหมายได้เองโดยไม่ผ่านทางราชการ เหมือนอดีต ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) มีความคล่องตัวในการดำเนินการบริหาร ตำบลให้มีความเจริญก้าวหน้าและตรงต่อปัญหาที่เกิดขึ้นในตำบลได้

2) คณะกรรมการและผู้บริหารมาจากการเลือกตั้งจากประชาชนเกือบทั้งหมด ซึ่งสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญ มาตรา 198 ซึ่งกำหนดให้สมาชิกสภาท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งเป็น หลัก นอกจากนี้คณะกรรมการบริหารส่วนตำบลก็มีที่มาจากสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลเลือกกันขึ้นมาอีกด้วย

3) อำนาจอิสระของผู้บริหาร มีขอบเขตอำนาจหน้าที่ และกิจกรรมมากขึ้นจากเดิมที่กำหนดไว้ในประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 326 และยังมีอำนาจในพื้นที่ตำบลเพิ่มขึ้น โดยที่หากหน่วยราชการที่ดำเนินการใดที่เป็นประโยชน์ในตำบลจะต้องแจ้ง อบต. ให้ทราบเสียก่อน

4) อำนาจทางการคลังขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ที่สามารถจัดเก็บภาษีเงินได้เหมือนกับหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบอื่น

5) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นจุดเริ่มต้นของการกระจายอำนาจการบริหารการปกครองสู่องค์กรพื้นฐานระดับตำบล

6) ประชาชนจะได้รับประโยชน์จากองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ในด้านการพัฒนาตำบลซึ่งตรงกับปัญหา และความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง นอกจากนี้ยังเป็นการส่งเสริมแนวความคิด และกระแสประชาธิปไตยในสังคมปัจจุบันที่เน้นการมีส่วนร่วมของ ประชาชนในการบริหารงานตำบลจะมีมากขึ้น โดยผ่านผู้แทนของตนในองค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งนี้เป็นที่เชื่อได้ว่าความเจริญและการพัฒนาในทิศทางที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) จะส่งผลให้เกิดความเจริญและพัฒนาทางเศรษฐกิจ การเมืองและสังคมในภาพรวมของประเทศ

ต่อมารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 ได้วางหลักการปกครองท้องถิ่นให้เป็นไปตามหลักการปกครองตนเองยิ่งขึ้น เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) มีความเป็นอิสระในการปกครองตนเองและประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองในการปกครองท้องถิ่นและให้ สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น จึงได้มีการแก้ไขเพิ่มเติม พ.ร.บ.สภาตำบลและ องค์การบริหาร ส่วนตำบล พ.ศ.2537 โดยตรา พ.ร.บ.สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2542 มีผลทำให้กระทรวงมหาดไทยได้ประกาศจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ให้เป็นหน่วยราชการบริหารส่วนท้องถิ่นที่มีขอบเขตอำนาจหน้าที่กว้างขวางในการบริหาร จัดการพัฒนาท้องถิ่น อันเป็นการพลิกโฉมใหม่ของการปกครองท้องถิ่นไทยแล้ว 4 ครั้ง ครั้งที่ 1 (วันที่ 30 มีนาคม 2538) 617 แห่ง ครั้งที่ 2 (วันที่ 30 มีนาคม 2539) 2, 143 แห่ง ครั้งที่ 3 (วันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2540)3,637 แห่ง และครั้งที่ 4 (วันที่ 14 ธันวาคม 2542) 350 แห่ง รวมทั้งสิ้น 6, 747 แห่ง (กรมการปกครอง, 2543, หน้า 29 -31)

2.4.2 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลแบ่งโครงสร้างการบริหารออกเป็น 2 ส่วน คือ ฝ่ายนิติบัญญัติเรียกว่า สภาองค์การบริหารส่วนตำบลกับฝ่ายบริหารเรียกว่า คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

1) สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน หมู่บ้านละ 2 คน ยกเว้นองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียงหมู่บ้านเดียวให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลได้ 6 คน ถ้ามี 2 หมู่บ้าน ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลได้จำนวนหมู่บ้านละ 3 คน ซึ่งเลือกตั้งขึ้นโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น (มาตรา 45) มีวาระ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้งสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีประธานสภาหนึ่งคน รองประธานสภาหนึ่งคน ซึ่งเลือกจากสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลให้นายอำเภอแต่งตั้งตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งสองตำแหน่งอยู่ในในวาระ ได้เพียง 2 ปี (มาตรา 48 และมาตรา 49)

2) คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และฉบับแก้ไข (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2542 กำหนดให้คณะกรรมการ

บริหารจำนวนสองคน ซึ่งสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเลือกจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลแล้วเสนอให้นายอำเภอแต่งตั้ง (มาตรา 58) และให้ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเลขานุการคณะกรรมการบริหาร (มาตรา 58 วรรค 2) (สุวิทย์ ยิ่งวรพันธุ์ 2542, หน้า 37)

2.4.3 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

1) พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และการแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ในการพัฒนาตำบลในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม (มาตรา 66) และมีหน้าที่ต้องทำในเขต อบต. (มาตรา 67) ดังนี้

(1) มีการจัดให้มีการทะนุบำรุงและรักษาถนน ทางเดิน และทางน้ำให้คงสภาพดี

(2) มีการรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

(3) มีการป้องกันโรคติดต่อในชุมชน

(4) มีการป้องกันภัยที่อาจเกิดขึ้นในพื้นที่

(5) มีการส่งเสริมการศึกษาในทุกระดับ สนับสนุนกิจกรรมทางศาสนาและวัฒนธรรม

(6) สนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนากลุ่มสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการกลุ่มเป้าหมายเหล่านี้

(7) รักษาและปกป้องสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่

(8) รักษาและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

(9) ดำเนินการตามที่ทางราชการมอบหมาย ซึ่งจะมีการจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

ส่วนอำนาจหน้าที่อื่น (มาตรา 68) ได้กำหนดอำนาจหน้าที่เพิ่มเติมที่องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถจัดทำกิจกรรมในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้ ดังนี้

(1) การจัดหาน้ำใช้ จัดให้มีน้ำเพื่อใช้ในการอุปโภค บริโภค และการเกษตร

(2) การบำรุงรักษาไฟฟ้าและแสงสว่างโดยวิธีอื่น

(3) การบำรุงรักษาท่อระบายน้ำให้มีและบำรุงรักษาท่อระบายน้ำ

(4) สถานที่สำหรับกิจกรรมชุมชนให้มีและบำรุงรักษาสถานที่ใช้ในการประชุม การกีฬา การออกกำลังกาย การพักผ่อนหย่อนใจ และสวนสาธารณะ

(5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์

(6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมทุกครัวเรือน

(7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร

(8) การคุ้มครองและดูแลทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน

(9) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล

(10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม

(11) การดำเนินกิจการที่เกี่ยวกับการพาณิชย์

(12) ส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวในพื้นที่

(13) การวางแผนและดำเนินการด้านผังเมือง

อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ (มาตรา 59) ดังต่อไปนี้

(1) บริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามมติข้อบังคับและแผนพัฒนาตำบล และรับผิดชอบการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล ต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

(2) จัดทำแผนพัฒนาตำบลและงบประมาณรายจ่ายประจำปีเพื่อเสนอให้สภาองค์การบริหาร ส่วนตำบลพิจารณาให้ความเห็นชอบ

(3) รายงานผลการปฏิบัติงานและการใช้จ่ายเงินให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลทราบอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง

อำนาจหน้าที่ของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

(1) ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบล เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล

(2) พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบังคับตำบล ร่างข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม

(3) ควบคุมการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริหารให้เป็นไปตามนโยบายและแผนพัฒนาตำบล และกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับทางราชการ

2) อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ดังนี้

(1) วางแผนและดำเนินการพัฒนาท้องถิ่นให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

(2) จัดให้มีการบำรุงรักษาถนน ทางเดิน ทางน้ำ และท่อระบายน้ำ

(3) จัดให้มีและควบคุมตลาด ที่จอดรถ เพื่อการค้าและการขนส่ง

(4) จัดให้มีและบำรุงรักษาสาธารณูปโภคต่าง ๆ รวมถึงการก่อสร้างที่จำเป็น

(5) จัดให้มีบริการสาธารณูปการที่จำเป็นสำหรับชุมชน

(6) ส่งเสริมการฝึกอบรมและการประกอบอาชีพของประชาชน

(7) การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน

(8) พัฒนาการท่องเที่ยวในพื้นที่

(9) จัดการและส่งเสริมการศึกษาในทุกระดับ

(10) รักษาและส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น

(11) ปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและจัดการที่อยู่อาศัย

(12) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย

(13) จัดให้มีสถานที่พักผ่อนและออกกำลังกาย

(14) ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมกีฬา

(15) ส่งเสริมความเป็นประชาธิปไตยและสิทธิเสรีภาพของประชาชน

(16) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น

(17) รักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง

(18) จัดการและกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย

(19) ให้บริการด้านสาธารณสุขและการรักษาพยาบาล

(20) จัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน

(21) การดูแลการเลี้ยงสัตว์

(22) จัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์

(23) รักษาความปลอดภัยและความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสถานที่ต่าง ๆ

(24) จัดการและดูแลทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(25) การจัดการการใช้ที่ดิน

(26) การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร

(27) การดูแลรักษาที่สาธารณะ

(28) การควบคุมอาคาร

(29) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(30) การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

(31) กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนดและจากมาตรา 30 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจมีผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ตามกลุ่มภารกิจต่าง ๆ จะมีผลอย่างสมบูรณ์ต่อเมื่อแผนการปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีผลบังคับใช้แล้ว

2.4.4 อิสระทางการคลังขององค์การบริหารส่วนตำบล

ผลจากบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญที่กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระทางด้านการเงินและการคลัง (Financial Freedom) โดยให้มีกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจในเรื่องการจัดสรรสัดส่วนภาษีอากรระหว่างรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยคำนึงถึงภาระหน้าที่ของท้องถิ่น และระหว่างท้องถิ่นด้วยกันเองเป็นสำคัญ สืบเนื่องจากรัฐ จัดสรรแบ่งภาษีให้ท้องถิ่นยังไม่เหมาะสม เมื่อรวมรายได้ของท้องถิ่นแล้วได้รับเพียง 7 % ของรายได้ทั้งหมด ซึ่ง พรบ. กำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น พ.ศ. 2542 เพิ่มขึ้นเป็น 2.1% ตามมาตรา 23 แห่ง กฎหมายนี้และตาม พรบ.สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2542 มาตรา 74-84 องค์การบริหารส่วนตำบลจะมีรายได้จากภาษีอากร ได้แก่ ภาษี บำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือน ที่ดิน ภาษีป้าย ค่าภาคหลวงแร่ปิโตรเลียม อากรการฆ่าสัตว์ และค่าธรรมเนียมรวมถึงผลประโยชน์อื่น ๆ ที่เกิดจากการฆ่าสัตว์

2.4.5 การกำกับดูแลองค์การบริหารส่วนตำบล

การกำกับดูแลองค์การบริหารส่วนตำบล ยึดหลักตามเจตจำนงของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ซึ่งบัญญัติไว้ในมาตรา 283 วรรค 2 ว่า การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องทำเท่าที่จำเป็นตามที่กฎหมายบัญญัติ แต่ต้องเป็นไปเพื่อการคุ้มครองผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น หรือผลประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม ทั้งนี้หลักการปกครองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น หรือนอกเหนือที่กฎหมายบัญญัติมิได้ ดังนั้น การกำกับดูแลองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) จึงต้องมุ่งเน้นไปที่การคุ้มครองและส่งเสริมผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นรวมถึงผลประโยชน์ของประเทศชาติ โดยไม่กระทบต่อหลักการปกครองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และการกำกับดูแลนี้จะต้องมีการตรวจสอบทั้งคณะกรรมการบริหารของ (อบต.) และสภาองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างเป็นรายคณะและรายบุคคล เพราะทั้งสองส่วนนี้เป็นส่วนประกอบที่สำคัญของ (อบต.) การกำกับดูแลองค์การบริหารส่วนตำบลอาจจะมาจาก 5 ทาง ด้วยกัน คือ

1) โดยราชการบริหารส่วนกลาง หรือตัวแทน ซึ่งได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม ผู้ว่าราชการจังหวัด นายอำเภอหรือปลัดอำเภอ หัวหน้ากิ่งอำเภอ ซึ่งกฎหมายบัญญัติให้ทำหน้าที่ กำกับดูแลในเรื่องต่าง ๆ กัน เช่น การสั่งให้พ้นจากตำแหน่งทั้งคณะของกรรมการบริหารฯ มาตรา 64 (8)วรรค 4 หรือมาตรา 92 หรือยุบสภา มาตรา 64 (2) เป็นต้น

2) โดยบทบัญญัติของกฎหมายที่ทำหน้าที่ควบคุม กำกับ ดูแล

3) การถูกกำกับดูแลโดยประชาชน ซึ่งมี 5 ลักษณะ คือ

(1) ประชาชน จำนวน ¾ ของผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่มาลงคะแนนเสียงมีสิทธิให้ สมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่นพ้นจากตำแหน่ง ตามมาตรา 286 แห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540

(2) ประชาชนจำนวนกึ่งหนึ่งของผู้มีสิทธิเลือกตั้งสามารถเสนอประธานสภาท้องถิ่น (หรือ อบต.) เพื่อให้มีการออกข้อบัญญัติของท้องถิ่น (หรือ อบต.)ได้ ตามมาตรา 287 แห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540

(3) ประชาชนสามารถฟ้องหน่วยราชการส่วนท้องถิ่น เช่น อบต. ให้รับผิดชอบจากการกระทำหรือละเว้นการกระทำ ตามมาตรา 62 หมวด 3 แห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ในเรื่องสิทธิเสรีภาพของปวงชนชาวไทย

(4) ประชาชนมีส่วนร่วมในการสงวน การบำรุง การใช้ทรัพยากรธรรมชาติและการควบคุมกำจัดมลพิษจากสิ่งแวดล้อม ตามมาตรา 79 หมวด 5 แห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540

(5) ประชาชนมีสิทธิที่จะควบคุม ดูแลบริหารงานของท้องถิ่น ในการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ตามมาตรา 56 หมวด 3 แห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540

นอกจากนี้ ในคู่มือปฏิบัติงานเรื่อง การจัดทำ แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ตามโครงการพัฒนาขีดความสามารถให้แก่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้มาตรการเสริมสร้างการพัฒนาชนบทและชุมชน (มพช.) ได้เน้นหลักการมีส่วนร่วมของประชาชนโดยให้องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ปรับวิธีการทำงานใหม่ ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้กับประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การบริหาร ส่วนตำบล (อบต.) ไว้ดังต่อไปนี้

(1) ให้ประชาชนผู้แทนชุมชนเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการจัดทำแผนพัฒนาตำบล

(2) จัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนต่อร่างแผนพัฒนาก่อนนำเสนอให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) พิจารณาให้ความเห็นชอบ เป็นการตรวจสอบข้อบังคับตำบล ข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายประจำปี และข้อบังคับเพิ่มเติมให้เป็นไปตามความต้องการของประชาชน

(3) ให้ประชาชนกลุ่มเป้าหมายของการพัฒนาเข้าร่วมดำเนินการโครงการ

(4) ให้ผู้แทนชุมชนร่วมเป็นกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการพัสดุขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) พ.ศ.2538 และจัดประชุมประชาคมเพื่อชี้แจงผลการดำเนินงานโครงการโดยเปิดโอกาสให้ประชาชนประเมินผล ซึ่งเป็นการตรวจสอบการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

(5) ให้ประชาชนได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารโดยการจัดประชุมประชาคม การกำกับดูแลโดยประชาชน นับเป็นเรื่องใหม่ในการปกครองแบบไทย ๆ ซึ่งต้องใช้เวลาในการให้การศึกษาอย่างมาก

และต่อเนื่องแก่ประชาชนให้ทราบกลไกเหล่านี้ว่าเป็นสิทธิเสรีภาพอันสำคัญที่จะสร้างรากฐานการปกครองของประชาชน โดยประชาชนและเพื่อประชาชน

4) การกำกับดูแลซึ่งทางสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีต่อคณะกรรมการบริหาร องค์การบริหารส่วนตำบล ตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 มาตรา 46

(1) ความเห็นชอบในแผนพัฒนาตำบล

(2) ให้ความเห็นชอบร่างข้อบังคับตำบล และร่างข้อบังคับงบประมาณ

(3) ควบคุมการบริหารของคณะกรรมการบริหารให้เป็นไปตามนโยบายแผนพัฒนาตำบล กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

(4) สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีมติให้พ้นจากตำแหน่งด้วยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่า 2/3 ของจำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งหมดเท่าที่มีอยู่

(5) สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีมติไม่รับหลักการแห่งร่างข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายประจำปีหรือร่างข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมที่คณะกรรมการบริหารเสนอ และผู้ว่าราชการจังหวัดเห็นชอบด้วยกับสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หรือสภาองค์การบริหารส่วนตำบลไม่รับหลักการแห่งร่างขอบังคับงบประมาณดังกล่าวด้วยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่า 2/3 ของจำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งหมดเท่าที่มีอยู่ ซึ่งในบทบัญญัตินี้ คณะกรรมการบริหารจะต้องพ้นจากตำแหน่ง ทั้งคณะ

5) การกำกับดูแลระหว่างสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลระหว่างกันเอง

สรุป องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ คุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมด้วย ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัวแล้วยังมีหน้าที่บำรุง และส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร ซึ่งอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้นจะไม่เป็นการตัดอำนาจหน้าที่ของ กระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การหรือหน่วยงานของรัฐ

2.5 สภาพพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย

สภาพพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยมุ่งจะกล่าวถึงประวัติความเป็นมา ที่ตั้งอาณาเขต ขนาดพื้นที่ การคมนาคม จำนวนหมู่บ้าน สภาพทางเกษตรกรรม สภาพทางสังคม บริการพื้นฐาน ตามลำดับ ดังนี้

2.5.1 ประวัติความเป็นมา

เขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ตำบลดงลานแยกจากการปกครองตำบลรอบเมือง อำเภอเมืองร้อยเอ็ด ปัจจุบันตั้งอยู่ในเขตการปกครองของอำเภอเมือง ประกอบไปด้วย 14 หมู่บ้านได้แก่ หมู่ 1บ้านสนามม้า หมู่ 2 บ้านเหล่าใหญ่ หมู่ 3 บ้านอ้น หมู่ 4 บ้านดงลาน หมู่ 5 บ้านหนองจิก หมู่6 บ้านโคกสูง หมู่ 7 บ้านเหล่าสมบูรณ์ หมู่ 8บ้านเกษตรสำราญ หมู่ 9 บ้านหนองจิกน้อย หมู่ 10 สันติสุข หมู่ 11 บ้านตำแย หมู่ 12 บ้านหนองจิก หมู่ 13 บ้านโคกสูง 14 หนองจิก

2.5.2 ที่ตั้งอาณาเขต

องค์การบริหารส่วนตำบล ได้รับการประกาศยกฐานะจากสภาตำบลดงลานเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน เมื่อวันที่ 19 เดือน มกราคม พ.ศ. 2539 องค์การบริหารส่วนตำบลตั้งอยู่ทางตะวันตกของอำเมืองร้อยเอ็ด ระยะทางจากตัวเมืองประมาณ 5 กิโลเมตรโดยมีอาณาเขตติดต่อกับตำบลใกล้เคียง ดังนี้

- ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลเหนือเมือง	อำเภอเมือง	จังหวัดร้อยเอ็ด
- ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ตำบลในเมือง	อำเภอเมือง	จังหวัดร้อยเอ็ด
- ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลขอนแก่น	อำเภอเมือง	จังหวัดร้อยเอ็ด
- ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ตำบลปอภาร	อำเภอเมือง	จังหวัดร้อยเอ็ด

2.5.3 ขนาดพื้นที่

ตำบลดงลาน มีเนื้อที่ประมาณ 99 ตารางกิโลเมตร

2.5.4 ลักษณะภูมิประเทศ

เป็นที่ราบลุ่ม ดินร่วนปนทราย ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ทำนา

2.5.5 การคมนาคม

ตำบลดงลาน มีเส้นทางการคมนาคมติดต่อกันได้ทุกหมู่บ้าน เส้นทางส่วนใหญ่เป็นถนนคอนกรีต และถนนลาดยาง

2.5.6 จำนวนหมู่บ้าน

จำนวนหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน เต็มทั้งหมู่บ้านมี 14 หมู่บ้าน ประชากร จำนวนผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด มีจำนวนทั้งสิน 711 คน แยกเป็นชาย 303 คน หญิง 408 คน จำนวนครอบครัวทั้งตำบล 2,825 ครอบครัว

ตารางที่ 2.1 แสดงจำนวนประชากร ผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามหมู่บ้าน และเพศ

ชื่อหมู่บ้าน	หมู่ที่	ประชากร			จำนวนครัวเรือน
		ชาย	หญิง	รวม	
บ้านสนามม้า	1	56	72	128	278
บ้านเหล่าใหญ่	2	48	53	101	267
บ้านอ้น	3	77	81	158	126
บ้านดงลาน	4	55	72	127	159
บ้านหนองจิก	5	98	108	206	126
บ้านโคกสูง	6	49	66	115	145
บ้านเหล่าสมบูรณ์	7	28	48	76	813
บ้านเกษตรสำราญ	8	41	75	116	152
บ้านหนองจิกน้อย	9	40	63	103	65
บ้านสันติสุข	10	56	47	103	171
บ้านตำแย	11	66	70	136	32
บ้านหนองจิก	12	64	35	99	206
บ้านโคกสูง	13	57	39	96	161
บ้านหนองจิก	14	78	83	161	124
รวม		**813**	**912**	**1,725**	**2,825**

(ที่มา: ผลการดำเนินงานประจำปี พ.ศ. 2567 องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน)

2.5.7 สภาพทางเกษตรกรรม

ประชากรในตำบลองลาน ประมาณร้อยละ 95 ของจำนวนประชากรทั้งหมดประกอบอาชีพเกษตรกรรมโดยมีพืชเศรษฐกิจหลักที่สำคัญคือ ข้าว รองลงมาคือยาสูบ นอกจากนั้นยังปลูกพืชอื่น ๆ เช่น ข้าวโพด ถั่วฝักยาว บวบ แตงกวา พริก และผักต่าง ๆ ส่วนการเลี้ยงสัตว์นั้นเลี้ยงไว้เพื่อจำหน่าย และใช้บริโภค เช่น ควาย สุกร เป็ด ไก่ ปลา ฯลฯ

1) อาชีพอุตสาหกรรม

ส่วนใหญ่เป็นอุตสาหกรรมแปรรูปผลิตทางการเกษตรโดยมีโรงสีข้าวกระจายอยู่ทุกหมู่บ้าน นอกจากนั้นยังมีอุตสาหกรรมในครัวเรือน เช่น จักรสาร เย็บผ้า ทอผ้าไหม เป็นต้น

2) หน่วยธุรกิจในเขต อบต.

- ปั๊มน้ำมัน 2 ปั๊ม
- โรงสีข้าวขนาด 14 โรง
- โรงสีข้าวขนาดใหญ่ 2 โรง
- โรงงานอุตสาหกรรม 1 แห่ง
- ร้านค้าเบ็ดเตล็ด 92 ร้าน
- ร้านซ่อมรถ 10 ร้าน
- หอพัก 4 แห่ง
- อุตสาหกรรมชุมชน 2 แห่ง

2.5.8 สภาพทางสังคม

1) การศึกษา

- โรงเรียนประถมศึกษา 2 แห่ง
- โรงเรียนขยายโอกาส 1 แห่ง
- ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน 14 แห่ง
- ศูนย์การเรียนชุมชน 1 แห่ง
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 3 แห่ง

2) สถาบันและองค์กรศาสนา

- วัด/สำนักสงฆ์ 10 แห่ง

3) สาธารณสุข

- สถานีอนามัยประจำตำบล 1 แห่ง
- อัตราการใช้ส้วมราดน้ำ 100%

4) ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- ไม่มีสถานที่ตำรวจในเขตพื้นที่

2.5.9 บริการพื้นฐาน

1) การคมนาคม สภาพการคมนาคมในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดงลานมีถนน ค.ส.ล. เชื่อมระหว่างหมู่บ้าน จำนวน 14 สาย

2) การไฟฟ้า ประชาชนในเขตตำบลดงลานมีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน

3) แหล่งน้ำธรรมชาติ

- ล้ำน้ำ – ล้ำห้วย 1 แห่ง
- หนอง , บึงและแหล่งน้ำอื่น 3 แห่ง

4) แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- ฝาย 4 แห่ง
- บ่อน้ำตื้น 10 แห่ง
- บ่อโยก 389 แห่ง
- ประปาหมู่บ้าน 5 แห่ง

สรุปได้ว่า สภาพพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด มีประวัติความเป็นมาที่น่าสนใจแก่การศึกษาวิจัย เพราะประกอบไปด้วยที่ตั้งอาณาเขตขนาดพื้นที่ การคมนาคม จำนวนหมู่บ้านสภาพทางเกษตรกรรม สภาพทางสังคม และบริการพื้นฐานซึ่งมีความเกี่ยวเนื่องกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพองค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้างานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ราเชนทร์ นพณัฐวงศกร (2560, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวม ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดตามด้านต่าง ๆ พบว่าในของด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการเป็นอันดับสองด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีเป็นอันดับสุดท้ายแนวทางในการเสริมสร้างและพัฒนาการให้บริการ:การลดกระบวนการขั้นตอนในการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพควรมีการประสานงานกับพนักงานเพื่อลดขั้นตอนในการให้บริการให้รวดเร็วขึ้น เนื่องจากยังมีขั้นตอนที่นานเกินไปและกระบวนการสั่งงานยังไม่รวบรัดเท่าที่ควรข้อเสนอแนะการพัฒนาบุคลากรเพิ่มทักษะและความรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการลดขั้นตอนที่ซับซ้อนและยาวนาน เพื่อลดเวลาที่ผู้สูงอายุต้องใช้ในการรับบริการปรับปรุงวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ เพื่อให้บริการมีความรวดเร็วและสะดวกมากยิ่งขึ้นผลการวิจัยนี้ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อให้ผู้สูงอายุได้รับบริการที่มีคุณภาพและรวดเร็วยิ่งขึ้น

เพชรรัตน์ สิ่งสิน และคณะ (2564, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาและสรุปผลระดับความพึงพอใจในปัจจุบันผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในทั้ง 4 ด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ การให้บริการรับลงทะเบียนมีความพึงพอใจสูงสุด การให้บริการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพ การให้บริการออกจ่ายเบี้ยยังชีพมี และการติดตามและการประเมินผลเป็นอันดับสุดท้าย ความพึงพอใจต่อการรับเงินเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพราะเจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองและเอาใจใส่ต่อหน้าที่การติดตามเอาใจใส่ต่อสิทธิของผู้สูงอายุ เจ้าหน้าที่มีการ

ติดตามเอาใจใส่ต่อสิทธิของผู้สูงอายุและการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนระบบการประสานงานระหว่างผู้นำชุมชนกับหน่วยงานราชการ มีการประสานงานที่ดีและการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายของหมู่บ้านขั้นตอนการปฏิบัติงานที่รวดเร็วและสะดวกขั้นตอนการบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และสะดวกสบายในการเข้ารับบริการจากหน่วยงานราชการ

ผิน ปานขาว และคณะ (2564, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาขั้นตอนการจ่ายเงินผู้สูงอายุ โดยสรุปผลได้ ดังนี้ ความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ได้แก่ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์มากสุด ตามด้วยขั้นตอนการลงทะเบียนบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุ ขั้นตอนการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ ขั้นตอนการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพ และขั้นตอนการระงับการจ่ายเบี้ยยังชีพเปรียบเทียบความพึงพอใจ ซึ่งมีข้อเสนอแนะจากผู้สูงอายุพบว่า ขั้นตอนที่ควรได้รับการปรับปรุงมากที่สุดคือ ขั้นตอนการระงับการจ่ายเบี้ยยังชีพ ตามด้วยขั้นตอนการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพ ขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพ ขั้นตอนการจัดทำทะเบียนรายชื่อและประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพ และสุดท้าย ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์ผลการวิจัยนี้อาจเป็นข้อมูลสำคัญในการปรับปรุงการให้บริการและขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้สูงอายุในอนาคต

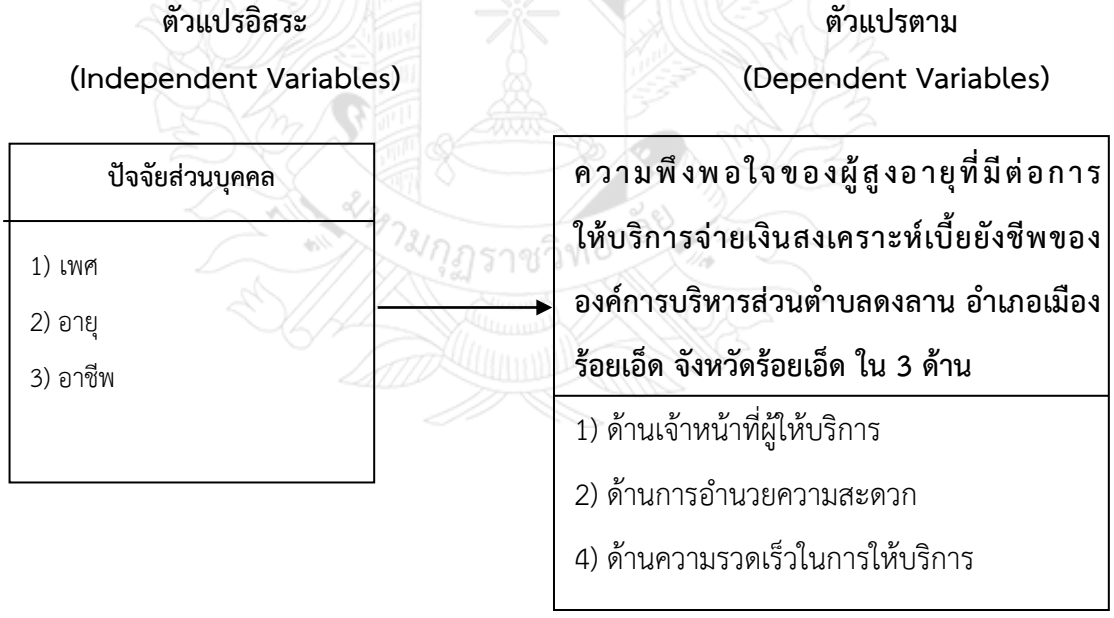
นุติพงษ ทะวาผักแวน และคณะ (2564,บทคัดย่อ) ได้สรุปผลการวิจัยระดับความพึงพอใจและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจผู้สูงอายุ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ด้านขั้นตอนการเบิกจ่าย ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้สูงในปัจจุบันมีความพึงพอใจมากทั้ง 3 ด้าน ซึ่งทำให้ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจตามคุณลักษณะประชากร โดยรวมและรายด้านไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ และข้อเสนอแนะการเบิกจ่ายเงินเงินผู้สูงอายุ ควรพิจารณาให้ความช่วยเหลือในการรับส่งเงิน หรือการให้หน่วยงานรัฐดำเนินการติดตั้งตู้กดเงิน ในเขตศาลากลางเพื่ออำนวยความสะดวกในการเบิกจ่ายเงิน การติดต่องานบริการ ควรกระจายข่าวสารให้กับผู้สูงอายุอย่างสม่ำเสมอ และอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารกับผู้สูงอายุที่อาจมีความยากลำบากในการเข้าถึงข้อมูลข้อเสนอแนะเหล่านี้สามารถนำไปปรับปรุงการบริการให้กับผู้สูงอายุในพื้นที่ได้ดียิ่งขึ้นและช่วยเพิ่มความสะดวกสบายให้กับผู้ที่มีความต้องการพิเศษในการรับบริการเบี้ยยังชีพ

สุภัสตรา เก้าประดิษฐ์ ทรัพย์ชูกุล และทินมณี การะกิจ (2566, หน้า 2718-2729) ได้สรุปความพึงพอใจเกี่ยวกับเบี้ยยังชชีพผู้สูงอายุ ผลการวิจัยพบว่าผู้สูงอายุมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมและยุติธรรมอย่างเสมอภาค ด้านการบริการที่สอดคล้องกับเวลาและตารางที่กำหนดไว้ ด้านการพัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดการข้อมูล ด้านนการให้บริการสม่ำเสมอ และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ การเปรียบเทียบความพึงพอใจตามปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้ผู้สูงอายุเกิดความประทับใจ ผลพบว่าไม่มีความแตกต่างกัน ผลการวิจัยนี้สามารถใช้ในการพัฒนาการให้บริการโดยเฉพาะในด้านที่ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจมากที่สุดและการจัดการด้านที่ยังมีช่องว่างในการปรับปรุงเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุได้ดียิ่งขึ้น

สรุปได้ว่า งานวิจัยที่เกี่ยวกับการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพเผยให้เห็นว่าหน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบต้องทำงานเพื่อให้ผู้สูงอายุที่มารับเบี้ยยังชีพรู้สึกสะดวกสบายและพึงพอใจ การศึกษาที่ทำมาแสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจในด้านการให้บริการมีทั้งในระดับมากและปานกลาง ซึ่งชี้ให้เห็นว่ามีความจำเป็นในการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น การให้บริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุดจะต้องครอบคลุมด้านต่าง ๆ เช่น การให้บริการอย่างเสมอภาค ทันต่อเวลา ก้าวหน้า ต่อเนื่อง และเพียงพอ เพื่อให้แน่ใจว่าผู้สูงอายุได้รับการดูแลอย่างดีที่สุดและสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกและมีคุณภาพ

2.7 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้กำหนดปัจจัยส่วนบุคคล ออกเป็นสี่ด้าน คือ เพศ อายุ และอาชีพ เป็นตัวแปรอิสระ (Independent Variables) และได้นำเอาแนวคิดของชูวงศ์ ฉายะบุตร ซึ่งได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจร ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวก มาประยุกต์เป็นตัวแปรตาม (Dependent Variables) สรุปเป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพองค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้เสนอวิธีดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง

3.3 เครื่องมือที่ใช้การวิจัย

3.4 การสร้างและทดสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ได้แก่ ผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยเทียบสถิติตามบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพในแต่ละหมู่บ้าน จำนวน 14 หมู่บ้าน จำนวน 1,725 คน (ส่วนงานงบประมาณสวัสดิการผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน, 3257)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ได้แก่ ผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยเทียบสถิติตามบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพในแต่ละหมู่บ้าน จำนวน 14 หมู่บ้าน จำนวน 1,725 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2548, หน้า 19) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 325 คน

3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยคำนึงถึงความน่าจะเป็นของประชากรที่ได้รับเลือก ซึ่งจะเป็นไปในแบบการสุ่มไม่

เฉพาะเจาะจง ในกรณีนี้ตัวอย่างทุกกลุ่มในประชากรจะมีโอกาสถูกเลือกเท่ากัน ทำให้สามารถคาดคะเนความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (ประกายรัตน์ สุวรรณ, 2548, หน้า 63) ซึ่งมีวิธีการสุ่มอย่างตามขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดกลุ่มประชากร (Population Size) โดยตรวจสอบจากบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด 14 หมู่บ้าน จำนวน 1,725 คน

ขั้นตอนที่ 2 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) โดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้แก่

$$n = \frac{N}{1 + N\,(e)^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของกลุ่มประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

แทนค่า

$$n = \frac{1{,}725}{1 + 1{,}725\,(0.05)^2}$$

$$n = 324.70$$

จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยจำนวน 324.70 คน เพื่อให้ขนาดกลุ่มตัวอย่างมีความเหมาะสมมากขึ้นจึงปรับให้เป็น 325 คน

ขั้นตอนที่ 3 คำนวณหาอัตราสัดส่วน (Proportional to Size) ของประชากร และกลุ่มตัวอย่าง ผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพ จำแนกตามหมู่บ้าน และเพศ เป็นตัวแปลอิสระควบคุม (Control Variable) ตามสูตร ดังนี้

$$n_1 = \frac{Ni}{N} \times n$$

n_1 = จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามหมู่บ้าน และเพศ

Ni = จำนวนประชากรจำแนกตามหมู่บ้าน และเพศ

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่างรวมทุกจำแนกตามหมู่บ้าน และเพศ

N = จำนวนประชากรทั้งหมดจำแนกตามหมู่บ้าน และเพศ

จากการคำนวณได้กลุ่มประชากร และกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพ จำแนกออกตามหมู่บ้าน และเพศ ดังรายละเอียดที่ปรากฏในตารางที่ 3.1 ดังนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่าง ผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามบัญชีรายชื่อหมู่บ้าน และเพศ

หมู่	บ้าน	ประชากร (Ni)			กลุ่มตัวอย่าง (n_1)		
		เพศ		รวม	เพศ		รวม
		ชาย	หญิง		ชาย	หญิง	
1	บ้านสนามม้า	56	72	128	11	14	24
2	บ้านเหล่าใหญ่	48	53	101	9	10	19
3	บ้านอ้น	77	81	158	15	15	30
4	บ้านดงลาน	55	72	127	10	14	24
5	บ้านหนองจิก	98	108	206	18	20	39
6	บ้านโคกสูง	49	66	115	9	12	22
7	บ้านเหล่าสมบูรณ์	28	48	76	5	9	14
8	บ้านเกษตรสำราญ	41	75	116	8	14	22
9	บ้านหนองจิกน้อย	40	63	103	8	12	19
10	บ้านสันติสุข	56	47	103	11	9	19
11	บ้านตำแย	66	70	136	12	13	26
12	บ้านหนองจิก	64	35	99	12	7	19
13	บ้านโคกสูง	57	39	96	11	7	18
14	บ้านหนองจิก	78	83	161	15	16	30
	รวม	**813**	**912**	**1,725 (N)**	**153**	**172**	**325 (n)**

ขั้นตอนที่ 4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) (ประกายรัตน์ สุวรรณ, 2548) เป็นการสุ่มตัวอย่างที่ประชากรมีสิทธิ์ได้รับเลือกเท่า ๆ กัน โดยมีบัญชีรายชื่อของผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพ และทำการจับฉลาก จนได้กลุ่มตัวอย่างครบตามต้องการ ซึ่งมีลำดับขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง ดังนี้

(1) จัดทำบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ในแต่ละหมู่บ้าน โดยจำแนกเป็นเพศชายกลุ่ม กับเพศหญิงอีกลุ่มหนึ่ง

(2) เขียนชื่อผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพแต่ละหมู่บ้านลงในแผ่นกระดาษโดยใช้ 1 ชื่อ ต่อ 1 แผ่น แล้วม้วนสลากนำลงกล่องแล้วเขย่าให้คละกัน

(3) จับขึ้นมาทีละแผ่น โดยแต่ละครั้งที่หยิบมาได้ ต้องนำแผ่นสลากมาจดบันทึกไว้ว่าเป็นใคร

(4) ม้วนสลากแผ่นเดิมใส่ลงในกล่องเดิมแล้วจับสลากขึ้นมาใหม่เพื่อที่จะให้โอกาสถูกเลือกทุกคนเท่ากัน

(5) กรณีหยิบได้ชื่อเดิมก็ม้วนสลากนำใส่ลงไปในกล่องเดิมแล้วจับขึ้นมาใหม่อีกครั้ง ดำเนินการเช่นนี้เรื่อยไปจนได้กลุ่มตัวอย่างครบ 325 คน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 325 ชุด แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามลักษณะปลายปิด (Close-ended Questionnaire) และแบบเลือกตอบ (Check List) เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ และอาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยให้ผู้ตอบเลือกระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ในข้อคำถาม จำนวน 25 ข้อ จำแนกออกเป็นสามด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวก แต่ละด้านมีจำนวนข้อคำถาม คือ

1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 10 ข้อ
2) ด้านขั้นตอน/ความรวดเร็ว จำนวน 7 ข้อ
3) ด้านการอำนวยความสะดวก จำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) สอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

การสร้างเครื่องมือและทดสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) มี ขั้นตอน ดังนี้

3.4.1 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจาก ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่ ข้อมูลจากเอกสาร ตำราวิชาการ แนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งที่เป็นงานวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) และงานวิจัยเชิงสำรวจหรืองานวิจัยภาคสนาม (Survey Research or Field Research) หนังสืองานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด และงานวิจัยอื่นๆ

3.4.2 นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้ามาวางโครงสร้างเป็นแบบสอบถามโดยกำหนดขอบเขตเนื้อหาให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และตามกรอบแนวคิดของการวิจัย

3.4.3 สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีข้อคำถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล แบบสอบถามปลายปิด และแบบสอบถามปลายเปิด

3.4.4 นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามทฤษฎีความเป็นปรนัย สำนวนการใช้ภาษา และคำชี้แจง เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

3.4.5 นำแบบสอบถามฉบับร่างที่ผ่านการพิจารณาจากอาจารย์ที่ปรึกษาหลักเสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบปรับปรุงแก้ไขหาค่าความเที่ยงตรง (Content Validity) ทั้งโครงสร้างเนื้อหา (Content and Construct Validity) และสำนวนภาษา (Wording) และพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Item - objective Congruence Index/IOC) จำนวน 3 ท่าน ได้แก่

1) พระครูสมุห์ ศิลาศักดิ์ สุเมโธ, ดร. วุฒิการศึกษา รัฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต (ร.ด.) ตำแหน่งอาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบด้านสถิติ และวิทยาการวิจัย และพิจารณาความสอดคล้อง

2) นายคำศรี สืบเมืองซ้าย วุฒิการศึกษา รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ม.) ตำแหน่งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด เขต 1 อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบด้านภาษา และพิจารณาความสอดคล้อง

3) นางสาวสุจิตติกา แก้วเหนือ วุฒิการศึกษา รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ม.) ตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการชำนาญการ องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบโครงสร้างด้านเนื้อหา และพิจารณาความสอดคล้อง

3.4.6 นำแบบสอบถามหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา (Item Objective Congruence Index IOC) ตามสูตร ดังนี้ (ธีระศักดิ์ อุ่นอารมณ์เลิศ, 2549, หน้า 65)

สูตร IOC = $\frac{\sum x}{N}$

เมื่อ IOC แทนดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

$\sum X$ แทนผลรวมของคะแนนความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ

N แทนจำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยที่ คะแนน + 1 แน่ใจว่าสอดคล้อง

คะแนน 0 ไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง

คะแนน - 1 แน่ใจว่าไม่สอดคล้อง

โดยเลือกข้อคำถามที่มีค่าตั้งแต่ 0.67 ขึ้นไป จากข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 25 ข้อ ใช้ได้จำนวน 25 ข้อ ซึ่งข้อคำถามที่ใช้ได้มีค่า IOC อยู่ในช่วง 1.00

3.4.7 นำแบบสอบถามไปใช้ทดสอบกับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง (Try - out) แต่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 30 คน แล้วนำผลการตอบแบบสอบถามไปหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ดังนี้ (กัลยา วานิชบัญชา, 2548, หน้า 35)

สูตร $r_{tt} = \frac{k}{K-1}\left(1 - \frac{s^2_1}{s^2_x}\right)$

เมื่อ k = จำนวนข้อสอบทั้งฉบับ

s^2_1 = ผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

s^2_x = ความแปรปรวนของคะแนนรวม

3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

3.5.1 ผู้วิจัยได้นำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย จากศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อขอความอนุเคราะห์ ในการแจกแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองจนครบกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ จำนวน 325 คน

3.5.2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม จำนวน 325 ชุด ไปแจกให้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยโดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง โดยเก็บรวบรวมข้อมูลในเชิงปริมาณเป็นหลัก เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐาน และความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 325 คน ด้วยวิธีการตอบแบบสอบถาม พร้อมทั้งสังเกตคำตอบสภาพทั่วไปประกอบการพิจารณา และตรวจให้คะแนนแบบสอบถามแต่ละข้อ โดยกำหนดค่าน้ำหนัก หรือคะแนนออกเป็น 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likers) ซึ่งกำหนดค่าคะแนน ดังนี้ (สรชัย พิศาลบุตร, 2548, หน้า 43)

ระดับมากที่สุด ให้น้ำหนักคะแนนเป็น 5
ระดับมาก ให้น้ำหนักคะแนนเป็น 4
ระดับปานกลาง ให้น้ำหนักคะแนนเป็น 3
ระดับน้อย ให้น้ำหนักคะแนนเป็น 2
ระดับน้อยที่สุด ให้น้ำหนักคะแนนเป็น 1

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

3.6.1 นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ทุกฉบับ

3.6.2 นำแบบสอบถามตอนที่ 1 และตอนที่ 2 ที่มีความสมบูรณ์ของการตอบแล้วลงรหัสตามแบบการลงรหัส(Coding Form)

3.6.3 นำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สูงอายุผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ และอาชีพ โดยแจกแจงความถี่ และคำนวณค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอน/ความรวดเร็ว และด้านการอำนวยความสะดวก โดยวิเคราะห์การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทั้งในโดยรวมรายด้าน และรายข้อ แล้วแปลตามเกณฑ์การวิเคราะห์ (ณฤพล บุบผาชาต แลคณะ, 2564)

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 วิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ของผู้สูงอายุที่มีเพศ อายุ และอาชีพต่างกัน โดยวิธีวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่า t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่าง 2 กลุ่ม และค่าความแปรปรวนทางเดียว One-way-ANOVA : F-test) ทดสอบความแตกต่างระหว่าง 3 กลุ่มขึ้นไป

ตอนที่ 4 เป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended Questions) เกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาการให้บริการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยใช้การแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.7.1 สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ได้แก่

1) ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence หรือ (IOC)

2) ค่าอำนาจจำแนก โดยวิเคราะห์สหสัมพันธ์ รายข้อ (Item Total Correlation)

3) ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม แบบแอลฟา (Alpha Coefficient)

3.7.2 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่

1) ความถี่ (Frequency)

2) ร้อยละ (Percentage)

3) ค่าเฉลี่ย (Mean)

4) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.7.3 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1) ทดสอบสมมติฐาน t-test (Independent)

2) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One–way ANOVA) หรือ (F-test)

สูตรการหาค่าสถิติที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้

1) การหาค่าความตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถามแต่ละข้อ (Index of Item Objective Congruence)

$$IOC = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ IOC = ดัชนีความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับเนื้อหาหรือระหว่างข้อสอบกับวัตถุประสงค์

$\sum X$ = ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

2) การหาคุณภาพของแบบสอบถาม (Alpha Coefficient) (บุญชม ศรีสะอาด, 2535)

$$\alpha = \frac{k}{k-1}\left(1-\frac{\sum S_i^2}{S_t^2}\right)$$

เมื่อ α แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

K แทน จำนวนข้อของเครื่องมือวัด

S_i^2 แทน ผลรวมของความแปรปรวนของแต่ละข้อ

S_t^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวม

3) การหาค่าร้อยละ (Percentage) (นิภา เมธธาวีชัย, 2543, หน้า 128)

$$P = \frac{X \times 100}{N}$$

P = ค่าร้อยละ

X = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

N = จำนวนประชากร

4) การหาค่าเฉลี่ย (Mean) (ส่งศรี ชมภูวงศ์, 2547, หน้า 55)

$$\overline{X} = \frac{\sum fx}{N}$$

$\overline{X}$ = ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ = ผลรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม

N = จำนวนประชากร

5) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (ล้วน สายยศ และ อังคนา สายยศ, 2540, หน้า 53)

$$S = \sqrt{\frac{N\sum fx^2 - (\sum fx)^2}{N(N-1)}}$$

S = ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

$\sum fX$ = ผลรวมของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละระดับ

N = จำนวนประชากร

6) ทดสอบสมมติฐาน (t-test)

$$t = \overline{X}_1 - \overline{X}_2$$

$$\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} - \frac{S_2^2}{n_2}}$$

เมื่อ t = ค่าที-เทสท์ (t- test)

$\overline{X}_1$, $\overline{X}_2$ = ค่าเฉลี่ยของคะแนนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

S_1^2 , S_2^2 = ความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่1 และกลุ่มที่2 ตามลำดับ

n_1 , n_2 = จำนวนคะแนนของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

7) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หรือ (F-test)

$$F = \frac{\mathbf{MS_b}}{\mathbf{MS_w}}$$

F = อัตราส่วนของความแปรปรวน

MS_b = ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w = ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอตามลำดับ ดังนี้

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

$\overline{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ทดสอบความแตกต่างระหว่าง 2 กลุ่ม
F	แทน	ทดสอบความแตกต่างระหว่าง 3 กลุ่มขึ้นไป
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลรวมกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมกำลังสอง (Mean Squares)
Sig	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติ (Significance)

4.2 ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สูงอายุ ได้แก่ เพศ อายุ และอาชีพ ใช้การวิเคราะห์หาความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

ตอนที่ 2 ความความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย ใช้การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA or F-test)

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะจากผู้สูงอายุเกี่ยวกับการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่ใช้การวิเคราะห์โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วเรียงลำดับความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สูงอายุ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตามตารางที่ 4.1-4.3

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้สูงอายุจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	153	47.08
หญิง	172	52.92
รวม	**325**	**100.00**

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 52.92 และเป็นเพศชาย จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 47.08 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้สูงอายุจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
60 - 69 ปี	130	40.00
70 - 79 ปี	125	38.46
80 ปีขึ้นไป	70	21.54
รวม	**325**	**100.00**

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีอายุ 60 - 69 ปีจำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมามีอายุ 70 - 79 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 38.46 และอายุ 80 ปีขึ้นไป จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 21.54 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้สูงอายุจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกรรม	140	43.08
รับจ้าง/ลูกจ้าง	122	37.54
ค้าขาย/อาชีพส่วนตัว	63	19.38
รวม	**325**	**100.00**

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรรม จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 43.08 รองลงมา คือ อาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 37.54 คน และอาชีพค้าขาย/อาชีพส่วนตัว จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 19.38 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตามตารางที่ 4.4 – 4.7

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการf ด้านจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ	ระดับความพึงพอใจ			
	$\overline{X}$	S.D.	อันดับ	แปลผล
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.14	0.58	1	มาก
2.ด้านขั้นตอน/ความรวดเร็ว	4.04	0.59	2	มาก
3.ด้านการอำนวยความสะดวก	3.60	0.51	3	มาก
รวม	**3.93**	**0.56**	**-**	**มาก**

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทั้งสามด้าน เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอน/ความรวดเร็ว และด้านการอำนวยความสะดวก) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม และรายข้อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	$\overline{X}$	S.D.	อันดับ	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม	4.19	0.54	4	มาก
2. เจ้าหน้าที่มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี	4.05	0.62	8	มาก
3. เจ้าหน้าที่อัธยาศัยดีคอยซักถามเป็นกันเอง	4.30	0.63	1	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง	4.25	0.60	2	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ดีเมื่อมีข้อซักถาม	4.20	0.61	3	มาก
6. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในสิ่งที่เป็นประโยชน์	4.01	0.58	10	มาก
7. เจ้าหน้าที่มีความโปร่งใสและซื่อสัตย์สุจริต	4.17	0.59	5	มาก
8. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมอยู่เสมอในขณะให้บริการ	4.12	0.55	6	มาก
9. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในขณะการให้บริการ	4.08	0.54	7	มาก
10.เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ	4.03	0.58	9	มาก
รวม	**4.14**	**0.58**	**-**	**มาก**

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทั้งสิบข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 3 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่อัธยาศัยดีคอยซักถามเป็นกันเอง” รองลงมา คือ ข้อ 4 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่มีความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง” ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 6 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในสิ่งที่เป็นประโยชน์”

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านขั้นตอน/ความรวดเร็ว โดยรวม และรายข้อ

ด้านขั้นตอน/ความรวดเร็ว	ระดับความพึงพอใจ			
	$\overline{X}$	S.D.	อันดับ	แปลผล
1. ขั้นตอนการตรวจสอบขอขึ้นทะเบียนรวดเร็ว	4.06	0.63	3	มาก
2. ขั้นตอนการจัดทำเอกสารรวดเร็วไม่ยุ่งยาก	3.98	0.61	6	มาก
3. ขั้นตอนการยื่นขอขึ้นทะเบียนสะดวกรวดเร็ว	3.96	0.56	7	มาก
4. ขั้นตอนการตอบรับเอกสารที่ยื่นขอรวดเร็ว	3.99	0.64	5	มาก
5. ขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพสะดวกรวดเร็ว	4.18	0.60	1	มาก
6. ขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพมีความทันสมัย	4.09	0.54	2	มาก
7. ขั้นตอนการฝากจ่ายผ่านตัวแทนรวดเร็ว	4.04	0.58	4	มาก
รวม	**4.04**	**0.59**	**-**	**มาก**

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทั้งเจ็ดข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 5 ที่ว่า “ขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพสะดวกรวดเร็ว” รองลงมา คือ ข้อ 6 ที่ว่า “ขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพมีความทันสมัย” ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 3 ที่ว่า “ขั้นตอนการยื่นขอขึ้นทะเบียนสะดวกรวดเร็ว”

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการอำนวยความสะดวก โดยรวม และรายข้อ

ด้านการอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ			
	$\overline{X}$	S.D.	อันดับ	แปลผล
1. ประชาสัมพันธ์ให้ทราบในการขอขึ้นทะเบียนทุกปี	3.59	0.53	4	มาก
2. จัดเจ้าหน้าที่ให้บริการนอกสถานที่ในแต่ละหมู่บ้าน	3.62	0.48	2	มาก
3. ติดตามแจ้งผ่านผู้นำสำหรับผู้ผ่านเกณฑ์ให้มาขึ้นทะเบียน	3.60	0.55	3	มาก
4. เตรียมเอกสารเครื่องเขียนสำหรับผู้มาขอขึ้นทะเบียน	3.58	0.52	5	มาก
5. ประชาสัมพันธ์ให้ทราบทุกครั้งเมื่อมีการจ่ายเบี้ยยังชีพ	3.57	0.51	6	มาก
6. การจ่ายเบี้ยยังชีพโดยการโอนผ่านเข้าบัญชีธนาคาร	3.52	0.45	8	มาก
7. การจ่ายเบี้ยยังชีพผ่านตัวแทนสำหรับผู้ไม่มีบัญชีธนาคาร	3.54	0.52	7	มาก
8. จ่ายเบี้ยยังชีพฝากผู้นำหมู่บ้านสำหรับผู้ไม่มีบัญชีธนาคาร	3.74	0.58	1	มาก
รวม	**3.60**	**0.51**	**-**	**มาก**

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทั้งแปดข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 8 ที่ว่า จ่ายเบี้ยยังชีพฝากผู้นำหมู่บ้านสำหรับผู้ไม่มีบัญชีธนาคาร” รองลงมา คือ ข้อ 2 ที่ว่า “จัดเจ้าหน้าที่ให้บริการนอกสถานที่ในแต่ละหมู่บ้าน” ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 6 ที่ว่า “การจ่ายเบี้ยยังชีพโดยโอนผ่านเข้าบัญชีธนาคาร”

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพองค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ของผู้สูงอายุที่มีเพศ อายุ และอาชีพ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ปรากฏดังตาราง 4.8– 4.13

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพองค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ	เพศชาย (n= 153)			เพศหญิง (n= 172)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.09	0.54	มาก	4.18	0.60	มาก
2. ด้านขั้นตอน/ความรวดเร็ว	4.01	0.56	มาก	4.04	0.64	มาก
3. ด้านการอำนวยความสะดวก	3.58	0.50	มาก	3.66	0.52	มาก
รวม	**3.89**	**0.53**	**มาก**	**3.97**	**0.58**	**มาก**

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้สูงอายุทั้งเพศชายและเพศหญิง มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยเพศหญิง มีความพึงพอใจมากว่าเพศชาย ตามค่าเฉลี่ย

ตารางที่ 4.9 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้านจำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ	เพศชาย (n= 153)			เพศหญิง (n= 172)			t	Sig
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ		
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.09	0.54	มาก	4.18	0.60	มาก	0.47	.64
2. ด้านขั้นตอน/ความรวดเร็ว	4.00	0.56	มาก	4.05	0.64	มาก	0.54	.23
3. ด้านการอำนวยความสะดวก	3.57	0.50	มาก	3.67	0.52	มาก	0.30	.35
รวม	**3.89**	**0.53**	**มาก**	**3.97**	**0.58**	**มาก**	**0.44**	**.30**

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้สูงอายุที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ	อายุ					
	60 - 69 ปี (n= 130)		70 - 79 ปี (n= 125)		80 ปีขึ้นไป (n= 70)	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.19	0.59	4.12	0.58	4.11	0.56
2. ด้านขั้นตอน/ความรวดเร็ว	4.05	0.63	4.02	0.58	3.98	0.58
3. ด้านการอำนวยความสะดวก	3.64	0.51	3.62	0.54	3.57	0.49
รวม	**3.97**	**0.59**	**3.94**	**0.57**	**3.89**	**0.56**

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้สูงอายุทั้งสามช่วงอายุ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามช่วงอายุ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกช่วงอายุ เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ช่วงอายุ 60 – 69 ปี, ช่วงอายุ 70 -79 ปี, และช่วงอายุ 80 ปีขึ้นไป ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้สูงอายุทั้งสามช่วงอายุมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามช่วงอายุ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกช่วงอายุ เรียงจากช่วงอายุที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ช่วงอายุ 60 – 69 ปี, ช่วงอายุ 70 -79 ปี, และช่วงอายุ 80 ปีขึ้นไป ตามลำดับ

ด้านขั้นตอน/ความรวดเร็ว พบว่า ผู้สูงอายุทั้งสามช่วงอายุ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านขั้นตอน/ความรวดเร็ว โดยรวม อยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาตามช่วงอายุ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกช่วงอายุ เรียงจากช่วงอายุที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ช่วงอายุ 60 – 69 ปี, ช่วงอายุ 70 -79 ปี, และช่วงอายุ 80 ปีขึ้นไป ตามลำดับ

ด้านการอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้สูงอายุทั้งสามช่วงอายุ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการอำนวยความสะดวก โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามช่วงอายุ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกช่วงอายุ เรียงจากช่วงอายุที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ช่วงอายุ 60 – 69 ปี, ช่วงอายุ 70 -79 ปี, และช่วงอายุ 80 ปีขึ้นไป ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.12	2	0.06	0.22	.14
	ภายในกลุ่ม	86.13	322	0.27		
	รวม	**86.24**	**324**			
2. ด้านขั้นตอน/ความรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	0.14	2	0.07	0.29	.27
	ภายในกลุ่ม	77.28	322	0.24		
	รวม	**77.42**	**324**			
3. ด้านการอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	0.16	2	0.08	0.30	.24
	ภายในกลุ่ม	86.13	322	0.27		
	รวม	**86.29**	**324**			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.28	2	0.07	0.25	.15
	ภายในกลุ่ม	89.05	322	0.28		
	รวม	**89.19**	**324**			

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้สูงอายุที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ	อาชีพ					
	เกษตรกร (n= 140)		รับจ้าง/ลูกจ้าง (n= 122)		ค้าขาย/อาชีพส่วนตัว (n= 63)	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.18	0.59	4.17	0.59	4.11	0.56
2. ด้านขั้นตอน/ความรวดเร็ว	4.04	0.60	4.03	0.62	3.99	0.58
3. ด้านการอำนวยความสะดวก	3.63	0.50	3.62	0.54	3.59	0.49
รวม	**3.95**	**0.59**	**3.94**	**0.59**	**3.90**	**0.55**

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้สูงอายุทุกกลุ่มอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกอาชีพ เรียงจากอาชีพที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ อาชีพเกษตรกร, อาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง, และค้าขาย/อาชีพส่วนตัว ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้สูงอายุทุกกลุ่มอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกอาชีพ เรียงจากอาชีพที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ อาชีพเกษตรกร, อาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง, และค้าขาย/อาชีพส่วนตัว ตามลำดับ

ด้านขั้นตอน/ความรวดเร็ว พบว่า ผู้สูงอายุทุกกลุ่มอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านขั้นตอน/ความรวดเร็ว โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกอาชีพ เรียงจากอาชีพที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ อาชีพเกษตรกร, อาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง, และค้าขาย/อาชีพส่วนตัว ตามลำดับ

ด้านการอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้สูงอายุทุกกลุ่มอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้าน

การอำนวยความสะดวก โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกอาชีพ เรียงจากอาชีพที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ อาชีพเกษตรกร, อาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง, และค้าขาย/อาชีพส่วนตัว ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.14	2	0.07	0.24	.12
	ภายในกลุ่ม	93.63	322	0.29		
	รวม	**93.77**	**324**			
2.ด้านขั้นตอน/ความรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	0.10	2	0.05	0.17	.16
	ภายในกลุ่ม	93.54	322	0.29		
	รวม	**93.64**	**324**			
3. ด้านการอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	0.16	2	0.08	0.27	.23
	ภายในกลุ่ม	93.74	322	0.29		
	รวม	**93.90**	**324**			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.18	2	0.09	0.31	.14
	ภายในกลุ่ม	94.05	322	0.29		
	รวม	**94.23**	**324**			

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้สูงอายุที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพองค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตามตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 แสดงความถี่ (Frequency) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ความถี่
1	เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำในสิ่งที่เป็นประโยชน์มากยิ่งขึ้น	8
2	เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำได้ดีเมื่อมีข้อซักถามมากกว่าที่เป็นอยู่	5
3	เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นในขณะการให้บริการมากยิ่งขึ้น	2
	ข้อเสนอแนะ ด้านขั้นตอน/ความรวดเร็ว	
1	ขั้นตอนการยื่นขอขึ้นทะเบียนให้สะดวกสะดวกรวดเร็วมากกว่าที่เป็นอยู่	12
2	ควรปรับปรุงขั้นตอนการตรวจสอบขอขึ้นทะเบียนให้รวดเร็วยิ่งขึ้น	10
3	ควรปรับปรุงขั้นตอนการจัดทำเอกสารให้ไม่ยุ่งยากและรวดเร็วยิ่งขึ้น	6
	ข้อเสนอแนะ ด้านการอำนวยความสะดวก	
1	ควรให้สิทธิแก่ผู้รับเบี้ยยังชีพได้เลือกช่องทางการรับเบี้ยยังชีพในช่องทางอื่น ๆ เช่น จ่ายเบี้ยยังชีพโดยตรง หรือจ่ายผ่านธนาคารให้กับผู้รับเบี้ยยังชีพก็ได้	18
2	การขึ้นทะเบียนของผู้สูงอายุควรรับขึ้นทะเบียนให้ครบทุกคน แม้ในกรณีที่อายุจะครบ 60 ปีบริบูรณ์	13
	รวม	**67**

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้สูงอายุมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำในสิ่งที่เป็นประโยชน์มากยิ่งขึ้นเจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำได้ดีเมื่อมีข้อซักถามมากกว่าที่เป็นอยู่ และเจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นในขณะการให้บริการมากยิ่งขึ้น

ด้านขั้นตอน/ความรวดเร็ว ได้แก่ ขั้นตอนการยื่นขอขึ้นทะเบียนให้สะดวกสะดวกรวดเร็วมากกว่าที่เป็นอยู่ ควรปรับปรุงขั้นตอนการตรวจสอบขอขึ้นทะเบียนให้รวดเร็วยิ่งขึ้น และควรปรับปรุงขั้นตอนการจัดทำเอกสารให้ไม่ยุ่งยากและรวดเร็วยิ่งขึ้น

ด้านการอำนวยความสะดวก ได้แก่ ควรให้สิทธิแก่ผู้รับเบี้ยยังชีพได้เลือกช่องทางการรับเบี้ยยังชีพในช่องทางอื่น ๆ เช่น จ่ายเบี้ยยังชีพโดยตรง หรือจ่ายผ่านธนาคารให้กับผู้รับเบี้ยยังชีพก็ได้ และการขึ้นทะเบียนของผู้สูงอายุควรรับขึ้นทะเบียนให้ครบทุกคน แม้ในกรณีที่อายุจะครบ 60 ปีบริบูรณ์

โดยสรุป ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย เรียงลำดับจากความถี่สูงไปหาต่ำ สามอันดับแรก ได้แก่ ควรให้สิทธิแก่ผู้รับเบี้ยยังชีพได้เลือกช่องทางการรับเบี้ยยังชีพในช่องทางอื่น ๆ เช่น จ่ายเบี้ยยังชีพโดยตรง หรือจ่ายผ่านธนาคารให้กับผู้รับเบี้ยยังชีพก็ได้ การขึ้นทะเบียนของผู้สูงอายุควรรับขึ้นทะเบียนให้ครบทุกคน แม้ในกรณีที่อายุจะครบ 60 ปีบริบูรณ์และขั้นตอนการยื่นขอขึ้นทะเบียนให้สะดวกรวดเร็วมากกว่าที่เป็นอยู่

บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งผู้วิจัยได้ตั้งวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objectives) ไว้ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ของผู้สูงอายุที่มี เพศ อายุ และอาชีพ ต่างกัน และ 3) เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยได้ตั้งสมมติฐานของการวิจัยว่าประชาชน ที่มีเพศ อายุ และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยเทียบสถิติตามบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพในแต่ละหมู่บ้าน จำนวน 14 หมู่บ้าน จำนวน 1,725 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 325 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด จำนวน 25 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอน/ความรวดเร็ว และด้านการอำนวยความสะดวก วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.96 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติ t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มในเรื่องเพศ และ F-test (One-way ANOVA) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุและอาชีพ และนำเสนอในรูปตารางตามลำดับซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยตามประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผล

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด สามารถสรุปได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 52.92 มีอายุ 60 - 69 ปีจำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 และอาชีพเกษตรกรรม จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 43.08

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทั้งสามด้าน เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอน/ความรวดเร็ว และด้านการอำนวยความสะดวก ตามลำดับ เมื่อแยกเป็นรายด้านสรุปได้ดังนี้

1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทั้งสิบข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 3 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่อัธยาศัยดีคอยซักถามเป็นกันเอง” ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 6 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในสิ่งที่เป็นประโยชน์”

2) ด้านขั้นตอน/ความรวดเร็ว

พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทั้งเก้าข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 5 ที่ว่า “ขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพสะดวกรวดเร็ว” รองลงมา คือ ข้อ 6 ที่ว่า “ขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพมีความทันสมัย” ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 3 ที่ว่า “ขั้นตอนการยื่นขอขึ้นทะเบียนสะดวกรวดเร็ว”

3) ด้านการอำนวยความสะดวก

พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทั้งแปดข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 8 ที่ว่า

“จ่ายเบี้ยยังชีพฝากผู้นำหมู่บ้านสำหรับผู้ไม่มีบัญชีธนาคาร” ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 6 ที่ว่า “การจ่ายเบี้ยยังชีพโดยโอนผ่านเข้าบัญชีธนาคาร”

ตอนที่ 3 สมมติฐานการวิจัย

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ของผู้สูงอายุที่มี เพศ อายุ และอาชีพ ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ผู้สูงอายุที่มีเพศ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า ผู้สูงอายุที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ผู้สูงอายุ ที่มีอายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า ผู้สูงอายุที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ผู้สูงอายุที่อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า ผู้สูงอายุที่อาชีพต่างกัน มีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

โดยสรุป ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย เรียงลำดับจากความถี่สูงไปหาต่ำ สามอันดับแรก ได้แก่ ควรให้สิทธิแก่ผู้รับเบี้ยยังชีพได้เลือกช่องทางการรับเบี้ยยังชีพในช่องทางอื่น ๆ เช่น จ่ายเบี้ยยังชีพโดยตรง หรือจ่ายผ่านธนาคารให้กับผู้รับเบี้ยยังชีพก็ได้ การขึ้นทะเบียนของผู้สูงอายุควรรับขึ้นทะเบียนให้ครบทุกคน แม้ในกรณีที่อายุจะครบ 60 ปีบริบูรณ์ และขั้นตอนการยื่นขอขึ้นทะเบียนให้สะดวกรวดเร็วมากกว่าที่เป็นอยู่

5.2 อภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิจัย ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ใน 3 ด้าน คือ ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอน/ความรวดเร็ว และด้านการอำนวยความสะดวก ผู้วิจัยเห็นผลการวิจัยที่น่าสนใจและนำมาอภิปรายผลเพิ่มตามประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

5.2.1 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยรวม ดีอยู่พอสมควร โดยเฉพาะด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งเจ้าหน้าที่มีความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง ให้คำแนะนำได้ดีเมื่อมีข้อซักถาม มีความกระตือรือร้นในขณะการให้บริการ ในด้านขั้นตอน/ความรวดเร็ว ก็ทำให้ประชาชนพึงพอใจ และด้านการอำนวยความสะดวก ก็เช่นกัน อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นุติพงษ ทะวาผักแว่น และคณะ (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการใหบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องคการบริหารสวนตำบลสำโรง อำเภอพลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการวิจัยพบวา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ผิน ปานขาว และคณะ (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของ เทศบาลเมืองบางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมอยู่ ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวก พบว่า

1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในด้านเจ้าหน้าที่ ได้ดีอยู่พอสมควร เพราะผู้สูงอายุอาจเห็นว่าเจ้าหน้าที่อัธยาศัยดีคอยซักถามเป็นกันเองอยู่เสมอ และแต่งกายสุภาพเหมาะสม อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ราเชนทร์ นพณัฐวงศกร (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การ

บริหารส่วนตำบล บางพูด อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก

2) ด้านขั้นตอน/ความรวดเร็ว ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในด้านขั้นตอน/ความรวดเร็ว ได้ดีอยู่พอสมควร เพราะผู้สูงอายุเห็นว่ามีขั้นตอนการตรวจสอบขอขึ้นทะเบียนรวดเร็ว ขั้นตอนการจัดทำเอกสารรวดเร็วไม่ยุ่งยาก ขั้นตอนการยื่นขอขึ้นทะเบียนสะดวกรวดเร็วและขั้นตอนการตอบรับเอกสารที่ยื่นขอรวดเร็ว อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ราเชนทร์ นพณัฐวงศกร (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพูด อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อยู่ในระดับมาก

3) ด้านการอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการอำนวยความสะดวก โดยรวม อยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ในด้านการอำนวยความสะดวก ได้ดีอยู่พอสมควร เพราะผู้สูงอายุอาจเห็นว่ามีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบในการขอขึ้นทะเบียนทุกปี จัดเจ้าหน้าที่ให้บริการนอกสถานที่ในแต่ละหมู่บ้านติดตามแจ้งผ่านผู้นำสำหรับผู้ผ่านเกณฑ์ให้มาขึ้นทะเบียน เตรียมเอกสารเครื่องเขียนสำหรับผู้มาขอขึ้นทะเบียน ประชาสัมพันธ์ให้ทราบทุกครั้งเมื่อมีการจ่ายเบี้ยยังชีพ และการจ่ายเบี้ยยังชีพโดยการโอนผ่านเข้าบัญชีธนาคาร อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในด้านนี้อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นุติพงษ ทะวาผักแว่น และคณะ (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการใหบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องคการบริหารสวนตำบลสำโรง อำเภอพลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการวิจัยพบวา ดานสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก

5.2.2 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

จากการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ว่า ประชาชน ที่มีเพศ อายุ และอาชีพ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า

1) เพศ จากสมมติฐานที่ว่า ประชาชน ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชน ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า กลุ่มผู้สูงอายุไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือหญิงก็ตาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่ขึ้นอยู่ว่าจะเป็นเพศไหน แต่ขึ้นอยู่กับการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่มีประสิทธิภาพย่อมจะทำให้เกิดความประทับใจ พึงพอใจ และชอบใจต่อสิ่งนั้นในภายหลัง ดังนั้น ผู้สูงอายุไม่ว่าจะเพศใดก็ตามต่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ นุติพงษ ทะวาผักแว่น และคณะ (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการใหบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องคการบริหารสวนตำบลสำโรง อำเภอพลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการเปรียบเทียบการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีตอการใหบริการเบี้ยยังชีพขององคการบริหารสวนตำบลสำโรง จำแนกตาม เพศ ไม่แตกต่างกัน

2) อายุ จากสมมติฐานที่ว่าประชาชน ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า อายุของผู้สูงอายุเป็นเพียงเครื่องหมายให้รู้ว่าใครเกิดก่อนเกิดหลัง แต่การให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่มีประสิทธิภาพ เท่าเทียมย่อมจะทำให้เกิดความประทับใจ พึงพอใจ ชอบใจต่อสิ่งนั้นในภายหลัง ผู้สูงอายุไม่ว่าจะช่วงอายุใดก็ตามต่าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ นุติพงษ ทะวาผักแว่น และคณะ (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการใหบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องคการบริหารสวนตำบลสำโรง อำเภอพลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการเปรียบเทียบ

การศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีตอการใหบริการเบี้ยยังชีพขององคการบริหารสวนตำบลสำโรง จำแนกตาม อายุ ไม่แตกต่างกัน

3) อาชีพ จากสมมติฐานที่ว่า ประชาชน ที่อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชน ที่อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า อาชีพเป็นเครื่องบ่งชี้ในหน้าที่การทำงานที่ต่างกัน แต่เมื่อผู้สูงอายุทุกกลุ่มอาชีพ ต่างได้เห็นการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ดมีประสิทธิภาพย่อมจะทำให้เกิดความประทับใจชอบใจต่อสิ่งนั้นในภายหลัง ดังนั้น ผู้สูงอายุไม่ว่าจะอาชีพใดก็ตามต่าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่าง ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ นุติพงษ ทะวาผักแว่น และคณะ (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการใหบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องคการบริหารสวนตำบลสำโรง อำเภอพลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการเปรียบเทียบการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีตอการใหบริการเบี้ยยังชีพขององคการบริหารสวนตำบลสำโรง จำแนกตาม อาชีพ ไม่แตกต่างกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

สำหรับข้อเสนอแนะความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นข้อเสนอแนะและข้อค้นพบ (Fact Findings) จากการวิจัย และการอภิปรายผล ทั้ง 3 ด้าน ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอน/ความรวดเร็ว และด้านการอำนวยความสะดวก โดยควรมีการปรับปรุงกลยุทธ์ในด้านต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และเพื่อให้ประชาชนเกิดความประทับใจมากยิ่งขึ้นต่อไป อีกทั้งเพื่อให้เป็นประโยชน์แก่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และเป็นแนวทางในการปรับปรุงในด้านต่าง ๆ ผู้วิจัยจึงได้นำมาเป็นข้อเสนอแนะโดยแบ่งเป็น 2 ระดับ ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการวิจัย จึงมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ดังนี้

1) จากผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัด

ร้อยเอ็ด ดังนั้น ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาในส่วนที่ยังบกพร่อง เช่น การเพิ่มค่าครองชีพที่นอกเหนือจากที่รัฐกำหนด โดยการหาอาชีพส่งเสริมให้กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความสมัครใจรักในการอาชีพ เพื่อเป็นการส่งเสริมกลุ่มผู้สูงอายุทำให้มีรายได้เพิ่มมากขึ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

จากผลการวิจัย ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด มีประเด็นที่ผู้วิจัย จะเสนอแนะให้ผู้ที่สนใจ จะวิจัยต่อยอด มีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย ดังนี้

1) ควรวิจัย แนวทางการให้บริการส่งเสริมการประกอบอาชีพแก่ผู้สูงอายุที่มีรายได้น้อยในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

2) ควรวิจัย แนวทางการให้บริการส่งเสริมหลักประกันคุณภาพชีวิตที่ยั่งยืนของผู้สูงอายุในองค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

บรรณานุกรม

1) หนังสือทั่วไป

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2566). *ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.* ราชกิจานุเบกษา พ.ศ. 2566.

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2547). *พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546*. กรุงเทพฯ: เจ. เอส. การพิมพ์.

กระทรวงสาธารณสุข. (2546). *โครงการสวนสาธารณะรื่นรมย์ ปี 2546*. กรุงเทพฯ: สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม.

กองสวัสดิการสังคมงานพัฒนาชุมชน. (2553). *คู่มือระเบียบการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน.* ร้อยเอ็ด: องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2548). *สถิติสำหรับงานวิจัย.* กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และบัญชี. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กุลธน ธนาพงศธร. (2535). *เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก. (2562). *คู่มือรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก.* พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพฯ: บริษัทพริกหวานกราฟฟิกจำกัด.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2541). *การปกครองท้องถิ่นไทย.* กรุงเทพฯ: สมาคมนิสิตเก่ารัฐศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เดือน คำดี. (2536). *ปรัชญาตะวันตกสมัยใหม่.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ทิพย์อักษร.

ทศพร ศิริสัมพันธ์.(2538). *ยกเครื่องรัฐบาล : กรณีศึกษาการสร้างสรรค์รัฐบาลใหม่ของสหรัฐอเมริกา.* กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธีระศักดิ์ อุ่นอารมณ์เลิศ. (2549). *เครื่องมือวิจัยทางการศึกษา การสร้างและการพัฒนา*. นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2544). *หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ.* กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

นิภา เมธาวีชัย. (2543). *วิทยาการวิจัย.* กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏธนบุรี.

บุญชม ศรีสะอาด. (2535). *การวิจัยเบื้องต้น.* พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

ประกายรัตน์ สุวรรณ. (2548). *คู่มือการใช้โปรแกรม SPSS เวอร์ชั่น 12 สำหรับ Windows.* กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ประยูร กาญจนดุล. (2538). *กฎหมายปกครอง.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปรัชญา เวสารัชช์. (2540). *บริการประชาชนทาทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ).* กรงเทพฯ : คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนักนายกรัฐมนตรี.

ปรีชา เรืองจันทร์. (2537). *เทคนิคการบริการให้ประทับใจ เทศาภิบาล.* ปีที่ 89 ฉบับที่ 4 เมษายน 2537. 23.

เพลินทิพย์ โกเมศโสภา. (2544). *การวางแผนการตลาด.* กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

มนูญ ศิริวรรณ. (2542). *ศัพท์ที่ควรรู้ ออมสินพัฒนา.* ปีที่ 6 ฉบับที่ 5. กันยายน–ตุลาคม 2542. 12–13.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2535). *เอกสารการสอนชุดวิชาองค์การและการจัดการงานบุคคล.* กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ยงยุทธ เกษสาคร. (2542). *ภาวะผู้นำและการจูงใจ.* กรุงเทพฯ: เสมาธรรม.

ระเบียบกระทรวงมหาดไทย. (2566).หลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 12 สิงหาคม พ.ศ. 2566. 3 - 7.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพฯ: ราชบัณฑิตยสถาน.

ล้วน สายยศ และ อังคนา สายยศ. (2540). *เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา.* กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

วารีญา ภวภูตานนท์ ณ มหาสารคาม. (2541). *จิตวิทยาพุทธศาสนา.* พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ชีวาภิวัฒน์.

วิชาญ ฤทธิ์รงค์. (2538). *เทคนิคการหาเงินฝาก.* กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์.

วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2541). *คุณภาพคือความอยู่รอด.* กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ดวงกมลสมัย.

ศศิพัฒน์ ยอดเพชร (2549). *สวัสดิการผู้สูงอายุ: แนวคิดและวิธีปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์.* กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์บริษัท มิสเตอร์ก๊อปปี้ (ประเทศไทย) จำกัด.

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. (2542). *ทฤษฎีและปฏิบัติการทางจิตวิทยาสังคม.* สกลนคร: สถาบันราชภัฏสกลนคร.

สมยศ นาวีการ. (2543). *การบริหาร.* กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ดวงกมล.

สมัคร บุราวาศ. (2534). *ปรัชญาพราหมณ์ในสมัยพุทธกาล.* กรุงเทพมหานคร : แพร่พิทยา.

สรชัย พิศาลบุตร. (2548). *เรียนรู้สถิติและการวิจัยด้วยกรณีศึกษา.* กรุงเทพฯ: บริษัทจูนพับลิชชิ่ง จำกัด.

สันติสุข ไชยมงคล. (2543). *การวัดทัศนคติและบุคลิกภาพ.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. (2533). พระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการ. กรุงเทพฯ: กระทรวงศึกษาธิการ.

หลุย จำปาเทศ. (2546). *จิตวิทยาการจูงใจ.* กรุงเทพฯ: สำมัคคีสำส์น.

เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ. (2548). *จิตวิทยาการบริการ.* กรุงเทพฯ: บริษัทเพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด.

2) ดุษฎีนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ และสารนิพนธ์

กุลนดา โชติมุกตะ. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางซื่อ.* สารนิพนธ์บริหารการจัดการมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

เทิดศักดิ์ ศรีกำพล. (2558). *ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อขั้นตอนการดำเนินการด้านสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลนาโสก อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร.* สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

พัสวีร์ ไชยเมืองเลน. (2560). *การประเมินผลโครงการเบี้ยยังชีพสำหรับผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย.* บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

3) สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

3.1) บทความในวารสาร

ณฤพล บุบผาชาติ และคณะ. (2564). การนำนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุไปปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ตรุ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์, 5*(2) 190-203.

นุติพงษ ทะวาผักแว่น และคณะ. (2564). ความพึงพอใจต่อการใหบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องคการบริหารสวนตำบลสำโรง อำเภอพลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์. *วารสารสหวิทยาการวิจัยและวิชาการ คณะมนุษยศาสตรและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, 1*(5), 47-58.

ผิน ปานขาว และคณะ. (2564). ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของ เทศบาลเมืองบางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุธานี, 13*(1), 432-440.

เพชรรัตน์ สิ่งสิน และวัชราภรณ จันทนุกูล. (2564). ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีตอการจ่ายเบี้ยยังชีพ ศึกษากรณี เขตพื้นที่ตำบลจานใหญ่ อำเภอกันทรลักษ จังหวัดศรีสะเกษ. *วารสารสหวิทยาการวิจัยและวิชาการ คณะมนุษยศาสตรและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 1*(6), 1-12.

ราเชนทร์ นพณัฐวงศกร. (2560). *ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพูด อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี.* การประชุมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติครั้งที่ 9. มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

สิทธิพร เกษจ้อย, พระวรชัด ทะสา, และคณะ. (2561). ความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหว้า อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น. *วารสารวิชาการธรรมทรรศน์, 18*(2), 133-139.

สุภัสตรา เก้าประดิษฐ์ ทรัพย์ชูกุล และทินมณี การะกิจ. (2566). ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี. *วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร, 11*(7), 2718-2729.

4) เอกสารสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

พรรณี ชุติวัฒนธาดา. (2553). *การบริการดีเป็นอย่างไร.* สืบค้นเมื่อ 20 เมษายน 2567. จาก http://sabaisabai.20m.com/sabai-goodservice.html.

5) เอกสารอื่น ๆ ที่ไม่ได้ตีพิมพ์

องค์การบริหารส่วนตำบลดงลา. (2565). *บัญชีรายชื่อผู้สูงอายุ.* ร้อยเอ็ด : องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด. (อัดสำเนา).

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

1) พระครูสมุห์ ศิลาศักดิ์ สุเมโธ, ดร.

วุฒิการศึกษา ร.ด. (รัฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต)
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตำแหน่ง อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐศาสตรบัณฑิต
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

2)) นายคำศรี สืบเมืองซ้าย

วุฒิการศึกษา ร.ม. (รัฐศาสตร์การปกครอง)
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ตำแหน่ง สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด เขต 1 อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

3) นางสาวสุจิตติกา แก้วนาเหนือ

วุฒิการศึกษา ร.ม. (รัฐศาสตร์การปกครอง)
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญการ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมืองร้อยเอ็ด
จังหวัดร้อยเอ็ด

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

บันทึกข้อความ

ส่วนงาน วิทยาเขตร้อยเอ็ด โทร. ๐-๔๓๕๑-๘๓๖๔ ต่อ ๑๒๔

ที่ อว ๗๙๑๗/ ๐๓๕๑ **วันที่** ๒๕ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย (IOC)

เรียน พระครูสมุห์ ศิลาศักดิ์ สุเมโธ, ดร.

ด้วย นายพงษ์พัฒน์ เหมราช เลขทะเบียนนักศึกษา ๖๔๒๐๗๓๑๐๓๒๐๐๔ นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้รับอนุมัติหัวข้อสารนิพนธ์ เรื่อง "ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการจ่ายเงินสดเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด" มีความประสงค์ขอให้ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือ (IOC) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการเขียนงานสารนิพนธ์

ดังนั้น บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด จึงเรียนมายังท่านได้ให้ความอนุเคราะห์ สำหรับวันและเวลานั้น นักศึกษาจะเป็นผู้ติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา

(พระเมธีวัชราภรณ์, ผศ.ดร.)
รองอธิการบดี วิทยาเขตร้อยเอ็ด

มหามกุฏราชวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด
ถนนเลี่ยงเมือง ตำบลดงลาน
อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๐๐๐
โทร. ๐-๔๓๕๑-๘๓๖๔ โทรสาร ๐-๔๓๕๑-๔๖๑๘
www.rec.mbu.ac.th

ที่ อว ๗๙๑๗/ว ๐๕๕๑

๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ (IOC)

เจริญพร นายคำสี สืบเมืองซ้าย

ด้วย นายพงษ์พัฒน์ เหมราช เลขทะเบียนนักศึกษา ๖๕๒๐๗๓๑๐๓๒๐๐๔ นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้รับอนุมัติหัวข้อสารนิพนธ์ เรื่อง "ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด" มีความประสงค์ขอให้ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือ (IOC) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการเขียนงานสารนิพนธ์

ดังนั้น บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด จึงเจริญพรมายังท่านได้ให้ความอนุเคราะห์ สำหรับวันและเวลานั้น นักศึกษาจะเป็นผู้ติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมาเพื่อพิจารณา

ขอเจริญพร

(พระเมธีวัชราภรณ์, ผศ.ดร.)
รองอธิการบดี
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
โทร. ๐-๔๓๕๑-๘๓๖๔ ต่อ ๑๒๔, โทรสาร ๐-๔๓๕๑-๔๖๑๘
ผู้ประสานงาน นางรัชณีย์ เจริญนนท์ โทร. ๐๘-๑๐๔๗-๒๐๐๑
นักศึกษา โทร. ๐๖๑-๖๔๙๘๘๓

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด
ถนนเลี่ยงเมือง ตำบลดงลาน
อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๐๐๐
โทร. ๐-๔๓๕๑-๘๓๖๔ โทรสาร. ๐-๔๓๕๑-๔๖๑๘
www.rec.mbu.ac.th

ที่ อว ๗๙๑๗/ว ๐๕๕๖

๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ (IOC)

เจริญพร นางสาวสุจิตติกา แก้วนาเหนือ

ด้วย นายพงษ์พัฒน์ เหมราช เลขทะเบียนนักศึกษา ๖๔๒๐๗๓๑๐๓๒๐๐๔ นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้รับอนุมัติหัวข้อสารนิพนธ์ เรื่อง "ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด" มีความประสงค์ขอให้ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือ (IOC) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการเขียนงานสารนิพนธ์

ดังนั้น บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด จึงเจริญพรมายังท่านได้ให้ความอนุเคราะห์ สำหรับวันและเวลานั้น นักศึกษาจะเป็นผู้ติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมาเพื่อพิจารณา

ขอเจริญพร

(พระเมธีวัชราภรณ์, ผศ.ดร.)
รองอธิการบดี
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

ยินดีให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ(IOC)
(น.ส. สุจิตติกา แก้วนาเหนือ)

บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
โทร. ๐-๔๓๕๑-๘๓๖๔ ต่อ ๑๒๔, โทรสาร ๐-๔๓๕๑-๔๖๑๘
ผู้ประสานงาน นางรัชณีย์ เจริญนนท์ โทร. ๐๘-๑๐๔๗-๒๐๐๑
นักศึกษา โทร. ๐๖๑-๖๔๙๘๘๓

ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองใช้เครื่องมือ (Try-out)

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
ถนนเลี่ยงเมือง ตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๐๐๐
โทร. ๐-๔๓๕๑-๘๓๖๔ โทรสาร. ๐-๔๓๕๑-๔๖๑๘
www.rec.mbu.ac.th

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยหนองแวง
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ที่ ๒๑๒๗ /๖๖
วันที่ ๒๓ พ.ย. ๒๕๖๖
เวลา ๐๙.๓๒ น.

ที่ อว ๗๙๑๗/ว๐๔๖๗

๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ทดลองใช้เครื่องมือ (Try-out)

เจริญพร เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง

ด้วย นายพงษ์พัฒน์ เหมราช เลขทะเบียนนักศึกษา ๖๔๒๐๗๓๑๐๓๒๐๐๔ นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้รับอนุมัติหัวข้อสารนิพนธ์ เรื่อง "ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด" มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์ทดลองใช้เครื่องมือ (Try-out) ในหน่วยงานของท่าน เพื่อใช้ข้อมูลประกอบการเขียนงานวิทยานิพนธ์

ดังนั้น บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด จึงเจริญพรมายังท่านได้ให้ความอนุเคราะห์ สำหรับวันและเวลานั้น นักศึกษาจะเป็นผู้ติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมาเพื่อพิจารณาอนุเคราะห์และขออนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระเมธีวัชราภรณ์, ผศ.ดร.)
รองอธิการบดี
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

อบต.หนองแวง อ.เมือง จ.ร้อยเอ็ด

(นายสมบัติ แสงงาม)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง

บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
โทร. ๐-๔๓๕๑-๘๓๖๔ ต่อ ๑๒๔, โทรสาร ๐-๔๓๕๑-๔๖๑๘
ผู้ประสานงาน นางรัชณีย์ เจริญนนท์ โทร ๐๘-๑๐๔๗-๒๐๐๑
นักศึกษา ๐๖๑-๖๕๙๙๘๘๓

ภาคผนวก ง

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด
ถนนเลี่ยงเมือง ตำบลดงลาน
อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๐๐๐
โทร. ๐-๔๓๕๑-๘๓๖๔ โทรสาร. ๐-๔๓๕๑-๔๖๑๘
www.rec.mbu.ac.th

ที่ อว ๗๙๑๗/ว๐๔๓๖

๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน
รับเลขที่ 2520
วันที่ 15 ธ.ค. 2566
เวลา 10:00 น.

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม

เจริญพร ผอกลงศาการบริหารส่วน ตำบลดงลาน

ด้วย นายพงษ์พัฒน์ เหมราช เลขทะเบียนนักศึกษา ๖๔๒๐๗๓๑๐๓๒๐๐๔ นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้รับอนุมัติหัวข้อสารนิพนธ์ เรื่อง "ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด" มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถามในหน่วยงานของท่านเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการเขียนงานวิทยานิพนธ์

ดังนั้น บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด จึงเจริญพรมายังท่านได้ให้ความอนุเคราะห์ สำหรับวันและเวลานั้น นักศึกษาจะเป็นผู้ติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมาเพื่อพิจารณาอนุเคราะห์และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

เรียน ผอก. ดงลาน

ขอเจริญพร

-ม.มหามกุฏราชวิทยาลัย
ขอความอนุเคราะห์
ตอบแบบสอบถาม

-เพื่อโปรดทราบ
15 ธ.ค. 66

(พระเมธีวัชราภรณ์, ผศ.ดร.)
รองอธิการบดี
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
โทร. ๐-๔๓๕๑-๘๓๖๔ ต่อ ๑๒๔, โทรสาร ๐-๔๓๕๑-๔๖๑๘
ผู้ประสานงาน นางรัชณีย์ เจริญนนท์ โทร ๐๘-๑๐๔๗-๒๐๐๑
นักศึกษา ๐๖-๑๖๕๙-๙๘๘๓

(นางทองสุข สีธนศักดิ์สกุล)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน

ภาคผนวก จ
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

<u>คำชี้แจง</u>

1) แบบสอบถามนี้ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากท่านได้กรุณาตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็นที่ตรงความเป็นจริงทุกข้อ ข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับจากท่านในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์และมีคุณค่าอย่างสูงต่อการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ และคำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่ประการใด

2) แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ในแต่ละด้าน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

พงษ์พัฒน์ เหมราช
นักศึกษาปริญญาโท รัฐศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

<u>ตอนที่ 1</u> ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

<u>คำชี้แจง</u> โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงใน [ ] หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่าน

1. เพศ

[ ] 1. ชาย

[ ] 2. หญิง

2. อายุ

[ ] 1. 60 - 69 ปี

[ ] 2. 70 - 79 ปี

[ ] 3. 80 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

[ ] 1. ประถมศึกษา

[ ] 2. มัธยมศึกษา/เทียบเท่า

[ ] 3. อนุปริญญา/เทียบเท่าขึ้นไป

4.อาชีพ

[ ] 1. เกษตรกรรม

[ ] 2. รับจ้าง/ลูกจ้าง

[ ] 3. ค้าขาย/อาชีพส่วนตัว

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องคำตอบทางขวามือ ของแต่ละข้อ ที่ตรงกับที่ท่านได้รับ ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด และให้ตอบครบทุกข้อ

ตัวอย่าง

ข้อที่	ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
	ท่านมีความพึงพอใจในข้อต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด					
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1.	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม	/				
2.	เจ้าหน้าที่อัธยาศัยดีคอยซักถามเป็นกันเองอยู่เสมอ		/			

อธิบาย

ตัวอย่างข้อ 1 แสดงว่าท่านมีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด

ตัวอย่างข้อ 2 แสดงว่าท่านมีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่อัธยาศัยดีคอยซักถามเป็นกันเองอยู่เสมอ อยู่ในระดับมาก

ข้อ	ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม					
2.	เจ้าหน้าที่มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี					
3.	เจ้าหน้าที่อัธยาศัยดีคอยซักถามเป็นกันเอง					
4.	เจ้าหน้าที่มีความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง					
5.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ดีเมื่อมีข้อซักถาม					
6.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในสิ่งที่เป็นประโยชน์					
7.	เจ้าหน้าที่มีความโปร่งใสและซื่อสัตย์สุจริต					
8.	เจ้าหน้าที่มีความพร้อมอยู่เสมอในขณะให้บริการ					
9.	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในขณะการให้บริการ					
10.	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ					
ด้านขั้นตอนในการให้บริการ						
11	ขั้นตอนการตรวจสอบขอขึ้นทะเบียนรวดเร็ว					
12	ขั้นตอนการจัดทำเอกสารรวดเร็วไม่ยุ่งยาก					
13	ขั้นตอนการยื่นขอขึ้นทะเบียนสะดวกรวดเร็ว					
14	ขั้นตอนการตอบรับเอกสารที่ยื่นขอรวดเร็ว					
15	ขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพสะดวกรวดเร็ว					
16	ขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพมีความทันสมัย					
17	ขั้นตอนการฝากจ่ายผ่านตัวแทนรวดเร็ว					
ด้านการอำนวยความสะดวก						
18	ประชาสัมพันธ์ให้ทราบในการขอขึ้นทะเบียนทุกปี					
19	จัดเจ้าหน้าที่ให้บริการนอกสถานที่ในแต่ละหมู่บ้าน					
20	ติดตามแจ้งผ่านผู้นำสำหรับผู้ผ่านเกณฑ์ให้มาขึ้นทะเบียน					
21	เตรียมเอกสารเครื่องเขียนสำหรับผู้มาขอขึ้นทะเบียน					

ข้อ	ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
22	ประชาสัมพันธ์ให้ทราบทุกครั้งเมื่อมีการจ่ายเบี้ยยังชีพ					
23	การจ่ายเบี้ยยังชีพโดยการโอนผ่านเข้าบัญชีธนาคาร					
24	การจ่ายเบี้ยยังชีพผ่านตัวแทนสำหรับผู้ไม่มีบัญชีธนาคาร					
25	จ่ายเบี้ยยังชีพฝากผู้นำหมู่บ้านสำหรับผู้ไม่มีบัญชีธนาคาร					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

เพื่อให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ขอความกรุณาเขียนข้อเสนอแนะเพิ่มทั้งสามด้าน

1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

2) ด้านขั้นตอน/ความรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

3) ด้านการอำนวยความสะดวก

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความร่วมมือ





ภาคผนวก ฉ
แบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

แบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม
เรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ข้อ	ผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวมของคะแนน ($\sum X$)	$IOC = \frac{\sum x}{N}$	หมายเหตุ
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
2	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
3	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
4	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
5	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
6	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
7	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
8	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
9	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
10	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
2) ด้านขั้นตอน/ความรวดเร็ว						
11	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
12	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
13	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
14	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
15	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
16	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
17	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
3) ด้านการอำนวยความสะดวก						
18	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
19	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
20	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
21	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้

22	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
23	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
24	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
25	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้

ภาคผนวก ช
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

****** Method 1 (space saver) will be used for this analysis ******

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

ข้อที่	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ข้อที่1	80.1203	50.1453	.8202	.9610
ข้อที่2	80.0606	52.1837	.9603	.9614
ข้อที่3	80.1515	52.5076	.8411	.9612
ข้อที่4	80.0909	50.1477	.8332	.9611
ข้อที่5	79.8788	48.6723	.6769	.9614
ข้อที่6	70.0000	48.4375	.7539	.9617
ข้อที่7	79.8485	48.2576	.6830	.9626
ข้อที่8	79.9696	45.8712	.8960	.9619
ข้อที่9	70.1233	47.2917	.8506	.9614
ข้อที่10	70.5431	46.1042	.8466	.9612
ข้อที่11	70.3969	45.0587	.8760	.9629
ข้อที่12	70.1818	46.8409	.6767	.9624
ข้อที่13	70.6727	46.6420	.8963	.9626
ข้อที่14	70.5424	46.3144	.6764	.9625
ข้อที่15	70.5818	47.2159	.7513	.9619
ข้อที่16	79.6091	46.3977	.6978	.9613
ข้อที่17	79.6091	45.5852	.7407	.9610
ข้อที่18	70.5909	47.1477	.7332	.9610
ข้อที่19	79.5788	46.6723	.6769	.9626
ข้อที่20	70.1230	45.4375	.7539	.9617
ข้อที่21	79.1485	47.2576	.9630	.9616
ข้อที่22	79.1296	46.8712	.8960	.9619

ข้อที่	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ข้อที่23	70.0303	47.1553	.7202	.9613
ข้อที่24	70.0606	46.1837	.9603	.9617
ข้อที่25	70.0303	47.1553	.7202	.9613

Reliability Coefficients N of Cases = 30 N of Items =25 Alpha = .9622

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ สกุล : นายพงษ์พัฒน์ เหมราช

วัน เดือน ปีเกิด : 10 มิถุนายน 2539

ที่อยู่ : บ้านเลขที่ 35 บ้านหนองมันปลา หมู่ที่ 16
ตำบลนาจะหลวย อำเภอนาจะหลวย จังหวัดอุบลราชธานี
34280

ที่อยู่ปัจจุบัน : 21/1 (ราชการดำเนิน) ถนนราชการดำเนิน ซอยอาวรณ์
ตำบลในเมือง อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด 45000

ตำแหน่ง : Associate Price Integrity

E-mail : Phongpat2048@gmail.com

Tel : 0616499883

ID Line : Hemmrart123307

สถานที่ทำงานปัจจุบัน **บริษัทเอกชัย ดิสทริบิวชั่นซิสเทม จำกัด (โลตัสสาขา ร้อยเอ็ด)**

การศึกษา : ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.)
สาขาวิชา ดนตรีและการแสดงพื้นบ้านอีสาน
วิทยาลัยนาฏศิลปร้อยเอ็ด สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์
กระทรวงวัฒนธรรม
ปีที่จบการศึกษา 2563