ความพึงพอใจต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอพลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์

Satisfaction with the service of the elderly pension Samrong Subdistrict Administrative Organization Phlapphlachai District Buriram Province

นุติพงษ์ ทะวาผักแว่น, วศินี เพชรโต, อารีรัตน์ ภักดีนรินทร์, ธนพัฒน์ จงมีสุข และ สถาพร วิชัยรัมย์*
Nutiphong Thawaphakwaen, Wasinee Phetto, Arerat Phakdenarin
Thanapat Jongmeesuk and Sathaporn Wichairam*
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University, Thailand
Corresponding author e-mail: pj8989@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์ 1)เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบล 2)เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบล 3) เป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงในการให้บริการเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งศึกษาในพื้นที่ตำบลสำโรง อำเภอพลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์ กลุ่มตัวอย่างได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 268 คนโดยใช้กำหนดการตามสูตรทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามโดยแบบสอบถามที่ประกอบด้วย 3 ลักษณะ คือ คำถามแบบตรวจสอบรายการแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับและแบบปลายเปิดมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.888 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มโดยการทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F-test) ผลการวิจัยพบว่าการศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุในในองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้านโดยเรียงจากด้านที่มีค่ามากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการความพึงพอใจในระบบหรือขั้นตอนการเบิกจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ด้านความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุในการเข้ารับบริการ ผลการเปรียบเทียบการศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง จำแนกตามคุณลักษณะของประชากรคือ เพศ อายุ อาชีพ รายได้และสถานภาพการอยู่อาศัยโดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนข้อเสนอแนะจากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุพบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอพลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ควรให้ความช่วยเหลือในด้านการรับส่ง การไปเบิกจ่ายเงินสำหรับผู้สูงอายุที่ไม่มีรถเพื่อเข้าไปเบิก-ถอน เงินในตัวเมือง หรือต้องการให้หมู่บ้านของตนสามารถมีตู้ ATM เพื่อเบิกจ่ายเงินได้สะดวก ควรช่วยเหลือในด้านการติดต่อสื่อสาร กระจายข่าวให้กับผู้สูงอายุอยู่เสมอ หรือการอำนวยความสะดวกให้กับผู้สูงอายุที่ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารนั้นได้

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, การบริการ, เบี้ยยังชีพ, ผู้สูงอายุ

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the satisfaction of the elderly towards the provision of subsistence allowance of Samrong Subdistrict Administrative Organization. 2) to compare the satisfaction of the elderly towards the provision of subsistence allowance of Samrong Subdistrict Administrative Organization.3) It is a policy suggestion for the development and improvement of the subsistence allowance service of the Samrong Subdistrict Administrative Organization, Phlapphlachai District Buriram Province There are all 3 aspects, namely the satisfaction of the service of the staff. In terms of facilities for the elderly to receive services and satisfaction in the system or process of disbursement of the elderly's pension, the sample size of 268 people using the schedule according to the Taro Yamane formula. using the village as a criterion The instrument used in this research was a questionnaire which consisted of 3 types of questionnaires, namely checklist questions, a 5-level estimation scale and an open-ended questionnaire with a confidence value of 0.888. mean and standard deviation, and two groups of samples were compared by t-test and one-way analysis of variance (F-test). Service provision for the elderly in Samrong Subdistrict Administrative Organization The overall picture was at a high level in all aspects, ranked from highest to lowest value as follows: Satisfaction in the system or process of disbursement of the elderly pension. The satisfaction of the service of the staff and the facilities for the elderly to receive the service The results of a comparison study on the satisfaction of the elderly towards the provision of subsistence allowance of Samrong Subdistrict Administrative Organization Classified according to the characteristics of the population i.e. sex, age, occupation, income and living status as a whole and in each aspect were not different. As for the recommendations from the interviews with the elderly, it was found that Samrong Subdistrict Administrative Organization Phlapphlachai District Buriram Province Should provide assistance in receiving - sending. disbursement of money for the elderly who do not have a car to withdraw withdraw money in the city or want their village to have an ATM machine to withdraw money conveniently should help in communication Always spread the news to the elderly. or facilitating the elderly who cannot access that information.

Keywords: Satisfaction , Service , Pension , Elderly

บทนำ

กลุ่มผู้สูงอายุเป็นประชากรกลุ่มหนึ่งที่อยู่ในสังคมไทยที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วเป็นอันดับแรกซึ่งมากกว่าจำนวนอัตราการเกิดของเด็กในปัจจุบัน ทำให้เกิดปัญหาตามมาอย่างมากมาย โดยผู้สูงอายุที่มีอายุเพิ่มมากขึ้นนั้นไม่สามารถที่จะประกอบอาชีพได้ เนื่องจากอายุที่เพิ่มสูงขึ้น และการไม่ได้รับการศึกษาที่ดี ผู้สูงอายุจึงไม่มีความรู้ที่เพียงพอในการประกอบอาชีพอื่นที่สามารถเลี้ยงตนเองได้ ทำให้เกิดปัญหาต่างๆตามมา เช่น ปัญหาความยากจน ปัญหาการขาดรายได้ ซึ่งปัจจัยที่เป็นปัญหากับผู้สูงอายุนั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับแค่เรื่องการขาดรายได้และการขาดการศึกษาเท่านั้น แต่เป็นผลที่เกิจากการที่ครอบครัวผู้สูงอายุทิ้งให้ตัวผู้สูงอายุอยู่เพียงลำพังไม่มีผู้ดูแล หรือบุคคลในครอบครัวได้เสียชีวิตจึงทำให้ผู้สูงอายุนั้นอยู่เพียงลำพังโดยไม่มีการช่วยเหลือใดๆ รัฐบาลเล็งเห็นปัญหาและความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้น รัฐจึงต้องแก้ไขปัญหา นี้โดยตรงเพื่อให้ประชากรกลุ่มผู้สูงอายุสามารถใช้ชีวิตที่ดีขึ้นโดยผ่านโยบายของรัฐ นั้นคือ เบี้ยยังชีพ รัฐบาลต่างให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหาและเยียวยา เพราะผู้สูงอายุไม่สามารถที่จะประกอบอาชีพได้และไม่สามารถสร้างรายได้ของตน ประกอบกับปัญหาที่เกิดขึ้นต่างๆจะส่งผลกระทบให้เกิดความเหลื่อมล่ำของสังคมในปัจจุบัน ทำให้เห็นภาพรวมไปถึงปัญหาในเรื่องของการทอดทิ้งผู้สูงอายุให้อยู่บ้านเพียงลำพัง และการที่บุคคลที่เป็นคนสำคัญในครอบครัวของผู้สูงอายุนั้นเสียชีวิตลงเป็นผลให้ผู้สูงอายุเหล่านี้ต้องอาศัยอยู่คนเดียว ซึ่งในสังคมปัจจุบันรัฐต้องการให้ประชากรทุกหมู่เหล่าเข้าถึงโอกาสอย่างเท่าเทียมกันภายใต้การไม่เท่าเทียมกันของสภาพสังคมที่เกิดความเหลื่อมล้ำสูงโดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุที่ไม่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีและไม่ทันต่อข่าวสารของรัฐบาลที่จัดสรรออกมาในรูปแบบต่าง ๆ และประกอบกับปัญหาของครอบครัวในเรื่องของการย้ายที่ทำงานของบุตรที่ส่งผลให้ผู้สูงอายุนั้นอยู่เพียงลำพังไม่มีบุคคลในการช่วยเหลือและดูแลผู้สูงอายุดังนั้นรัฐบาลจึงต้องเล็งเห็นปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อเป็นสิ่งจำเป็นที่ภาครัฐต้องตระหนักและเข้ามาให้ความช่วยเหลือ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนกลุ่มผู้สูงอายุให้ดียิ่งขึ้น โดยนโยบายที่รัฐได้จัดทำ นั่นก็คือ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ หรือสวัสดิการผู้สูงอายุ ซึ่งจะสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มีบทบัญญัติที่บรรจุหลักการให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุไว้ในหมวด 3 สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย มาตรา 40 บุคคลย่อมมีสิทธิในกระบวนการยุติธรรม ข้อ (6) เด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ หรือผู้พิการหรือทุพพลภาพ ย่อมมีสิทธิได้รับความคุ้มครอง ในการดำเนินกระบวนพิจารณาคดีอย่างเหมาะสม และย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติที่เหมาะสมในคดี ที่เกี่ยวกับความรุนแรงทางเพศ และในหมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ มาตรา 53 บุคคลซึ่งมีอายุเกินหกสิบปีบริบูรณ์และไม่มีรายได้เพียงพอแก่การยังชีพ มีสิทธิได้รับสวัสดิการ สิ่งอำนวยความสะดวก อันเป็นสาธารณะอย่างสมศักดิ์ศรี และความช่วยเหลือที่เหมาะสมจากรัฐ มาตรา 80 รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านสังคม การสาธารณสุขการศึกษา และวัฒนธรรม ในข้อ (1) คุ้มครองและพัฒนาเด็กและเยาวชน สนับสนุนการอบรมเลี้ยงดู และให้การศึกษาปฐมวัย ส่งเสริมความเสมอภาคของหญิงและชาย เสริมสร้างและพัฒนาความเป็นปึกแผ่นของสถาบันครอบครัวและชุมชน รวมทั้งต้องสงเคราะห์และจัดสวัสดิการให้แก่ผู้สูงอายุ ผู้ยากไร้ ผู้พิการ หรือทุพพลภาพ และผู้อยู่ในสภาวะยากลำบาก ให้มีคุณภาพชีวิต ที่ดี

ขึ้นและพึ่งพาตนเองได้ และมาตรา 84 รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านเศรษฐกิจ ในข้อ (4) จัดให้มีการออมเพื่อการดำรงชีพในยามชราแก่ประชาชนและเจ้าหน้าที่ของรัฐอย่างทั่วถึง (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2556) ปัญหาและความสำคัญดังกล่าคณะผู้วิจัยในฐานะนักศึกษาสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์จึงมีความสนใจในการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การจัดการบริการและการให้ความสะดวกต่อผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอพลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อทราบถึงความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการในด้านต่างๆ และนำผลของการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงแก้ไขในด้านการจัดบริการสวัสดิการของรัฐต่อกลุ่มผู้สูงอายุเพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการของภาครัฐต่อผู้สูงอายุในด้านการจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้ตรงกับความต้องการและความพึงพอใจของผู้สูงอายุในองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอพลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1.เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอพลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์

2.เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอพลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์

3.เป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงในการให้บริการเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอพลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์

ขอบเขตของการวิจัย

1.ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอพลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้สูงอายุในองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรงอำเภอพลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ที่ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน 813 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง จำนวน 268 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางขิงท่าโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane)

3.ตัวแปรที่ศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจต่อการจัดการบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอพลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยบูรณาการจาก จตุพร ตันเส้า (2551: 59-60) ศิริรัตน์ กิ้มขู่ (2550: 35-36) นลินี โล่ชิงชัยฤทธิ์ (2549: 76-82) โดยตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา 3 ด้าน คือ

1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ

3.ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงินพบว่าผู้สูงอายุรู้สึกพอใจองค์การบริหารส่วนตำบล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ความพึงพอใจผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอพลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ทั้ง 4 ด้าน ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าของ ลิเคิร์ต (Lilkert Scale) ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด (Open End Form) เกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะแนวทางการดำเนินงานความต้องการอื่นๆ เพื่อเพิ่มเติมนอกเหนือจากคำถามในตอนที่ 2

การเก็บรวบรวมข้อมูล ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามขั้นตอน ดังนี้

1.ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลจากประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอพลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมีการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการเก็บข้อมูลตอบแบบสอบถาม และให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ทำแบบสอบถามอย่างอิสระ

2.จากการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามจำนวน 268 ชุด มีแบบสอบถามมีความสมบูณ์ได้ทั้งหมด 268 คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการดังนี้

1.การศึกษาสถานภาพของกลุ่มตัวอย่างวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่หาค่าร้อยละ (Percentage)

2.การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอพลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์จำนวน วิเคราะห์ด้วยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยแยกเป็นรายข้อ รายด้านและโดยภาพรวม (บุญชม ศรีสะอาด 2554:209)

3.วิเคราะห์โดยตีความในรูปของการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) หรือตีความสร้างข้อมูลสรุปแบบอุปมาน (Inductive Method) คือ พิจารณาความเหมือนกัน ความต่างกัน และความสัมพันธ์กันมาหาข้อสรุปแล้วบรรยายวิเคราะห์เป็นความเรียง

ผลการวิจัย

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุในด้านต่าง ๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอพลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์ คณะผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในด้านต่าง ๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอพลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก ด้านที่ได้ค่าเฉลี่ยมากสุด คือ ด้านการความพึงพอใจในระบบหรือขั้นตอนการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในด้านต่าง ๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอพลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีเพศต่างกัน โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในด้านต่าง ๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอพลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีอายุต่างกัน โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในด้านต่าง ๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอพลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีอาชีพต่างกัน โดยภาพรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับวามพึงพอใจของผู้สูงอายุในด้านต่าง ๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอพลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน โดยภาพรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในด้านต่าง ๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอพลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีสถานะการอยู่อาศัยที่ต่างกัน โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอพลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ต้องการให้เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็วเป็นไปตามลำดับอย่างเสมอภาค และมีความสุภาพหากกรณีที่ผู้สูงอายุเป็นบุคคลที่ไม่สามารถสื่อสารได้ชัดเจนแล้ว

2.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอพลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้สูงอายุต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกในการเบิกจ่ายเงินได้อย่างสะดวกรวดรวดเร็ว เช่น การติดตั้งตู้ ATM ไว้ใกล้แหล่งชุมชน หรือการจัดบริการจ่ายเงินสวัสดิการเบี้ยยังชีพให้กับบุคคลที่ไม่สามารถที่จะเดินทางไปเบิกถอนเองได้

3.ด้านกระบวนการขั้นตอน ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอพลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้สูงอายุต้องการการแจ้งข่าวสารอย่างชัดเจน มีบริการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง รวดเร็วและเข้าใจง่าย

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอพลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการขั้นตอน คณะผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1.จากผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าความพึงพอใจของผู้สูงอายุในองค์กรบริหารส่วนตำบลสำโรง ผู้สูงอายุย่อมมีความพึงพอใจในการจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในการให้บริการที่รวดเร็ว มีขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงินที่เหมาะสม และในส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุที่ต้องได้รับความปลอดภัยในการเข้ารับบริการ ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลงานวิจัย จิราวรรณไชย ทองศรี (2556 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุ ในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง โดยรวมอยู่ในระดับมาก คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุตามลำดับ 2) ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง จำแนกตามหมู่บ้านพบว่าผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 05

2. เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอภิปรายได้ดังนี้

2.1 จากการผลการวิจัย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าความพึงพอใจของผู้สูงอายุเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับสวัสดิการเบี้ยผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ในเรื่องของการบริการที่มุ่นเน้นการแจกจ่ายเบี้ยยังชีพตรงตามเวลาที่กำหนด การให้บริการดูแลที่ดีขึ้น และการบริการอย่างรวดเร็วเป็นตามขั้นตอน รวมไปถึงเจ้าหน้าที่ต้องมีความเต็มใจที่จะปรึกษาที่ดีกับผู้เข้ามารับบริการ ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลงานวิจัย ฤทธิ์เดช ภูจีรัง (2558 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลโนนดินแดง อำเภอโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการวิจัยพบว่า 1) ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลโนนดินแดง อำเภอโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ด้าน คือด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน 2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของ

ประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลโนนดินแดง อำเภอโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีเพศ และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่แตกต่างกัน โดยรวม ไม่แตกต่างกัน 3) ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการค้านสวัสดิการสังคมเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบล โนนดินแดง อำเภอโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์ ได้แก่ ควรเพิ่มคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุให้เป็นไปตามที่ระเบียบกำหนดไว้ ควรเร่งแก้ไขปัญหาให้ผู้สูงอายุให้รวดเร็วยิ่งขึ้นกว่าเดิม ควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ ควรมีการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอย่างเป็นประจำ และควรมีการสำรวจจำนวนผู้งงอายุอย่างต่อเนื่อง

2.2 จากการผลการวิจัย พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ โดยภาพรวมอยู่ระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าความพึงพอใจของผู้สูงอายุเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับสวัสดิการเบี้ยผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ในเรื่องของสถานที่ให้บริการมีคุณภาพ เหมาะสม สามารถเดินทางได้สะดวก และมีความปลอดภัย ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลงานวิจัย กมลชนก เบญจภูมริน (2556 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม” ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา อำเภอบางคน จังหวัดสมุทรสงคราม ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก โดยผู้สูงอายุมีความพึงพอใจ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากกว่าด้านอื่น ๆ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และพบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนในการให้บริการ น้อยกว่าด้านอื่น ๆ สำหรับผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการและด้านขั้นตอนในการให้บริการ แตกต่างกัน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ในขณะที่ปัจจัยอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการ ด้านขั้นตอนในการให้บริการ แตกต่างกัน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

2.3 จากการผลการวิจัย พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนโดยภาพรวมอยู่ระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าความพึงพอใจของผู้สูงอายุเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับสวัสดิการเบี้ยผู้สูงอ ายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ในเรื่องของการจัดระบบการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ ตรวจสอบได้ การจัดการการโอนเงินเข้าบัญชีแบบตรงเวลาทุกครั้ง และความต้องการในเรื่องของการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพ (เงินสด) มากกว่าการใช้วิธีการโอนเงินแบบ ATM ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลงานวิจัย นันท์ภาอร อุ่นชิน (2555 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนากระบวนการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ (1) กระบวนการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแต่ละด้าน พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบล คูเมือง มีการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้สูงอายุและเตรียมแบบฟอร์มการลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุไว้พร้อมกันนี้ได้มีการประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ณ ที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน ทุกหมู่บ้าน รวมไปถึงด้านการประกาศรายชื่อผู้สิ้นสุดการไห้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ อย่างน้อย 15 วัน และได้จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ 2 วิธี คือ แบบเงินสดและโอนเข้าบัญชี อยู่ในระดับมาก (2) สภาพการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในภาพรวม ด้านผู้รับเงินสงเคราะห์เพื่อ การยังชีพผู้สูงอายุ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และด้านระเบียบข้อปฏิบัติในการดำเนินการง่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอยู่ในระดับมาก

ส่วนด้านกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง (3) สภาพปัญหาการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในภาพรวมอยู่ในระดับมากและด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านระเบียบข้อปฏิบัติในการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุด้าน กระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก (4) แนวทางการพัฒนากระบวนการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และด้านบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้บริการด้วยความเต็มใจอยู่ในระดับมาก ประชาชนมีส่วนร่วมในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เมื่อประสบปัญหาในการดำเนินงานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เข้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือ แก้ไขปัญหาจนสำเร็จอุล่วงด้วยดี

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุในองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอพลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์

3.1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุในองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอพลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์ มีเพศ อายุ อาชีพ ราย และสถานการณ์อยู่อาศัย ได้โดยภาพรวม แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลงานวิจัย ทัศนีย์ สุวดิษฐ์ (2554 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ศึกษากรณีเทศบาลตำบลเจ้าพระยา สุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุมีระดับความคิดเห็นที่เป็นความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีระดับความคิดเห็นที่เป็นความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา โดยด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค เจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม ซื่อสัตย์ สุจริต และไม่เรียกร้องผลประโยชน์ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีการติดตามเอาใจใส่หลังรับบริการอยู่เสมอ และด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา ขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการสะดวกรวดเร็ว และไม่ยุ่งยาก โดยมีข้อเสนอแนะด้านการให้บริการนอกสถานที่ โดยจัดให้มีหน่วยงานบริการเคลื่อนที่ไป ตามตำบลต่างๆ ให้ครบทั้ง 5 ตำบล สลับสับเปลี่ยนหมุนเวียนกันไป หรือจัดเจ้าหน้าที่ออกให้บริการตามหมู่บ้านต่างๆ ภายในเขตเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ ที่มีผู้สูงอายุอยู่ในตำบลนั้นๆ เพื่อผู้สูงอายุจะได้รับการบริการอย่างทั่วถึง สะดวกและรวดเร็วในการติดต่อราชการ และควรพัฒนาศักยภาพการให้บริการของบุคลากร ให้เป็นมืออาชีพด้านการบริการ โดยให้มีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง และมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ พบว่าผู้สูงอายุที่มี เพศ อายุ รายได้ อาชีพ และเขตที่อยู่อาศัยต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยใช้เทคนิคการสัมภาษณ์เกี่ยวกับต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอพลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์ จึงนำมาอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอพลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ในประเด็นสำคัญ ๆ หลายอย่าง คือ พัฒนาการให้บริการให้ทันต่อบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งในระดับ มหภาค และจุลภาค และประเด็นที่ทางหน่วยงานควรให้ความสำคัญนั่นก็ คือ การพัฒนาบุคลากรอย่างไร ให้มีทักษะที่สามารถตอบสนองกับความต้องการของ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการได้เป็นอย่างดี และมีความรวดเร็วในการให้บริการ เพื่อไม่ให้ผู้สูงอายุที่เข้ามาใช้บริการต้องรอนานจนเกินไปและเพื่อสร้างความประทับใจให้กับที่ผู้ที่มาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อาศยา โชติพานิช (2549) กล่าวว่า การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ส่งผลดีกับองค์กร

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอพลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งมีประเด็นเกี่ยวกับการพัฒนาการอำนวยความสะดวกให้สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการได้ เช่น การจัดให้มีเก้าอี้วิลแชร์ให้แก่ผู้สูงอายุที่เข้ามา ใช้บริการ, การมีน้ำดื่มบริการ, การมีห้องแอร์หรือสถานที่ให้ความร่มรื่นแก่ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ เป็นต้น ทั้งนี้ก็เพื่อที่จะไม่ให้ผู้อายุที่มาใช้บริการต้องเกิดความลำบาก เพราะผู้สูงอายูเป็นกลุ่มบุคคล ที่สังคมต่างให้คุณค่าและให้ความสำคัญ ดังนั้นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการจึงต้องให้การอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุที่เข้ามาใช้บริการอย่างดีที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พจนาณุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2554) กล่าวว่า อำนวย คือ ให้หรือให้การสนับสนุน (แปลงมาจาก อวย) และสะดวก คือ คล่อง, ไม่ติดขัด, เช่น ทางสะดวก, การเดินทางสมัยนี้สะดวกกว่าสมัยก่อน เป็นต้น จึงอนุมานได้ว่า การอำนวยความสะดวก คือ การให้หรือการสนับสนุน เพื่อให้การดำเนินงานต่างๆ เกิดความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น

ด้านกระบวนการขั้นตอน ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอพลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์ การพัฒนาเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนการแจกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ในส่วนนี้มีการปรับเปลี่ยนวิธีดำเนินงานไปอย่างมากจากการที่ให้เจ้าเดินแจกจ่ายตามบ้านต่างๆ มาเป็นการโอนเงินเข้าบัญชีแทน ซึ่งสร้างความสะดวกสบายแก่ผู้สูงอายุ ทั้งยังสามารถตรวจสอบที่ไปที่มาของเงินได้อีกด้วย แต่ในทางกลับกันก็สร้างความลำบากให้แก่กลุ่มผู้สูงอายุบางกลุ่มที่ไม่มี ตู้ ATM อยู่ใกล้บ้าน ดังนั้นจึงต้องมีตัวแทนที่ทำหน้าที่เบิกจ่ายเงินแทนกลุ่มผู้สูงอายุที่ไม่สามารถไปเบิกเงินได้ด้วยตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สุทธิ ภาษีผล (2554) กล่าวว่า กระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คือ กระบวนการที่สร้างระบบและบริการที่มีมาตรฐาน เป็นที่ยอมรับ เป็นไปตามข้อกำหนดของผู้ที่มาใช้บริการ สามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ที่มาใช้บริการได้ และเป็นการเชื่อมโยงกิจกรรม หรือขั้นตอนหลาย ๆ ขั้นตอนเข้าด้วยกัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ โดยให้ใช้ทรัพยากรคุ้มค่าที่สุด มีข้อเสียเกิดขึ้นน้อยที่สุดหรือไม่มีเลย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอพลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ควรให้ความช่วยเหลือในด้านการรับ-ส่ง การไปเบิกจ่ายเงินสำหรับผู้สูงอายุที่ไม่มีรถเพื่อเข้าไปเบิก-ถอน เงินในตัวเมือง หรือต้องการให้หมู่บ้านของตนสามารถมีตู้ ATM เพื่อเบิกจ่ายเงินได้สะดวก

1.2 องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอพลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ควรช่วยเหลือในด้านการติดต่อสื่อสาร กระจายข่าวให้กับผู้สูงอายุอยู่เสมอ หรือการอำนวยความสะดวกให้กับผู้สูงอายุที่ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารนั้นได้

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาวิจัยถึงวิธีการหรือรูปแบบต่างๆ ที่เหมาะสมกับวิธีการเบิกจ่ายเงินแก่ผู้สูงอายุให้มีความสะดวกและรวดเร็วที่สุด เช่น การจัดรถรับ-ส่ง แก่ผู้สูงอายุ หรือการอำนวยความสะดวกในการส่งมอบเงินเยียวยาแก่ผู้สูงอายุที่ไม่สามารถไปรับเงินเองได้

2.2 ควรศึกษาศักยภาพของผู้สูงอายุในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารสำหรับสวัสดิการ เบี้ยยังชีพและศักยภาพที่สามารถเข้าถึงระบบการเบิกจ่ายเงินเบี้ยยังชีพแบบโอนจ่าย (ATM)

เอกสารอ้างอิง

กมลชนก เบญจกุมริน. (2553). *ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม.* สมุทรสงคราม : มหาวิทยาลัยราชภัฏสมุทรสงคราม.

กรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (ม.ป.ป.). การดำเนินงานด้านผู้สูงอายุของประเทศไทย ตามแผนปฏิบัติการระหว่างประเทศมาดริดว่าด้วยเรื่องผู้สูงอายุ พ.ศ 2545 - พ.ศ 2559. *ออนไลน์.* สืบค้นเมื่อ 20 มีนาคม 2563. แหล่งที่มา: http://www.dop.go.th/

จตุพร ตันเส้า. (2551). *การจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอแม่วาง อำเภอเชียงใหม่.* ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

จิราวรรณ ไชยทองศรี. (2556). *ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริการส่วนตำบลหนองหวาง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสิทธุ์* . มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

ทัศนีย์ สุวดิษฐ์. (2554). *ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ศึกษากรณีเทศบาลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี.* ชลบุรี : สาขาวิชารัฐประศาสนศาตรมหาบัณฑิต (การบริหารทั่วไป).

นลินี โลห์ชิงชัยฤทธิ์. (2549). *การประเมินผลการดำเนินงานสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ กรณีศึกษา : เทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่.* เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

นันท์ภาอร อุ่นซิม. (2556). *แนวทางการพัฒนากระบวนการจ่ายเบี้ยยังชีพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี.* อุบลราชธานี: รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.

บุญชม ศรีสะอาด. (2554). *การวิจัยเบื้องต้น.* (พิมพ์ครั้งที่9). กรุงเทพฯ: บริษัทสุวีริยาสาส์น จำกัด.

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2554). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน.* กรุงเทพ : พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน.

ฤทธิเดช ภูจีรัง. (2558). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลโนนดินแดง อำเภอโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์.* มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

ศิริรัตน์ กิ้มขู่. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตะโละไกรทอง อำเภอไม้แก่น จังหวัดปัตตานี ที่มีต่อการบริหารงานด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ.* ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สุทธิ ภาษีผล. (2555). *องค์ประกอบแสดงความสำเร็จของโครงการ.* CPAC NEW.

อาศยา โชติพานิช. (2549). *การบริการที่ดี.* กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.