

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
เทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี*
Satisfaction of the Elderly in Using the Service of the Old Age Living
Allowance, Chaophrayasurasak City Municipality,
Sriracha District, Chonburi Province



¹สุภัทรา เก้าประดิษฐ์ ทรัพย์ชุกุล และ ทินมณี การะกิจ
¹Supatra Kaopradit Supchukul and Thinmanee Karakit
มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University, Thailand.
¹Corresponding Author's Email: Supatraks@buu.ac.th

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของการใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้ สถานภาพ และการศึกษา มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุจำนวน 376 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวม ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยรวมมีอยู่ในระดับมากที่สุด หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 4.64$) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา ($\bar{X} = 4.57$) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 4.47$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.46$) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.39$) ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ พบว่า ผู้สูงอายุที่มี เพศ อาชีพ รายได้ สถานภาพ การศึกษา แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ; เบี้ยยังชีพ; ผู้สูงอายุ

Abstract

The objectives of this quantitative research were: 1) to study the level of satisfaction of the elderly in using the elderly living allowance's service at Chaophrayasurasak City Municipality, Sriracha District, Chonburi Province 2) To compare the satisfaction of using the

*Received September 16, 2023; Revised November 13, 2023; Accepted November 24, 2023

elderly living allowance services of Chaophrayasurasak City Municipality, Sriracha District, Chonburi Province, classified by gender, age, occupation, income, status, and education. There were 376 elderly samples. The tools used in the collection were questionnaires. Statistics used to analyze the data were using frequency distributions, percentage values, mean values and standard deviations. t-test and one-way analysis of variance (ANOVA).

The results of the study showed that the overall level of satisfaction in the use of the old age living allowance service of Chaophrayasurasak City Municipality, Sriracha District, Chonburi Province is at the highest level. If considering each aspect, it was found that the aspect that the elderly were most satisfied with was the aspect of equal service ($\bar{X} = 4.64$), followed by timely service ($\bar{X} = 4.57$), progressive service ($\bar{X} = 4.47$), continuous service ($\bar{X} = 4.46$), and adequate service ($\bar{X} = 4.39$) respectively, when comparing the satisfaction of the elderly with the service, it was found that gender, occupation, income, educational status were significantly different at the 0.05 level.

Keywords: Satisfaction; Living Allowance; The Elderly

บทนำ

สังคมไทยในปัจจุบัน นับวันจะมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของสังคม ครอบครัวเป็นรูปแบบของครอบครัวเดี่ยวมากขึ้น ปัญหาที่ตามมา คือ ผู้สูงอายุถูกทอดทิ้งไร้การดูแลเป็นปัญหาสังคมที่รัฐยังไม่สามารถแก้ไขให้แก่ผู้สูงอายุเหล่านั้นได้อย่างทั่วถึง ด้วยจำนวนผู้สูงอายุที่เพิ่มมากขึ้นทุกปี เนื่องจากอัตราเกิดลดต่ำลงและผู้คนมีชีวิตยืนยาวขึ้น แม้ในขณะนี้รัฐบาลจะมีหน่วยงานที่ให้ความดูแลผู้สูงอายุให้สามารถเลี้ยงดูตนเองได้ แต่ยังไม่ทั่วถึงและเป็นธรรมแก่ผู้สูงอายุเท่าที่ควร หากพิจารณาสถิติจำนวนผู้สูงอายุในประเทศไทยพบว่า มีผู้สูงอายุประมาณร้อยละ 20 ของประชากรทั้งหมด ทั้งนี้ ผู้สูงอายุของประเทศไทย ใน พ.ศ. 2565 มีจำนวนประมาณ 12,698,362 คน เป็นชายจำนวน 5,622,074 คน และหญิง 7,076,288 คน หากเทียบกับสัดส่วนผู้สูงอายุต่อคนวัยทำงาน คือ 1: 3.37 คน (Department of Older Person, 2023) ดังนั้นการเข้าสู่สังคมสูงอายุกระทบต่อการพัฒนาประเทศและการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศไทยในระยะยาว ทั้งประเด็นงบประมาณ เศรษฐกิจ และคุณภาพชีวิตของประชาชนโดยรวม ภาครัฐจึงได้มีการจัดทำนโยบายหลากหลายในการดูแลผู้สูงอายุให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข ซึ่งนโยบายที่สำคัญประการหนึ่งคือ โครงการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เป็นโครงการที่ช่วยเหลือด้านรายได้แก่ผู้สูงอายุที่มีรายได้ไม่เพียงพอที่ไม่สามารถประกอบอาชีพเลี้ยงตัวเองได้ ถือว่าเป็นอีกสวัสดิการขั้นพื้นฐานที่ภาครัฐจัดสรรไว้ให้กับผู้สูงอายุ

เบี้ยยังชีพสำหรับคนสูงอายุได้เริ่มขึ้นปี พ.ศ. 2535 โดยกรมประชาสงเคราะห์ ในรัฐบาลสมัย นายชวน หลีกภัย โดยจัดการให้กับผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ซึ่งเป็นการจัดสวัสดิการแก่สังคมผู้สูงอายุ หน่วยงานที่รับผิดชอบหลักคือ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงทางสังคมและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเปรียบเหมือนจุดเริ่มต้นสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และในปี พ.ศ. 2544 - 2545 มีนโยบายการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นของรัฐบาล ภารกิจการจ่ายเบี้ยยังชีพนี้จึงถูกจัดสรรให้เป็นหน้าที่ของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นและกรุงเทพมหานคร (Boonsit, 2020)

โดยรัฐธรรมนูญได้บัญญัติเรื่องสิทธิผู้สูงอายุไว้ในพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 ว่า ผู้สูงอายุต้องได้รับสิทธิในความช่วยเหลือจากหน่วยงานของรัฐทั้งนี้เป็นไปตามกฎหมายบัญญัติ ซึ่งในมาตรา 11 ของ

พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 กำหนดว่า ผู้สูงอายุมีสิทธิที่จะได้รับการคุ้มครอง การส่งเสริมและการสนับสนุนในด้านต่างๆ อีกทั้งหลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 และที่แก้ไข ตามกระทรวงที่บัญญัติเอาไว้ และได้กำหนดคุณสมบัติผู้ที่มีสิทธิหรือโอกาสในการรับเบี้ยยังชีพ ผู้มีสิทธิจะได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต้องเป็นผู้มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามดังต่อไปนี้ 1) มีสัญชาติไทย 2) มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามทะเบียนบ้าน 3) มีอายุหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไป ซึ่งได้ลงทะเบียน และยื่นคำขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 4) ไม่เป็นผู้ได้รับสวัสดิการหรือ สิทธิประโยชน์อื่นใดจากหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ ผู้รับเงินบำนาญ เบี้ยหวัด บำนาญพิเศษหรือเงินอื่นในลักษณะเดียวกัน (Department of Local Administration, 2009 as cited in Sangsuwon, 2015)

การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จะเป็นแบบขั้นบันไดตามช่วงอายุ โดยผู้สูงอายุจะได้รับเงินช่วยเหลือเป็นรายเดือนต่อเนื่องไปจนกว่าจะเสียชีวิต ซึ่งอายุ 60-69 ปี ได้รับ 600 บาท/เดือน อายุ 70-79 ปี ได้รับ 700 บาท/เดือน อายุ 80-89 ปี ได้รับ 800 บาท/เดือน และ อายุ 90 ปีขึ้นไป ได้รับ 1,000 บาท/เดือน และได้กำหนดวิธีการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ให้แก่ผู้มีสิทธิตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 ข้อ 13 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจ่ายเป็น เงินสด หรือโอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารในนามผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ หรือในนามบุคคลที่รับมอบอำนาจเป็นหนังสือจากผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นรายเดือน ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน ในการจ่ายเงินให้แก่ผู้รับมอบอำนาจต้องตรวจสอบจนแน่ใจว่าเป็นบุคคลเดียวกับผู้ที่ได้รับมอบอำนาจ และต้องได้รับการยืนยันว่าผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุยังมีชีวิตอยู่ ณ วันที่ 1 ของทุกเดือน การโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารให้เป็นไปตามที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด หรือตามที่ตกลงกันเป็นอย่างอื่น (Regulations of the Ministry of Interior regarding the criteria for paying living allowances for the elderly of Local government organization (Vol. 4) B.E. 2562, 2019) เงินที่ได้รับนั้นเพื่อเป็นเงินช่วยเหลือ และแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายการดำรงชีวิตในแต่ละเดือน โดยในแต่ละปีจะมีการเปิดให้ผู้ที่มีคุณสมบัติรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ รายใหม่มาลงทะเบียน

จากระเบียบดังกล่าว หน่วยงานหลักที่ดูแลการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชลบุรี มีการจัดระบบบริการเพื่อประชาชนในเขตท้องถิ่น หรือเขตที่ดูแลกองสวัสดิการสังคม และฝ่ายส่งเสริมสวัสดิการสังคม จะต้องมีการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ด้านการดำเนินการเรื่องบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เพื่อให้เงินสงเคราะห์ผู้สูงอายุตามแผนกระจาย เป็นการช่วยเหลือผู้สูงอายุที่ประสบปัญหาความเดือดร้อน ทุกข์ยาก ถูกทอดทิ้ง ตลอดจนมีฐานะยากไร้ขาดผู้อุปการะเลี้ยงดู การดำเนินงานด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ เทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรรคบุรี ได้ดำเนินงานไปตามระบบวิธีการตามที่กระทรวงมหาดไทยกำหนดงบประมาณได้รับการจัดสรรเป็นเงินอุดหนุนจากกรมส่งเสริม ซึ่งการทำงานที่ผ่านมาทางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็พยายามจะดูแลให้บริการอย่างเต็มที่ แต่ก็ยังประสบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน เช่น ปัญหาการได้รับเงินล่าช้า ผู้สูงอายุย้ายภูมิลำเนาโดยไม่มีการแจ้งเจ้าหน้าที่ในเขตนั้นจึงทำให้บริการล่าช้า หรือผู้สูงอายุเตรียมเอกสารในการยื่นไม่ครบ เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ การบริการล่าช้า การขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ บางส่วนขาดคุณสมบัติ มาไม่ทันช่วงเวลาที่เปิดให้ลงทะเบียน (รายใหม่ 1-30 เดือนพฤศจิกายน ของทุกปี ส่วนรายเก่าเดือนกันยายน - ตุลาคม) มาณอกเวลาทำการ การเบิกจ่ายยอดเงินไม่ตรงกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับส่วนกลาง การเข้าใช้ระบบข้อมูลสารสนเทศ การลงข้อมูล การแก้ไขข้อมูลของเจ้าหน้าที่ใช้งานได้ยาก มีช่วงเวลาในการเข้าใช้งานทำให้ล่าช้า ข้อมูลทะเบียนราษฎร์

การย้ายเข้า-ออก ไม่สามารถทราบข้อมูลได้ทันที จะทราบตอนเดือนกันยายน-ตุลาคม จะได้รับแจ้งเฉพาะกรณีเสียชีวิต ทำให้มีปัญหาเวลาสิ้นงบประมาณ ต้องมีการเรียกเก็บเงินคืน เพราะใช้ระบบโอนเงินเข้าบัญชีกรมบัญชีกลาง ไม่มีการแจ้งข้าราชการเกษียณอายุที่รับเงินบำนาญกับทางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเลยจ่ายเงินช้าซ้อน เป็นต้น (Techawattana, 2020) สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นปัญหาที่สะท้อนให้เห็นถึงความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ในด้านเบี้ยยังชีพ

ดังนั้น จากการศึกษางานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง ทำให้ผู้วิจัยเกิดความสนใจศึกษาเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรรคบุรี ความคิดเห็นของผู้รับบริการมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างมาก เพื่อจะนำผลที่ได้มาใช้ในการปรับปรุง แก้ไข พัฒนาการบริการของกองสวัสดิการสังคม และฝ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรรคบุรี ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมถึงนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงอายุภายในท้องถิ่น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของการใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชลบุรี โดยจำแนกตามเพศ อายุ รายได้ สถานภาพ และการศึกษา

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากผู้สูงอายุ ในพื้นที่เทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชลบุรี โดยมีขั้นตอนการวิจัยดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาด้านเนื้อหา เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี (Documentary Study)

ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ข้อมูลเกี่ยวกับสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ข้อมูลเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์มนตรี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยประเด็นสำคัญจะเน้นความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักการ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงานภาครัฐ โดยมีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันไม่มีการแบ่งแยก กีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้ มาตรฐานให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่ตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่บริการที่เหมาะสม ความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและการปฏิบัติงาน นั่นคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม (Intawong, 2007 as cited in Phakdeesaen, Sripawat, Muangkliang, and Kotchai, 2020)

ขั้นตอนที่ 2 การศึกษาในภาคสนาม (Field Study)

ผู้วิจัยได้มีการลงพื้นที่ในการเก็บข้อมูล ทำให้ได้พบกับผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นโอกาสในการได้แลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการรับบริการเบี้ยยังชีพของเทศบาลฯ

ขั้นตอนที่ 3 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Information)

ผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปที่มาติดต่อขอรับสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและพักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรรพยา จังหวัดชัยภูมิ ใน 46 ชุมชน จำนวนประชากร 6,180 ราย โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1967) ได้จำนวนตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ประมาณ 376 คน

ขั้นตอนที่ 4 เครื่องมือและวิธีการที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพ และการศึกษา

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรรพยา จังหวัดชัยภูมิ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านการบริการอย่างเสมอภาค ด้านการบริการอย่างทันเวลา ด้านการบริการอย่างเพียงพอ ด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็น ปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะ

ขั้นตอนที่ 5 การรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูล ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ได้จากการออกสำรวจ สัมภาษณ์ และแจกแบบสอบถามผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีที่อยู่อาศัยและได้รับเบี้ยยังชีพในพื้นที่เทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรรพยา จังหวัดชัยภูมิ โดยผู้วิจัยดำเนินเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งจำนวนแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมมีจำนวน 376 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยในวันที่มีการประชุมผู้สูงอายุ ผู้วิจัยได้ขออนุญาตกลุ่มตัวอย่างในการขอข้อมูลตามความสมัครใจ จากนั้นได้แจกแบบสอบถาม และคอยดูแลกลุ่มตัวอย่างในการกรอกข้อมูล หากผู้สูงอายุคนใดไม่สะดวกอ่านหรือกรอกข้อมูล ผู้วิจัยและผู้ช่วย (ที่ผ่านการประชุมทำความเข้าใจแบบสอบถามแล้ว) จะช่วยดำเนินการอ่านและกรอกข้อมูลตามคำบอกของผู้สูงอายุ

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร หนังสือ วารสาร งานวิจัย บทความที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ และเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจากหน่วยงานต่างๆ ของรัฐ เช่น กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น เทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์มนตรี สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา รวมทั้งจากเว็บไซต์ต่างๆ

ขั้นตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-list) ใช้วิธีการแจกแจงความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage)
2. แบบสอบถามส่วนที่ 2 วัดระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) แล้ว นำข้อมูลในรูปตาราง มาประกอบความเรียงเชิงพรรณนา โดยนำข้อมูลค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{X}$) มาแปลความหมาย ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพ และการศึกษา ใช้วิธีการทดสอบ (t-test) สำหรับข้อมูลจำแนก 2 กลุ่ม และวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) สำหรับข้อมูลจำแนกมากกว่า 2 กลุ่มที่ระดับ 95%

3. แบบสอบถามส่วนที่ 3 เกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะแบบปลายเปิด (Open Ended Question) ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ขั้นตอนที่ 7 ผลการศึกษาวิจัย และการนำเสนอผลการศึกษาวิจัย (Descriptive Presentation)

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่เทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี สามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 376 คน พบว่า ผู้สูงอายุส่วนมากเป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.9 มีอายุระหว่าง 60-69 ปี ร้อยละ 60.1 ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 43.9 มีรายได้ต่อเดือน 3,000-5,000 บาท ร้อยละ 36.2 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 62.0 และส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 58.2
2. ระดับความพึงพอใจมีต่อการใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

รายการ	ผลการวิเคราะห์		การแปลผล
	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.64	.482	มากที่สุด
2. ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา	4.57	.545	มากที่สุด
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.39	.592	มากที่สุด
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.46	.550	มากที่สุด
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.47	.562	มากที่สุด
รวม	4.51	.519	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.51 หากพิจารณารายด้าน มีรายละเอียดดังนี้

1. **ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค** โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.64 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความสำคัญกับผู้รับบริการ อย่างเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.68 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ไม่เลือกปฏิบัติกับ ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.65 เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.65 และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่อย่าง ตรงไปตรงมา มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.60 ตามลำดับ

2. **ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา** โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.57 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ได้รับข้อมูลข่าวสารก่อนการรับเบี้ยยังชีพทุกครั้ง กับระยะเวลาการรับบริการในแต่ละขั้นตอน และเมื่อผู้รับบริการประสบปัญหาเจ้าหน้าที่แก้ปัญหารวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.59 เท่ากัน รองลงมาคือ ได้รับเงินเบี้ยยังชีพตรงตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.56 ระยะเวลาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.54 ตามลำดับ

3. **ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ** โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.39 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีสื่อในการชี้แจงรายละเอียด มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.44 รองลงมาคือ มีสถานที่จอดรถสำหรับประชาชน มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.39 มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.38 เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.38 และมีจำนวนที่นั่งสำหรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.36 ตามลำดับ

4. **ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง** โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.46 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีความต่อเนื่องของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.52 รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.51 มีการติดตามเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.44 รับฟังข้อเสนอแนะของผู้บริการ มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.41 และการให้บริการโดยยึดประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.41 ตามลำดับ

5. **ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า** โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.51 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีการปรับปรุงภูมิทัศน์ มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.49 รองลงมาคือ มีผลงานด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.48 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.47 มีการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.46 และมีพัฒนาให้บริการบริการมีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.43 ตามลำดับ

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพ และการศึกษา ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
ผู้สูงอายุที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน
ผู้สูงอายุที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
ผู้สูงอายุที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน
ผู้สูงอายุที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
ผู้สูงอายุที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน
ผู้สูงอายุที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สูงอายุด้านเพศ อาชีพ รายได้ สถานภาพ และการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการได้รับบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

นอกจากนี้ กลุ่มผู้สูงอายุที่ได้ตอบแบบสอบถามได้มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับเบี้ยยังชีพ ได้แก่ ต้องการให้เพิ่มจำนวนเงินเบี้ยยังชีพขึ้นเนื่องจากค่าครองชีพที่สูงขึ้น มีค่าใช้จ่ายเพิ่มมากขึ้น การทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ไม่เป็น การประชาสัมพันธ์ด้านการดำเนินงานยังไม่ทั่วถึง อยากให้มีการบริการที่บ้าน เป็นต้น

องค์ความรู้ใหม่

การพัฒนาการบริการสาธารณะโดยเฉพาะในกลุ่มผู้สูงอายุให้มีประสิทธิภาพ สามารถเป็นไปตามแนวทางการบริการสาธารณะ 3 F นั่นคือ รวดเร็ว (Fast) เป็นมิตร (Friendly) และ เหมาะสม (Fit) ดังภาพที่ 1 (Figure 1)

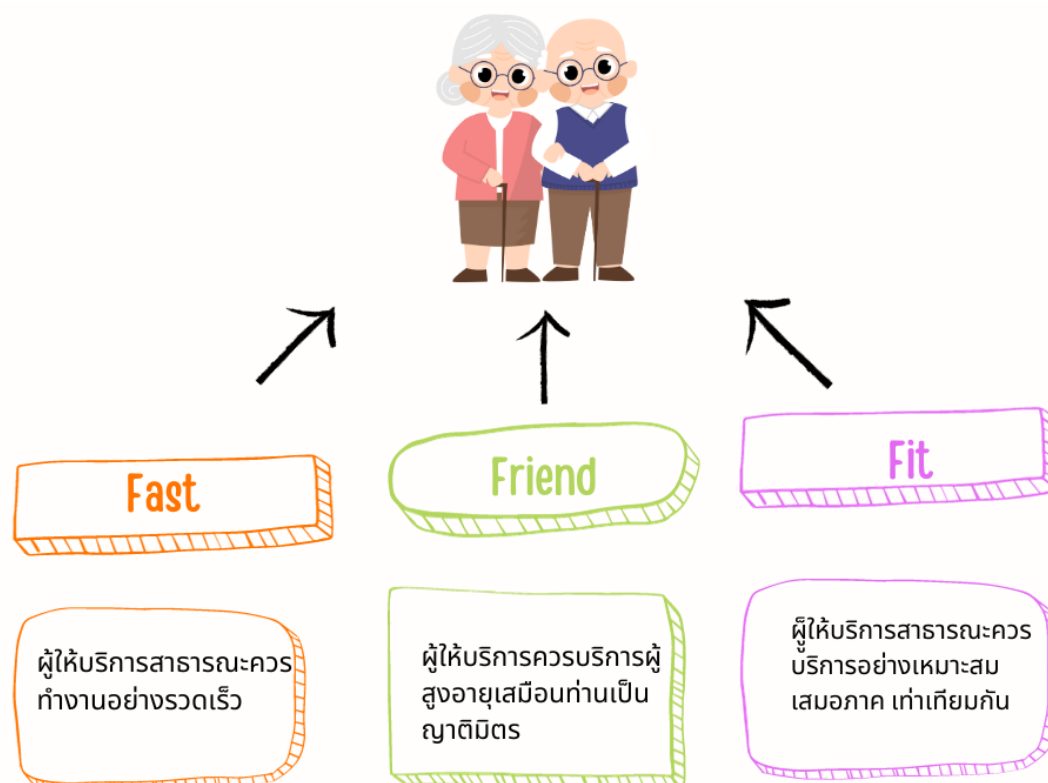


Figure 1: 3 F Public Service Guideline

1. การบริการรวดเร็ว (Fast) ด้วยสภาวะทางสุขภาพร่างกายของผู้สูงอายุ ดังนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องทำงานให้รวดเร็วทันต่อเวลา เป็นไปตามลำดับ ผู้สูงอายุจะได้ไม่ต้องรอนาน หรืออาจมีการทำงานเชิงรุก เช่น มีการจองคิวออนไลน์ล่วงหน้า หรือ การไปบริการที่บ้าน เป็นต้น
2. การบริการแบบมิตร (Friend) ผู้สูงอายุต้องการความสนใจ และการดูแลที่ดี ดังนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีใจบริการช่วยเหลือ ตั้งญาติ ยิ้มแย้ม แจ่มใส บริการอย่างสุภาพ พุดคุยเพื่อสร้างความคุ้นเคย ความสบายใจแก่ผู้สูงอายุ หน่วยงานอาจมีเครื่องดื่มไว้บริการ
3. การบริการที่เหมาะสม (Fit) ผู้ให้บริการสาธารณะควรมีการให้บริการที่เหมาะสม เท่าเทียมกัน เสมอภาคกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มีการให้บริการอย่างถูกต้องสมบูรณ์

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรรพยา จังหวัดชลบุรี พบว่า มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายดังนี้

ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรรพยา จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ ได้ให้ความสำคัญในการดูแลผู้สูงอายุในเรื่องการบริการต่างๆ อย่างมากโดยเน้นความสะดวก ความสบายต่อผู้สูงอายุ สร้างบรรยากาศที่อบอุ่นในการบริการ เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญและเต็มใจที่จะให้บริการผู้สูงอายุเป็นอย่างยิ่ง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทำงานอย่างเต็มที่ สุขุมเยือกเย็น กระตือรือร้น อธิบายดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นมิตร ช่วยเหลือ ถามไถ่ และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Haidongyang, and Potiwan (2015) ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร โดยผู้วิจัยได้สะท้อนถึงเหตุผลคือ 1) การมีขั้นตอนการให้บริการที่ดี เช่น การลงทะเบียนและการพิจารณาคัดเลือกรับเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุได้อย่างเหมาะสม การจ่ายเบี้ยยังชีพโดยเรียงลำดับตามใบสำคัญรับเงิน และ 2) เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจและให้บริการ ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ เจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพ มีความรู้ความสามารถ ในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี สามารถอธิบายตอบข้อซักถามแก่ผู้สูงอายุ และมีความกระตือรือร้นต่อการให้บริการ นอกจากนี้ผลการวิจัยสอดคล้องกับ Noppanatwongsakorn, and Wittayanudom (2017) เรื่องความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพูด อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ และ ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Techawattana (2020) เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพต่อการให้บริการผู้สูงอายุในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ในภาพรวม มีระดับความพึงพอใจมาก หากพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีการวางแผนการทำงานที่ดี ทำให้ได้รับความประทับใจจาก การบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีความสะดวกรวดเร็ว ด้านการสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Worrayavisut, and Boonsanong (2020) เรื่อง ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร เสริมให้

เห็นภาพของการบริการของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน โดยพบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมระดับมาก เนื่องจากเจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตร และมีอัธยาศัยดี มีกิริยาท่าทางที่สุภาพ เอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ให้บริการเป็นอย่างดี เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่เรียกร้องค่าตอบแทนต่างๆ จากผู้รับบริการที่มารับบริการ เป็นต้น เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถด้านการให้บริการเป็นอย่างดีเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นอย่างดีอย่างเป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ มีความโปร่งใสและเป็นธรรม

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชลบุรี พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพ และการศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 หากพิจารณาจากด้านเพศ พบว่า ผลการศึกษานี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sangsuwan (2015); Bunsrisuwan (2017); Benjapummarin (2013) ที่พบว่า ผู้สูงอายุที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านเบี้ยยังชีพไม่แตกต่างกันที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ทั้งนี้อาจเนื่องจากวิถีของคนเมืองใหญ่ ความเป็นหญิงหรือชายอาจทำให้ความพึงพอใจต่างกันหรืออาจเนื่องจากสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่าง

ทั้งนี้ ด้านอาชีพ และด้านรายได้ต่อเดือน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Bunsrisuwan (2017) เรื่องความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง พบว่าประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน หรือ มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมแตกต่างกัน

ด้านการศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยของ Benjapummarin (2013) เรื่องความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า ผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการ ด้านขั้นตอนในการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการแตกต่างกันที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผลการศึกษาที่ได้สอดคล้องกับงานวิจัยมากมายทำให้เชื่อมั่นได้ว่าการดำเนินงานบริการสาธารณะด้านเบี้ยยังชีพของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นมีแนวโน้มไปในทางที่ดี ประสบความสำเร็จ แม้จะมีปัญหาหรืออุปสรรคต่างๆ แต่หน่วยงานของรัฐก็มีความตั้งใจในการดูแลและพัฒนางานด้านนี้ให้ผู้สูงอายุได้มีคุณภาพชีวิตที่ดี

สรุป

การวิจัยเชิงปริมาณเรื่องความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชลบุรี ครั้งนี้เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการ และเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของการใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยผลการศึกษาที่ได้ทำให้เห็นว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่กองสวัสดิการสังคม เทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ในทุกด้าน ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันต่อเวลา การให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างเพียงพอ สะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานบริการสาธารณะของหน่วยงานรัฐได้เป็นอย่างดี ซึ่งข้อมูลนี้จะเป็นประโยชน์ให้กับเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ได้นำไปพัฒนาบริการนี้ให้ดีขึ้น หรือเป็นต้นแบบให้บริการสาธารณะอื่นขององค์กร หรือแม้กระทั่งเป็นตัวอย่างที่ดีให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการดำเนินงานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้ประสบความสำเร็จ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

แม้โดยภาพรวมความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์อยู่ในระดับมากที่สุด แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีคะแนนค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจน้อยกว่าด้านอื่น ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการประชุมหารือเพื่อร่วมกันหาทางปรับปรุงแก้ไขในประเด็นนี้ เพื่อให้การบริการมีเพียงพอและมีคุณภาพ เช่น การจัดที่นั่งให้ผู้มารับบริการเพิ่มเติม การทำสื่อประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงผู้สูงอายุอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง การจัดที่จอดรถให้เพียงพอสำหรับประชาชนที่มาใช้บริการ มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการต้อนรับอย่างพอเพียง หรืออาจมีระบบการจองคิวผ่านออนไลน์ การเตรียมน้ำดื่ม หรือขนมไว้บริการระหว่างนั่งรอ เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับประเด็นการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาความคิดเห็นของผู้สูงอายุในด้านต่างๆ เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพซึ่งจะได้ข้อมูลเชิงลึกและได้รายละเอียดแนวทางในการพัฒนาด้านบริการของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่ชัดเจนมากขึ้น หรือ อาจมีการเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากเทศบาลอื่นในจังหวัดชลบุรี หรือภาคตะวันออก เพื่อจะได้ข้อมูลของการบริการที่ครอบคลุมหน่วยงานจำนวนมากขึ้น

References

- Benjapummarin, K. (2013). *The Satisfaction of Service User on the Elderly Allowance Service of Kradangnga Subdistrict Administrative Organization, Bang Kon Thee District, Samutsongkram Province*. (Master's Thesis). Silpakorn University. Nakornpathom.
- Boonsit, J. (2020). *Get to Know Welfare and Living Allowances for the Elderly*. Retrieved January 11, 2023, from <https://www.khamnadee.go.th/blog>
- Bunsrisuwan, N. (2017). *Satisfaction of the Elderly on the Provision of Service Related to the Subsistence Allowance of the Municipality, Mon Nang, Phanatnikhom, Chonburi*. (Master's Thesis). Burapha University. Chonburi.
- Department of Older Person. (2023). *Elderly Statistics*. Retrieved June 13, 2023, from <https://www.dop.go.th/th/know/side/1/1/1962>
- Haidongyang, P., & Potiwan, P. (2015). The Opinion of Elderly towards the Allowance Service of Linfa Sub-district Municipality Office, Jaturapakpimarn District, Roi-Et Province. *Proceedings of the 34th National Graduate Research Conference* (pp. 2161-2170). Khon Kaen: Khon Kaen University.
- Noppanatwongsakorn, R., Srithongroong, R., & Wittayaudom, W. (2017). Satisfaction of the Elderly on the Provision of Subsistence Allowance of Bangpood Subdistrict Administrative Organization, Mueang District, Pathumthani Province. *Proceedings of the 9th Hatyai National and International Conference* (pp. 194-204). Songkla: Hatyai University.

- Phakdeesaen, S., Sriprawat, A., Muangkliang, W., & Kotcha, T. (2020). Buddha Dhamma Principles for Providing Services to the Public. *Journal of MCU Ubon Review*, 5(3), 619-630.
- Regulations of the Ministry of Interior Regarding the Criteria for Paying Living Allowances for the Elderly of Local Government Organization (Vol. 4) B.E. 2562. (2019). *Government Gazette*. No.136 Section 55 D. p. 5-9.
- Salapsri, S., & Wattanapongsiri, P. (2022). The Analysis of Thai Elderly Pension Policy. *Journal of Social Science Panyapat*, 4(3), 250-261.
- Sangsuwan, W. (2015). *Satisfaction on Allowances for the Elderly of Kaeng Hang Maeo Sub-district Administrative Organization, Amphoe Kaeng Hang Maeo, Chanthaburi Province*. (Master's Thesis). Burapha University. Chonburi.
- Techawattana, W. (2020). Guidelines to Increase the Efficiency of the Payment of Living Allowance for the Elderly in the Area, Khu Bua Subdistrict Administrative Organization, Mueang District, Ratchaburi Province. *The Journal of Development Administration Research*, 10(4), 54-65.
- Worrayavisut, C., & Boonsanong, V. (2020). The Opinions of Elderly towards the Provision of Subsistence Allowance of Bang Khae District Office, Bangkok. *Journal of Humanities and Social Sciences, Rajapruk University*, 6(2), 111-125.