

ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพของสำนักงานเขตบางแค
กรุงเทพมหานคร

The Opinions of Elderly towards the Provision of Subsistence
Allowance of Bang Khae District Office, Bangkok

ชนบท วิชญาวิสสุทธิ์

นิสิตปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

โทร.092-540-1915, E-mail: singabake@gmail.com

วิจิต บุญสนอง

อาจารย์ที่ปรึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

โทร.081-744-1903, E-mail: vichit10334@gmail.com

Chanabordee Worrayavisut

Master of Public Administration, Rajapruk University

Vichit Boonsanong

Lecturer in Master of Public Administration, Rajapruk University

รับเข้า: 28 มกราคม 2563 แก้ไข: 14 มีนาคม 2563 ตอรับ: 18 มีนาคม 2563

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับและเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้สูงอายุที่มารับบริการเบี้ยยังชีพของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร จำนวน 344 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 28 ข้อ เป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ค่าเฉลี่ยรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการประสานงาน ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่า ด้าน

เพศ สถานภาพสมรส มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่
พักอาศัยในชุมชนที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

คำสำคัญ: ความคิดเห็น ผู้สูงอายุ เบี้ยยังชีพ สำนักงานเขตบางแค

Abstract

This research has a prime objective to study and compare the operational efficiency of the investigative police officers in the Bangkok Metropolitan Command Police Headquarter, ORNP. For the method of study, it utilizes a quantitative survey of 315 sampled investigative police officers in the area and used standard statistical procedures of frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and One-way ANOVA for data analysis.

The results found that the overall operational efficiency of the investigative police officers is approximately at a high level. In breaking down into key dimensions of as for the Workload that has been assigned, working process and the results from the operation, it found that all average operational efficiencies were at high levels. For the test of hypothetical relationships between the operational efficiency of investigative police officers and their personal factors, this research found that in differences with gender and age, while educational level and work unit attachment indicated some differences at .05 statistical significance level.

Keywords: opinion, elderly, allowance, Bang Khae District Office

บทนำ

ความคิดเห็นของผู้รับบริการมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างมาก องค์การที่ให้บริการ
จำเป็นที่ต้องคำนึงถึงความคิดเห็นต่อการให้บริการ ความคิดเห็นของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนด
คุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารงานบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความ
คิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้าเกี่ยวกับตัวผลิตภัณฑ์บริการ
และลักษณะของการนำเสนอบริการที่ผู้รับบริการชื่นชอบเกี่ยวกับตัวผู้ให้บริการ และสถานที่ที่ใช้ใน
การให้บริการ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของลูกค้าต่อ
ลักษณะของการบริการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ลูกค้าต้องการซึ่ง
เป็นผลดีต่อผู้ให้บริการให้ตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ และสามารถสนองตอบบริการที่
ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง และนำมาปฏิบัติและปรับปรุงรูปแบบและ
วิธีการให้บริการให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด และเป็นการประเมินตัวผู้ปฏิบัติงานด้านการ

ให้บริการว่าผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อตัวผู้ให้บริการอย่างไร ทั้งในด้านความรู้ความเข้าใจในงานที่ตัวเองให้บริการหรือการทำให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจต่อผู้รับบริการ เพื่อนำมาประเมินการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ (ประภาเพ็ญ สุวรรณ, 2540: 44)

สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร เริ่มให้บริการเบี้ยยังชีพมาเนื่องจากการปรับปรุงให้มีการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และตามระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการจัดสวัสดิการและการสงเคราะห์ พ.ศ.2557 เพื่อให้สอดคล้องกับที่ประชุมคณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติ ครั้งที่ 4/2552 วันที่ 21 พฤษภาคม 2552 ตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ.2546 โดยมีสาระสำคัญ คือ ผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพ ต้องมีสัญชาติไทย อายุ 60 ปีขึ้นไป ซึ่งได้ลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเบี้ยยังชีพต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่เป็นผู้ได้รับสวัสดิการหรือสิทธิประโยชน์อื่นใดจากหน่วยงานของรัฐ ผู้สูงอายุที่พิการหรือป่วยด้วยโรคเอดส์ ได้รับเบี้ยความพิการหรือเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์แล้ว สามารถรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุได้อีกด้วย โดยให้ผู้สูงอายุที่จะมีอายุครบ 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปในปีงบประมาณถัดไป ลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเบี้ยยังชีพต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ตนมีภูมิลำเนาภายในเดือนพฤศจิกายนของทุกปี (สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร, 2560: ออนไลน์) และการปรับปรุงการจ่ายเบี้ยความพิการให้คนพิการตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยความพิการให้คนพิการการกำหนดหลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ยความพิการให้คนพิการของกรุงเทพมหานคร เพื่อให้สอดคล้องกับระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการจัดสวัสดิการเบี้ยความพิการ พ.ศ.2552 ลงวันที่ 23 พฤศจิกายน 2552 ซึ่งออกโดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 20(9) แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ.2550 โดยกำหนดให้ภายในเดือนพฤศจิกายนของทุกปี ให้ผู้พิการที่มีบัตรประจำตัวคนพิการ ลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเบี้ยความพิการในปีงบประมาณถัดไปด้วยตนเองหรือมอบอำนาจให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ลงทะเบียนแทน ที่ทำการสำนักงานเขตต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานคร หรือสถานที่กำหนด

การจ่ายเบี้ยยังชีพสำหรับผู้สูงอายุให้เป็นไปตามนโยบายรัฐบาล เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ เพราะปัจจุบันสินค้ามีราคาแพงขึ้น จึงปรับการจ่ายเบี้ยยังชีพเพื่อให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพที่ดี โดยปรับ เป็นขั้นบันได ดังนี้ ผู้สูงอายุ ซึ่งมีอายุ 60-69 ปี จะได้รับเบี้ยยังชีพ อัตรา 600 บาทต่อคนต่อเดือน ผู้สูงอายุ ซึ่งมีอายุ 70-79 ปี จะได้รับเบี้ยยังชีพ อัตรา 700 บาทต่อคนต่อเดือน ผู้สูงอายุ ซึ่งมีอายุ 80-86 ปี จะได้รับเบี้ยยังชีพ อัตรา 800 บาทต่อคนต่อเดือน ผู้สูงอายุ ซึ่งมีอายุ 90 ปี ขึ้นไป จะได้รับเบี้ยยังชีพ อัตรา 1,000 บาทต่อคนต่อเดือน การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแบบขั้นบันไดนี้ มีหน่วยงานที่รับผิดชอบหลักอยู่ 3 หน่วยงาน กล่าวคือ กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา ผู้ที่จะประสงค์จะรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุคือ จะต้องมิใช่สัญชาติไทย ต้องเป็นผู้มีอายุ 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป หรืออาจกล่าวได้ว่า เป็นผู้เกิดก่อนวันที่ 1 ตุลาคม 2495 ต้องเป็นผู้ที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขตพื้นที่ที่

ยื่นคำขอ และต้องไม่เป็นผู้ได้รับสวัสดิการหรือสิทธิประโยชน์อื่นใดจากหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดให้เป็นประจำ โดยผู้มีสิทธิสามารถยื่นคำขอรับสิทธิได้ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2554 - 31 มกราคม 2555 โดยจะต้องมีหลักฐานประกอบการยื่นรับสิทธิ 3 ประกอบไปด้วยบัตรประชาชนพร้อมสำเนา และสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารพร้อมสำเนา ในกรณีที่ผู้ขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุประสงค์ขอรับเงินเบี้ยยังชีพผ่านธนาคาร

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษาความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร โดยเฉพาะผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในเขตการดูแลของสำนักงานเขตบางแค เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษารังนี้ไปเป็นข้อเสนอแนะต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือผู้ที่รับผิดชอบโดยตรงในพื้นที่ของสำนักงานเขตบางแคต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

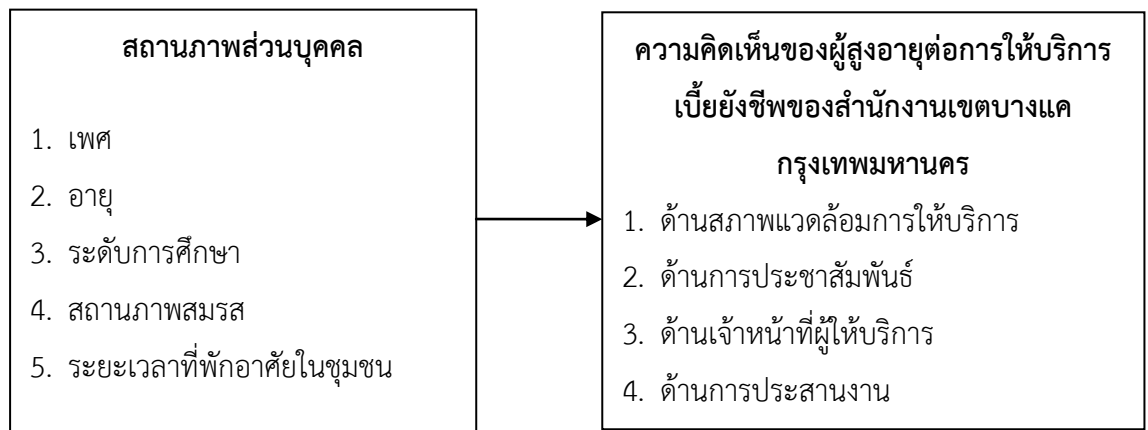
1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

สมมติฐานการวิจัย

1. ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก
2. สถานภาพส่วนบุคคลของประชาชนต่างกันส่งผลต่อระดับความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร จากแนวคิดทฤษฎีของ Phillip Kotler (1997: 473) มาเป็นตัวแปรตาม ซึ่งได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจากแนวคิดทฤษฎีของ กิติมา ปรีดีติลล (2532: 198) ด้านการประชาสัมพันธ์ และแนวคิดทฤษฎีของ สุธี สุทธิสมบุรณ์ และ สมาน รังสิโยภักดิ์ (2542: 215) ด้านการประสานงาน ทำให้ผู้วิจัยสามารถนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ คือ ผู้สูงอายุที่มารับบริการเบิยยังชีพจากสำนักงานเขตบางแคกรุงเทพมหานคร จำนวน 2,478 คน (สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร, 2560: ออนไลน์) โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ด้วยวิธีการของ Yamane (1973) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ได้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้สูงอายุที่มารับบริการเบิยยังชีพจากสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร จำนวน 344 คน โดยการสุ่มแบบบังเอิญ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บและรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามกระบวนการสร้างเครื่องมือที่ได้ทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยการนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ช่วยตรวจสอบความถูกต้องและความครอบคลุมของเนื้อหาที่ต้องการศึกษามีค่าระหว่าง 0.67-1.00 และนำไปทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำไปทดสอบหาความเชื่อมั่นกับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการทดลองมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรตัวอย่างจำนวน 30 คน มีค่าเท่ากับ 0.92 แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 28 ข้อ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 167) เป็นระดับการประเมิน โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

| ระดับ | ค่าเฉลี่ย | ความหมาย |
|-------|-------------|----------------------------|
| 5 | 4.50 - 5.00 | เหมาะสม/เห็นด้วยมากที่สุด |
| 4 | 3.50 - 4.49 | เหมาะสม/เห็นด้วยมาก |
| 3 | 2.50 - 3.49 | เหมาะสม/เห็นด้วยปานกลาง |
| 2 | 1.50 - 2.49 | เหมาะสม/เห็นด้วยน้อย |
| 1 | 1.00 - 1.49 | เหมาะสม/เห็นด้วยน้อยที่สุด |

มีสาระครอบคลุมความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบียดังชีพของสำนักงาน เขตบางแค กรุงเทพมหานคร ในทุกด้าน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานระหว่างสถานภาพบุคคลของกลุ่มตัวอย่างกับความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบียดังชีพของสำนักงาน เขตบางแค กรุงเทพมหานคร ใช้สถิติอ้างอิง ได้แก่ สถิติทดสอบที (t-test) ใช้สำหรับทดสอบความแตกต่างด้านสถานภาพส่วนบุคคลที่มีตัวแปร 2 กลุ่ม คือ ตัวแปรเพศ และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ใช้ในการทดสอบตัวแปรที่มีมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระยะเวลาที่พักอาศัยในชุมชน กรณีที่ทดสอบแล้วพบว่ามีความแตกต่างระหว่างกลุ่มของค่าเฉลี่ยจะนำไปทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบียดังชีพของสำนักงาน เขตบางแค กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบียดังชีพของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบียดังชีพของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ในภาพรวม

(n = 344)

| ระดับความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบียดังชีพ | \bar{x} | SD | การแปลผล | อันดับ |
|--|-------------|-------------|------------|--------|
| 1. ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ | 3.78 | 0.67 | มาก | 2 |
| 2. ด้านการประชาสัมพันธ์ | 3.57 | 0.69 | มาก | 3 |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 3.92 | 0.64 | มาก | 1 |
| 4. ด้านการประสานงาน | 3.54 | 0.58 | มาก | 4 |
| รวม | 3.70 | 0.56 | มาก | |

จากตารางที่ 1 พบว่าระดับความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบียดังชีพของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.70$, $SD = 0.56$) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.92$, $SD = 0.64$) รองลงมา คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.78$, $SD = 0.67$)

ด้านการประชาสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.57, SD = 0.69$) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านการประสานงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.54, SD = 0.58$)

1.1 ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ ระดับความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.78, SD = 0.67$) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีการรักษาความสะอาดอาคารให้อยู่ในสภาพที่สมบูรณ์เหมาะต่อการใช้สอยตามสภาพอายุของการทำงาน และมีการบำรุงรักษาซ่อมแซมอาคารสถานที่ให้ดูสวยงามอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในระดับมาก ($\bar{x} = 4.18, SD = 0.90$) รองลงมา คือ มีการจัดผังและป้ายบอกจุดการให้บริการเบี้ยยังชีพที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในมาก ($\bar{x} = 4.15, SD = 0.90$) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้รับเบี้ยยังชีพอย่างเพียงพออยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.41, SD = 1.03$)

1.2 ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ด้านการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.57, SD = 0.69$) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีการบริหารข้อมูลเผยแพร่วางแผนกำหนดยุทธศาสตร์ของหน่วยงานกับผู้ที่เกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในระดับมาก ($\bar{x} = 3.87, SD = 0.84$) รองลงมา คือ มีการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดแก่หน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในมาก ($\bar{x} = 3.85, SD = 0.85$) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีการส่งเจ้าหน้าที่ไปให้ความรู้ อบรมและประชาสัมพันธ์กับผู้สูงอายุในชุมชนต่าง ๆ ที่อยู่ในเขตรับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.86, SD = 0.99$)

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.92, SD = 0.641$) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตร และมีอัธยาศัยดี มีกิริยาท่าทางที่สุภาพ เอาใจใส่และกระตือรือร้น ในการให้บริการเบี้ยยังชีพ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในระดับมาก ($\bar{x} = 4.14, SD = 0.86$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้บริการเบี้ยยังชีพเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในมาก ($\bar{x} = 4.10, SD = 0.79$) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ระยะเวลาในการให้บริการเบี้ยยังชีพมีความเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้รับเบี้ยยังชีพที่มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.68, SD = 0.76$)

1.4 ด้านการประสานงาน พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ด้านการประสานงาน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.54, SD = 0.58$) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่ปรับตัวเข้าหาทุกฝ่ายได้ มีจิตวิทยาในการติดต่อแต่ละบุคคลให้ความสำคัญกับคนอื่น มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในระดับมาก ($\bar{x} = 3.79, SD = 0.88$) รองลงมา คือ มีการประสานงานต้องมีทุกระดับของสายการบังคับบัญชา ทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในมาก ($\bar{x} = 3.78, SD = 0.98$) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ร่วมมือ

ปฏิบัติงานเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ไม่ทำงานซ้ำซ้อน ขัดแย้ง หรือเหลื่อมล้ำกัน ดำเนินงานอย่างราบรื่น สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และนโยบายของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.21, SD = 0.83$)

2. ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสถานภาพส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี่ยงชีพของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยของบุคคล

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสถานภาพส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี่ยงชีพของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยของบุคคล

| การให้บริการเบี่ยงชีพของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร | ตัวแปร | | | | |
|--|---------------|--------------|---------------|-------------|----------------------------|
| | เพศ | อายุ | ระดับการศึกษา | สถานภาพสมรส | ระยะเวลาที่พักอาศัยในชุมชน |
| 1. ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ | -0.06 | 4.15* | 2.87* | 1.04 | 3.59* |
| 2. ด้านการประชาสัมพันธ์ | -1.85 | 1.94 | 1.70 | 0.44 | 1.18 |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | -1.32 | 6.58* | 9.77* | 1.47 | 1.25 |
| 4. ด้านการประสานงาน | -1.570 | 1.232 | 6.11* | 1.54 | 2.60 |
| รวม | -.0.62 | 3.11* | 1.54 | 0.13 | 3.14* |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสถานภาพส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี่ยงชีพของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยของบุคคล พบว่า

ด้านเพศ พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี่ยงชีพของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมเพศชาย และเพศหญิงมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ด้านอายุ พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบียดังชีพของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความคิดเห็นแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบียดังชีพของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวมและรายด้านมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการประสานงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ด้านสถานภาพสมรส พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบียดังชีพของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยภาพรวมและรายด้านมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ด้านระยะเวลาที่พักอาศัย พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบียดังชีพของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระยะเวลาที่พักอาศัย ในชุมชน โดยภาพรวมและด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ มีความคิดเห็นแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 นอกนั้นมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบียดังชีพของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร

1. ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับอยู่ในระดับมาก เนื่องจากมีการรักษาความสะอาดอาคารให้อยู่ในสภาพที่สมบูรณ์เหมาะต่อการใช้สอยตามสภาพอายุของการใช้งานและมีการบำรุงรักษาซ่อมแซมอาคารสถานที่ให้ดูสวยงามอยู่เสมอ มีการจัดผังและป้ายบอกจุดการให้บริการเบียดังชีพที่ชัดเจน มีสถานที่จอดรถสำหรับผู้รับเบียดังชีพอย่างเพียงพอมีประกาศกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการเบียดังชีพไว้อย่างชัดเจน มีการกำหนดการวางแผนการใช้อาคารสถานที่อย่างเป็นระบบ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนะพันธ์ สังข์สวัสดิ์ (2558) ด้านอาคารสถานที่ สาเหตุที่ทำให้ผลการศึกษาอยู่ในระดับมากที่สุด เพราะ องค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง มีสถานที่ตั้งที่สะดวกในการเดินทางมารับบริการของประชาชนผู้รับบริการ มีรถสาธารณะผ่านหลายสาย และมีรถบริการรับส่งฟรีสำหรับผู้มารับบริการเบียดังชีพมีที่จอดรถเพียงพอต่อประชาชนผู้รับบริการ และขับรถเข้าออกสะดวกในการให้บริการเบียดังชีพแต่ละครั้งองค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทองมีป้าย ข้อความบอกจุดบริการชื้อพนักงาน และมีการประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย มีการจัดที่นั่ง สำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ มีการจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อและใช้บริการ และอาคารสถานที่ที่มีความสะอาดทั้งบริเวณภายนอกและภายในอาคาร จึงทำให้ผู้รับบริการเบียดังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการเบียดังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ในด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับมากที่สุด

2. ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ด้านการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับอยู่ในระดับมาก เนื่องจากมีการบริหารข้อมูลเผยแพร่วางแผนกำหนดยุทธศาสตร์ของหน่วยงานกับผู้ที่เกี่ยวข้อง มีการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดแก่หน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ มีเอกสารและแบบฟอร์มด้านเบี้ยยังชีพที่เข้าใจง่ายและสะดวกแก่ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ มีแผนงานประชาสัมพันธ์ด้วยการลงงานผลิตสื่อและเผยแพร่ที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่า มีการเผยแพร่ข้อมูล ดัดป้ายประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านเบี้ยยังชีพผ่านทางสื่อต่าง ๆ อย่างทั่วถึง เช่น ไปปลิวประชาสัมพันธ์ ทางหอกระจายข่าว ทางสถานีวิทยุและทางอินเทอร์เน็ต ดิจบอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้นซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรวดี ซอกตุลย์ (2557) การประชาสัมพันธ์ที่เกิดผลสัมฤทธิ์มากที่สุด คือ การกระจายข้อมูลข่าวสารผ่านทางผู้ใหญ่บ้าน องค์การบริหารส่วนตำบลมีการประสานงานกับหน่วยงานอื่นทันตามกำหนด

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับอยู่ในระดับมาก เนื่องจากเจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตร และมีอัธยาศัยดี มีกิริยาท่าทางที่สุภาพ เอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการเบี้ยยังชีพ เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้บริการเบี้ยยังชีพเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่เรียกร้อยค่าตอบแทนต่าง ๆ จากผู้รับเบี้ยยังชีพที่มาใช้บริการ เป็นต้น เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถด้านการให้บริการเบี้ยยังชีพเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้บริการเบี้ยยังชีพอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ มีความโปร่งใสและเป็นธรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิพร เกษจ้อย และคณะ (2560) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้สูงอายุ มีทัศนคติอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสามารถตอบข้อซักถาม ข้อสงสัยต่าง ๆ ในการจ่ายเบี้ยยังชีพได้เป็นอย่างดี และยังมีความสามารถในการทำงานที่ชัดเจน เป็นระบบ เอาใจใส่ผู้มาใช้บริการให้ความเสมอภาคกับผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรู้หรือประสบการณ์ในการทำงานด้านการให้บริการจึงทำให้ผู้สูงอายุมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

4. ด้านการประสานงาน พบว่า ด้านการประสานงาน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับอยู่ในระดับมาก เนื่องจากเจ้าหน้าที่ปรับตัวเข้าหาทุกฝ่ายได้ มีจิตวิทยาในการติดต่อแต่ละบุคคลให้ความสำคัญกับคนอื่น มีการประสานงานต้องมีทุกระดับของสายการบังคับบัญชา ทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เจ้าหน้าที่มีการจัดระบบและวิธีการทำงานเพื่อให้งานและบุคลากรฝ่ายต่าง ๆ ในหน่วยงานเดียวกัน เจ้าหน้าที่มีทัศนคติที่ถูกต้องในการปฏิบัติงานในหน้าที่ มีความเข้าใจพื้นฐานของการประสานความร่วมมือซึ่งกันและกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธูปหอม ภูทองพันธ์ (2554) ระดับความคิดเห็นอันดับที่หนึ่ง คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และอันดับท้ายที่สุด คือ ด้านอาคารสถานที่

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสถานภาพส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายตำรวจ กองวัง สำนักพระราชวัง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1. ด้านเพศ พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี่ยงชีพของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมเพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกลิมพร โพธิ์ศรีขาม (2559) พบว่า ผู้สูงอายุที่มีเพศ อายุ และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี่ยงชีพองค์การบริการส่วนตำบลราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

2. ด้านอายุ พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี่ยงชีพของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความคิดเห็นแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนวัฒน์ ปินดา (2561) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการบริหารเงินสงเคราะห์เบี่ยงชีพที่แตกต่างกัน และปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการบริหารเงินสงเคราะห์เบี่ยงชีพที่ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้กำหนดความเชื่อมั่นไว้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

3. ด้านระดับการศึกษา พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี่ยงชีพของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวมและรายด้านมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการประสานงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลชนก เบญจภุมริน (2556) พบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนในการให้บริการน้อยกว่าด้านอื่น ๆ สำหรับผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และด้านขั้นตอนในการให้บริการแตกต่างกัน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ในขณะที่ปัจจัยอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านขั้นตอนในการให้บริการแตกต่างกันที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

4. ด้านสถานภาพสมรส พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี่ยงชีพของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยภาพรวมและรายด้านมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อิงทิศา วงศ์จินดา และ จิตพนธ์ ชุมเกตุ (2560) พบว่า ผู้สูงอายุในเขตพื้นที่ ตำบลสะพลี อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ที่มีสถานภาพสมรส ที่พักอาศัย รายได้ เงินออม และหนี้สินต่างกัน มีความต้องการสวัสดิการของผู้สูงอายุไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

5. ด้านระยะเวลาที่พักอาศัยในชุมชน พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี่ยงชีพของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระยะเวลาที่พักอาศัย โดยภาพรวมและรายด้านมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ ที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญชลี นิยมพลอย (2558) พบว่า สถานภาพส่วนบุคคลด้านการศึกษาที่ต่างกันจะมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิตินี้ระดับ .05 อยู่ 1 ด้านได้แก่ ด้านการดำเนินงานของนโยบาย นอกนั้นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนสถานภาพส่วนบุคคลที่ต่างกัน ด้านเพศ อายุ สถานภาพอยู่อาศัย ระยะเวลาที่ได้รับเบี้ย

ยังชีพ รายได้นอกจากได้รับเบี้ยยังชีพ จำนวนเงินเบี้ยยังชีพที่ได้รับ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนรวมเงินเบี้ยยังชีพ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในทุกด้าน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ การสถานที่ให้บริการ หน่วยงานควรมีการดูแลอาคารสถานที่ให้มีความสะอาดปลอดภัย มีบรรยากาศที่น่าใช้งาน มีความร่มรื่น สวยงาม เป็นระบบระเบียบ อีกทั้งจัดให้มีที่นั่งผู้รับเบี้ยยังชีพสำหรับรอรับบริการอย่างเพียงพอและกว้างขวาง อีกทั้งบริการด้านห้องน้ำหรืออาจใช้เป็นรถสุขาเคลื่อนที่
2. ด้านการประชาสัมพันธ์ หน่วยงานควรมีการแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อและบุคคลที่สามารถร้องเรียนหรือร้องทุกข์เรื่องการให้บริการเบี้ยยังชีพได้อย่างชัดเจน และควรส่งเสริมในการส่งเจ้าหน้าที่ไปให้ความรู้ อบรมและประชาสัมพันธ์กับผู้สูงอายุในชุมชนต่าง ๆ ที่อยู่ในเขตรับผิดชอบ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หน่วยงานควรให้บริการด้วยความเสมอภาคแก่ทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติเป็นรายบุคคล
4. ด้านการประสานงาน เจ้าหน้าที่ควรมีการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่นเพื่อทำความเข้าใจและให้ความร่วมมือประสานงานกับองค์กรได้ อีกทั้งเจ้าหน้าที่ควรมีการร่วมมือปฏิบัติงานเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ไม่ทำงานซ้ำซ้อน ชัดแย้ง หรือเหลื่อมล้ำกัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ในระดับอื่น ๆ และสายงานอื่น ๆ
2. ควรมีการศึกษาปัญหา อุปสรรค ช่องว่าง ทักษะคติและแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง หรือแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

- กมลชนก เบญจภุมริน. (2556). ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- กิติมา ปรีดีติลล. (2532). การบริหารและการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: อักษรการพิมพ์.
- เฉลิมพร โพธิ์ศรีขาม. (2559). ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพองค์การบริหารส่วน ตำบลวัชบุรี อำเภอวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง. มหาวิทยาลัยมหาภูมิภควิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด.

- ชนะพันธ์ สังข์สวัสดิ์. (2558). ความพึงพอใจต่อการให้บริการเบี่ยงชีฟขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทองสุข.
- ธนวัฒน์ ปินตา. (2561). ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี่ยงชีฟของเทศบาลตำบลร่องกวาง อำเภอร่องกวาง จังหวัดแพร่. สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ชูปหอม ภูทองพันธ์. (2554). ความคิดเห็นของคณิศการต่อการให้บริการเบี่ยงความพิการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน อำเภอศรีสำโรง จังหวัดสุโขทัย. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยทองสุข.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2540). การพัฒนาพฤติกรรมมนุษย์. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภัทรวดี ชอกคุดลย์. (2557). การประเมินผลโครงการสวัสดิการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุของ องค์การบริหารส่วนตำบลพระแก้ว อำเภอภาชีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วารสารวิจัยราชภัฏกรุงเทพฯ, 1(1): มกราคม-เมษายน 2557: 22-29.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร. (2560). การจ่ายเบี่ยงชีฟ. ค้นเมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม 2562, จาก <http://www.bangkok.go.th/bangkhae/sitemap>
- สิทธิพร เกษจ้อย และคณะ. (2560). ความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหว่า อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน.
- สุธี สุทธิสมบุรณ์ และ สมาน รังสิโยภุชฎ์. (2542). หลักการบริหารเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 16. กรุงเทพฯ: ประชาชน.
- อัญชลี นิยมพลอย. (2558). การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการจ่ายเงินเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.
- อิงทิตา วงศ์จินดา และจิตพนธ์ ชุมเกตต์. (2560). การศึกษาความต้องการสวัสดิการของผู้สูงอายุในเขตพื้นที่ ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาการจัดการธุรกิจและภาษาอังกฤษ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี.
- Philip Kotler. (1997). *Marketing Management: Analysis planning Implementation and control*. New Jersey: Prentice Hall.
- Yamane, Taro. (1973). *Introductory Analysis*. 3th ed. Tokyo: Harper International Education.