

ความพึงพอใจในการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพ เพื่อสวัสดิการผู้สูงอายุ
บ้านดอนประดู่ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง

Satisfaction on Cash Allowance, the Social Welfare Provision for the Elderly

in Ban Don Pradu, Pak Phayun Districts, Phatthalung Province

ประภาพร ยางประยงค์^{1/*} และนัยนา แซ่แต้^{1/}

Prapaporn Yangprayong^{1/} and Naiyana Tae^{1/}*

^{1/} โปรแกรมวิชาเศรษฐศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา 90000

^{1/} Economics Program, Faculty of Management Sciences, Songkhla Rajabhat University 90000, Thailand

*Corresponding author: prapaporn_saengthong@yahoo.com

(Received: 31 March 2016; Accepted: 15 August 2016)

Abstracts: Social welfare provision is an essential service system for the elderly, especially when the society is becoming aging. Being knowledgeable and aware of the elderly satisfaction on the cash allowance provision will improve the services and support their demands. This quantitative study aimed to examine: (1) the level, and (2) to compare the elderly's satisfaction on the cash allowance provision in Ban Don Pradu, Pak Phayun Districts, Phatthalung Province. The study was conducted with 295 elderly persons in Don Pradu municipality, Pak Phayun Districts, Phatthalung Province by specific sampling. For measuring the satisfaction in the cash allowance provision, which were separated into seven areas: standards of the service, determination and disclosure of information, alternatives in consultation, politeness and assisting system, understanding and the error correction, the performance, and location and environments. Data on the elderly's satisfaction were collected by using the questionnaire analyzed by the statistical computer program to find out the percentage, arithmetic means, standard deviation, t-test, and one-way analysis of variance (one-way Anova). The findings are organized in two sections: (1) the overall of the elderly's satisfaction in cash allowances provision was high level ($\bar{x} = 4.19$). The elderly's satisfaction in cash allowances provision was average level at 4.37, 4.25, 4.24, 4.30, 4.23, 4.17 and 3.76 respectively; and (2) the comparison of the elderly's satisfaction in cash allowances provision was no difference in gender, occupation, and income; however, there were differences and significance in age between the elderly aged 80-89, the lower satisfaction was found significantly at the level of 0.05.

Keywords: Consumer satisfaction, cash allowance, social welfare provision, elderly

บทคัดย่อ: ความพึงพอใจในการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพ เพื่อสวัสดิการผู้สูงอายุ บ้านดอนประดู่ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้สูงอายุที่อาศัยในเขตเทศบาล ตำบลดอนประดู่ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง จำนวน 295 คน เพื่อวัดระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพ เพื่อสวัสดิการผู้สูงอายุ โดยแบ่งเป็น 7 ด้านคือมาตรฐานของการบริการ การกำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย ทางเลือกในการปรึกษาหารือ ความสุภาพและการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า และสถานที่และสิ่งแวดล้อม โดยการใช้แบบสอบถามปลายปิด เพื่อสำรวจและวิเคราะห์ทางสถิติ ในรูปแบบร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที-เทสต์ และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับความพึงพอใจในการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพฯ ผู้สูงอายุมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าความพึงพอใจเฉลี่ย ($\bar{x}$) เท่ากับ 4.19 และเมื่อแยกเป็นรายด้าน ค่าความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 4.37, 4.25, 4.24, 4.30, 4.23, 4.17 และ 3.76 ตามลำดับ และ (2) ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพฯ ตามปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ พบว่าระดับความพึงพอใจในภาพรวมมีค่าไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านทางเลือกในการปรึกษาหารือ โดยผู้สูงอายุ ช่วง 80-89 ปี มีความพึงพอใจในระดับที่ต่ำกว่าผู้สูงอายุในช่วงอายุอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ เบี้ยยังชีพ สวัสดิการสังคม ผู้สูงอายุ

คำนำ

คำว่า “ผู้สูงอายุ” (Elderly) ถูกบัญญัติขึ้นครั้งแรกในประเทศไทย โดย พล.ต.ต. อรรถสิทธิ์ สิทธิสุนทร ในการประชุมระหว่างแพทย์อาวุโสและผู้สูงอายุจากวงการต่าง ๆ โดยความหมายของ “ผู้สูงอายุ” หมายถึง บุคคลที่อยู่ในวัยสุดท้ายของวงจรชีวิต การกำหนดเกณฑ์ว่าเมื่อใดจึงจะเรียกว่าผู้สูงอายุนั้น ในปัจจุบันมักใช้อายุในการกำหนดเกณฑ์ โดยแต่ละประเทศก็จะใช้เกณฑ์อายุที่แตกต่างกันออกไป เช่น บางประเทศกำหนดให้ 55 ปี บางประเทศกำหนด 65 ปีขึ้นไป (ยุวดี, 2555) กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (2558) รายงานว่าในปี พ.ศ. 2557 ประเทศไทยได้ตกอยู่ในสถานการณ์ของสังคมสูงวัย (aged society) ซึ่งสอดคล้องกับการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2557) มีการรายงานว่าประเทศไทยมีจำนวน

และสัดส่วนของผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง โดยประชากรอายุ 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป มีจำนวนร้อยละ 14.9 ของประชากรทั้งหมด ซึ่งต่อไปในปี พ.ศ. 2563 ประเทศไทยก็จะกลายเป็นสังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์ (completed aged society) โดยศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (2557) ได้ประมาณการณั้ค่าดัชนีการสูงวัย (aging index) ไว้ที่ร้อยละ 113.89 หมายความว่า ประชากรผู้สูงอายุจะมีจำนวนมากกว่าจำนวนประชากรวัยเด็ก แต่จากความอ่อนแอของสถาบันครอบครัวไทย ทำให้การคาดหวังในการเกื้อหนุนของบุคคลในครอบครัวต่อผู้สูงอายุเป็นไปได้ยากยิ่ง นอกจากนั้นปัญหาจากการย้ายถิ่นของบุตรที่อยู่ในวัยแรงงาน และการสูญเสียบุตรจากการตาย ส่งผลให้ผู้สูงอายุบางส่วนมีภาระในการเลี้ยงดูหลานที่อยู่ในวัยเยาว์แต่เพียงลำพัง จึงส่งผลกระทบต่อ

คุณภาพในการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุอย่างมาก (สำนักงานส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ, 2552) จากปัญหาข้างต้นสังคมในทุกภาคส่วนต้องร่วมกันในการช่วยเหลือ สนับสนุน และส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างเป็นระบบ พึ่งพาตนเองได้ (เกวลี, 2558)

ภารกิจในการสร้างและส่งเสริมการจัดบริการสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุของรัฐบาลมีการดำเนินการภายใต้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ปี พ.ศ. 2550 (ฉบับที่ 18) โดยมีบทบัญญัติว่าด้วยการกำหนดสิทธิเกี่ยวกับการได้รับสวัสดิการของผู้สูงอายุไว้ว่าบุคคลที่มีอายุเกินหกสิบปีบริบูรณ์ และไม่มีรายได้เพียงพอแก่การยังชีพ มีสิทธิได้รับสวัสดิการ สิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะอย่างสมศักดิ์ศรีและความช่วยเหลือที่เหมาะสมจากรัฐ ซึ่งภาครัฐมีการบริหารงานในพื้นที่ เริ่มต้นในระดับตำบลและเมืองจัดการบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ และสวัสดิการสังคมที่มีมาตรฐาน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ผู้รับบริการ และก่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุด ดังนั้นจะต้องมีการดำเนินงานสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล (good governance) และสามารถตอบสนองกับความต้องการของผู้สูงอายุได้อย่างมีคุณภาพ ทำให้การก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงวัยในประเทศไทย สามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นรูปธรรม เพื่อส่งผลให้การพัฒนาประเทศเกิดความยั่งยืนยิ่งขึ้น

ความหลากหลายทางวัฒนธรรมของภาคใต้เป็นบริบทที่อาจส่งผลกระทบให้เกิดความเสี่ยงจากสถานการณ์สังคมสูงวัยเพิ่มมากขึ้น จากรายงานของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

(2558) กล่าวว่าสถานการณ์สังคมสูงวัยในจังหวัดพัทลุง มีค่าสัดส่วนของจำนวนผู้สูงอายุมากที่สุดในภาคใต้ โดยในปี พ.ศ. 2558 มีค่าดัชนีการสูงวัยเท่ากับร้อยละ 87.64 และมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นเป็นร้อยละ 107.94 ในปี พ.ศ. 2563 ดังนั้นในอนาคตอันใกล้จังหวัดพัทลุงจะกลายเป็นสังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์ หรือหมายความว่าจำนวนประชากรผู้สูงอายุจะมีมากกว่าจำนวนประชากรวัยเด็ก ดังนั้นหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดพัทลุง จึงควรตระหนักในการดำเนินงานเกี่ยวกับสวัสดิการสังคม (social welfare provision) ในด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ เพื่อสวัสดิการผู้สูงอายุ และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ผู้รับบริการ โดยผลการศึกษานำไปใช้เป็นแนวทางให้กับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐที่รับผิดชอบในการดำเนินการให้สวัสดิการจ่ายเบี้ยยังชีพ เพื่อสวัสดิการผู้สูงอายุ และเพื่อควมมีคุณภาพของสวัสดิการสังคมมากยิ่งขึ้น

การศึกษาความพึงพอใจในการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพ เพื่อสวัสดิการผู้สูงอายุ บ้านดอนประดู่ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง มีขั้นตอนการดำเนินงานเริ่มจากการวางแผนโครงการ (project planning) เพื่อการวิจัย และต่อด้วยการลงพื้นที่สำรวจบริบทชุมชนและความต้องการของประชาชน โดยผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลดอนประดู่ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง ให้ความร่วมมืออย่างสูงมาก ทั้งด้านการให้ข้อมูลความต้องการพื้นฐาน และการตอบแบบสอบถามด้วยความเต็มใจและกระตือรือร้น ทำให้สามารถได้ผลการศึกษาที่สามารถนำไปเป็นแนวทางปรับปรุงดำเนินงานของภาครัฐ เพื่อให้เกิดการบรรลุเป้าหมายได้ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุโดยแท้จริง

อุปกรณ์และวิธีการ

การวิจัยมีรูปแบบเป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (quantitative research) เนื้อหาของอุปกรณ์และวิธีการมี 4 ประเด็น คือ ขอบเขตด้านพื้นที่ ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ เขตเทศบาลตำบลดอนประดู่ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง เป็นกรณีศึกษา โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (specific sampling) จากพื้นที่ซึ่งมีอัตราส่วนของผู้สูงอายุต่อประชากรทุกกลุ่มที่อาศัยในพื้นที่เป็นอันดับต้น ๆ ของจังหวัดพัทลุง (องค์การบริหารส่วนตำบลดอนประดู่, 2555)

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป มีทะเบียนบ้านในสังกัดเทศบาลตำบลดอนประดู่ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 6 เดือน จำนวน 1,112 คน จากการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยตารางสำเร็จรูปของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1967) ค่าระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ ± 5 ของแต่ละหมู่บ้าน มีกลุ่มตัวอย่าง (sample) จำนวน 295 คน สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มแบบโควตา (quota sampling) โดยจำแนกตามหมู่บ้าน จำนวน 11 หมู่บ้าน ประกอบด้วย บ้านทางทราย บ้านท่าไหนด บ้านแหลมยาง บ้านดอนประดู่ บ้านกล้วยเภา บ้านหัวควน บ้านชายพุด บ้านควนผยอง บ้านไพรพอน บ้านศาลาหวด และบ้านชายห้วย ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 19, 10, 28, 23, 31, 44, 42, 23, 20, 18 และ 37 คนตามลำดับ จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental sampling) กับผู้สูงอายุในแต่ละหมู่บ้าน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้อมูลปฐมภูมิ และทุติยภูมิ ดังนี้

ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) โดยใช้แบบสำรวจ (questionnaire) ปลายเปิด เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพ เพื่อสวัสดิการผู้สูงอายุ บ้านดอนประดู่ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง แบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้สูงอายุ คือ เพศ อายุ อาชีพ และรายได้

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุ ในการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพ เพื่อสวัสดิการผู้สูงอายุ บ้านดอนประดู่ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง โดยการประเมินใน 7 ด้าน คือ ด้านมาตรฐานของการบริการ ด้านการกำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย ด้านทางเลือกในการให้คำปรึกษาหารือ ด้านความสุภาพ และการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ด้านความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด ด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ลำดับสุดท้าย คือ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) โดยการค้นคว้า และเก็บรวบรวมข้อมูลเอกสารวิชาการ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการของรัฐ แนวคิด ทฤษฎีความพึงพอใจ และความรู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (arithmetic mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) การทดสอบค่าที-เทสต์ (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one-way Anova)

ผลการศึกษา

ผลการศึกษา แบ่งการวิเคราะห์ได้ 3 ตอน คือ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ระดับความพึงพอใจ และ

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพ เพื่อสวัสดิการผู้สูงอายุ บ้านดอนประดู่ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง ดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้สูงอายุ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 56.3) มีอายุช่วง 60 - 69 ปี (ร้อยละ 42.0) อาชีพเกษตรกร (ร้อยละ 45.4) และมีรายได้ต่อเดือน 3,001-4,000 บาท (ร้อยละ 22.4)

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพ เพื่อสวัสดิการผู้สูงอายุ บ้านดอนประดู่ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง มีระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพ โดยแบ่งออกเป็น 7 ด้าน ดังนี้

ด้านมาตรฐานของการบริการประกอบด้วย 4 ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ การให้บริการตามลำดับ (ก่อน-หลัง) การให้บริการอย่างเสมอภาค และการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นรวดเร็ว พบว่าผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในแต่ละด้านอยู่ที่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) เท่ากับ 4.41, 4.39, 4.37 และ 4.31 ตามลำดับ โดยค่าเฉลี่ยในภาพรวม ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับมากเช่นกัน ($\bar{x} = 4.37$)

ด้านการกำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผยประกอบด้วย 4 ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ติดป้ายชื่อขณะปฏิบัติงานเป็นประจำ การชี้แจงการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุทุกครั้ง การประชาสัมพันธ์การจ่ายเบี้ยยังชีพอย่างทั่วถึง และการมีหนังสือแจ้งการจ่ายเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบทุกครั้ง พบว่าผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในแต่ละด้านอยู่ที่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) เท่ากับ 4.24, 4.24, 4.28 และ 4.24 ตามลำดับ โดย

ค่าเฉลี่ยในภาพรวม ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับมากเช่นกัน ($\bar{x} = 4.25$)

ทางเลือกในการให้คำปรึกษาหรือประกอบด้วย 4 ประเด็น คือ การให้บริการแนะนำทางเลือกในการขอรับบริการ การให้บริการด้วยความเป็นกันเอง การให้บริการโดยไม่ได้เรียกร้องผลประโยชน์ใด ๆ และมีผู้ให้แสดงความคิดเห็น พบว่าผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในแต่ละด้านอยู่ที่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) เท่ากับ 4.21, 4.31, 4.21 และ 4.22 ตามลำดับ โดยค่าเฉลี่ยในภาพรวม ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับมากเช่นกัน ($\bar{x} = 4.24$)

ความสุภาพและการช่วยเหลือเกื้อกูลกันประกอบด้วย 4 ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่คอยให้บริการทุกขั้นตอน การอำนวยความสะดวกทุกขั้นตอน การให้บริการด้วยความสุภาพอยู่เสมอ และเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พบว่าผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในแต่ละด้านอยู่ที่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) เท่ากับ 4.32, 4.31, 4.23 และ 4.33 ตามลำดับ โดยค่าเฉลี่ยในภาพรวม ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับมากเช่นกัน ($\bar{x} = 4.30$)

ความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาดประกอบด้วย 4 ประเด็น คือ การอธิบายขั้นตอนอยู่เสมอ การขอโทษทุกครั้งเมื่อเกิดการผิดพลาด การชี้แจงเหตุผลเมื่อบริการให้ไม่ตามระยะเวลา และการให้คำแนะนำเมื่อเกิดการผิดพลาด พบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในแต่ละด้านอยู่ที่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) เท่ากับ 4.27, 4.18, 4.24 และ 4.21 ตามลำดับ โดยค่าเฉลี่ยในภาพรวมผู้สูงอายุมีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับมากเช่นกัน ($\bar{x} = 4.23$)

ประสิทธิภาพและความคุ้มค่าประกอบด้วย 4 ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องแม่นยำ

การให้บริการตรงตามความต้องการ การให้บริการแบบครบถ้วน และการคอยดูแลผู้สูงอายุอย่างใกล้ชิด พบว่าผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในแต่ละด้านอยู่ที่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) เท่ากับ 4.14, 4.15, 4.20 และ 4.21 ตามลำดับ โดยค่าเฉลี่ยในภาพรวม ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับมากเช่นกัน ($\bar{x} = 4.17$)

สถานที่และสิ่งแวดล้อมประกอบด้วย 4 ประเด็น คือ การจัดการบริการน้ำดื่มทุกจุดบริการ การจัดการบริการห้องน้ำอย่างเพียงพอ การจัดการบริการที่นั่งสำหรับผู้สูงอายุอย่างเพียงพอ และการจัดให้บริการสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ พบว่าผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในแต่ละด้านอยู่ที่ระดับมากมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) เท่ากับ

Table 1 Level of the elderly satisfaction

Cash allowance provision	$\bar{x}$	S.D.	Level of elderly satisfaction
1. Standards of the service	4.37	0.32	High
2. Determination and disclosure of information	4.25	0.30	High
3. Alternatives in consultation	4.24	0.36	High
4. Gentle and assisting	4.30	0.37	High
5. Understanding and the error correction	4.23	0.31	High
6. The performance	4.17	0.38	High
7. Location and environments	3.76	0.64	High
Summary	4.19	0.38	High

ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพ เพื่อสวัสดิการผู้สูงอายุ บ้านดอนประดู่ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง อยู่ในระดับมากในภาพรวม โดยด้านมาตรฐานของการบริการ ผู้สูงอายุมีระดับความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x} = 4.37$) ในทางตรงกันข้ามระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ($\bar{x} = 3.76$)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพ เพื่อสวัสดิการผู้สูงอายุ

4.02, 3.92, 3.69 และ 3.42 ตามลำดับ โดยค่าเฉลี่ยในภาพรวม ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับมากเช่นกัน ($\bar{x} = 3.76$)

สรุปความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพ เพื่อสวัสดิการผู้สูงอายุ บ้านดอนประดู่ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุงในภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) เท่ากับ 4.19 โดยแต่ละด้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37, 4.25, 4.24, 4.30, 4.23, 4.17 และ 3.76 ตามลำดับ สามารถแสดงรายละเอียดระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพ เพื่อสวัสดิการผู้สูงอายุ บ้านดอนประดู่ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุงได้ ดังตารางที่ 1

บ้านดอนประดู่ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง
จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

ผู้สูงอายุที่มีเพศ อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในภาพรวม ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้สูงอายุที่มีอายุแตกต่างกันในภาพรวมมีความพึงพอใจแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้สูงอายุช่วง 80-89 ปี มีความพึงพอใจด้านทางเลือกในการให้คำปรึกษาหารือ อยู่ในระดับต่ำกว่าผู้สูงอายุช่วงอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจ

กล่าวได้ว่าความประสงค์ของทางเลือกในการให้คำปรึกษาหารือของผู้สูงอายุมีความต้องการแตกต่างจากที่ได้รับในขณะปัจจุบัน สามารถแสดงรายละเอียด

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุได้ ดังตารางที่ 2 และ 3

Table 2 Comparative of the elderly satisfaction in alternative consulting by age

Level of consumer satisfaction	Age (years)	$\bar{x}$	60-69	70-79	80-89	Over 90
Alternative consulting	60-69	4.30		0.45	0.00*	0.06
	70-79	4.25			0.01*	0.17
	80-89	4.10				0.41
	over 90	4.15				

Note: * significantly at statistic level 0.05

Table 3 Comparative of the elderly satisfaction by age

Satisfaction on cash allowance, the social welfare for elderly	Age (years)				f	Sig.
	60-69	70-79	80-89	Over 90		
	$\bar{x}$ (S.D)	$\bar{x}$ (S.D)	$\bar{x}$ (S.D)	$\bar{x}$ (S.D)		
1. Standards of the service	4.37 (0.31)	4.38 (0.35)	4.38 (0.32)	4.31 (0.25)	0.34	0.80
2. Determination and disclosure of information	4.28 (0.27)	4.23 (0.32)	4.22 (0.31)	4.21 (0.35)	1.10	0.36
3. Alternatives in consultation	4.30 (0.32)	4.25 (0.41)	4.10 (0.31)	4.15 (0.33)	4.18	0.00*
4. Gentleness and assisting system	4.32 (0.35)	4.26 (0.38)	4.31 (0.38)	4.24 (0.39)	0.74	0.53
5. Understanding and the error correction	4.23 (0.29)	4.24 (0.31)	4.24 (0.34)	4.17 (0.36)	0.29	0.83
6. The performance	4.20 (0.39)	4.17 (0.36)	4.14 (0.37)	4.10 (0.33)	0.93	0.42
7. Location and environments	3.73 (0.62)	3.84 (0.65)	3.69 (0.67)	3.73 (0.71)	0.78	0.50

Note: * significantly at statistic level 0.05

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการศึกษาสามารถสรุปผลได้ 3 ประการ ดังนี้ ประการแรก คือ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของ

ผู้สูงอายุที่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลดอนประดู่ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 60-69 ปี ประกอบอาชีพเกษตรกรรม และมี

รายได้ระหว่าง 3,001-4,000 บาท/เดือน ประการที่สอง คือ ระดับความพึงพอใจในการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพ เพื่อสวัสดิการผู้สูงอายุ บ้านดอนประดู่ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง โดยพิจารณาความพึงพอใจจากการจ่ายเบี้ยยังชีพทั้ง 7 ด้าน โดยเรียงลำดับจากระดับสูงสุดไปต่ำสุด คือ ด้านมาตรฐานของการให้บริการ ด้านความสุภาพและการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ด้านการกำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย ด้านทางเลือกในการให้คำปรึกษาหารือ ด้านความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด ด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ระดับต่ำสุด คือ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมตามลำดับ ประการที่สาม คือ การเปรียบเทียบความพึงพอใจตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน ยกเว้นปัจจัยด้านอายุ ด้านทางเลือกในการปรึกษาหารือ มีความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยผู้สูงอายุในช่วง 80-89 ปี มีความพึงพอใจในระดับที่ต่ำกว่าผู้สูงอายุในช่วงอายุอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล มี 3 ประการดังนี้ ประการแรก คือ ผู้สูงอายุที่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลดอนประดู่ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย สอดคล้องกับการศึกษาของดวงใจ (2554) โดยพิจารณาจากการที่เพศชายมีภาวะเสี่ยงของการดำรงชีพ การเกิดโรคภัยไข้เจ็บ ลักษณะของพฤติกรรมในการประกอบอาชีพ และรูปแบบในการดำเนินชีวิตประจำวัน จะมีความเสี่ยงสูงมากกว่าเพศหญิง ประการที่สอง คือ ระดับความพึงพอใจที่ได้จากการศึกษาทั้งภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ (2555) สำหรับการดำเนินการจ่าย

เบี้ยยังชีพ เพื่อสวัสดิการผู้สูงอายุ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลดอนประดู่ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง พบว่ามีการดำเนินการได้มาตรฐานสูงในด้านการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ และนับเป็นจุดแข็ง (strengths) ของหน่วยงาน ซึ่งเจ้าหน้าที่ภาครัฐมีรูปแบบของการดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีองค์ประกอบด้วย 3 ประการ คือ 1) ความเป็นกันเอง 2) การยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอ และ 3) การกล่าวคำขอโทษทุกครั้ง เมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการ โดยเจ้าหน้าที่ภาครัฐมีความตระหนักในการให้เกียรติผู้สูงวัยเสมือนญาติผู้ใหญ่ สอดคล้องกับการศึกษาของ Jitapunkul and Wivatvanit (2009) ในทางตรงกันข้าม ด้านที่เป็นจุดอ่อน (weaknesses) ของภาครัฐมี 2 ด้าน คือ ด้านทางเลือกในการให้คำปรึกษาหารือ รวมถึงด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม กรณีทางเลือกในการให้คำปรึกษาหารือ โดยผู้สูงอายุในช่วง 80-89 ปี มีความประสงค์ในด้านรูปแบบของการให้คำปรึกษาหารือที่แตกต่างจากปัจจุบัน คือ ผู้สูงอายุมีความประสงค์ให้มีความหลากหลายของช่องทางในการรับเบี้ยยังชีพ และควรมีสถานที่จอดรถให้เพียงพอกับความต้องการ ดังนั้นในการดำเนินงานของภาครัฐควรมีความสอดคล้อง และตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ โดยการปรับปรุงด้านทางเลือกในการให้คำปรึกษาหารือ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของธนัตถ์วัฒน์ (2554) ได้รายงานว่าการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพ เพื่อสวัสดิการผู้สูงอายุภาครัฐอาจมีการเพิ่มทางเลือกในการขอรับบริการได้แก่ การจ่ายตรงถึงมือผู้สูงอายุที่บ้านพักของแต่ละราย เพื่อเป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของผู้สูงอายุ นอกจากนี้ภาครัฐสามารถให้ความช่วยเหลือ ติดตาม และดูแลผู้สูงอายุในกลุ่มที่มีข้อจำกัดได้ดีมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ

Jitramontree and Thayansin (2013) ที่เสนอว่า ภาครัฐ ควรสนับสนุนในการดำรงชีพของผู้สูงอายุ ให้สามารถดำรงอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขและมีศักดิ์ศรี

ข้อเสนอแนะ

การศึกษามีข้อเสนอแนะ 2 ประการ ดังนี้ ประการแรก คือ ทางเลือกในการให้คำปรึกษาหรือแก่ผู้สูงอายุ ภาครัฐควรปรับปรุงเพิ่มการอำนวยความสะดวกให้กับผู้สูงอายุ ได้แก่ การเพิ่มช่องทาง (channel of distribution) ในการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพ เพื่อให้ผู้สูงอายุได้รับสวัสดิการอย่างดีที่สุด อาจดำเนินการในรูปแบบของการจัดเจ้าหน้าที่เพื่อรับผิดชอบในการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุแต่ละราย โดยที่ภาครัฐจะสามารถได้รับประโยชน์ในการติดตามดูแลผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง และเป็นการช่วยเหลือเกื้อกูลผู้สูงอายุให้เกิดการดำเนินชีวิตประจำวันให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น หรือการอำนวยความสะดวกให้กับผู้สูงอายุ โดยการเพิ่มช่องทางในการจ่ายเบี้ยยังชีพ ผ่านสหกรณ์ร้านค้าของชุมชน ประการที่สอง คือ หน่วยงานภาครัฐอาจมีการปรับปรุงการดำเนินการด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม โดยจัดให้มีการกระจาย หรือการเพิ่มจำนวนสถานที่ในการจ่ายเบี้ยยังชีพ ซึ่งผู้สูงอายุสามารถเดินทางมารับบริการได้สะดวก และมีบริเวณจอดรถเพียงพอ

การเข้าสู่สังคมสูงวัยของประเทศไทยอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยผู้สูงอายุที่อยู่ในวัยชรา จะมีความเสื่อมถอยทางกายภาพ และมีข้อจำกัดในการดำเนินชีวิตประจำวัน ดังนั้นภาครัฐต้องตระหนักในการดำเนินการสร้างแนวทางปฏิบัติที่ดี (good practice) เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นการสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนอย่างเป็นรูปธรรม

กิตติกรรมประกาศ

คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลดอนประดู่ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง และบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลดอนประดู่ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง ที่กรุณาอนุเคราะห์ให้ข้อมูลในการศึกษา ช่วยเหลือตลอดระยะเวลาของการวิจัย และขอขอบพระคุณคณาจารย์ในโปรแกรมวิชาเศรษฐศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ในความร่วมมือร่วมใจและร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการวิจัย

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.

2558. ประชากรสูงอายุไทย: ปัจจุบันและอนาคต.

เอกสารประมวลสถิติด้านสังคม 1/2558.

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, กรุงเทพฯ. 18 หน้า.

เกวลี เครือจักร. 2558. รูปแบบการส่งเสริมสุขภาพ

ผู้สูงอายุโดยกระบวนการมีส่วนร่วมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เครือข่ายภาคประชาสังคม และชมรมผู้สูงอายุ เทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย. วารสารการพัฒนาชุมชนและคุณภาพชีวิต 3(2): 161 – 172.

ดวงใจ คำคง. 2554. ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ตำบลลำสินธุ์ อำเภอศรีนครินทร์ จังหวัดพัทลุง. วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยทักษิณ, สงขลา. 132 หน้า.

ธนต์ถวัลย์ นันท์. 2554. การประเมินโครงการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์แทน จังหวัดนครนายก. สารนิพนธ์.

- มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ. 211 หน้า.
- ยุวดี ไทยะโชติ. 2555. ผู้สูงอายุ: คุณภาพชีวิตกับนโยบายเบี้ยยังชีพ. วารสารปัญญาภิวัฒน์ 4(1): 133 - 140.
- ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. 2557. ประชากรสูงอายุไทย: ปัจจุบันและอนาคต. สำนักงานกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, กรุงเทพฯ. 14 หน้า.
- สำนักงานส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ. 2552. รายงานผลการประชุมสัมมนา ผู้สูงอายุระดับชาติ ปี ๒๕๕๒ เรื่องการดูแลผู้สูงอายุ. กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, กรุงเทพฯ. 70 หน้า.
- สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ. 2555. การจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุในระดับตำบลอย่างมีส่วนร่วม. รายงานวิจัย. กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, กรุงเทพฯ. 180 หน้า.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. 2557. รายงานผลเบื้องต้นสำรวจประชากรผู้สูงอายุในประเทศไทย พ.ศ. 2557. สำนักงานสถิติแห่งชาติ, กรุงเทพฯ. 70 หน้า.
- องค์การบริหารส่วนตำบลดอนประดู่. 2555. แผนพัฒนาสามปี (2555-2558) อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง. องค์การบริหารส่วนตำบลดอนประดู่, พัทลุง. 48 หน้า.
- Jitapunkul, S. and S. Wivatvanit. 2008. National Policies and programs for the aging population in Thailand. Aging International. 33(1): 62-74.
- Jitramontree, N. and S. Thayansin. 2013. Social welfare for older persons in Thailand: Policy and recommendation. Journal of Public Health and Development 11(3): 39-46.
- Yamane, T. 1967. Statistics: An introductory analysis. 2nd ed. Harper & Row, New York. 919 p.