

การให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน
อำเภอโนนรมย์ จังหวัดชัยนาท

PROVIDING SUBSISTENCE ALLOWANCE SERVICE OF THA CHANUAN
SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, MANOROM DISTRICT,
CHAINAT PROVINCE

ชูชีพ เบียดนอก

Chuchee Buednok

ประนอม วังพรม

Pranom Wangprom

สุรพร สิมะกุลธร

Suraporn Simakulthorn

ปรียาพร เทรทะกุล

Preeyaporn Hetrakul

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

Faculty of Political Science, Bangkokthonburi University

Email: withy9844@gmail.com

วันที่รับบทความ (Received) : 5 ตุลาคม 2567

วันที่แก้ไขบทความ (Revised) : 29 มีนาคม 2568

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) : 16 สิงหาคม 2568

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน อำเภอโนนรมย์ จังหวัดชัยนาท และ 2) ศึกษาข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน อำเภอโนนรมย์ จังหวัดชัยนาท รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ ผู้สูงอายุที่ได้รับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน อำเภอโนนรมย์ จังหวัดชัยนาท จำนวน 1,578 คน กลุ่มตัวอย่าง 200 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Krejcie and Morgan เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าความถี่ และ ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

1.ระดับคุณภาพการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน อำเภอโนนรมย์ จังหวัดชัยนาท พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความโปร่งใส ($\bar{X} = 4.11$) ด้านความรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.05$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.03$) ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 4.02$) และด้านความปลอดภัย ($\bar{X} = 3.83$) 2. ข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน อำเภอโนนรมย์ จังหวัดชัยนาท เน้นการเพิ่มงบประมาณสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ รักษามาตรฐานการบริการ การจัดหาอาชีพเสริม ปรับปรุงรูปแบบการประชาสัมพันธ์ ปรับปรุงการแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ และปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ; เบี้ยยังชีพ; ผู้สูงอายุ

ADSTRACT

The objective of this research article is to 1) to study the level providing subsistence allowance service of Tha Chanuan Subdistrict Administrative Organization, Manorom District, Chainat Province, and 2) to study the suggestions for the providing subsistence allowance service of Tha Chanuan Subdistrict Administrative Organization, Manorom District, Chainat Province. The research was quantitative. The population was 1,578 elderly who received subsistence allowances from Tha Chanuan Subdistrict Administrative Organization, Manorom District, Chainat Province. The sample size was 200 people. The sample size was determined according to Krejcie and Morgan's formula. The tools used were questionnaires. Data were used to analyze data using frequencies, percentages, and standard deviations.

The research results found that:

1) the level providing subsistence allowance service of Tha Chanuan Subdistrict Administrative Organization, Manorom District, Chainat Province was found to be overall at a high level ($\bar{X} = 4.01$) and when considered in each aspect. It was at a high level in every aspect. The average were arranged from highest to lowest as follows: transparency ($\bar{X} = 4.11$), speed ($\bar{X} = 4.05$), service staff ($\bar{X} = 4.03$), information perception ($\bar{X} = 4.02$), and safety, sufficiency ($\bar{X} = 3.83$), and 2) the suggestions of the providing subsistence allowance service of Tha Chanuan Subdistrict Administrative

Organization, Manorom District, Chainat Province emphasised on increasing the budget for subsistence allowances, maintained service standards, providing additional careers, improved public relations formats, improved the dress and politeness of officials and improved facilities.

Keywords: providing, subsistence allowance, elderly

บทนำ

อัตราการเพิ่มของประชากรผู้สูงอายุในประเทศไทยมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นในแต่ละปี เนื่องจากในประเทศไทยมีอัตราการเกิดที่น้อยลง สังคมวัยทำงาน เล็งเห็นว่าการมีบุตรนั้นอาจต้องมีค่าใช้จ่ายเพิ่มมากขึ้นและต้องการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานก่อนที่จะเริ่มมีครอบครัว เพราะเหตุนี้ จึงทำให้ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาประเทศไทยได้ทำการปรับเปลี่ยนนโยบายทางด้านสาธารณะเพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มประชากรภายในประเทศรวมถึงการออกระเบียบต่าง ๆ เพื่อช่วยส่งเสริมและสนับสนุนการบริการสาธารณประโยชน์ในการพัฒนาทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม รัฐบาลไทยจึงได้มีแนวคิดด้านสิทธิสวัสดิการขั้นพื้นฐานที่ได้กำหนดไว้สำหรับผู้สูงอายุคือ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คือสวัสดิการที่ภาครัฐเป็นผู้จัดสรรให้กับผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป เพื่อเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระ และค่าครองชีพเนื่องจากรายได้ในการประกอบอาชีพของผู้สูงอายุนั้นอาจไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายเนื่องจากมีอายุที่มากขึ้น ผู้สูงอายุบางรายต้องทำงานหาเลี้ยงตนเอง หรือบางรายอาจถูกทอดทิ้ง ไม่มีผู้ดูแล และพละกำลังในการทำงานก็ลดน้อยลงตามอายุที่มากขึ้น (ณัฐนรี จำปาชิด, 2565)

ภารกิจประการหนึ่งที่ต้องการบริหารส่วนตำบลต้องดำเนินการคือการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 ซึ่งกำหนดหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนั้นผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพ ต้องมีอายุ 60 ปีขึ้นไป สัญชาติไทย มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามทะเบียนบ้าน ซึ่งได้ลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่เป็นผู้ได้รับสวัสดิการหรือสิทธิประโยชน์อื่นใด จากหน่วยงาน ของรัฐ ยกเว้นผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ ที่ได้รับเบี้ยความพิการหรือเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เอดส์ แล้ว สามารถรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุได้อีกด้วย โดยให้ผู้สูงอายุจะมีอายุครบ 60 ปีบริบูรณ์ ขึ้นไป ในปีงบประมาณถัดไป ลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ตนมีภูมิลำเนา ณ สำนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือสถานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด ภายในเดือนพฤศจิกายนของทุกปี (ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่2) พ.ศ. 2560, 2560) นับตั้งแต่เดือนตุลาคม 2554 เป็นต้นมา การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจ่ายในอัตรา

แบบขั้นบันได ตามช่วงอายุของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 18 ตุลาคม 2554 (ฤทธิเดช ภูจิระ, 2558)

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน เป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ได้รับการยกฐานะขึ้นจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ 25 ธันวาคม พ.ศ. 2539 ตามประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศทั่วไป เล่ม 113 ตอนพิเศษ 52 ง ลงวันที่ 25 ธันวาคม พ.ศ. 2539 องค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน เดิมคือ สภาตำบลท่าฉนวน จัดตั้งขึ้น โดยประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน อำเภอมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท ลงวันที่ 16 ธันวาคม พ.ศ. 2539 (องค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน, 2562) องค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน มีหน้าที่ดูแลและให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ตำบลท่าฉนวน หน้าที่สำคัญประการหนึ่งคือการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เพื่อบรรเทาความยากจน ส่งเสริมคุณภาพชีวิต และสร้างหลักประกันทางสังคมให้แก่ประชาชน โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุ ซึ่งในการดำเนินงานที่ผ่านมา กลับพบว่าการให้บริการสวัสดิการด้านเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุยังมีปัญหาหลายประการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการ เช่น การให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิหน้าที่และขั้นตอนการขอรับเบี้ยยังชีพไม่ทั่วถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่บางส่วนที่ไม่ใส่ใจ ไม่สุภาพ ประชาชนได้รับความไม่สะดวกในการให้บริการ

จากความเป็นมาและปัญหาดังกล่าวข้างต้น อาจส่งผลกระทบต่อองค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน ทั้งการสูญเสียความน่าเชื่อถือ ประชาชนขาดความไว้วางใจ ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และภาพลักษณ์ขององค์กร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน อำเภอมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท เพื่อผลการศึกษจะสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบในการวางแผนพัฒนาการให้บริการของภาครัฐต่อผู้สูงอายุในด้านการจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้ตรงกับความต้องการและความพึงพอใจของผู้สูงอายุในองค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน อำเภอมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท และพื้นที่อื่นๆ ทั่วประเทศ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน อำเภอมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท

2 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน อำเภอมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท

การทบทวนวรรณกรรม

1.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสงเคราะห์

Siporin (1975) ให้ความหมายว่า การสังคมสงเคราะห์เป็นวิธีการทางสังคม เพื่อช่วยเหลือ ป้องกัน และแก้ปัญหา ของบุคคลและสังคม เพื่อให้บุคคลเหล่านั้นกระทำหน้าที่ในสังคมต่อไปได้ เป็นวิชาชีพที่ให้บริการแก่มนุษย์ ซึ่งต้องอาศัยศิลป์และวิธีการแบบวิทยาศาสตร์ในการปฏิบัติงาน สำหรับวิธีการสังคมสงเคราะห์แบ่งออกได้เป็น 2 ระดับ คือระดับจุลภาค Micro Social Work และระดับมหภาค Macro Social Work (ณัฐธินิชา อิมไว, 2559)

1.การสังคมสงเคราะห์จุลภาค Micro Social Work เป็นการให้บริการสังคมสงเคราะห์ โดยตรงแก่บุคคลผู้มีปัญหาและต้องการความช่วยเหลือเป็นรายบุคคล กลุ่ม หรือชุมชน โดยใช้วิธีการ สังคมสงเคราะห์แบบผสมผสาน ได้แก่ การสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย การสังคมสงเคราะห์กลุ่มชน และการจัดระเบียบชุมชนการสังคมสงเคราะห์จุลภาคนั้นช่วยจัดปัญหาการบกพร่องในหน้าที่ของ บุคคลและกลุ่ม ตลอดจนปัญหาในชุมชนต่าง ๆ เพื่อเป็นการปรับคนให้เข้ากับสภาพแวดล้อมตลอดจน พัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคคล กลุ่ม ชุมชน และสังคมให้ดียิ่งขึ้น

2.การสังคมสงเคราะห์มหภาค Macro Social Work เป็นการสังคมสงเคราะห์ในระดับสูง ขึ้นไปหรือระดับเบื้องต้น อย่างเช่น ในระดับผู้บริหาร ผู้ร่างหรือกำหนดนโยบาย ผู้วิเคราะห์นโยบาย หรือผู้วางแผนทางสังคม ผู้วิจัยหรือฝ่ายจัดการ เป็นต้น โดยอาศัยวิธีการบริหารงานสังคมสงเคราะห์ เป็นหลักสำคัญ การสังคมสงเคราะห์มหภาคเป็นการให้บริการทางอ้อมแก่ผู้รับบริการ ในการกำหนด นโยบายหรือแผนการจัดสรรทรัพยากรและงบประมาณต่าง ๆ การศึกษา สำรวจ และวิจัยเพื่อส่งเสริม การบริหารงาน การจัดการ การร่างนโยบาย และการวางแผนในการให้บริการโดยตรงเป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคล กลุ่ม ชุมชนและสังคม รวมทั้ง สอดคล้องและกลมกลืนกับวัตถุประสงค์และนโยบายที่วางไว้ทุกระดับ นอกจากนี้ยังเป็นการ ปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นการทำงานในระดับที่กว้าง คือปัญหาที่เป็นปัญหาสังคมเพื่อที่จะแก้ไขปัญหาสนอง ความต้องการ สร้างโอกาส หรือก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของชุมชนและสังคมด้วย

2.แนวคิดเกี่ยวกับการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ หมายถึง สวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุรูปแบบหนึ่ง เพื่อจัดสรรงบประมาณ ของ รัฐบาลในการสนับสนุนค่าใช้จ่ายให้กับผู้สูงอายุในชุมชน หรือในหมู่บ้านต่าง ๆ ทั่วประเทศ ซึ่ง ประสบปัญหาความเดือดร้อน เนื่องจากไม่มีรายได้เพียงพอแก่การยังชีพ ขาดผู้อุปการะเลี้ยงดู ถูก ทอดทิ้ง และไม่สามารถประกอบอาชีพเลี้ยงตนเองได้ ให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในครอบครัวและชุมชน ได้โดยปกติตามควรแก่สภาพ โดยให้ความช่วยเหลือแก่ผู้สูงอายุเป็นเงินจุนจุนตลอดชีพ ความเป็นมา ของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นกิจกรรมหนึ่งที่กรมประชาสงเคราะห์ ดำเนินการมาตั้งแต่ ปี พ. ศ. 2536 ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 3 มีนาคม 2535 ซึ่งเห็นชอบให้กรม ประชาสงเคราะห์ดำเนิน โครงการกองทุนส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุและครอบครัวในชุมชนเพื่อ จัดสรรงบประมาณหมวดเงินอุดหนุนสงเคราะห์เบี้ยยังชีพช่วยเหลือผู้สูงอายุที่ประสบปัญหาความ

เดือนร้อนในด้านต่าง ๆ โดยกระทรวงการคลังได้ อนุมัติหลักการเบิกจ่ายเงินตามโครงการ ดังกล่าว เป็นเบี้ยยังชีพสำหรับผู้สูงอายุคนละ 200 บาท/เดือน จนตลอดชีพ และรัฐบาลได้ให้ความสำคัญต่อ ผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง จึงได้เพิ่มจำนวนผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพเพิ่มมากขึ้นทุกปี จนถึงปี พ.ศ.2542 รัฐบาลได้เพิ่มเงินเพิ่มพิเศษในภาวะเศรษฐกิจถดถอยให้แก่ผู้สูงอายุที่รับเบี้ย ยังชีพอีกคนละ 100 บาท/คน/เดือน รวมเบี้ยยังชีพที่ผู้สูงอายุได้รับคนละ 300บาท/คน/เดือนจนตลอดชีพ ปัจจุบันรัฐบาล ได้จัดสรรเงินเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุทุกคนที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป แบบตามขั้นบันได (กอง สวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลลันทา, 2560)

ปัจจุบันการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เป็นแบบขั้นบันไดตามช่วงอายุ คือ - อายุ 60 - 69 ปี ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เดือนละ 600 บาท - อายุ 70 - 79 ปี ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เดือนละ 700 บาท - อายุ 80 - 89 ปี ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เดือนละ 800 บาท - อายุ 90 ปีขึ้นไป ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เดือนละ 1,000 บาท การคำนวณอายุของผู้สูงอายุรายเดิม จะคำนวณตามปีงบประมาณ (การเลื่อนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุรายเดิมแบบขั้นบันไดจะเลื่อนตามปีงบประมาณ ไม่มีการเพิ่มเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในระหว่างปีงบประมาณ) (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2566)

3.แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

ประยูร กาญจนกุล (2556) ได้กล่าวถึง แนวคิดของการให้บริการสาธารณะว่ามีอยู่ 5 ประการ คือ (1) บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของฝ่าย ปกครอง (2) บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน (3) การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ ความจำเป็นแห่งกาลสมัย (4) บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

Millet (1954) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการ ให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการ บริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติ อย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็น ปัจเจบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการอย่างทันต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา การปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพ เลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมี ลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ความเสมอภาคหรือการตรงเวลา

จะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ พื้นที่วิจัย คือ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน อำเภอนโนรมย์ จังหวัดชัยนาท ประชากร คือ ผู้สูงอายุที่ได้รับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน อำเภอนโนรมย์ จังหวัดชัยนาท จำนวน 1,578 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน, 2566) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 398 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Krejcie and Morgan ได้กลุ่มตัวอย่าง 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามระดับคุณภาพการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน อำเภอนโนรมย์ จังหวัดชัยนาท คือ ความพอเพียง ความรวดเร็ว ความโปร่งใส การรับรู้ข่าวสาร และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งเป็น 5 ระดับ ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน อำเภอนโนรมย์ จังหวัดชัยนาท เป็นคำถามปลายเปิด วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ และร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50 และเพศหญิง จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 58.50 ส่วนใหญ่มีอายุ 60-69 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 ระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 79.50 มีสถานภาพการสมรส คือ สมรส จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00 และมีรายได้ต่ำกว่าเดือนละ 5,000 บาท จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 60

2. ระดับคุณภาพการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน อำเภอนโนรมย์ จังหวัดชัยนาท พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความโปร่งใส ($\bar{X} =$

4.11) ด้านความรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.05$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.03$) ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 4.02$) และด้านความพอเพียง ($\bar{X} = 3.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีดังนี้

2.1 ด้านความพอเพียง พบว่า ความพึงพอใจด้านความพอเพียงโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ อบต. ให้การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพตามหลักเกณฑ์ทั่ว ($\bar{X} = 4.21$) จำนวนเงินที่ อบต. ให้การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ($\bar{X} = 3.70$) และ เบี้ยยังชีพมีความพอเพียงต่อการดำรงชีพในปัจจุบัน ($\bar{X} = 3.59$)

2.2 ด้านความรวดเร็ว พบว่า ความพึงพอใจด้านความรวดเร็วโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ความสะดวกรวดเร็ว และตรงเวลาในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.09$) ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.08$) ขั้นตอน และวิธีการบริการ ($\bar{X} = 4.05$) และขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ($\bar{X} = 4.00$)

2.3 ด้านความโปร่งใส พบว่า ความพึงพอใจด้านความโปร่งใสโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างโปร่งใสและซื่อสัตย์สุจริต ($\bar{X} = 4.18$) ความโปร่งใส และเป็นธรรมในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.13$) และการตรวจติดตามผลการให้บริการ ($\bar{X} = 4.03$)

2.4 ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร พบว่า ความพึงพอใจด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.06$) การจัดประชุมให้ความรู้เรื่องการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของ อบต. ($\bar{X} = 4.03$) กิจกรรมส่งเสริมให้ผู้สูงอายุได้มีโอกาสเข้าไปตรวจสอบการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพของ อบต. ($\bar{X} = 4.02$) และ รูปแบบการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการให้บริการในปัจจุบัน ($\bar{X} = 3.97$)

2.5 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ การให้บริการที่สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร ($\bar{X} = 4.05$) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.04$) ความเสมอภาคในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.03$) และ การแต่งกายบุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.99$)

2. ข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน อำเภอมนรมย์ จังหวัดชัยนาท พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่ได้รับการ

สงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน อำเภอโนนหมื่น จังหวัดชัยนาท มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติมจากแบบสอบถามในหัวข้อต่าง ๆ จำนวน 6 หัวข้อ ซึ่งข้อเสนอแนะที่ผู้สูงอายุเสนอมากที่สุด ได้แก่ ให้ อบต. จัดสรรงบประมาณสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเพิ่มเติม เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการดำรงชีพในปัจจุบันที่ค่าครองชีพเพิ่มสูงขึ้น (89 คน) รองลงมา คือ การให้บริการของ อบต. ที่ดำเนินการในปัจจุบันนั้นดีแล้ว และให้รักษามาตรฐานรวมถึงแนวทางการปฏิบัติงานที่ดำเนินการอยู่ให้คงที่ (58 คน) จัดหาอาชีพเสริมให้เพื่อเพิ่มรายได้ให้เพียงพอต่อการดำรงชีพในปัจจุบัน (41 คน) ควรปรับปรุงรูปแบบการประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น (10 คน) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรปรับปรุงตน เช่น การแต่งกาย ความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นต้น (8 คน) ปรับปรุงสถานที่ให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ความสะอาด เป็นต้น (5 คน) ซึ่งข้อเสนอแนะเหล่านี้ชี้ให้เห็นถึงความต้องการหลักของผู้สูงอายุในการรับบริการที่ดีขึ้นทั้งในด้านการจัดสรรงบประมาณ การรักษาคุณภาพการบริการ การเพิ่มโอกาสในการสร้างรายได้ และการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุในชุมชนอย่างเหมาะสม

อภิปรายผลการวิจัย

งานวิจัยนี้พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน อำเภอโนนหมื่น จังหวัดชัยนาท พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความโปร่งใส ($\bar{X} = 4.11$) ด้านความรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.05$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.03$) ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 4.02$) และด้านความพอเพียง ($\bar{X} = 3.83$) ทั้งนี้เป็นเพราะองค์กรมีการวางแผนและจัดสรรทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่ทุกคนมีความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ และมีความมุ่งมั่นที่จะให้บริการประชาชนอย่างดีที่สุด และการให้ข้อมูลและเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ สอดคล้องกับการศึกษาของ ทานูทัต สันททรัพย์ (2564) ได้ศึกษาศึกษาประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ : กรณีศึกษา จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ : กรณีศึกษา จังหวัดปทุมธานี โดยรวมและเป็นรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านระเบียบแนวทางปฏิบัติ ด้านสถานที่ และด้านบริการ อยู่ในระดับมาก และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้สูงอายุที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ และภูมิลำเนา แตกต่างกันมีความต้องการสวัสดิการสังคมไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีดังนี้

ด้านความพอเพียง พบว่า ความพึงพอใจด้านความพอเพียงโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ อบต. ให้การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพตามหลักเกณฑ์ทั่ว ($\bar{X} = 4.21$) จำนวนเงินที่ อบต. ให้การ

สงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ($\bar{X} = 3.70$) และเบี้ยยังชีพมีความพอเพียงต่อการดำรงชีพในปัจจุบัน ($\bar{X} = 3.59$) ทั้งนี้เป็นเพราะขั้นตอนการขอรับและการพิจารณาได้รับเบี้ยยังชีพมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย การพิจารณาให้เบี้ยยังชีพเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้โดยทั่วไป และองค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวนมีการสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การให้เบี้ยยังชีพแก่ประชาชนอย่างชัดเจน สอดคล้องกับการศึกษาของ ปิติภัทร เกิดพิทักษ์ (2565) ได้ศึกษาศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการสวัสดิการสังคมเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการสวัสดิการสังคมเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านความพอเพียง ด้านกระบวนการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และด้านเจ้าหน้าที่

ด้านความรวดเร็ว พบว่า ความพึงพอใจด้านความรวดเร็วโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ความสะดวกรวดเร็ว และตรงเวลาในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.09$) ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.08$) ขั้นตอน และวิธีการบริการ ($\bar{X} = 4.05$) และขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ($\bar{X} = 4.00$) ทั้งนี้เป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวนมีการจัดระบบการทำงานที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับการศึกษาของ เกสรา ทองมีเพชร (2565) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ผลจากการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คือ เบี้ยยังชีพมีความจำเป็นสำหรับผู้สูงอายุที่ยากไร้ อบต.ให้การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุอย่างทั่วถึง ขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพ มีความสะดวกรวดเร็ว ตรงต่อเวลา และการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ได้รับความสะดวกรวดเร็ว การจ่ายเบี้ยยังชีพมีความโปร่งใส หลักเกณฑ์การคัดเลือกผู้สูงอายุมีความเหมาะสม วิธีการคัดเลือกผู้สูงอายุโปร่งใสและเป็นธรรม ได้รับเบี้ยยังชีพครบถ้วนตามจำนวนเงิน และสม่าเสมอทุกงวด

ด้านความโปร่งใส พบว่า ความพึงพอใจด้านความโปร่งใสโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างโปร่งใสและซื่อสัตย์สุจริต ($\bar{X} = 4.18$) ความโปร่งใส และเป็นธรรมในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.13$) และการตรวจติดตามผลการให้บริการ ($\bar{X} = 4.03$) ทั้งนี้เป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวนแสดงให้เห็นว่าองค์กรมีการดำเนินงานที่โปร่งใสและเป็นธรรม ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน สอดคล้องกับการศึกษาของ ชัยธนาวินท์ เดชเทวินทร์ (2565) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองเขาสาม

ยอด จังหวัดลพบุรี ผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุที่รับสวัสดิการเบี้ยยังชีพจากเทศบาลเมืองเขาสามยอด จังหวัดลพบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองเขาสามยอด จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความโปร่งใส ด้านความรวดเร็ว ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านการรายงานผลการดำเนินงาน ตามลำดับ

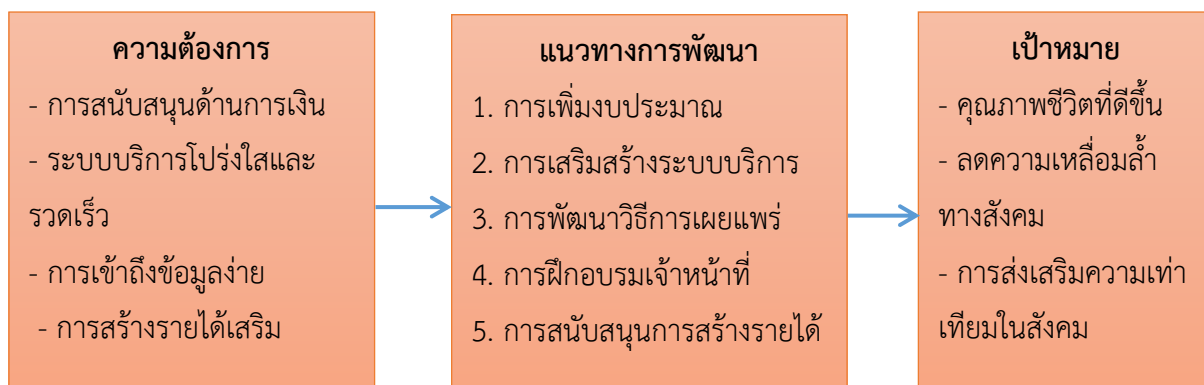
ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร พบว่า ความพึงพอใจด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.06$) การจัดประชุมให้ความรู้เรื่องการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของ อบต. ($\bar{X} = 4.03$) กิจกรรมส่งเสริมให้ผู้สูงอายุได้มีโอกาสเข้าไปตรวจสอบการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพของ อบต. ($\bar{X} = 4.02$) และรูปแบบการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการให้บริการในปัจจุบัน ($\bar{X} = 3.97$) ทั้งนี้เป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวนมีการสื่อสารข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น การประชุม การเผยแพร่ป้ายประกาศ การจัดทำเอกสาร ซึ่งข้อมูลที่สื่อสารมีความชัดเจน เข้าใจง่าย ตรงประเด็น และมีการสื่อสารข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน นอกจากนี้ยังเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและความคิดเห็น ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ กวิสรา ศรีเพ็ชรดี (2564) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลธรรมศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลธรรมศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการเข้าถึงบริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลธรรมศาลาอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้สูงอายุที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับ คุณภาพการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุไม่แตกต่างกัน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การให้บริการที่สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร ($\bar{X} = 4.05$) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.04$) ความเสมอภาคในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.03$) และการแต่งกายบุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.99$) ทั้งนี้เป็นเพราะเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวนมีความเป็นมืออาชีพ มีทักษะในการสื่อสารที่ดี และมีความมุ่งมั่นที่จะให้บริการประชาชนอย่างเต็มที่ สอดคล้องกับการศึกษาของ นิรดา สอนบุญ (2564) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่มีต่อการ

ให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก อำเภอกะชังศรีชัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวมมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้สูงอายุมีความคิดเห็นต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้สูงอายุมีความคิดเห็นต่อกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้สูงอายุมีความคิดเห็นต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.75$)

2. ข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน อำเภอมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท พบว่า ข้อเสนอแนะที่ผู้สูงอายุเสนอมากที่สุด ได้แก่ ให้ อบต. จัดสรรงบประมาณสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเพิ่มเติม เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการดำรงชีพในปัจจุบันที่ค่าครองชีพเพิ่มสูงขึ้น รองลงมา คือ การให้บริการของ อบต. ที่ดำเนินการในปัจจุบันนั้นดีแล้ว และให้รักษามาตรฐานรวมถึงแนวทางการปฏิบัติงานที่ดำเนินการอยู่ให้คงที่ จัดหาอาชีพเสริมให้เพื่อเพิ่มรายได้ให้เพียงพอต่อการดำรงชีพในปัจจุบัน ควรปรับปรุงรูปแบบการประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรปรับปรุงตน เช่น การแต่งกาย ความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นต้น และปรับปรุงสถานที่ให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ความสะอาด เป็นต้น ทั้งนี้เป็นเพราะ จากสภาพเศรษฐกิจที่ย่ำแย่และค่าครองชีพที่เพิ่มสูงขึ้น ซึ่งทำให้เบี้ยยังชีพที่ได้รับไม่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตประจำวัน ผู้สูงอายุต้องการเพิ่มรายได้เพื่อให้ครอบคลุมค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้น และเพื่อให้มีชีวิตที่มีความหมายมากขึ้น โดยการมีอาชีพเสริมและกิจกรรมที่สามารถสร้างรายได้เพิ่มเป็นวิธีหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพชีวิต นอกจากนี้ยังมีความต้องการให้บริการสาธารณะมีมาตรฐานที่ดี อยู่เสมอ รวมถึงการปรับปรุงการประชาสัมพันธ์และบริการต่าง ๆ เพื่อให้ตรงตามความต้องการและสร้างความพึงพอใจในระดับสูง สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระมหาสุรศักดิ์ รุจิธมโม, อนุวัต กระสังข์ และธิดาภูมิ หมั่นมี (2565) ประสิทธิภาพการบริหารจัดการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของ เทศบาลเมืองบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ข้อเสนอแนะพบว่า เพิ่มการแนะนำแนวทางในการรับเบี้ยยังชีพ เพิ่มการจัดฝึกอบรมให้ความรู้พนักงาน มีการหมุนเวียนสถานที่ มีการเพิ่มการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายช่องทาง ควรเพิ่มช่องทางในการขึ้นทะเบียนสำหรับผู้สูงอายุ

สรุปองค์ความรู้ใหม่



ภาพที่ 1 สรุปองค์ความรู้ใหม่

งานวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน อำเภอมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท ได้สะท้อนให้เห็นถึงความต้องการและความพึงพอใจของผู้สูงอายุในด้านต่าง ๆ ซึ่งมีแนวทางการพัฒนาเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุอย่างครอบคลุม ดังนี้ (1) การสนับสนุนทางการเงินที่เพิ่มขึ้น การวิจัยชี้ให้เห็นว่าผู้สูงอายุมีความต้องการสูงในการเพิ่มงบประมาณสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ เนื่องจากค่าครองชีพที่เพิ่มขึ้น การปรับเพิ่มงบประมาณจะช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายและทำให้ผู้สูงอายุสามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีคุณภาพมากขึ้น (2) การเสริมสร้างระบบการให้บริการที่โปร่งใสและรวดเร็ว ความพึงพอใจที่สูงในด้านความโปร่งใสและความรวดเร็วในการให้บริการแสดงให้เห็นว่าการปรับปรุงระบบบริการให้โปร่งใสและลดระยะเวลาในการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจในระดับสูง (3) การพัฒนาวิธีการเผยแพร่ข้อมูล การพัฒนาวิธีการเผยแพร่ข้อมูลให้มีประสิทธิภาพและเข้าใจง่ายจะช่วยเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลของผู้สูงอายุ เช่น การใช้เทคโนโลยีและช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมเพื่อให้ข้อมูลชัดเจนและทันเวลามากขึ้น (4) การฝึกอบรมและพัฒนาทักษะของเจ้าหน้าที่ การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะของเจ้าหน้าที่รวมถึงการเพิ่มคุณภาพและความเป็นมิตร จะช่วยยกระดับคุณภาพการบริการและเพิ่มความพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ (5) การสนับสนุนการสร้างรายได้เสริม การสนับสนุนและจัดหาอาชีพเสริมให้กับผู้สูงอายุสามารถช่วยเพิ่มรายได้และเสริมสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจ การสร้างโอกาสในการทำงานหรือกิจกรรมที่ช่วยเพิ่มรายได้จะช่วยให้ผู้สูงอายุมีความมั่นคงทางการเงินในระยะยาว

การดำเนินการตามแนวทางเหล่านี้จะช่วยให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยมุ่งเน้นการลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมและการส่งเสริมความเท่าเทียมในสังคมอย่างเหมาะสม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

- 1) องค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน อำเภอโนนรมย์ จังหวัดชัยนาท ควรจัดสรรงบประมาณสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเพิ่มเติม เพื่อให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจและค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นของผู้สูงอายุ และเพื่อให้เบี้ยยังชีพเพียงพอต่อการดำรงชีวิตประจำวัน
- 2) องค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน อำเภอโนนรมย์ จังหวัดชัยนาท ควรตรวจสอบและปรับปรุงการดำเนินงานให้มีความสม่ำเสมอและมีคุณภาพเพื่อคงความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- 3) องค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน อำเภอโนนรมย์ จังหวัดชัยนาท ควรพิจารณาจัดกิจกรรมหรือโครงการที่สนับสนุนการสร้างรายได้ให้กับผู้สูงอายุ เช่น โครงการฝึกอาชีพเสริม หรือกิจกรรมที่สามารถสร้างรายได้
- 4) องค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน อำเภอโนนรมย์ จังหวัดชัยนาท ควรพัฒนาช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้เหมาะสมและเข้าถึงกลุ่มผู้สูงอายุได้ดีขึ้น เช่น ใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ หรือจัดกิจกรรมเพื่อเผยแพร่ข้อมูล

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน อำเภอโนนรมย์ จังหวัดชัยนาท
- 2) ควรศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน อำเภอโนนรมย์ จังหวัดชัยนาท
- 2) ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพอเพียงของเบี้ยยังชีพกับปัจจัยอื่น ๆ เช่น อายุ สถานะสุขภาพ และระดับการศึกษา เพื่อเข้าใจปัจจัยที่ส่งผลต่อความพอเพียงของเบี้ยยังชีพ

บรรณานุกรม

- กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2566). การรับเบี้ยผู้สูงอายุ. กรุงเทพฯ: กรมกิจการผู้สูงอายุ.
- กองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลกลันตา. (2560). คู่มือการปฏิบัติงานเบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลกลันตา. บุรีรัมย์: องค์การบริหารส่วนตำบลกลันตา.
- กวิสรา ศรีเพ็ชรดี. (2564). คุณภาพการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลธรรมศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เกสร ทงมีเพชร. (2565). คุณภาพการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยทองสุข.
- ชัยธนาวิทย์ เดชเทวินทร์. (2565). คุณภาพการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองเขาสامยอ จังหวัดลพบุรี. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐ

- ประศาสนศาสตร์คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
ณัฐนรี จำปาขีด. (2565). ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อประสิทธิภาพการให้บริการเบี้ยยังชีพ
ผู้สูงอายุในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลชำ อำเภอมือเมือง จังหวัดศรีสะเกษ. การค้นคว้า
อิสระหลักสูตรทวิ ปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.
- ณัฐธินิชา อิมไว. (2559). ความหมายของงานสังคมสงเคราะห์ในภาพรวม. สืบค้นเมื่อ 22 ตุลาคม
2566, จาก<https://www.gotoknow.org/posts/619859>
- ณิรดา สอนบุญ. (2564). ความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การ
บริหารส่วนตำบลสิงห์โคก อำเภอกะชังศรีสะเกษ จังหวัดร้อยเอ็ด, วารสารวิชาการธรรม
ทรรศน์, 18(2), 131-139.
- ทานุทัต สันททรัพย์. (2564). ประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการเบี้ยยังชีพ
ผู้สูงอายุ : กรณีศึกษา จังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ประยูร กาญจนกุล. (2556). กฎหมายปกครอง. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปิติภัทร เกิดพิทักษ์. (2565). ประสิทธิภาพการให้บริการสวัสดิการสังคมเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอยางชุมน้อย จังหวัดศรีสะเกษ. สารนิพนธ์รัฐประศาสน
ศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัย
อุบลราชธานี.
- พระมหาสุรศักดิ์ รุจิธมโม, อนุวัต กระสังข์, อธิวุฒิ หนัมนี่. (2565). ประสิทธิภาพการบริหารจัดการ
สวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของ เทศบาลเมืองบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี. วารสารสห
วิทยาการนวัตกรรมการบริหาร, 5(1), 91-102.
- ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560. (2560, 12 กันยายน). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 134 ตอน
พิเศษ 223 ง. หน้า 1.
- ฤทธิเดช ภูจิรัง. (2558). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมเบี้ยยังชีพ
ผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลโนนดินแดง อำเภอโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์. มหาสารคาม:
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- องค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน. (2562). แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561-พ.ศ. 2565). ชัยนาท:
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน.
- องค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน. (2566). จำนวนประชากร. ชัยนาท: องค์การบริหารส่วนตำบลท่า
ฉนวน.
- Millet, J. D. (1954). Management in the Public Service. New York: McGraw Hill Book
Company.

Siporin, M. (1975). Introduction to Social Work Practice. Boston: Macmillan.