

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการรับเบี้ยยังชีพผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์
ของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา
อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม
The Satisfaction of Elderly for Receiving of the Elderly Allowance
Through an Online E-Payment of Salaya Subdistrict Administrative
Organization, Phutthamonthon, Nakhon Pathom

บุญญา เกื่อนไย¹ และ ราเชนทร์ นพณัฐวงศกร²
มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์^{1,2}

Punyapa Theunyai¹ and Rachen Noppanatwongsakorn²
Southeast Asia University^{1,2}
Corresponding Author, E-mail: Punyapaa.1509@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการรับเบี้ยยังชีพผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม และ 2) เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการรับเบี้ยยังชีพผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม จำนวนตัวอย่าง 310 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบค่าที (t-test) และสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า 1. ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการรับเบี้ยยังชีพผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม อยู่ในระดับมาก

* ได้รับบทความ: 21 พฤศจิกายน 2565; แก้ไขบทความ: 16 มิถุนายน 2566; ตอรับตีพิมพ์: 20 มิถุนายน 2566
Received: 21 November 2022; Revised: 16 June 2023; Accepted: 20 June 2023

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยแบ่งการศึกษาออกเป็น 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และ 4) ด้านปัญหาและอุปสรรคในการรับเบี้ยยังชีพ และ 2. ผลเปรียบเทียบเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้สูงอายุที่มีเพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน สำหรับผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษา และอาชีพ มีความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการรับเบี้ยยังชีพผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม โดยรวมแตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ; เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ; ระบบอิเล็กทรอนิกส์

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the level of satisfaction of the elderly in receiving the electronic allowance through the electronic system of the elderly in Salaya Subdistrict Administrative Organization. Phutthamonthon District Nakhon Pathom Province, and 2) to compare personal factors and the satisfaction of the elderly in receiving the living allowance through the electronic system of the elderly in Salaya Subdistrict Administrative Organization. Phutthamonthon District Nakhon Pathom Province The sample group in this research was Elderly people aged 60 years and over in the Salaya Subdistrict Administrative Organization Phutthamonthon District Nakhon Pathom Province The number of samples was 310 people. The research tool was a questionnaire. Statistics used in data analysis were percentage, mean and standard deviation. t-test and one-way ANOVA statistics.

The results of the research were as follows: Phutthamonthon District Nakhon Pathom Province at a high level When considering each aspect, it was found that The average level is high in all aspects. The study was divided into 4 aspects, namely 1) the service process process, 2) the service personnel, 3) the payment of premiums through electronic systems, and 4) the problems and obstacles in receiving the living allowance, and 2. The comparative results classified by sex, age, education level, occupation and average monthly income found that the elderly with sex, age and average monthly income Overall and each aspect is not different. For the elderly with education and

occupation, there was satisfaction of the elderly in receiving the living allowance through the electronic system of the elderly in Salaya Subdistrict Administrative Organization. Phutthamonthon District Nakhon Pathom Province overall different.

Keywords: Satisfaction, Elderly Allowance, On-line e-Payment

บทนำ

ประเทศไทยเป็นประเทศอันดับต้น ๆ ของโลกที่กำลังเปลี่ยนผ่านเข้าสู่สังคมสูงวัยอย่างรวดเร็ว สัดส่วนของประชากรที่อายุ 60 ปีขึ้นไป จะเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 20 ในปี พ.ศ. 2564 เป็นร้อยละ 28 ในปี พ.ศ.2574 หลายภาคส่วนมีความกังวลถึงความยากจนของครัวเรือนสูงอายุและความยั่งยืนทางการคลังของภาครัฐ ในปัจจุบันประเทศไทยมีระบบรายได้ผู้สูงอายุที่จัดการโดยภาครัฐอยู่หลายระบบและสามารถครอบคลุมคนไทยแทบทั้งหมด แต่ก็พอเป็นที่ทราบกันว่ารายได้จากระบบเหล่านี้ไม่เพียงพอต่อการยังชีพสำหรับผู้สูงอายุหลาย ๆ กลุ่ม ซึ่งระบบเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุครอบคลุมผู้สูงอายุสัญชาติไทยทุกคน ยกเว้นเพียงกลุ่มข้าราชการซึ่งมีระบบบำเหน็จบำนาญของตนเอง มีระบบประกันสังคมภาคบังคับซึ่งครอบคลุมลูกจ้างเอกชนในระบบ ลูกจ้างนอกระบบสามารถเข้าร่วมระบบประกันสังคมภาคสมัครใจ หรือกองทุนการออมแห่งชาติ (กอช.) ทั้งนี้ แม้ในปัจจุบันหลายครัวเรือนยังสามารถพึ่งพาลูกหลานได้ แต่การที่คนไทยอายุยืนยาวขึ้นและมีลูกน้อยลง การอาศัยลูกหลานน่าจะเป็นไปได้ยากในอนาคต ดังนั้น ระบบรายได้ยามชราภาพที่จัดการโดยภาครัฐจึงจำเป็นต้องเข้ามามีบทบาทมากขึ้น

สำหรับรายได้เบื้องต้นของคนชราในประเทศไทย รัฐบาลได้จัดสรรกองทุนสวัสดิการผู้สูงอายุในชุมชน (เบี้ยยังชีพ) สำหรับบุคคลที่ถือสัญชาติไทยซึ่งมีอายุ 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป ซึ่งเป็นการจัดสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุ โดยผ่านการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน ได้แก่ องค์กรภาครัฐที่รับผิดชอบ คือ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีบทบาทในการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุได้เริ่มต้นอย่างเป็นทางการเมื่อรัฐบาลได้จัดตั้งกองทุนสวัสดิการผู้สูงอายุในชุมชน (เบี้ยยังชีพ) พ.ศ.2536 เพื่อให้เงินช่วยเหลือผู้สูงอายุที่มีฐานะยากจน เดือนละ 200 บาท นับเป็นจุดเริ่มต้นในการจัดสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และต่อมาในปี 2544 – 2545 จากนโยบายการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นของรัฐบาล ภารกิจเรื่องนี้จึงถูกถ่ายโอนไปยังกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นและกรุงเทพมหานคร ดังนั้น เบี้ยยังชีพสำหรับผู้สูงอายุนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้รับการถ่ายโอนภารกิจ และได้มีการปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 ซึ่งในปัจจุบันได้มีการปรับเปลี่ยนนโยบายการจ่ายเบี้ยยังชีพสำหรับผู้สูงอายุให้เป็นไปตามนโยบายรัฐบาล เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ เพราะปัจจุบันสินค้ามีราคาแพงขึ้น

จึงปรับการจ่ายเบี้ยยังชีพเพื่อให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพที่ดี โดยปรับเป็นขั้นบันได ดังนี้

ผู้สูงอายุ ซึ่งมีอายุ 60 – 69 ปี จะได้รับเบี้ยยังชีพ อัตรา 600 บาท/คน/เดือน

ผู้สูงอายุ ซึ่งมีอายุ 70 – 79 ปี จะได้รับเบี้ยยังชีพ อัตรา 700 บาท/คน/เดือน

ผู้สูงอายุ ซึ่งมีอายุ 80 – 89 ปี จะได้รับเบี้ยยังชีพ อัตรา 800 บาท/คน/เดือน

ผู้สูงอายุ ซึ่งมีอายุ 90 ปี ขึ้นไป จะได้รับเบี้ยยังชีพ อัตรา 1,000 บาท/คน/เดือน

จากการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ แบบเดิมผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจะได้รับสวัสดิการดังกล่าวในรูปแบบเงินสด และการโอนเงินเข้าบัญชี ซึ่งจากวิธีการดำเนินการจ่ายสวัสดิการดังกล่าว ทำให้เกิดความล่าช้าในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและยังเกิดความผิดพลาดในการเบิกจ่ายซ้ำซ้อน เช่น กรณีการจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุที่เสียชีวิตแล้ว การจ่ายให้กับผู้สูงอายุที่ย้ายภูมิลำเนา และการจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุที่ได้รับเงินสวัสดิการอื่นจากรัฐทำให้การจ่ายซ้ำซ้อนกับหน่วยงานอื่น เช่น กรณีจ่ายให้แก่ผู้ที่ได้รับเงินบำนาญ ทำให้เกิดปัญหาด้านงบประมาณที่ไม่เพียงพอตามมาที่ส่งผลให้ผู้สูงอายุไม่ได้รับการจัดสรรสวัสดิการอย่างถูกต้องและเป็นธรรมนั้น จึงทำให้เกิดการบูรณาการร่วมกัน ระหว่างกรมบัญชีกลาง กรมการปกครอง กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการจัดทำฐานข้อมูลร่วมกันเพื่อให้สามารถจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้กับผู้มีสิทธิ โดยวิธีการโอนเงินเข้าบัญชีผู้สูงอายุโดยตรง อย่างไรก็ตามจากปัญหาที่เกิดขึ้น คณะรัฐมนตรี ได้มีมติเห็นชอบให้ใช้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e – Payment Master Plan) (กรมบัญชีกลาง, 2560) เพื่อจะก้าวไปสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e – Government) ที่จะใช้เป็นกลไกหลักในการพัฒนาตลอดจนยกระดับการบริหารงานของหน่วยงานภาครัฐ โดยในแผนยุทธศาสตร์ดังกล่าวการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหนึ่งในโครงการบูรณาการฐานข้อมูลสวัสดิการสังคมตามโครงการ e – Payment ของภาครัฐ ซึ่งมีการพัฒนาระบบและเตรียมความพร้อมในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุระหว่างภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะเป็นพนักงานในองค์กรบริหารส่วนตำบลศาลายาจึงมีความสนใจในด้านการจัดสวัสดิการสังคมต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผ่านระบบการจ่ายเงินอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและเป็นการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในด้านการจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผ่านระบบการจ่ายเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของกรมบัญชีกลาง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการดำเนินงานด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการดำเนินงานด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการรับเบี้ยยังชีพผ่านระบบจ่ายเงินอิเล็กทรอนิกส์ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Qualitative Research) ดังนี้

1. การกำหนดกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ขึ้นไป ที่ได้รับเงินเบี้ยยังชีพที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม จำนวน 1,370 คน กำหนดขนาดกลุ่มประชากรตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิแบบเป็นสัดส่วนตามแนวคิดของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ภายใต้ความเชื่อมั่น 95 % ยอมให้มีความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ $\pm 5\%$ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 310 คน

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถามชนิดตรวจสอบรายการ (Check List) และแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ คือ ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถามให้เหมาะสม วัตถุประสงค์ของงานวิจัย และได้แก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC และการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัก (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่า เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.963 นำไปเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

3. เนื้อหาที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาในครั้งนี้ คือ ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการดำเนินงานด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และ 4) ด้านปัญหาและอุปสรรคในการรับเบี้ยยังชีพ

4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำหนังสือถึงคณบดี มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ เพื่อทำหนังสือถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลการวิจัย จากนั้นจึงดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ที่ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม จำนวนตัวอย่าง 310 ชุด โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาและมีความสมบูรณ์ จำนวน 310 ชุด คิดเป็น 100 %

5. การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) เพื่อหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ย และหาค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์สรุปตามวัตถุประสงค์การวิจัย ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 54.50) อายุระหว่าง 60-69 ปี (ร้อยละ 53.90) การศึกษาระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 22.30) ไม่ได้ประกอบอาชีพ (ร้อยละ 52.30) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท (ร้อยละ 58.70)

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการรับเบี้ยยังชีพผ่านระบบจ่ายเงินอิเล็กทรอนิกส์ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาลำดับความพึงพอใจแต่ละด้านเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านปัญหาและอุปสรรคในการรับเบี้ยยังชีพ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ตามลำดับ และเมื่อพิจารณารายด้านปรากฏผลดังนี้

2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน รองลงมาคือ มีการให้บริการมีความรวดเร็ว คล่องตัว การให้บริการอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม มีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการในระดับมาก และวิธีการและขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ตามลำดับ

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ดูแล เอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ รองลงมาคือ มีเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานตลอดเวลา การให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามตรงประเด็น และเจ้าหน้าที่กระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน ตามลำดับ

2.3 ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การเข้าถึงเทคโนโลยีการให้บริการทางการเงินที่ทันสมัย รองลงมาคือ ความเสมอภาคในการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ ความรวดเร็วและต่อเนื่องในการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ภาพรวมความต้องการของประชาชนในการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และความเชื่อมั่นในระบบการจ่ายเบี้ยยังชีพที่ถูกต้อง ตามลำดับ

2.4 ด้านปัญหาและอุปสรรคในการรับเบี้ยยังชีพ ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การเข้าถึงเทคโนโลยีการให้บริการทางการเงินที่ทันสมัย รองลงมาคือ ความเสมอภาคในการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ ความรวดเร็วและต่อเนื่องในการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ภาพรวมความต้องการของประชาชนในการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และความเชื่อมั่นในระบบการจ่ายเบี้ยยังชีพที่ถูกต้อง ตามลำดับ

ตารางที่ 1 ภาพรวมความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการรับเบี้ยยังชีพผ่านระบบจ่ายเงินอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

ความพึงพอใจในการให้บริการ		\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.34	0.428	มาก
2	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.32	0.376	มาก
3	ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	4.28	0.370	มาก
4	ด้านปัญหาและอุปสรรคในการรับเบี้ยยังชีพ	4.33	0.348	มาก
รวม		4.32	0.355	มาก

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการรับเบี้ยยังชีพผ่านระบบจ่ายเงินอิเล็กทรอนิกส์ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

3.1 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจ โดยรวมไม่แตกต่างกัน เพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย

3.2 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่มีอายุต่างกัน ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจ โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.05 อยู่ 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

3.3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจ โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และด้านปัญหาและอุปสรรคในการรับเบี้ยยังชีพ

3.4 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจ โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการรับเบี้ยยังชีพผ่านระบบจ่ายเงินอิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 อยู่ 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และด้านปัญหาและอุปสรรคในการรับเบี้ยยังชีพ

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการรับเบี้ยยังชีพผ่านระบบจ่ายเงินอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม มีประเด็นตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการรับเบี้ยยังชีพผ่านระบบจ่ายเงินอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาลำดับความพึงพอใจแต่ละด้านเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านปัญหาและอุปสรรคในการรับเบี้ยยังชีพ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ ราเชนทร์ นพน์ฐวงศกร, รวิวงศ์ ศรีทองรุ่ง และวิเชียร วิทยอดม (2561) พบว่าผลศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพูด อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจอันดับที่หนึ่งคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อันดับที่สองคือ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ และอันดับสุดท้ายคือ ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการรับเบี้ยยังชีพผ่านระบบจ่ายเงินอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ดังนี้

2.1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการรับเบี้ยยังชีพผ่านระบบจ่ายเงินอิเล็กทรอนิกส์ โดยรวมไม่แตกต่างกันและไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุที่มีเพศแตกต่างกัน

ไม่มีผลต่อการให้บริการทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม มีการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพที่เสมอภาคกันส่วนมากจะเป็นวัยที่มีความต้องการคล้ายกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ฉรัญญา แม้นศรี (2562) พบว่า การศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการสวัสดิการสังคมเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัย ประสิทธิภาพการให้บริการสวัสดิการสังคมเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก จากผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการสวัสดิการสังคมเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าเพศไม่มีผลต่อการบริการสวัสดิการสังคมเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

2.2 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการรับเบี้ยยังชีพผ่านระบบจ่ายเงินอิเล็กทรอนิกส์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ วีรยุทธ คำแก้ว และราชนทร์ นพณ์ธวัชกร (2564) ศึกษาเรื่องความต้องการด้านสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในเขต สัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้สูงอายุที่มีอายุต่างกันมีความต้องการสวัสดิการสังคม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 ซึ่งผู้สูงอายุที่มีอายุต่างกันมีความต้องการด้านสวัสดิการสังคมแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัจจัยด้านอายุของผู้สูงอายุมีความสัมพันธ์กับระดับความต้องการสวัสดิการ เนื่องจากช่วงอายุที่มากขึ้นจะทำให้ความสามารถในการช่วยเหลือตนเองลดน้อยลงส่งผลให้มีความต้องการสวัสดิการสังคมเพิ่มมากขึ้น

2.3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการรับเบี้ยยังชีพผ่านระบบจ่ายเงินอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับฉรัญญา แม้นศรี (2562) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการสวัสดิการสังคมเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาเปรียบเทียบเมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการพักอาศัย และสถานภาพทางครอบครัว พบว่า ผู้สูงอายุที่มีเพศและระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการสวัสดิการสังคมเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน สำหรับผู้สูงอายุที่มีอายุ ระยะเวลาในการพักอาศัย และสถานภาพทางครอบครัวต่างกัน

2.4 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการรับเบี้ยยังชีพผ่านระบบจ่ายเงินอิเล็กทรอนิกส์ โดยรวมแตกต่างกันและไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับเฉลิมพร โพธิ์ศรีขาม (2560) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพองค์การบริหารส่วนตำบลวัชบุรี อำเภอวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพองค์การบริหารส่วนตำบลวัชบุรี อำเภอวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.5 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการรับเบี้ยยังชีพผ่านระบบจ่ายเงินอิเล็กทรอนิกส์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับเฉลิมพร โพธิ์ศรีขาม (2560) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพองค์การบริหารส่วนตำบลวัชบุรี อำเภอวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพองค์การบริหารส่วนตำบลวัชบุรี อำเภอวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านรายได้รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการรับเบี้ยยังชีพผ่านระบบจ่ายเงินอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ผู้วิจัยได้ข้อมูลข้อเสนอแนะบางประการอันอาจจะเป็นประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ดังนี้

1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ขั้นตอนในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพยังมีความล่าช้า และไม่ค่อยเหมาะสมเท่าที่ควร ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการลดขั้นตอนในการให้บริการหรือทำความเข้าใจกับผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้มากกว่านี้ถึงกระบวนการขั้นตอนการจ่ายเงิน

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า การพัฒนาการให้บริการให้ทันต่อบริบทที่เปลี่ยนแปลง และประเด็นที่ทางหน่วยงานควรให้ความสำคัญนั่นก็คือ การพัฒนาบุคลากรอย่างไร ให้มีทักษะที่สามารถตอบสนองกับความต้องการของผู้ที่เข้ามาใช้บริการได้เป็นอย่างดีและมีความรวดเร็วในการให้บริการ เพื่อไม่ให้ผู้สูงอายุที่เข้ามาใช้บริการต้องรอนานจนเกินไปและเพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้ที่มาใช้บริการ

1.3 ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้สูงอายุส่วนมากก็ยังคงขาดความรู้ด้านเทคโนโลยีที่รองรับระบบ e - Payment ผู้สูงอายุยังคงต้องการให้หน่วยงานภาครัฐส่งเสริมการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยให้กับชุมชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องพัฒนาระบบการให้บริการภาครัฐเพื่อรองรับผู้มาใช้บริการ โดยการยืนยันตัวตนบุคคล การขอรับบริการต่าง ๆ ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์และการรักษาความปลอดภัยในระดับบุคคล โดยเฉพาะธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวกับการเงิน

1.4 ด้านปัญหาและอุปสรรคในการรับเบี้ยยังชีพ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า การโอนเงินเข้าบัญชี ซึ่งสร้างความสะดวกสบายแก่ผู้สูงอายุ ทั้งยังสามารถตรวจสอบที่ไปที่มาของเงินได้อีกด้วย แต่ในทางกลับกันก็สร้างความลำบากให้แก่กลุ่มผู้สูงอายุบางกลุ่มที่ไม่มีตู้ ATM อยู่ใกล้บ้าน และภาครัฐควรส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้แก่ผู้สูงอายุในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล สนับสนุนเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้สูงอายุ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การทำวิจัยครั้งต่อไปควรมีการวิจัยเชิงปริมาณและวิธีวิจัยเชิงคุณภาพร่วมกัน เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อันจะทำให้ทราบถึงแนวทางการดำเนินงานและความต้องการของผู้สูงอายุในแต่ละพื้นที่อย่างแท้จริง

2.2 การวิจัยครั้งต่อไป อาจศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการรับเบี้ยยังชีพผ่านระบบจ่ายเงินอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายากับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ในอำเภอพุทธมณฑล หรือต่างอำเภอใน จังหวัดนครปฐม เพื่อเห็นความแตกต่างหลากหลายในการให้บริการของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.3 ผู้สนใจควรทำการวิจัยในลักษณะเดียวกับงานวิจัยนี้ โดยทำวิจัยเมื่อเวลาผ่านไประยะหนึ่งแล้ว หรือกำหนดทำการวิจัย ปีละ 1 ครั้ง

องค์ความรู้ใหม่

องค์ความรู้ใหม่ที่ได้รับจากการศึกษาครั้งนี้ คือ ความพึงพอใจของผู้สูงอายุนั้น นอกจากจะเกิดจากปัจจัยของบุคคลที่แตกต่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ปัจจัยที่สำคัญอีกประการ คือ นโยบายการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุนั้น เนื่องจากการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุยังคงจ่ายเงินในอัตราเท่าเดิม ขณะที่อัตราค่าครองชีพในปัจจุบันมีการปรับตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่ได้รับนั้น ไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่าย

ทำให้เกิดความต้องการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมากขึ้น และการลดความซับซ้อนในการเบิกจ่าย เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กับแนวคิดระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ แห่งชาติ (National e - Payment) ของภาครัฐที่ชี้ให้เห็นว่า การส่งเสริมให้มีฐานข้อมูลกลางเกี่ยวกับ สวัสดิการของภาครัฐ ควบคู่กับกรจ่ายเงินโดยตรงให้แก่ประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จะช่วยให้ สามารถจ่ายเงินได้ตรงกลุ่มเป้าหมาย ลดความผิดพลาดในการจ่าย และลดความซับซ้อนในการเบิกจ่าย

เอกสารอ้างอิง

- กรมบัญชีกลาง. (2560). กรมบัญชีกลางชี้แจงการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ. สืบค้นเมื่อ 10 พฤศจิกายน 2565, จาก <https://www.cgd.go.th/>
- ฉรัญญา แม่นศรี. (2562). ประสิทธิภาพการให้บริการสวัสดิการสังคมเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล เมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี, 11(2), 153-163.
- เฉลิมพร โพธิ์ศรีขาม. (2558). ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพองค์การบริหารส่วนตำบลวิชัยบุรี อำเภอวิชัยบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด. นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- ราเชนทร์ นพณัฐวงศกร, รวิวงศ์ ศรีทองรุ่ง และ วิเชียร วิทยอุดม. (2561). ความพึงพอใจของผู้สูงอายุ ต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพูด อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี. การประชุมมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติครั้งที่ 9. สืบค้นเมื่อ 20 พฤษภาคม 2565, จาก <https://shorturl.asia/QAN3E>
- วีรยุทธ คำแก้ว และ ราเชนทร์ นพณัฐวงศกร. (2564). ศึกษาเรื่องความต้องการด้านสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร. วารสารวิชาการธรรมศาสตร์, 21(1), 16-28.