



ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบล
บางพูด อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

Satisfaction of the Elderly on the Provision of Subsistence Allowance of
Bangpood Subdistrict Administrative Organization, Mueang District,
Pathumthani Province.

ราเชนทร์ นพณัฐวงศ์^{1*}, รวิวงศ์ ศรีทองรุ่ง² และวิเชียร วิทยอุดม³

R.Noppanatwongsakorn^{1*}, R.Srithongroong² and W.Wittayaudom³

¹ ผศ.ดร.หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

¹ Asst. Prof.Dr. in Master of Public Administration Graduate School, Southeast Asia University

² ผศ.ดร.หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

² Asst. Prof.Dr. in Master of Public Administration Graduate School, Southeast Asia University

³ รศ.ดร.หลักสูตร รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

³ Assoc. Prof.Dr.in Master of Public Administration Graduate School, Southeast Asia University

*Corresponding author, E-mail: Rachenn@sau.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพูด อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี และ 2) เป็นแนวทางในการเสริมสร้างและพัฒนาการให้บริการเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพูด อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ให้มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้นทั้งในด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านวัสดุอุปกรณ์เทคโนโลยี การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการรับเบี้ยยังชีพที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางพูด อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการรับเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพูด อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ส่วนมากเป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 65-75 ปี มีระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือเทียบเท่า มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 6,000 บาท ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.19$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจอันดับที่หนึ่งคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อันดับที่สองคือ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ และอันดับสุดท้ายคือ ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี 2) แนวทางในการเสริมสร้างและพัฒนาการให้บริการเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพูดให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ควรมีการประสานงานกับพนักงานให้มีการลดกระบวนการขั้นตอนในการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพให้รวดเร็ว เพราะยังมีขั้นตอนในการให้บริการที่นานเกินไปและกระบวนการสั่งงานยังไม่รวดเร็วเท่าที่ควร

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, การให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพูด



Abstract

The purpose of this research were to 1) study the satisfaction of the elderly on the subsistence allowance of Bangpood Subdistrict Administrative Organization, Mueang District, PathumThani Province and 2) as a guideline for enhancing and developing the subsistence allowance of the organization. Bangpood Subdistrict, PathumThani For better performance. In terms of procedures and service time. Staff, service providers and technology materials. This study is a survey. The population and sample used in this study are: The elderly who came to receive subsistence allowance at Bangpood Subdistrict Administrative Organization, Mueang District, Pathumthani Province. were 100 persons. The instrument used for the study was a questionnaire. The statistics used for data analysis were percentage, mean and standard deviation.

The study found that: 1) Elderly people used to receive the subsistence allowance of Bangpood Subdistrict Administrative Organization, Muang District, Pathumthani Province. Mostly male. Aged between 65-75 years old with primary education or equivalent. The average monthly income is less than 6,000 Baht. The overall level is very high ($\bar{x}=4.19$) When classified according to each aspect. The first is satisfaction. Service Officer the second is the steps and time of service. 2) The way to enhance and develop the subsistence allowance of the Bangpood Administration Organization. To be more effective. Should coordinate with the staff to reduce the process to pay a quick allowance. There are too many steps in the service and the ordering process is not concise.

Keywords: Satisfaction, Providing subsistence allowance, Bangpood Subdistrict Administrative Organization

บทนำ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีภารกิจในการให้บริการประชาชน โดยเฉพาะการให้บริการเบี้ยยังชีพ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ประชาชนปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น ในด้านความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับประชาชน (สมพงษ์ เกษมสิน, 2543) ความพึงพอใจต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถอันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน และส่งผลให้กิจการบริการประสบความสำเร็จในที่สุด ส่วนความสำคัญต่อประชาชนผู้รับบริการ สามารถแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ประเภทที่หนึ่งความพึงพอใจของประชาชนเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์กรให้การบริการและตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพชีวิตของประชาชน ก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของ



ประชาชนสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อการบริการที่ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพ และตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้ การดำเนินชีวิตที่ต้องพึ่งพาการบริการในหลาย ๆ สถานการณ์ ประเภทที่สองความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและ อาชีพบริการ งานเป็นสิ่งที่สำคัญต่อชีวิตของคนเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิต และการ แสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผล ต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การ ในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกัน เมื่อ องค์การบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้บริการกับผู้ปฏิบัติงานบริการ ทั้งในด้าน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการและความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน ซึ่งนับว่าความ พึงพอใจทั้งสองลักษณะมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการ และการดำเนินงานบริการให้ ประสบความสำเร็จ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2543)

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ขึ้น ซึ่งมีเนื้อหาสาระในการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง โดยพยายามถ่ายโอน ภารกิจหน้าที่หลายประการที่รัฐดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ขณะเดียวกันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ก็สามารถรับผิดชอบในการดำเนินการได้ รวมทั้งกำหนดให้มีการจัดสรรรายได้ให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นให้เหมาะสมกับภารกิจที่ได้รับมอบหมาย การกระจายอำนาจการบริหารการปกครองให้ประชาชน ในท้องถิ่นเพื่อแบ่งเบาภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของรัฐบาล และเพื่อให้การดำเนินการให้บริการ และอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง ทั้งถึง และ รวดเร็ว (กรมการปกครอง, 2548) เพราะกระทรวงมหาดไทย ได้ตราระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วย การจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2548 กำหนดคุณสมบัติพื้นฐาน ของผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพ ประการแรก คือ มีภูมิลำเนาในเขตพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประการ ที่สองคือ มีรายได้ไม่เพียงพอแก่การยังชีพ หรือถูกทอดทิ้ง หรือขาดผู้อุปการะเลี้ยงดูหรือไม่สามารถ ประกอบอาชีพเลี้ยงตนเองได้ โดยมีเงื่อนไขว่าผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนกว่าหรือผู้ที่มีปัญหาซ้ำซ้อนหรือผู้ที่ อาศัยในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดารยากต่อการเข้าถึงบริการของรัฐ เป็นผู้ได้รับการพิจารณา ก่อน โดยระเบียบ ดังกล่าวได้กำหนดว่า เงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ หมายความว่า เงินงบประมาณขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นในการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์ ที่มีสิทธิได้รับเงินโดยจ่ายเป็นเบี้ยยังชีพผู้มี สิทธิได้รับเงินสงเคราะห์ หมายความว่า ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์ ซึ่งได้รับการอนุมัติรายชื่อจาก ผู้บริหารท้องถิ่นให้เป็นผู้มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายความว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลเมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล และองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายจัดตั้ง ยกเว้นกรุงเทพมหานคร (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของ มนุษย์, 2548)

องค์การบริหารส่วนตำบลบางพูดเริ่มให้บริการเบี้ยยังชีพมานาน เนื่องจากการปรับปรุงให้มีการ จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพ.ศ. 2552 กำหนดหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้สอดคล้องกับที่ประชุมคณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติ ครั้งที่ 4/2552 วันที่ 21 พฤษภาคม 2552 ตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 โดยมีสาระสำคัญ คือ ผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ย ยังชีพ ต้องมีสัญชาติไทย อายุ 60 ปีขึ้นไป ซึ่งได้ลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเบี้ยยังชีพต่อองค์กรปกครอง



ส่วนท้องถิ่น ไม่เป็นผู้ได้รับสวัสดิการหรือสิทธิประโยชน์อื่นใดจากหน่วยงานของรัฐ ผู้สูงอายุที่พิการหรือป่วยด้วยโรคเอดส์ ได้รับเบี้ยความพิการหรือเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์แล้ว สามารถรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุได้อีกด้วย โดยให้ผู้สูงอายุที่จะมีอายุครบ 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป ในปีงบประมาณถัดไป ลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเบี้ยยังชีพต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ตนมีภูมิลำเนาภายในเดือนพฤศจิกายนของทุกปี (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2552) และการปรับปรุงการจ่ายเบี้ยความพิการให้คนพิการตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยความพิการให้คนพิการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2553 กำหนดหลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ยความพิการให้คนพิการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้สอดคล้องกับระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการจัดสวัสดิการเบี้ยความพิการ พ.ศ.2552 ลงวันที่ 23 พฤศจิกายน 2552 ซึ่งออกโดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 20(9) แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 โดยกำหนดให้ภายในเดือนพฤศจิกายนของทุกปี ให้ผู้พิการที่มีบัตรประจำตัวคนพิการ ลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเบี้ยความพิการในปีงบประมาณถัดไปด้วยตนเองหรือมอบอำนาจให้ผู้ที่เชื่อถือได้ลงทะเบียนแทน ณ ที่ทำการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือสถานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและเบี้ยความพิการตามระเบียบดังกล่าว ให้จ่ายในอัตราเดือนละ 500 บาท หรือตามมติคณะรัฐมนตรี ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน โดยจ่ายเป็นเงินสด หรือโอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารตามที่แจ้งไว้ส่วนการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพให้แก่ผู้ป่วยเอดส์นั้น ยังคงให้ดำเนินการตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 ต่อไป (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2548)

จากการที่ผู้สูงอายุมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นทุกปี ทำให้การจ่ายเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุในแต่ละเดือนมีระเบียบและขั้นตอนต่างๆ ย่อยๆ อีกมากมายได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพูด อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี เพื่อประโยชน์ในการนำมาปรับปรุงการให้บริการเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพูด อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี และเป็นประโยชน์โดยตรงต่อผู้มารับบริการ ด้านงานสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพูด อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานีได้นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปปรับปรุงแก้ไขการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพูด อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อเป็นแนวทางในการเสริมสร้างและพัฒนาการให้บริการเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพูด อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานีให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

เพื่อให้การศึกษาดำเนินเป็นไปตามระเบียบวิธีการศึกษา และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่กำหนดไว้ ผู้ศึกษากำหนดขั้นตอนการศึกษาไว้ 3 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การจัดเตรียมวางแผนดำเนินการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูล เอกสารต่างๆ จากบทความ แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง



ขั้นตอนที่ 2 การดำเนินการศึกษาข้อมูลเชิงสำรวจ (Survey study) โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ใช้การตั้งคำถามปลายปิด (Closed ended question) และให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบข้อใดข้อหนึ่งที่กำหนดไว้ตามข้อเท็จจริงและตรงตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ขั้นตอนที่ 3 การรายงานผลการศึกษารายงานผลการศึกษา สรุปผล และอภิปรายผลจากระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี่ยงชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพูด อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี และจัดพิมพ์รูปเล่ม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ผู้สูงอายุที่มารับบริการเบี่ยงชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพูด อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานีซึ่งมีผู้สูงอายุมารับบริการรับเบี่ยงชีพในพื้นที่รับผิดชอบจาก 6 หมู่บ้าน จำนวน 472 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลบางพูด อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี, 2560)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้สูงอายุที่มารับบริการเบี่ยงชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพูด อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี จำนวน 100 คน โดยผู้ศึกษาได้กำหนดให้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีคำนวณจากสูตรของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 อ้างถึงใน อธิรุฒิ เอกะกุล, 2543) โดยวิธีการสุ่มแบบสัดส่วน

ตารางที่ 1 แสดง หมู่ที่ ชื่อหมู่บ้าน จำนวนผู้รับเบี่ยงชีพ และสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพูด อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนผู้รับเบี่ยงชีพ(คน)	สัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง
1	บ้านคลองเปรมเหนือ	85	18
2	บ้านโรงหีบ	38	8
3	บ้านคลองเปรมใต้	73	15
4	บ้านคลองขนุน	65	14
5	บ้านคลองโกสณ	76	16
6	บ้านท่ากะชะ	135	29
รวม		472	100

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษานี้ คือ แบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นมาจากการทบทวนวรรณกรรมและนำกรอบแนวคิดของ พรวิภา หิมวัลย์ (2555) และด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ (กนิษฐา ปุญญนิรันดร์, 2539) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, 2545) และด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี (สุทธิ ปันมา, 2535) แบบสอบถาม (Questionnaire) นำมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาซึ่งแบ่งออกเป็น

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สูงอายุที่มารับบริการเบี่ยงชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพูด อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี แบบสอบถามให้เลือกตอบ (Check List) โดยมีคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามตามตัวแปรที่กำหนดไว้ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2. การศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี่ยงชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพูด อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด โดยแต่ละข้อเป็นการให้ความสำคัญในแต่ละเรื่อง มีคำตอบให้เลือกตอบเป็นลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามตามแนวคิดของลิเคิร์ท (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2531) กำหนดความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน 5	หมายถึงความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนน 4	หมายถึงความพึงพอใจมาก
คะแนน 3	หมายถึงความพึงพอใจปานกลาง
คะแนน 2	หมายถึงความพึงพอใจน้อย
คะแนน 1	หมายถึงความพึงพอใจน้อยที่สุด

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 100 ชุด เพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเท่ากับจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด โดยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. แจกแบบสอบถามและชี้แจงพร้อมอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามอย่างถูกต้องให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบ รวมถึงชี้แจงให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้
2. เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยทั้งหมดในเดือนกันยายนถึงเดือนตุลาคม พ.ศ.2560
3. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องและนับจำนวนให้เท่ากับจำนวนกลุ่มตัวอย่างกรณีแบบสอบถามไม่ครบถ้วนหรือไม่สมบูรณ์ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามใหม่อีกครั้ง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน
4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาศึกษาทำการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งแยกวิเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์โดยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย
2. ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเบี่ยงชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพูด อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี และวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ครบถ้วนมาวิเคราะห์ข้อมูล และแปลความหมายจากค่าเฉลี่ยที่ได้การแสดงความพึงพอใจของคะแนนเฉลี่ย จะพิจารณาจากคะแนนของคำตอบ โดยจะแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ ความพึงพอใจมากที่สุด ความพึงพอใจมาก ความพึงพอใจปานกลาง ความพึงพอใจน้อยและความพึงพอใจน้อยที่สุด (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2548) การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ได้กำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ยไว้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายความว่า ความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายความว่า ความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายความว่าความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายความว่า ความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายความว่า ความพึงพอใจน้อยที่สุด



สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพื้นฐานคือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพูด อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผู้สูงอายุที่มารับบริการเบี้ยยังชีพจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางพูด อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี จำนวน 100 คน ส่วนมากเป็นเพศชาย มีอายุ 65-75 ปี มีระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือเทียบเท่า มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 6,000 บาท

2. ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพูด อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.19$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีความพึงพอใจอันดับที่หนึ่งคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x}=4.37$) อันดับที่สองคือ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ($\bar{x}=4.25$) และอันดับสุดท้ายคือ ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี ตามลำดับ ($\bar{x}=4.24$) โดยมีรายละเอียดของผลการศึกษาในแต่ละด้านดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพูด อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี โดยรวมและรายด้าน

การให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ	\bar{x}	S.D.	แปลความ	อันดับ
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.37	0.32	มาก	1
2. ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.25	0.30	มาก	2
3. ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี	4.24	0.36	มาก	3
รวม	4.19	0.38	มาก	

2.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.37$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีความพึงพอใจอันดับที่หนึ่งคือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพูด ต้อนรับด้วยรอยยิ้มเป็นมิตร มีอัธยาศัยดี อันดับที่สองคือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพูด มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่เรียกร้องอันดับที่สามคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพูดให้บริการอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ อันดับที่ยี่สี่ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพูดแต่งกายอย่างเหมาะสม อันดับที่ยี่ห้า คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพูดเอาใจใส่ในการให้บริการ อันดับที่ยี่หก คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพูด มีกิริยาท่าทางที่สุภาพในการให้ข้อมูล อันดับที่ยี่เจ็ดคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพูด มีความรู้ ความสามารถอย่างเหมาะสมในการให้บริการและอันดับสุดท้ายคือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพูดมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ตามลำดับ

2.2 ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.25$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอันดับที่หนึ่งคือการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพูด มีความโปร่งใส ยุติธรรม อันดับที่สองคือองค์การบริหารส่วนตำบลบางพูดมีขั้นตอนการให้บริการเบี้ยยังชีพไม่ซับซ้อนยุ่งยากและมีความคล่องตัว อันดับที่สามคือองค์การบริหารส่วนตำบลบางพูดมีการประกาศกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการเบี้ยยังชีพอย่างชัดเจน เท่ากับองค์การบริหารส่วนตำบลบางพูดมีการจัดลำดับการเข้ารับบริการเบี้ยยังชีพเหมาะสมต่อผู้ใช้บริการ อันดับสุดท้ายคือ การให้บริการเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพูดมีความถูกต้องสมบูรณ์ไม่ผิดพลาด และอันดับที่หกสุดท้ายคือ การให้บริการเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพูด มีการแนะนำขั้นตอนอย่างชัดเจน ตามลำดับ

2.3 ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.24$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอันดับที่หนึ่งคือ องค์การบริหารส่วนตำบลวัดยมมีแบบบันทึกประวัติสุขภาพผู้มารับบริการเบี้ยยังชีพอย่างถูกต้องเหมาะสม อันดับที่สองคือ วัสดุเครื่องใช้ทางการแพทย์ที่ให้บริการตรวจสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพูด มีความสะอาดและทันสมัย เท่ากับองค์การบริหารส่วนตำบลบางพูดมีอุปกรณ์วัดไข้ที่มีคุณภาพเพียงพอต่อการให้บริการวัดไข้แก่ผู้มารับบริการเบี้ยยังชีพ อันดับที่สองคือ องค์การบริหารส่วนตำบลบางพูดมีเครื่องชั่งน้ำหนักที่มีคุณภาพเพียงพอต่อการให้บริการชั่งน้ำหนักแก่ผู้มารับบริการเบี้ยยังชีพและอันดับที่ห้าสุดท้ายคือ องค์การบริหารส่วนตำบลบางพูด มีเครื่องวัดความดันที่มีคุณภาพเพียงพอต่อการให้บริการวัดความดันแก่ผู้มารับบริการ ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพูด อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี มีส่วนที่นำมาอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ด้านความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพูด อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพูด ต้อนรับด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตร มีอัธยาศัยดี เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่เรียกร้องให้บริการอย่างเป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของพรวิภา หิมวัลย์ (2555) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลกงไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย พบว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลกงไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดอันดับที่หนึ่ง คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อันดับรองลงมาคือ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านที่มีระดับความพึงพอใจอันดับสุดท้าย คือ ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี ตามลำดับโดยมีรายละเอียดของผลการศึกษาในแต่ละด้านดังนี้

1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดที่เป็นเช่นนี้เพราะเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพูด ต้อนรับด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตร มีอัธยาศัยดี มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่เรียกร้องให้บริการอย่างเป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเบี้ยยังชีพแต่งกายอย่างเหมาะสม รู้จักเอาใจใส่ในการให้บริการ มีกิริยาท่าทางที่สุภาพในการให้ข้อมูล และเจ้าหน้าที่ที่ยัง มีความรู้ ความสามารถอย่างเหมาะสมในการให้บริการและ



อันดับสุดท้ายคือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเบี่ยงชีฟขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพุดมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของพรวิภา หิมวัลย์ (2555) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลกงไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลกงไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดอันดับที่หนึ่ง คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อันดับรองลงมาคือ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านที่มีระดับความพึงพอใจอันดับสุดท้าย คือ ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีตามลำดับ

1.2 ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ การให้บริการจ่ายเบี่ยงชีฟขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพุด มีความโปร่งใส ยุติธรรม มีขั้นตอนการให้บริการเบี่ยงชีฟไม่ซับซ้อนยุ่งยากและมีความคล่องตัว มีการประกาศกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการเบี่ยงชีฟอย่างชัดเจน มีการจัดลำดับการเข้ารับบริการเบี่ยงชีฟเหมาะสมต่อผู้ใช้บริการ มีความถูกต้องสมบูรณ์ไม่ผิดพลาด และสุดท้ายคือ การให้บริการเบี่ยงชีฟขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพุด มีการแนะนำขั้นตอนอย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของแสงรวี น้อยแสง (2555) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีคีรีมาศ อำเภอคีรีมาศ จังหวัดสุโขทัย โดยมีความพึงพอใจทุกด้านโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งประชาชนมีความพึงพอใจในด้านที่มีระดับความพึงพอใจอันดับที่หนึ่ง คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อันดับรองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอันดับสุดท้าย คือ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการตามลำดับ

1.3 ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลวัดยมมีแบบบันทึกประวัติสุขภาพผู้มารับบริการเบี่ยงชีฟอย่างถูกต้องเหมาะสม อันดับที่สองคือ วัสดุเครื่องใช้ทางการแพทย์ที่ให้บริการตรวจสอบสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพุด มีความสะอาดและทันสมัย เท่ากับองค์การบริหารส่วนตำบลบางพุดมีอุปกรณ์วัดไข้ที่มีคุณภาพเพียงพอต่อการให้บริการวัดไข้แก่ผู้มารับบริการเบี่ยงชีฟ องค์การบริหารส่วนตำบลบางพุดมีเครื่องชั่งน้ำหนักที่มีคุณภาพเพียงพอต่อการให้บริการชั่งน้ำหนักแก่ผู้มารับบริการเบี่ยงชีฟและอันดับที่ห้าสุดท้ายคือ องค์การบริหารส่วนตำบลบางพุด มีเครื่องวัดความดันที่มีคุณภาพเพียงพอต่อการให้บริการวัดความดันแก่ผู้มารับบริการของผู้สูงอายุที่มารับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของพรวิภา หิมวัลย์ (2555) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลกงไกรลาศ จังหวัดสุโขทัยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลกงไกรลาศ จังหวัดสุโขทัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดอันดับที่หนึ่ง คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อันดับรองลงมาคือ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านที่มีระดับความพึงพอใจอันดับสุดท้าย คือ ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีตามลำดับ

2. แนวทางการเสริมสร้างและพัฒนารูปแบบการให้บริการเบี่ยงชีฟขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพุด อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานีให้มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้นนั้นทั้งนี้ควรให้ผู้ที่มีมารับบริการเบี่ยงชีฟขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพุด อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี มีการประสานงานกับงานพัฒนาชุมชนให้มีการลดกระบวนการในการจ่ายเงินเบี่ยงชีฟให้รวดเร็ว เพราะบางครั้งถ้าผู้สูงอายุมารับบริการพร้อมๆ กันก็ยังมีขั้นตอนในการให้บริการที่นานเกินไปและกระบวนการส่งงานยังไม่รวดเร็วเท่าที่ควร และควรมีการจัดกิจกรรมเพิ่มพูนความรู้เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความเป็นมืออาชีพ เพื่อสร้างความเข้มแข็งขององค์การ และจัดทำ



วารสาร แผ่นพับ ประชาสัมพันธ์และคู่มือการปฏิบัติงาน อันจะส่งผลให้ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของผู้สูงอายุอย่างทั่วถึง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

ผลการศึกษารูปได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเบี่ยงชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพูด อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจอันดับที่หนึ่งคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อันดับที่สองคือ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ และอันดับสุดท้ายคือ ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี ตามลำดับแต่ยังมีผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนได้เสนอแนะในประเด็นนี้ในแบบสอบถาม ซึ่งผู้ศึกษาได้นำข้อเสนอแนะดังกล่าวมาเป็นข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาดังนี้

1.1 ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

ควรให้ผู้ที่มีมารับบริการเบี่ยงชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพูด อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี มีการประสานงานกับงานพัฒนาชุมชนให้มีการลดกระบวนการในการจ่ายเงินเบี่ยงชีพให้รวดเร็ว เพราะยังมีขั้นตอนในการให้บริการที่นานเกินไปและกระบวนการส่งงานยังไม่รวดเร็วเท่าที่ควร และจัดกิจกรรมเพิ่มพูนความรู้เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความเป็นมืออาชีพ เพื่อสร้างความเข้มแข็งขององค์การบริหารและจัดทำวารสาร แผ่นพับ ประชาสัมพันธ์และคู่มือการปฏิบัติงาน ส่งผลให้ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ควรเสนอแนวทางในการกำหนดนโยบายหลักของผู้บังคับบัญชา มุ่งเน้นให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมทั้งกายและจิตใจ การแต่งกายที่เรียบร้อย ดูสง่างาม รวมถึงอบรมฝึกบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่อยู่อย่างสม่ำเสมอ ส่งผลให้และมีผลการปฏิบัติด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.3 ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี

ควรให้ผู้ที่มีมารับบริการเบี่ยงชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพูด อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี มีส่วนร่วมในการจัดระเบียบในการบริหารจัดการการแจกเบี่ยงชีพให้เหมาะสมในการให้ความสะดวกสบาย รวดเร็ว รวมถึงการนำเอาเทคโนโลยีมาจัดการในการแจกเบี่ยงชีพเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและจัดหาสถานที่ที่มีความสะอาดและสิ่งแวดล้อมที่ดี เช่น การจัดสวนขนาดเล็กในสถานี มีน้ำดื่มที่สะอาด เป็นต้น รวมถึงการนำเอาข้อมูลข่าวใหม่ แผ่นพับ หนังสือ มาให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเบี่ยงชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพูด อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานีในระดับอื่นๆ และสายงานอื่นๆ

2.2 ควรมีการศึกษาปัญหา อุปสรรค ปัจจัย ทิศนะคติและแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเบี่ยงชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพูด อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา และสามารถแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้น

2.3 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเบี่ยงชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพูด อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานีในสายงานอื่นๆ ด้วย

เอกสารอ้างอิง



- กรมการปกครอง. (2548). *การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์อักษรไทย.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2548). *แนวทางการปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- _____. (2552). *แนวทางการปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2548). *รวมกฎหมาย/ประกาศ/ระเบียบที่ออกตามความในพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2548). *สถิติสำหรับงานวิจัย*. กรุงเทพฯ : ภาควิชาสถิติคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กนิษฐา ปุญญนิรันดร์. (2539). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการ: ศึกษากรณีเปรียบเทียบระหว่างธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาบางน้ำเปรี้ยวและธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาบางน้ำเปรี้ยว*. ภาคนิพนธ์ พบ.ม (สาขาเทคโนโลยีการบริหาร). กรุงเทพฯ : โครงการบัณฑิตศึกษาเทคโนโลยีการบริหาร สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2545). *คุณภาพในงานบริการ*. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2543). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์เกษมสุวรรณ.
- แสงระวี น้อยแสง. (2555). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีศรีรามาศ อำเภอศรีรามาศ จังหวัดสุโขทัย*. สารนิพนธ์ รป.ม. (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยทองสุข.
- ธีรภูมิ เอกะกุล. (2543). *ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. อุบลราชธานี : สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2531). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ : สามเจริญพานิช.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2543). *การจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พรวิภา หิมวัลย์. (2556). *ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลกงไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย*. สารนิพนธ์ รป.ม. (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยทองสุข.
- สุทธิ ปันมา. (2535). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทยสาขากาฬสินธุ์*. ปริญญาานิพนธ์ ศศ.ม. (ศิลปศาสตร์). มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- องค์การบริหารส่วนตำบลบางพูด. (2560). *รายงานประจำปีงบประมาณองค์การบริหารส่วนตำบลบางพูด อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี*. ปทุมธานี : องค์การบริหารส่วนตำบลบางพูด.