



การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลบ้านไร่

Survey of satisfaction in receiving pension for the elderly in Ban Rai Subdistrict Municipality

กุซุไฮตัน โตะปอกุ¹, โซเฟียน อีลา^{2*}, ธนา มณีพฤกษ์³

Kusuhaitan Tohpoku¹, Sofian E-la^{2*}, Tana Maneepruk³

¹นักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตร 4 ปี สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

Undergraduate students, 4-year program in Public Administration Hat Yai University

²นักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตร 4 ปี สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

Undergraduate students, 4-year program in Public Administration Hat Yai University

³อาจารย์, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

Lecturer, Department of Public Administration, Faculty of Political Science, Hat Yai University

*Corresponding author, E-mail: kusuhaitan.toh007@hu.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษาสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลบ้านไร่ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลบ้านไร่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มาใช้บริการในเทศบาลตำบลบ้านไร่ สถิติในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพ ทุกด้านในระดับมาก โดยด้านเวลาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

Abstract

A survey of the satisfaction of the elderly in the Ban Rai Subdistrict Municipality. Objective: To study the satisfaction with the service of payment of living expenses of the elderly. in Ban Rai Municipality, Hat Yai District, Songkhla Province The study was conducted with a sample group of elderly people who came to use the service in Ban Rai Subdistrict Municipality. The analytical statistics were percentage, mean and standard deviation. The results showed that The sample group were satisfied with the service of subsistence payment. all aspects at a high level The time aspect had the highest average and the officer service aspect had the lowest average.

บทนำ

เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุได้เริ่มเป็นรูปธรรมใน พ.ศ. 2535 จากแนวคิดของกรมประชาสงเคราะห์ (ในรัฐบาลสมัย นายชวน หลีกภัย นายกรัฐมนตรีสองสมัย ระหว่างปี พ.ศ. 2535 – 2538) เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ



ถือเป็นสวัสดิการสังคมประเภทหนึ่ง ที่รัฐบาลจัดสรรให้กับผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ซึ่งเป็นการจัดสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุ โดยผ่านการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน ได้แก่ องค์กรภาครัฐที่รับผิดชอบ คือ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีบทบาทในการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุ ได้เริ่มต้นอย่างเป็นทางการ เมื่อรัฐบาลได้จัดตั้งกองทุนสวัสดิการผู้สูงอายุในชุมชน (เบี้ยยังชีพ) พ.ศ. 2536 เพื่อให้เงินช่วยเหลือผู้สูงอายุที่มีฐานะยากจน เดือนละ 200 บาท นับเป็นจุดเริ่มต้นในการจัดสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และต่อมาในปี 2544 – 2545 จากนโยบายการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นของรัฐบาล ภารกิจเรื่องนี้จึงถูกถ่ายโอนไปยังกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นและกรุงเทพมหานคร ดังนั้น เบี้ยยังชีพสำหรับผู้สูงอายุนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้รับการถ่ายโอนภารกิจ และได้มีการปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 จนถึงปัจจุบัน

เทศบาลตำบลบ้านไร่ตั้งอยู่เลขที่ 88/5 ถนนบ้านไร่-ทุ่งขมิ้น ตำบลบ้านพรุ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัด สงขลา อยู่ห่างจากจังหวัดสงขลา ประมาณ 41 กิโลเมตร และห่างจากที่ว่าการอำเภอหาดใหญ่ ประมาณ 12 กิโลเมตร เทศบาลตำบลบ้านไร่ ตั้งอยู่ในท้องที่ตำบลบ้านพรุ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เดิมมีสภาพเป็นพรุ บ้านพรุเป็นชุมชนเก่าแก่ที่ตั้งชุมชนอยู่ในแถบลุ่มน้ำคลองอู่ตะเภามาตั้งแต่สมัยโบราณ ชื่อตำบลบ้านพรุ ตามหลักฐานบันทึกของ นายสงค์ รัชชวงค์ อดีตกำนันตำบลบ้านพรุ นั้นมีที่มาจากภูมิประเทศอันเป็นที่ตั้ง ซึ่งเมื่อก่อนมีสภาพเป็น “พรุ” กระจายอยู่ทั่วไป ปัจจุบันพรุที่ยังเหลืออยู่ เช่น พรุสาครตามบันทึกระบุว่าสมาชิกคนแรกที่เข้ามาตั้งถิ่นฐานในบ้านพรุ คือ “ตางเง็ก” ที่มีบ้านอยู่ที่บ้านควนจง อำเภอนาหม่อม จังหวัดสงขลา ในปัจจุบัน โดยเข้ามาบุกเบิกกลางพงเพื่อสร้างบ้านเรือนเมื่อประมาณ 200 ปีก่อน เนื่องจากพื้นที่ของบ้านพรุมีความเหมาะสมสำหรับทำการเกษตร มากกว่าที่บ้านควนจงซึ่งเป็นที่ดิน หลังจากตางเง็กเข้ามาบุกเบิกระยะหนึ่ง ก็มีลูกหลานและเพื่อนบ้านแถบควนจงและใกล้เคียงย้ายถิ่นฐานเข้ามาปักหลักเพิ่มขึ้น จนกลายเป็นชุมชน/หมู่บ้านขนาดใหญ่และตำบลในปัจจุบัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลบ้านไร่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

ความหมายผู้สูงอายุและภาวะสุขภาพผู้สูงอายุ (ภาวิณีวรประดิษฐ์, ม.ป.ป.) คำที่ใช้เรียกบุคคลว่าคนชราหรือผู้สูงอายุนั้น โดยทั่วไปเป็นคำที่ใช้เรียกบุคคลที่มีอายุมาก ผมหขาว หน้าตาเหี่ยวถ่วงการเคลื่อนไหวเชื่องช้า การรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดให้มีการลงทะเบียนผู้มีสิทธิรับเงิน เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุรายใหม่ที่ยังไม่เคยลงทะเบียนมาก่อน

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530 ปรากฏ กองแก้ว, 2546) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการให้บริการของหน่วยงานของรัฐของเขาว่า ระดับผลที่ได้จากการพบปะ สอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่หรือไม่ ส่งผลดีและสร้างความภูมิใจเพียงใด และสร้าง ความภูมิใจ

สาโรช ไสยสมบัติ (2534 อ้างถึงใน ปรากฏ กองแก้ว, 2546) ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยทำให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ ในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่



จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วยเพราะ ความเจริญก้าวหน้าของการบริการเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงจำนวนผู้มาใช้ บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ

ความหมายของความพึงพอใจ

กู๊ด (Good, 1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจาก ความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลนั้นมีต่อสิ่งนั้น

โอลิเวอร์ (Oliver, 1997) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ คือการตอบสนองที่แสดงถึง ความรู้ ประสงค์ของลูกค้าเป็นวิจารณญาณของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ ความพึงพอใจมีมุมมองที่แตกต่างกันแล้วแต่มุมมองของแต่ละคน

โวลแมน (Wolman, 1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

งานด้านการเบิกจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คู่มือการปฏิบัติงานด้านสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เด็กและสตรี)(ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ประจำปี 2560)

ประกอบด้วยขั้นตอนการปฏิบัติงานหลัก ๆ ดังนี้

1. การรับจดทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
2. การตรวจสอบคุณสมบัติผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
3. การบันทึกข้อมูลในระบบเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
4. การขอรับการจัดสรรงบประมาณ
5. การรับรองการมีชีวิตของผู้สูงอายุในแต่ละเดือน
6. การเบิกจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
7. การยืนยันตนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในปีงบประมาณถัดไป

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษา ความพึงพอใจต่อการรับเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ กรณีศึกษา เทศบาลตำบลบ้านไร่ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ ในเขตเทศบาลบ้านไร่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผู้วิจัยใช้วิธีการจัดทำแบบสอบถามในการเก็บข้อมูล และนำมาวิเคราะห์ เพื่อสรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่าง ผู้สูงอายุที่ได้รับเงินเบี้ยยังชีพที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลบ้านไร่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาและ บุคคลที่ใช้ในการบริการในเทศบาลบ้านไร่ ซึ่งมี 5 หมู่บ้าน โดยมีกลุ่มตัวอย่าง ผู้ที่มีอายุ 60 ปี ขึ้นไป ทั้งชายและหญิง และอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลบ้านไร่ ตำบลบ้านไร่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 186 คน โดยใช้แบบสอบถาม



ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถามตามตัวแปร (n-186)

สถานภาพ		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	74	38.50
	หญิง	112	58.30
อายุ	60 – 69 ปี	106	57.00
	70 - 79 ปี	53	28.50
	80 – 89 ปี	26	14.00
	90 ปีขึ้นไป	1	0.50
อาชีพ	ค้าขาย	36	19.40
	เกษตรกร	57	30.60
	รับจ้างทั่วไป	63	33.90
	ธุรกิจส่วนตัว	11	5.90
	ไม่ได้ประกอบอาชีพ	19	10.20

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 58.30) มีอายุระหว่าง 60 – 69 ปี (ร้อยละ 57.00) รองลงมาอายุระหว่าง 70 – 79 ปี และ 80 – 89 ปี (ร้อยละ 28.5 และ 14.00 ตามลำดับ) ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป (ร้อยละ 33.90) รองลงมาประกอบอาชีพเกษตรกร อาชีพค้าขาย (ร้อยละ 30.60 และ 19.40 ตามลำดับ)

สรุป กลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มีความพึงพอใจด้านการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลบ้านไร่ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 186 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงร้อยละ 58.3 อยู่ในช่วงอายุ 60 – 69 ปี ร้อยละ 57.0 มีประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 33.9

ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพ ของผู้สูงอายุ ในเขตเทศบาลตำบลบ้านไร่

ความพึงพอใจ	\bar{X}	SD.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านเวลา	3.86	0.66	พอใจมาก
1.1 ได้รับความสะดวกรวดเร็วทุกครั้งที่มาใช้บริการ	4.22	0.66	พอใจมาก
1.2 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในการรับเบี้ยให้ผู้สูงอายุได้รับทราบอย่างเสมอ	3.31	0.96	พอใจปานกลาง
1.3 สามารถอำนวยความสะดวกในการรับบริการได้ทุกช่วงเวลา	3.74	0.89	พอใจมาก
2. ด้านขั้นตอนให้บริการ	3.82	0.94	พอใจมาก
2.1 ความยุ่งยากและความลำบากในการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	3.75	1.08	พอใจมาก
2.2 ขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการสะดวกรวดเร็วและไม่ยุ่งยาก	3.43	1.02	พอใจมาก
2.3 การได้รับเบี้ยยังชีพจะทำให้ผู้สูงอายุมีชีวิตที่ดีขึ้นกว่าเดิม	3.93	1.05	พอใจมาก
2.4 การให้บริการมีความครบถ้วนถูกต้อง	4.18	0.79	พอใจมาก
3. ด้านบริการของเจ้าหน้าที่	3.71	0.84	พอใจมาก
3.1 เจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม ซื่อสัตย์ สุจริต และไม่เรียกร้องผลประโยชน์	3.97	1.04	พอใจมาก
3.2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจบริการ	3.81	1.01	พอใจมาก



ความพึงพอใจ	\bar{X}	SD.	ระดับความพึงพอใจ
3.3เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยได้ในทันที	3.80	1.03	พอใจมาก
3.4สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	3.40	0.65	พอใจมาก
3.5มีการติดตามเอาใจใส่หลังการรับบริการอยู่เสมอ	3.58	0.86	พอใจมาก
รวมทั้งหมด	3.79	0.91	พอใจมาก

จากตารางพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่ใช้บริการการรับบริการจ่ายเบี้ยยังชีพ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้านและทุกประเด็น ยกเว้น ประเด็นการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.31) ประเด็นขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการสะดวกรวดเร็วและไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.43) และประเด็นสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.40) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดเป็นด้านเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.86) รองลงมาเป็นด้านขั้นตอนให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.81) ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นประเด็นได้รับความสะดวกรวดเร็วทุกครั้งที่มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.22) รองลงมาเป็นประเด็นการให้บริการมีความครบถ้วนถูกต้อง ประเด็นการได้รับเบี้ยยังชีพจะทำให้ผู้สูงอายุมีชีวิตที่ดีขึ้นกว่าเดิม ประเด็นการได้รับเบี้ยยังชีพจะทำให้ผู้สูงอายุมีชีวิตที่ดีขึ้นกว่าเดิม และประเด็น เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.18 3.97 3.93 และ 3.81 ตามลำดับ)

สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษาการสำรวจความพึงพอใจด้านการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลบ้านไร่ อำเภอดงใหญ่ จังหวัดสงขลา ได้มีการ ดำเนินการตามนโยบายบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลด้านผู้สูงอายุปี 2554 โดยจัดเป็นนโยบาย เร่งด่วนที่เริ่มดำเนินการในรอบปี จัดให้มีเบี้ยยังชีพรายเดือนแบบขั้นบันไดสำหรับผู้สูงอายุ โดยผู้ที่มีอายุ 60 - 69 ปีจะได้รับ 600 บาท อายุ 70 - 79 ปี จะได้รับ 700 บาท อายุ 80 - 89 ปี จะได้รับ 800 บาท และ อายุ 90 ปี ขึ้นไปจะ ได้รับ 1,000 บาท การจัดการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของสำนักปลัดเทศบาลตำบลบ้านไร่ ในภาพรวมผู้สูงอายุที่มาติดต่อเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจต่อทั้ง 3 ด้าน เมื่อพิจารณาแต่ละด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ลำดับที่หนึ่ง ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านเจ้าหน้าที่สองด้านขั้นตอนให้บริการ ลำดับที่สาม ด้านบริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรวดี ชอกคูลย์ (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การประเมินผล การสำรวจความพึงพอใจด้านการรับในเขตเทศบาลตำบลบ้านไร่ พบว่าการประเมินโดยภาพรวมผลความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจด้านการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลบ้านไร่ อำเภอดงใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจอันดับที่หนึ่งคือ ด้านเวลา อันดับที่สองคือ ด้านขั้นตอนบริการ และอันดับสุดท้ายคือ ด้านบริการของเจ้าหน้าที่ ตามลำดับแต่ยังมี ผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนได้เสนอแนะในประเด็นนี้ในแบบสอบถาม ซึ่งผู้ศึกษาได้นำข้อเสนอแนะ ดังกล่าวมาเป็นข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาครั้งนี้



ด้านเวลา ควรให้ผู้ที่มีบริการเบี่ยงชีพของเทศบาลตำบลบ้านไร่ มีการประสานงานกับงานพัฒนาชุมชนให้มีกระบวนการให้ รวดเร็ว เพราะยังมีขั้นตอนในการให้บริการที่นานเกินไป

ด้านขั้นตอนให้บริการ ควรจัดประชุมชี้แจงขั้นตอนการรับลงทะเบียนผู้รับเบี่ยงชีพ เพื่อให้ผู้สูงอายุได้รับรู้ขั้นตอนในการเตรียมเอกสารและการกรอกแบบฟอร์ม และควรจัดเจ้าหน้าที่ ที่มีความรู้ความสามารถตอบคำถามให้กับผู้สูงอายุ และควรมีกระบวนการติดตามผลการเบิกจ่ายเบี่ยงชีพผู้สูงอายุอย่างใกล้ชิด มีการลงพื้นที่ เพื่อสอบถาม ติดตามการได้รับเบี่ยงชีพอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ ที่ได้รับเบี่ยงชีพเพื่อให้เกิดความไว้วางใจ

ด้านบริการของเจ้าหน้าที่ ควรมุ่งเน้นให้เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมี ความพร้อมทั้งกายและจิตใจ การแต่งกายที่เรียบร้อย รวมถึงอบรมฝึกบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ อยู่อย่างสม่ำเสมอ ส่งผลให้การปฏิบัติด้านขั้นตอนให้บริการได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และประชาสัมพันธ์ให้ ผู้สูงอายุทราบก่อนเข้ารับบริการ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วของทั้งผู้ปฏิบัติงาน และผู้รับบริการ และควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาประสิทธิภาพทรัพยากรบุคคลอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มความพร้อมในการให้บริการประชาชนและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของข้อมูลข่าวสารรวมถึงเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันข้อเสนอแนะในการวิจัย เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลเชิงลึกผู้ศึกษาควรดำเนินการเก็บข้อมูลจากประชากรผู้สูงอายุ โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างในเขตเทศบาลตำบลบ้านไร่ ทำให้ได้รู้ถึงข้อดี และข้อเสีย เรื่องความพึงพอใจด้านการรับเบี่ยงชีพผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลบ้านไร่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ประโยชน์ และสามารถนำมาปรับปรุงแก้ไขการทำงานในแต่ละด้าน ของเทศบาลตำบลบ้านไร่ ควรมีการศึกษาปัญหาอุปสรรค ปัจจัย ทศณะคติและแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุ ต่อการให้บริการเบี่ยงชีพของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลบ้านไร่ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา และสามารถแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงมหาดไทย. (2548). แนวทางการดำเนินงานตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2554). เบี่ยงชีพผู้สูงอายุ. กรุงเทพฯ: กรมประชาสงเคราะห์. (2545). สถิติการผู้สูงอายุ. กรุงเทพฯ : เสนาธรรม.
- ญาติ นาคพงษ์. (2543). ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อศูนย์บริการผู้สูงอายุในวัดโดยชุมชน: ศึกษาเฉพาะกรณีศูนย์บริการผู้สูงอายุวัดสุวรรณดาราม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหิดล.
- นิวัฒน์ ไชสิตาภา. (2549). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการอำเภอ ต้นแบบในการให้บริการประชาชน ศึกษากรณี อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจมหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปิยะธิดา อภัยภักดิ์ . (2561). การจัดสวัสดิการสังคมให้กับผู้สูงอายุ. ของเทศบาลตำบลบางกระพี้ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม.วารสารบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- มลฤดี ศรีสุข. (2545). การบริหารงานสวัสดิการผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยบูรพา.



มหาวิทยาลัยหาดใหญ่
HATYAI UNIVERSITY

วารุณา ฉิมพลีกุล. (2551). ปัญหาและอุปสรรคของโครงการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ : กรณีศึกษาเทศบาลเมืองบ้านสวน อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.