

# ประสิทธิผลการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองคูคต

## อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี\*

### EFFECTIVENESS OF THE ELDERLY ALLOWANCE SERVICE OF KHU KHOT MUNICIPALITY, LAM LUK KA DISTRICT, PATHUM THANI PROVINCE

สุทิน นพเกต<sup>1</sup>, รัชต์รัฐพร กัลยาณมิตร<sup>2</sup>, ศักดา ศิริภัทรโสภณ<sup>3</sup>, อนงค์วรรณ เทพสุทิน<sup>4</sup>,  
กัญฐณา สนเจริญ<sup>5</sup> และ สุชาติ อุทัยวัฒน์<sup>6</sup>

Sutin Noppakate<sup>1</sup>, Ratthiporn alyanamitra<sup>2</sup>, Sakda Siripattarasophon<sup>3</sup>, Anongwan Thepsutin<sup>4</sup>, Kanthana  
Soncharoen<sup>5</sup> and Suchart Uthaiwat<sup>6</sup>

<sup>1</sup>มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

<sup>2</sup>ศาลปกครองสูงสุด

<sup>1-6</sup> Bangkothonburi University, Thailand

Corresponding author E-mail: kramonporn@hotmail.com

Received 29 March 2022; Revised 27 April 2023; Accepted 30 April 2023

## บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองคูคต อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี และ 2) ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่อประสิทธิผลการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองคูคต อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

\* สุทิน นพเกต, รัชต์รัฐพร กัลยาณมิตร, ศักดา ศิริภัทรโสภณ, อนงค์วรรณ เทพสุทิน, กัญฐณา สนเจริญ และ สุชาติ อุทัยวัฒน์.

(2566). ประสิทธิผลการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองคูคต

อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี. วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 3(2), 75-88.

Sutin Noppakate, Ratthiporn alyanamitra, Sakda Siripattarasophon, Anongwan Thepsutin, Kanthana Soncharoen and Suchart Uthaiwat. (2023). Effectiveness of the Elderly Allowance Service of Khu Khot Municipality, Lam Luk Ka District, Pathum Thani Province. Journal of Political Science Mahamakut Buddhist University. 3(2), 75-88.;

DOI:

<https://so02.tci-thaijo.org/index.php/jpsmbu/index>



ครั้งนี้ คือ ผู้สูงอายุที่มารับบริการเบี้ยยังชีพจากเทศบาลเมืองคูคต อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำนวน 10,375 คน ข้อมูลเดือนมกราคม 2565 กำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบง่ายโดยการเปิดตารางของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 390 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพการให้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองคูคต อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.45$ ) และรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.47$ ) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.46$ ) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.42$ ) และ 2) ข้อเสนอแนะต่อประสิทธิภาพการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองคูคต อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ควรพัฒนา ปรับปรุง ขั้นตอนการคัดเลือกผู้รับเบี้ยยังชีพให้เป็นไปตามเกณฑ์โดยเน้นความโปร่งใสและประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพิจารณา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรจัดโครงการเสริมสร้างคุณภาพการให้บริการให้กับเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองคูคต ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรเพิ่มช่องทางการแจ้งข่าวการจ่ายเบี้ยยังชีพอย่างเพียงพอและอย่างสม่ำเสมอ

**คำสำคัญ:** ประสิทธิภาพ, การให้บริการ, เบี้ยยังชีพ, ผู้สูงอายุ

## Abstract

The objectives of this research were: 1) to study the effectiveness of the elderly allowance service of Khu Khot Municipality, Lam Luk Ka District, Pathum Thani Province, and 2) to study the recommendations on the effectiveness of the elderly allowance service of Khu Khot Municipality, Lam Luk Ka District, Pathum Thani Province. The research was quantitative. The population used in this study was 10,375 elderly who received the elderly allowance services from Khu Khot Municipality, Lam Luk Ka District, Pathum Thani Province, as of



January 2022. The sample was determined by Taro Yamane table. A sample of 390 people was obtained. The data collection tools were questionnaires. The statistics for data analysis were percentage, mean, standard deviation.

The results found that 1) the effectiveness of the elderly allowance service of Khu Khot Municipality, Lam Luk Ka District, Pathum Thani Province overall, was at a high level ( $\bar{X} = 4.45$ ). At a high level ( $\bar{X} = 4.47$ ) for service personnel at a high level ( $\bar{X} = 4.46$ ) and in terms of facilities At a high level ( $\bar{X} = 4.42$ ); and 2) the recommendations on the effectiveness of the elderly allowance service of Khu Khot Municipality, Lam Luk Ka District, Pathum Thani Province was found that the process of service provision should be developed and improved in the selection process, recipients of pensioners met the criteria with an emphasis on transparency and people's participation in the consideration. service personnel should organize a project to enhance the quality of service for the municipal staff of Khu Khot Facilities. There should be more channels to notify the payment of pensioners sufficiently and regularly.

**Keywords:** Effectiveness, Service, Elderly Allowance, Elderly

## บทนำ

ประเทศต่างๆในปัจจุบันทั่วทั้งโลกต่างก็เผชิญกับกระแสการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุซึ่งองค์การสหประชาชาติ (United Nations : UN) ได้ให้นิยามคำว่า “ผู้สูงอายุ” หมายถึง ประชากรทั้งเพศชายและหญิง ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป รวมทั้งได้แบ่งระดับการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ สังคมสูงวัย (Aged society) สังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์ (Complete Aged society) และสังคมสูงวัยระดับสุดยอด (Super Aged society) (อนันต์ อนันตกุล, 2560) โดยประเทศไทยได้มีการเข้าสู่การเป็นสังคมสูงวัย มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 และในปัจจุบันตามการคาดการณ์ประมาณประชากรสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและ



สังคมแห่งชาติ (สคช.) ในปี 2574 ประเทศไทยจะเข้าสู่สังคมสูงวัยระดับสุดยอด คือมีผู้สูงอายุมากกว่าร้อยละ 28 ของประชากรทั้งหมด (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2562) ผู้สูงอายุถือเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ชีวิตมาก เป็นผู้สืบทอดภูมิปัญญาจากอดีตจนถึงปัจจุบัน เป็นผู้ที่มีบทบาทด้านการอบรม สั่งสอนบุตร ให้คำแนะนำ เป็นที่ปรึกษาและช่วยแก้ไข้ปัญหาในครอบครัว รวมทั้งเป็นผู้ถ่ายทอดประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินชีวิตแก่บุตรหลาน ส่วนบทบาทที่มีต่อชุมชนผู้สูงอายุมีบทบาทในการอนุรักษ์ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม การปฏิบัติด้านพิธีกรรม การปฏิบัติธรรมทางศาสนา รวมทั้งการสร้างสามัคคีในชุมชน อย่างไรก็ตามเมื่ออายุมากขึ้น ผู้สูงอายุจะมีรายได้น้อยลงเพราะไม่ได้ทำงาน หลายคนไม่มีเงินออมเพียงพอ และประสบกับปัญหาโรคต่าง ๆ มากมาย ในขณะที่ผู้สูงอายุมีอายุยืนยาวขึ้นแต่อัตราการเกิดของไทยกลับลดลง ผู้สูงอายุต้องพึ่งพาลูกหลานในวัยทำงานมากขึ้น ปัจจุบันมีสัดส่วนประชากรวัยทำงานประมาณ 4.5 คนต่อการดูแลผู้สูงอายุ 1 คน และ ประชากรวัยเด็กอีก 1 คน (4:1:1) แต่ในอีก 15 ปี ข้างหน้าจะมีสัดส่วนประชากรวัยทำงานประมาณ 2 คนต่อการดูแลผู้สูงอายุ 1 คน และ ประชากรวัยเด็กอีก 1 คน (2:1:1) ทำให้ครอบครัวจะต้องประสบกับปัญหาความเครียดจากภาระค่าครองชีพและภาระหน้าที่ที่ต้องดูแลคนในครอบครัวที่เพิ่มขึ้น (สำนักข่าว Hi focus เจาะลึกระบบสุขภาพ, 2560)

รัฐบาลจึงมีนโยบายในการช่วยดูแลประชากรผู้สูงอายุตั้งแต่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี และแผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545-2564) ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1 พ.ศ. 2552 รวมถึงนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุด้วย ซึ่งประเทศไทยได้ให้ความสำคัญต่อการดูแลผู้สูงอายุตามที่ปรากฏในตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย 2560 หมวด 3 สิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทยมาตรา 48 วรรคสอง ได้บัญญัติว่าบุคคลซึ่งมีอายุไม่เกินหกสิบปีและไม่มีรายได้เพียงพอแก่การยังชีพ และบุคคลผู้ยากไร้ ย่อมมีสิทธิได้รับความช่วยเหลือที่เหมาะสมจากรัฐตามที่กฎหมายบัญญัติ และหมวด 6 แนวนโยบายแห่งรัฐ มาตรา 71 วรรคสาม รัฐพึงให้ความช่วยเหลือเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ยากไร้ และผู้ด้อยโอกาสให้สามารถดำรงชีพได้อย่างมีคุณภาพ ทั้งนี้รัฐบาลได้กำหนดนโยบายสาธารณะด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขึ้นเพื่อเป็น



หลักประกันรายได้ให้แก่ผู้สูงอายุซึ่งมีการดำเนินงานมาตั้งแต่ปี พ.ศ.2535 ในช่วงเริ่มต้นการจ่ายเบี้ยยังชีพเป็นไปในลักษณะของการสงเคราะห์ โดยผู้มีคุณสมบัติจะต้องเป็นผู้สูงอายุที่มีฐานะยากจน ถูกทอดทิ้ง หรือขาดผู้ดูแล และได้เปลี่ยนนโยบายเบี้ยยังชีพสู่ลักษณะสวัสดิการถ้วนหน้า (ยกเว้นผู้สูงอายุที่ได้รับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์อื่นใดจากหน่วยงานของรัฐ) แก่ผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปี ดังเช่นในปัจจุบัน โดยนโยบายนี้เป็นภารกิจที่ถ่ายโอนจากกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ให้กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย และกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินงานตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 เพื่อตอบสนองต่อภารกิจของรัฐและความต้องการของชุมชนอันเป็นบทบาทหน้าที่ที่สำคัญตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย 2560 หมวด 14 มาตรา 250 ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปเพื่อให้ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกตอบสนองความต้องการรวมทั้งประเมินผลการปฏิบัติราชการอยู่เสมอตลอดจนแนวทางในการพัฒนาเพื่อเป็นข้อมูลกำหนดหน่วยงานในการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้ดียิ่งขึ้น (ชนาพร สันตะวาฬิม, 2564)

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิผลการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองคูคต อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่อประสิทธิผลการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองคูคต อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี



## วิธีดำเนินการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปทั้งชายและหญิง ซึ่งอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองคูคต อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำนวน 10,375 คน (ข้อมูลเดือน มกราคม 2565. ที่มา: สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง)

2. กลุ่มตัวอย่าง กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเครจซี่และมอร์แกน ได้กลุ่มตัวอย่างตามจำนวน 274 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถามซึ่งได้พัฒนามาจากแบบสอบถามของ Likert แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check list)

(1) ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของ

เทศบาลเมืองคูคต อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใน 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. นำแบบสอบถามไปแจกให้แก่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 390 คน ที่ได้คัดเลือกไว้ และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยทำการชี้แจงการตอบแบบสอบถาม พร้อมกับแจกแบบสอบถามให้ตอบโดยอิสระแล้วรับคืนทันที

2. หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว นำแบบสอบถามที่รวบรวมมาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบ พบว่ามีความสมบูรณ์เพียงจำนวน 274 ฉบับ จึงนำไปประมวลผลต่อไป



### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

### ผลวิจัย

1. ประสิทธิภาพการให้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองคูคต อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยรวม ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ประสิทธิภาพการให้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองคูคต อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยรวม

| ประสิทธิผลการให้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ | $\bar{X}$   | S.D.        | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|---|-------------|-------------|----------------------|
| 1. ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ           | 4.47        | 0.21        | มาก                  |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                  | 4.46        | 0.19        | มาก                  |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                       | 4.42        | 0.12        | มาก                  |
| โดยรวม  | <b>4.45</b> | <b>0.17</b> | มาก                  |

จากตาราง 1 พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองคูคต อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.45$ ) และรายด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.47$ ) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.46$ ) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.42$ )



ตารางที่ 2 ประสิทธิภาพการให้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองคูคต อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ โดยรวม และจำแนกเป็นรายข้อ

| ประสิทธิภาพการให้บริการ<br>ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ                           | $\bar{X}$   | S.D.        | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|---|-------------|-------------|----------------------|
| 1. การประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารการดำเนินการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอย่างสม่ำเสมอ   | 4.50        | 0.50        | มาก                  |
| 2. การให้บริการผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม           | 4.47        | 0.50        | มาก                  |
| 3. มีแผ่นป้ายประกาศ / เอกสาร แสดง ขั้นตอนในการติดต่อขอรับเบี้ยยังชีพอย่าง ชัดเจน        | 4.45        | 0.49        | มาก                  |
| 4. การคัดเลือกตามเกณฑ์ผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมีความยุติธรรมและทั่วถึง               | 4.45        | 0.49        | มาก                  |
| 5. การให้บริการผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมีเจ้าหน้าที่ดูแลและอธิบายขั้นตอนอย่าง ชัดเจน | 4.39        | 0.48        | มาก                  |
| 6. มีการให้บริการจ่ายเงินผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแบบเบ็ดเสร็จครบวงจรในที่เดียวกัน    | 4.38        | 0.48        | มาก                  |
| 7. ขั้นตอนการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมีความสะดวกรวดเร็ว                            | 4.38        | 0.48        | มาก                  |
| 8. งบประมาณที่จัดไว้สำหรับช่วยเหลือผู้สูงอายุมีจำนวนที่เพียงพอ                          | 4.33        | 0.50        | มาก                  |
| <b>โดยรวม</b>   | <b>4.42</b> | <b>0.21</b> | <b>มาก</b>           |

จากตาราง 2 พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองคูคต อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ ( $\bar{X} = 4.42$ ) เป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก 8 ข้อ



**ตารางที่ 3** ประสิทธิภาพการให้บริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองคูคต อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม และจำแนกเป็นรายชื่อ

| ประสิทธิภาพการให้บริการเบี่ยงชีฟ<br>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ  | $\bar{X}$   | S.D.        | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|--|-------------|-------------|----------------------|
| 1. เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีอัธยาศัยไมตรีที่ดีแก่ผู้มารับบริการ เช่น ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ มีความสุภาพ | 4.64        | 0.41        | มากที่สุด            |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน  | 4.49        | 0.50        | มาก                  |
| 3. เจ้าหน้าที่มี อัธยาศัยไมตรี และมีความเป็นกันเอง   | 4.46        | 0.49        | มาก                  |
| 4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ   | 4.45        | 0.49        | มาก                  |
| 5. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ต่อการให้บริการ<br>จ่ายเงินฯ                                       | 4.44        | 0.49        | มาก                  |
| 6. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความตั้งใจและกระตือรือร้น<br>ในการให้บริการ                               | 4.44        | 0.49        | มาก                  |
| 7. เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน   | 4.43        | 0.49        | มาก                  |
| 8. เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจในการให้บริการ  | 4.42        | 0.49        | มาก                  |
| <b>โดยรวม</b>  | <b>4.47</b> | <b>0.19</b> | <b>มาก</b>           |

จากตาราง 3 พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองคูคต อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ( $\bar{X} = 4.47$ ) เป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ อยู่ในระดับมาก 7 ข้อ



**ตารางที่ 4** ประสิทธิภาพการให้บริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองคูต อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมและจำแนกเป็นรายชื่อ

| ประสิทธิภาพการให้บริการเบี่ยงชีพ<br>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                     | $\bar{X}$   | S.D.        | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|--|-------------|-------------|----------------------|
| 1. มีกล่องสำหรับรับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการ                             | 4.58        | 0.0         | มากที่สุด            |
| 2. มีการจัดบริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น<br>หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ เป็นต้น | 4.55        | 0.49        | มากที่สุด            |
| 3. ภายในสำนักงานสะอาดและเป็นระเบียบ  | 4.51        | 0.50        | มากที่สุด            |
| 4. มีการจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่างๆ อย่าง<br>เพียงพอ                     | 4.47        | 0.50        | มาก                  |
| 5. ท่าเลที่ตั้งสะดวกสบายในการเดินทางมารับบริการ                                | 4.45        | 0.49        | มาก                  |
| 6. มีที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ                                   | 4.39        | 0.48        | มาก                  |
| 7. มีป้ายบอกทิศทางและสถานที่ที่ชัดเจน ง่ายต่อการมา<br>ใช้บริการ                | 4.36        | 0.48        | มาก                  |
| 8. สถานที่จอดรถมีจำนวนเพียงพอ  | 4.34        | 0.47        | มาก                  |
| <b>โดยรวม</b>  | <b>4.46</b> | <b>0.12</b> | <b>มาก</b>           |

จากตาราง 4 พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองคูต อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ( $\bar{X} = 4.46$ ) เป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ อยู่ในระดับมาก 5 ข้อ

### อภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการด้านเบี่ยงชีพผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองคูต อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ผู้ศึกษาได้นำมาอภิปรายผลเพิ่มเติม ดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการด้านเบี่ยงชีพผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองคูต อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ในการให้บริการด้านเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ เมื่อพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีค่าระดับความพึงพอใจมากกว่า 80 ขึ้นไป สอดคล้องกับผลการศึกษาของกมลชนก เบญจภูมริน (2556) เรื่อง ความพึงพอใจของ



ผู้สูงอายุต่อการให้บริการการจ่ายเงิน เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ทั้ง 3 ด้าน ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยผู้สูงอายุมีความพึงพอใจ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มากกว่าด้านอื่น ๆ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และพบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนในการให้บริการ น้อยกว่าด้านอื่น ๆ

จากผลการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองคูคต อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านของการให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนการให้บริการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ สอดคล้องกับการศึกษาของณัฐรวิ แสนตุ้ย (2559) เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกแป้น อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกแป้น อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.17$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.32$ ) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.23$ ) ด้านช่องทางการสื่อสาร ( $\bar{X} = 4.22$ ) อยู่ในระดับมากจำนวน 1 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการจ่ายเงิน ( $\bar{X} = 3.91$ ) ตามลำดับ

## สรุป/ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาเรื่องนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะใน 3 ด้านหลักๆ ดังนี้

### 1. ข้อเสนอแนะในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1.1 ควรพัฒนา ปรับปรุง ขั้นตอนการคัดเลือกผู้รับเบี้ยยังชีพให้เป็นไปตามเกณฑ์ ทั้งในส่วนผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส และผู้ป่วยเอดส์ โดยเน้นความโปร่งใสและให้ผู้นำชุมชนและประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพิจารณา



1.2 พัฒนาขั้นตอนการให้บริการ โดยปรับขั้นตอนการแจกเบี้ยยังชีพอย่าง ยุติธรรม โดยมีการชี้แจงขั้นตอน ระยะเวลาที่ขอรับเบี้ยยังชีพให้ชัดเจน เช่น การนำธนาคาร ของรัฐเข้าร่วมในการแจกเบี้ยยังชีพโดยแจกผ่านทางธนาคารในทุกเดือน เป็นต้น

## 2. ข้อเสนอแนะในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.1 จัดโครงการเสริมสร้างคุณภาพการให้บริการให้กับเจ้าหน้าที่ในเทศบาลเมือง คูคต อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

2.2 จัดโครงการอบรมและพัฒนาศักยภาพให้กับบุคลากรด้านบริการในเทศบาล เมืองคูคต อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง เช่น การสร้างทีมงาน การให้บริการที่มีคุณภาพ เป็นต้น

## 3. ข้อเสนอแนะในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.1 เพิ่มช่องทางการแจ้งข่าว การจ่ายเบี้ยยังชีพอย่างเพียงพอและแจ้งข่าวอย่าง สม่ำเสมอ เช่น หอกระจายข่าว ป้ายประกาศ รถกระจายเสียงและเว็บไซต์ เป็นต้น

## เอกสารอ้างอิง

กรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2562). มาตรการ

ขับเคลื่อนระเบียบวาระแห่งชาติ เรื่องสังคมผู้สูงอายุ 6 Sustainable 4 Change (ฉบับ ปรับปรุง). (2). กรุงเทพมหานคร : บริษัทอมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.

กมลชนก เบญจภุมรินทร์. (2556). ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการการจ่ายเงิน เบี้ยยัง

ชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม. ใน วิทยานิพนธ์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยศิลปากร.

กองสวัสดิการสงเคราะห์ กรมประชาสงเคราะห์ กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม. (2542).

ปฎิญาผู้สูงอายุไทย. กรุงเทพมหานคร: กรมประชาสงเคราะห์, มปป.

กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2546). พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ.

กรุงเทพมหานคร: สำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ.

กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2547). พระพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ.

2546. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร: เจ. เอส. การพิมพ์.

ชนาพร สันตะวาลิม. (2564). ปัจจัยการนำนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุไปปฏิบัติ กรณีศึกษา

องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ. รวมบทความวิจัยการศึกษาศาสตร์โครงการรัฐ ประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.



- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2553). หนังสือเรียนสาระการเรียนรู้พื้นฐาน หน้าที่พลเมือง วัฒนธรรมและการดำเนินชีวิตในสังคม ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4. กรุงเทพมหานคร: วัฒนาพานิช จำกัด.
- ณัฐรวี แสนตุ้ย. (2559). ความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกแป้น อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์. ใน วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- บรรจบ กาญจนดุล. (2553). ความต้องการของประชาชนในการใช้บริการของรัฐ. กรุงเทพมหานคร: ครูสภาลาดพร้าว.
- วิไลวรรณ ทองเจริญ. (2539). ภาวะสุขภาพของผู้สูงอายุ. วารสารมหาวิทยาลัยมหิดล. เว็บไซต์สำนักข่าว Hfocus. เจาะลึกระบบสุขภาพ.
- สมศักดิ์ ศรีสันติสุข. (2539). สังคมวิทยาภาวะสูงอายุ ความเป็นจริงและการคาดการณ์ในสังคมไทย. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2565). สถิติประชากร. เรียกใช้เมื่อ 15 มีนาคม 2564 จาก [http://www.dopa.go.th/index\\_3.htm](http://www.dopa.go.th/index_3.htm)
- สุรกุล เจนอบรม. (2541). วิสัยทัศน์ ผู้สูงอายุและการศึกษานอกระบบสำหรับผู้สูงอายุไทย. กรุงเทพมหานคร: นิชินแอตเวอร์ไทซิงกรุ๊ป.
- อนันต์ อนันตกุล. (2560). สังคมสูงวัย...ความท้าทายประเทศไทย. เรียกใช้เมื่อ 11 กรกฎาคม 2565 จาก <http://www.royin.go.th/wp-content/>
- Craig G.J (1991). Human Development. 6th ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Hall, H. R. (1996). Organization: Structures, Processes, and Outcomes. New Jersey : Englewood Cliffs, Prentice Hall.
- Lois, Hoffman and others. (1988). Developmental Psychology Today. 5 th ed. New York : McGraw-Hill.
- Milton, C. R. (1981). Human Behavior in Organization. Englewood Cliffs, N. J. Prentice - Hall.
- Mullins, L. T. (1985). Management and Organizational Behaviour. London: Pitman.
- Morse, Nancy C. (1955). Satisfaction in the White Collar Job. Michigan: University of Michiqan Press.



Pate, R. R. et al. (1995). A Recommendation from the Centers for Disease Control and Prevention and the American College of Sports Medicine. *Physical Activity and Public Health*, 273(5).