



ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
และผู้พิการที่อาศัยอยู่ในเทศบาลเมืองอยุธยา
อำเภอเมือง จังหวัดอยุธยา
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

เทศบาลเมืองอยุธยา อำเภอเมือง จังหวัดอยุธยา

คำนำ

เทศบาลเมืองยโสธรได้จัดทำรายงานเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการที่อาศัยอยู่ในเทศบาลเมืองยโสธร อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ เพื่อได้ให้แสดงให้เห็นความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานจากเทศบาลเมืองยโสธร และจะได้นำข้อเสนอแนะมาทำการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาดต่อไป

เทศบาลเมืองยโสธร

๑. หลักการและเหตุผล

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ มาตรา ๗๘ (๓) “รัฐจะต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น และระบบสาธารณสุขปโภคและสาธารณูปการ ตลอดจนทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น” นอกจากนี้ในด้านการปกครองท้องถิ่น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ ยังได้ระบุไว้ในหมวด ๑๔ รวมทั้งหมด ๙ มาตรา อันเริ่มตั้งแต่มาตรา ๒๘๑ ถึงมาตรา ๒๙๐ ซึ่งได้กล่าวถึง “รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่ท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเอง ตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น นโยบายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีอิสระในการกำหนดการปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงิน การคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ โดยรัฐบาลเป็นเพียงผู้ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเท่าที่จำเป็นภายในกรอบของกฎหมายเท่านั้น” ในการกำหนดนโยบายการปฏิรูประบบราชการ รัฐได้กำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๕๒ ขึ้น ซึ่งมีเนื้อหาสาระในการกำหนดอำนาจ และหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง โดยพยายามถ่ายโอนภารกิจหน้าที่หลายประการที่รัฐดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ขณะเดียวกันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็สามารถรับผิดชอบในการดำเนินการได้ด้วยตนเอง รวมทั้งกำหนดให้มีการจัดสรรรายได้ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เหมาะสมกับภารกิจที่ได้รับมอบหมาย

นอกจากนี้ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ มาตรา ๕๓ กำหนดสิทธิในการได้รับการจัดสวัสดิการจากรัฐ บุคคลที่มีอายุตั้งแต่ ๖๐ ปี บริบูรณ์และไม่มีรายได้เพียงพอแก่การยังชีพ มีสิทธิได้รับสวัสดิการ สิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะอย่างสมศักดิ์ศรี และการช่วยเหลือที่เหมาะสมจากรัฐ

ในวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๔๙ รัฐบาลได้จ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุเพิ่มจากเดิม ๓๐๐ บาทต่อคน ต่อเดือน เป็น ๕๐๐ บาทต่อคนต่อเดือน และกำหนดคุณสมบัติของผู้ได้รับเบี้ยยังชีพเพิ่มเติม คือ ต้องเป็นผู้ที่มีอายุครบ ๖๐ ปีบริบูรณ์ มีฐานะยากจน และเป็นผู้มีรายได้ไม่เกิน ๑,๒๓๔ บาท ต่อเดือนเท่านั้น และต่อมากระทรวงมหาดไทยได้แก้ไขระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินสงเคราะห์ให้ผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๘ ให้สอดคล้องกับระเบียบคณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ พ.ศ. ๒๕๕๒ เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อให้การปฏิบัติในการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นไปในแนวทางเดียวกับกระทรวงมหาดไทย จึงจัดทำเป็นระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๒๒ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๒ ใช้เป็นระเบียบปฏิบัติ ในการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒ เป็นต้นมา

ในฐานะผู้รับมอบการถ่ายโอนภารกิจดังกล่าว เทศบาลเมืองยโสธร ได้ดำเนินการจ่ายเบี้ยเงินยังชีพผู้สูงอายุมาตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๓๖ ถึงปัจจุบัน ซึ่งเทศบาลเมืองยโสธร มีพื้นที่รับผิดชอบจำนวน ๒๓ ชุมชน มีผู้สูงอายุอยู่ในความดูแล ๑,๙๘๖ คน การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจำแนกเป็นสองลักษณะคือ ๑)

จ่ายโดยการโอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้สูงอายุหรือบัญชีเงินฝากผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้สูงอายุ และ ๒) จ่ายโดยผู้สูงอายุรับเป็นเงินสดหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้สูงอายุเป็นเงินสด ภายในวันที่ ๑-๑๐ ของเดือน อัตราการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำแนกเป็น ๔ ช่วงอายุ คือ ๑) อายุ ๖๐-๖๙ ปี จ่าย ๖๐๐ บาทต่อคน, ๒) อายุ ๗๐-๗๙ ปี จ่าย ๗๐๐ บาทต่อคน, ๓) อายุ ๘๐-๘๙ ปี จ่าย ๘๐๐ บาทต่อคน และ ๔) อายุ ๙๐ ปีขึ้นไป จ่าย ๑,๐๐๐ บาทต่อคนในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุทุกครั้ง ผู้สูงอายุจะต้องกระทำตามระเบียบหลักเกณฑ์ที่วางไว้อย่างเคร่งครัด เพื่อให้เกิดความเสมอภาค ความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ จากประสบการณ์ของผู้วิจัยพบว่า บางครั้งขั้นตอนการดำเนินการผู้สูงอายุไม่เข้าใจถึงระบบและขั้นตอนของการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ประกอบกับผู้สูงอายุมีจำนวนมาก เจ้าหน้าที่มีน้อย ห่วงระยะเวลาจำกัด ปัจจุบันเหล่านี้ทำให้ผู้สูงอายุเกิดความไม่เข้าใจในระบบงานรัฐและไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร

๒.แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

๒.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๔๒) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รักชอบใจและพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

ดิเรก ฤกษ์สาหร่าย (๒๕๒๘) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นความรู้สึกหรือทศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวกความสุขของบุคคลอื่นเกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลเป็นที่พึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความสุข ความมุ่งมั่นที่จะทำงานมีขวัญและมีกำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงานมีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำและสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานส่งผลต่อถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์การอีกด้วย

วิรุฬ พรรณเทวี (๒๕๔๒) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมาก และได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างมาก ยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อยสอดคล้องกัน

ฉัตรชัย คงสุข (๒๕๓๕) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่งความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

กิตติมา ปรีดีสถ (๒๕๒๙) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ เมื่อได้รับการตอบสนอง

กาญจนา อรุณสุขรุจี (๒๕๔๖) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและ ต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคลจึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้น สิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

นภารัตน์ เสือจงพรุ (๒๕๔๔) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางบวกความรู้สึกทางลบและความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อนโดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (๒๕๔๐) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงพอใจหรือภาวะที่มีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคนๆ หนึ่งสิ่งที่ขาดหายไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานของการพอใจและไม่พอใจได้

สง่า ภูณรงค์ (๒๕๔๐) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

จากแนวคิดข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้นตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Shelly อ้างโดย ปรกาศดาว (๒๕๓๖) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ

วิชัย เหลืองธรรมชาติ (๒๕๓๑) กล่าวว่า แนวคิดความพึงพอใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ กล่าวคือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

พิทักษ์ ตรีษทิบ (๒๕๓๘) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินโดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยาคือเฉยๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มีมากระตุ้น

สุเทพ พานิชพันธ์ (๒๕๔๑) ได้สรุปว่า สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจมีด้วยกัน ๔ ประการ คือ

๑) สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของหรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบการต่างๆ

๒) สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (desirable physical condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย

๓) ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (ideal benefaction) หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่สนองความต้องการของบุคคล

๔) ผลประโยชน์ทางสังคม (association attractiveness) หมายถึงความสัมพันธ์อันดีที่มีต่อกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพันความพึงพอใจและสภาพการร่วมกันอันเป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคมซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

ปริยากร วงศ์อนุตรโรจน์ (๒๕๓๕) ได้มีการสรุปว่า ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ใช้เป็นเครื่องมือบ่งชี้ถึงปัญหาที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานนั้นมี ๓ ประการ คือ

๑) ปัจจัยด้านบุคคล (personal factors) หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน เพศ จำนวนสมาชิกในครอบครัวความรับผิดชอบอายุ เวลาในการทำงาน การศึกษา เงินเดือน ความสนใจ เป็นต้น

๒) ปัจจัยด้านงาน (factor in the Job) ได้แก่ ลักษณะของงานทักษะในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงานสภาพทางภูมิศาสตร์ เป็นต้น

๓) ปัจจัยด้านการจัดการ (factors controllable by management) ได้แก่ ความมั่นคงในงาน รายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบ การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาความศรัทธาในตัวผู้บริหาร การนิเทศงาน เป็นต้น

๓. รายงานสรุปผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการที่อาศัยอยู่ในเทศบาลเมืองยโสธร อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

๓.๑ ส่วนที่ ๑ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา อาชีพ โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. เพศ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๓๓ คน ที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับเพศพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๑ และเป็นเพศชายจำนวน ๑๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๙ รายละเอียดแสดงในตารางที่ ๓.๑

ตารางที่ ๑ ความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๑๔๓	๔๒.๔
หญิง	๑๙๐	๕๗.๖
รวม	๓๓๓	๑๐๐.๐

๒. อายุ การวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๓๓ คน ที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับอายุพบว่า ส่วนใหญ่อายุระหว่าง ๖๐-๖๔ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๙ และอายุระหว่าง ๖๕-๖๙ ปี ร้อยละ ๓๒.๙ รองลงมาอายุระหว่าง ๗๐-๗๔ ปี ร้อยละ ๒๓.๕ รองลงมาอายุระหว่าง ๗๕-๗๙ ปี ร้อยละ ๕.๓ และอายุระหว่าง ๘๐ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๔.๗ รายละเอียดแสดงในตารางที่ ๓.๒

ตารางที่ ๓.๒ ความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
๖๐-๖๔	๑๑๐	๓๒.๙
๖๕-๖๙	๑๑๐	๓๒.๙
๗๐-๗๔	๗๘	๒๓.๕
๗๕-๗๙	๑๙	๕.๕
๘๐ ปีขึ้นไป	๑๖	๔.๗
รวม	๓๓๓	๑๐๐.๐

๓. รายได้ การวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๓๓ คน ที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับรายได้พบว่ารายได้ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง ๓,๐๐๑ - ๕,๐๐๐ /เดือน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๑ และรายได้ระหว่าง ๕,๐๐๑ บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๑ รองลงมารายได้ไม่เกิน ๓,๐๐๐ บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ ๕.๓ รายละเอียดแสดงในตารางที่ ๓.๓

ตารางที่ ๓.๓ ความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้

รายได้

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน ๓,๐๐๐ บาทต่อเดือน	๑๓	๕.๖
๓,๐๐๑-๕,๐๐๐ บาทต่อเดือน	๑๖๐	๔๗.๒
๕,๐๐๑ บาทขึ้นไป	๑๖๐	๔๗.๒
Total	๓๓๓	๑๐๐.๐

๔. การศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๓๓ คน ที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการศึกษาพบว่าการศึกษาส่วนใหญ่ระดับ มัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๕ รองลงมาระดับ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๙ รองลงมาระดับ มัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๘ รองลงมาระดับ ปวช.หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ ๑๔.๑ รายละเอียดแสดงในตารางที่ ๓.๔

ตารางที่ ๓.๔ ความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษา

ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๑๑๒	๓๒.๙
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๑๔	๓๓.๕
มัธยมศึกษาตอนปลาย	๖๔	๑๘.๘
ปวช.หรือประกาศนียบัตร วิชาชีพ	๔๓	๑๔.๖
Total	๓๓๓	๑๐๐.๐

๕. อาชีพ การวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๓๓ คน ที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับอาชีพ พบว่าอาชีพส่วนใหญ่คือ อาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๖ และอาชีพค้าขาย คิดเป็น

ร้อยละ ๓๗.๖ รองลงมาคืออาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๑ รายละเอียดแสดงในตารางที่ ๓.๕

ตารางที่ ๓.๕ ความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	๘๑	๒๔.๑
ค้าขาย	๑๒๖	๓๗.๖
รับจ้าง	๑๒๖	๓๗.๖
Total	๓๓๓	๙๙.๔

๔.๒ ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ๔ ด้าน

ทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ “ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลเมืองยโสธร อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร” ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง สามารถนำมากำหนดปัจจัยส่วนบุคคล ได้สามกลุ่ม คือ เพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และนำปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นปัจจัยที่อาจตัดสินคุณภาพของการบริการที่สะท้อนถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง ๔ ด้าน คือ ๑) ด้านการดำเนินงาน ๒) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ๓) ด้านสถานที่ ๔) ด้านวัสดุ อุปกรณ์ จากการเก็บรวบรวมข้อมูลในเขตเทศบาลเมืองยโสธร จำนวน ๓๓๓ คน แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ได้ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ ๓.๖

ตารางที่ ๓.๖ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลเมืองยโสธร อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร

๑.ด้านการดำเนินงาน	ค่าเฉลี่ย	S.D	ระดับ
๑.ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอยู่ในระดับใด	๑.๗๒	๐.๕๕	น้อย
๒.ผู้นำชุมชน ซึ่งได้แก่ สมาชิกสภาเทศบาลฯ มีส่วนร่วมในการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ ทำให้ท่านพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ใด	๒.๐๙	๐.๖๑	ปานกลาง
๓.อัตราเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ตั้งแต่ ๖๐๐ บาทขึ้นไป ที่จ่ายให้	๑.๖๗	๐.๕๗	น้อย

ผู้สูงอายุท่านมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด			
๔.ท่านมีความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอยู่ในระดับใด	๑.๙๑	๐.๔๓	น้อย
๕.ท่านมีความพึงพอใจ ที่เทศบาลเมืองยโสธรนำเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจ่ายเป็นเงินสดมากน้อยเพียงใด	๒.๐๑	๐.๕๓	ปานกลาง
๖.โดยภาพรวมการดำเนินงานการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ท่านมีความพึงพอใจระดับใด	๑.๙๖	๐.๓๘	น้อย
รวมค่าเฉลี่ยรายด้าน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๔	๑.๙๘	๐.๔๖	น้อย
๒.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
๗.เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ อ่อนโยน เป็นกันเองและใช้ถ้อยคำสุภาพ ในระหว่างการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุมากน้อยเพียงใด	๒.๐๑	๐.๕๓	ปานกลาง
๘.การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ มีความเป็นระเบียบเหมาะสมกับงาน เป็นที่น่าพอใจมากน้อยเพียงใด	๑.๘๖	๐.๕๖	น้อย
๙.เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุมากน้อยเพียงใด	๑.๙๖	๐.๓๘	น้อย
๑๐.เมื่อเกิดปัญหาระหว่างการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เจ้าหน้าที่มีความสนใจแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นอย่างน่าพอใจมากน้อยเพียงใด	๑.๗๗	๐.๕๓	น้อย
๑๑.จำนวนเจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุเป็นที่น่าสนใจมากน้อยเพียงใด	๑.๙๑	๐.๔๓	น้อย
๑๒.ท่านพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่นำเอาข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด	๑.๘๖	๐.๔๗	น้อย
๑๓.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้สูงอายุ โดยใช้หลักความเท่าเทียมกันในการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพหรือไม่เป็นที่น่าสนใจมากน้อยเพียงใด	๑.๙๖	๐.๕๘	น้อย
๑๔.ท่านพึงพอใจต่อความโปร่งใสในการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพของเจ้าหน้าที่มากน้อยเพียงใด	๑.๘๒	๐.๕๐	น้อย
รวมค่าเฉลี่ยรายด้าน คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๘	๑.๙๖	๐.๕๙	น้อย
๓.ด้านสถานที่	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
๑๕.สถานที่จ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตั้งอยู่ที่เหมาะสมเป็นที่น่าสนใจเพียงใด	๑.๙๑	๐.๔๓	น้อย
๑๖.ท่านพึงพอใจต่อสถานที่จ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมีความเหมาะสมกับจำนวนผู้สูงอายุเพียงใด	๒.๐๑	๐.๕๓	ปานกลาง
๑๗.สถานที่มีความสะอาด ความโปร่งสบายน่าพึงพอใจในระดับใด	๑.๙๖	๐.๗๒	น้อย
๑๘.ท่านพึงพอใจต่อการให้บริการห้องน้ำในระดับใด	๒.๓๗	๐.๗๒	ปานกลาง
๑๙.ท่านพึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อมรอบสถานที่จ่ายเบี้ยยังชีพมากน้อย	๒.๐๕	๐.๖๑	ปานกลาง

เพียงใด ๒๐.การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพทุกชุมชนดังที่ปฏิบัติไปแล้ว มีความเหมาะสมและน่าพอใจในระดับใด	๑.๙๑	๐.๕๗	น้อย
รวมค่าเฉลี่ยรายด้าน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๖	๒.๐๑	๐.๖๕	ปานกลาง
๔.ด้านวัสดุอุปกรณ์	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
๒๑.วัสดุที่ใช้ในการจ่ายเบี้ยยังชีพ เช่น ปากกา ตลับหมึกพิมพ์ ลายนิ้วมือ มีความพร้อมเป็นที่น่าพอใจมากน้อยเพียงใด	๑.๗๖	๐.๔๒	น้อย
๒๒.วัสดุที่ใช้ในการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ เช่น แบบฟอร์มที่จำเป็น มีความพร้อมเป็นที่น่าพอใจมากน้อยเพียงใด	๑.๙๑	๐.๔๓	น้อย
รวมค่าเฉลี่ยรายด้าน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๘	๑.๘๐	๐.๖๗	น้อย
ค่าเฉลี่ยโดยรวมทุกด้าน คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๘	๑.๙๙	๐.๕๑	น้อย

จากตารางที่ ๓.๕ พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลเมืองยโสธร อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร (๑.ด้านการดำเนินงาน) **ข้อที่มีระดับน้อย** ได้แก่ ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอยู่ในระดับใด (ค่าเฉลี่ย = ๑.๗๖, S.D. = ๐.๕๕), อัตราเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ตั้งแต่ ๖๐๐ บาทขึ้นไป ที่จ่ายให้ผู้สูงอายุท่านมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด (ค่าเฉลี่ย = ๑.๖๗, S.D. = ๐.๕๗), ท่านมีความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอยู่ในระดับใด (ค่าเฉลี่ย = ๑.๙๑, S.D. = ๐.๔๓), โดยภาพรวมการดำเนินงานการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ท่านมีความพึงพอใจระดับใด (ค่าเฉลี่ย = ๑.๙๖, S.D. = ๐.๓๘), **ข้อที่มีระดับปานกลาง** ได้แก่ ผู้นำชุมชน ซึ่งได้แก่ สมาชิกสภาเทศบาล มีส่วนร่วมในการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ ทำให้ท่านพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ใด (ค่าเฉลี่ย = ๒.๐๙, S.D. = ๐.๖๑), ท่านมีความพึงพอใจ ที่เทศบาลเมืองยโสธรนำเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จ่ายเป็นเงินสดมากน้อยเพียงใด (ค่าเฉลี่ย = ๒.๐๑, S.D. = ๐.๕๓), (๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่) **ข้อที่มีระดับน้อย** ได้แก่ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ มีความเป็นระเบียบเหมาะสมกับงานเป็นที่น่าพอใจมากน้อยเพียงใด (ค่าเฉลี่ย = ๑.๘๖, S.D. = ๐.๕๖), เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุมากน้อยเพียงใด (ค่าเฉลี่ย = ๑.๙๖, S.D. = ๐.๓๘), เมื่อเกิดปัญหาระหว่างการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เจ้าหน้าที่มีความสนใจแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างน่าพอใจมากน้อยเพียงใด (ค่าเฉลี่ย = ๑.๗๗, S.D. = ๐.๕๓), จำนวนเจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุเป็นที่น่าพอใจมากน้อยเพียงใด (ค่าเฉลี่ย = ๑.๙๑, S.D. = ๐.๔๓), ท่านพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่นำเอาข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด (ค่าเฉลี่ย = ๑.๘๖, S.D. = ๐.๔๗), ท่านพึงพอใจต่อความโปร่งใสในการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพของเจ้าหน้าที่มากน้อยเพียงใด (ค่าเฉลี่ย = ๑.๘๒, S.D. = ๐.๕๐), เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้สูงอายุ โดยใช้หลักความเท่าเทียมกันในการจ่ายเบี้ยยังชีพหรือไม่เป็นที่น่าพอใจมากน้อยเพียงใด

(ค่าเฉลี่ย = ๑.๙๖, S.D. = ๐.๔๓), **ข้อที่มีระดับปานกลาง** ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ อ่อนโยน เป็นกันเองและใช้ถ้อยคำสุภาพในระหว่างการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุมากน้อยเพียงใด (ค่าเฉลี่ย = ๒.๐๑, S.D. = ๐.๕๓), **(๓. ด้านสถานที่) ข้อที่มีระดับน้อย** ได้แก่ สถานที่จ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตั้งอยู่ที่เหมาะสมเป็นที่น่าพึงพอใจเพียงใด (ค่าเฉลี่ย = ๑.๙๑, S.D. = ๐.๔๓), สถานที่ที่มีความสะอาด ความโปร่งสบายน่าพึงพอใจในระดับใด (ค่าเฉลี่ย = ๑.๙๖, S.D. = ๐.๗๒), การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพทุกชุมชนดังที่ปฏิบัติไปแล้ว มีความเหมาะสมและน่าพอใจในระดับใด (ค่าเฉลี่ย = ๑.๙๑, S.D. = ๐.๕๗) **ข้อที่มีระดับปานกลาง** ได้แก่ ท่านพึงพอใจต่อสถานที่จ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมีความเหมาะสมกับจำนวนผู้สูงอายุเพียงใด (ค่าเฉลี่ย = ๒.๐๑, S.D. = ๐.๕๓), ท่านพึงพอใจต่อการให้บริการห้องน้ำในระดับใด (ค่าเฉลี่ย = ๒.๓๗, S.D. = ๐.๗๒), ท่านพึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อมรอบสถานที่จ่ายเบี้ยยังชีพมากน้อยเพียงใด (ค่าเฉลี่ย = ๒.๐๕, S.D. = ๐.๖๑), **(๔.ด้านวัสดุอุปกรณ์) ข้อที่มีระดับน้อย** ได้แก่ วัสดุที่ใช้ในการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ เช่น แบบฟอร์มที่จำเป็น มีความพร้อมเป็นที่น่าพอใจมากน้อยเพียงใด (ค่าเฉลี่ย = ๑.๙๑, S.D. = ๐.๔๓) **ส่วนข้อที่มีระดับน้อยที่สุด** ได้แก่ วัสดุที่ใช้ในการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ เช่น ปากกา ตลับหมึกพิมพ์ลายนิ้วมือ มีความพร้อมเป็นที่น่าพอใจมากน้อยเพียงใด (ค่าเฉลี่ย = ๑.๗๖, S.D. = ๐.๔๒)

๔.สรุปผล

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลเมืองยโสธร อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร (๑.ด้านการดำเนินงาน) โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว จะพบว่าทุกรายข้ออยู่ในระดับน้อย คือ ผู้นำชุมชน ซึ่งได้แก่ สมาชิกสภาเทศบาลฯ มีส่วนร่วมในการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ ทำให้ท่านพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ใด, ท่านมีความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอยู่ในระดับใด, ท่านมีความพึงพอใจ ที่เทศบาลเมืองยโสธรนำเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จ่ายเป็นเงินสดมากน้อยเพียงใด, โดยภาพรวมการดำเนินงานการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ท่านมีความพึงพอใจระดับใด รองลงมาคือระดับน้อยที่สุด ได้แก่ อัตราเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ตั้งแต่ ๖๐๐ บาทขึ้นไป ที่จ่ายให้ผู้สูงอายุท่านมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐชยานัน ระโส (๒๕๕๔:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการศึกษาประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ กรณีศึกษา จังหวัดนครสวรรค์ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความสอดคล้องกันคือความพึงพอใจต่ออัตราเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ตั้งแต่ ๖๐๐ บาทขึ้นไป อยู่ในระดับน้อยที่สุด เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน อาจมีความไม่เหมาะสม ควรเพิ่มงบประมาณเพื่อจัดสรรเบี้ยยังชีพ เพื่อให้ผู้สูงอายุได้รับมากขึ้น (๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่) โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว จะพบว่าทุกรายข้ออยู่ในระดับน้อย คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ อ่อนโยน เป็นกันเองและใช้ถ้อยคำสุภาพในระหว่างการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุมากน้อยเพียงใด, การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ มีความเป็นระเบียบเหมาะสมกับงานเป็นที่น่าพอใจมากน้อยเพียงใด, เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการจ่ายเงินเบี้ยยัง

ชีพให้กับผู้สูงอายุอย่างน้อยเพียงใด, จำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอต่อการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ เป็นที่น่าพอใจมากน้อยเพียงใด, ท่านพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่นำเอาข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด, เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติต่อผู้สูงอายุ โดยใช้หลักความเท่าเทียมกันในการจ่ายเบี้ยยังชีพหรือไม่เป็นที่น่าพอใจมากน้อยเพียงใด, ท่านพึงพอใจต่อความโปร่งใสในการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพของเจ้าหน้าที่มากน้อยเพียงใด, รองลงมาคือ ระดับน้อยที่สุด ได้แก่ เมื่อเกิดปัญหาระหว่างการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เจ้าหน้าที่ที่มีความสนใจแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างน่าพอใจมากน้อยเพียงใด เนื่องจาก ในบางครั้งเจ้าหน้าที่อาจมีการให้บริการที่ไม่สุภาพในระหว่างการจ่ายเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุ จ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตั้งอยู่ที่เหมาะสมเป็นที่น่าสนใจเพียงใด, ท่านพึงพอใจต่อสถานที่จ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมีความเหมาะสมกับจำนวนผู้สูงอายุเพียงใด, สถานที่มีความสะอาด ความโปร่งสบายน่าพึงพอใจในระดับใด, ท่านพึงพอใจต่อการให้บริการห้องน้ำในระดับใด, ท่านพึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อมรอบสถานที่จ่ายเบี้ยยังชีพมากน้อยเพียงใด, จ่ายเงินเบี้ยยังชีพทุกชุมชนดังที่ปฏิบัติไปแล้ว มีความเหมาะสมและน่าพอใจในระดับใด เนื่องจาก สถานที่จ่ายเบี้ยยังชีพอาจไม่มีความเหมาะสมมากพอ ในบางสถานที่ไม่มีห้องน้ำให้ผู้สูงอายุให้ใช้บริการ ทำให้ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย (๔.ด้านวัสดุอุปกรณ์) โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว จะพบว่าทุกรายข้อ คือ ได้แก่ วัสดุที่ใช้ในการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ เช่น แบบฟอร์มที่จำเป็น มีความพร้อมเป็นที่น่าสนใจมากน้อยเพียงใด รองลงมาในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ วัสดุที่ใช้ในการจ่ายเบี้ยยังชีพ เช่น ปากกา ตลับหมึกพิมพ์ลายนิ้วมือ มีความพร้อมเป็นที่น่าสนใจมากน้อยเพียงใด เนื่องจากการออกจ่ายเบี้ยยังชีพออกนอกสถานที่ทำให้ในบางครั้งการเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ อาจไม่พร้อมในการออกไปจ่ายเบี้ยยังชีพ

๕. ข้อเสนอแนะ

๕.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรเพิ่มทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อรองรับการให้บริการแก่ประชาชนที่มีสิทธิได้รับบริการเบี้ยยังชีพ ที่มีจำนวนมากโดยเฉพาะผู้สูงอายุ อีกทั้งเพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้เรียนรู้ทักษะการให้บริการที่ทันสมัย ซึ่งการฝึกอบรมการศึกษาดูงานและการประชุมต่างๆ ในการพัฒนาระบบการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ถือได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เจ้าหน้าที่มีความพร้อม และสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๒. ด้านกระบวนการให้บริการ ควรเห็นให้ความสำคัญของการบริการเบี้ยยังชีพ ซึ่งเป็นงานบริการ ประชาชน ควรพัฒนาระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง นำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาปรับใช้ในการให้บริการมากขึ้น เพราะสถานการณ์ทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และมีคุณภาพในการให้บริการประชาชนมากยิ่งขึ้น

และควรจัดสรรงบประมาณ ในการพัฒนา เครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการให้บริการด้านต่างๆ อย่างเพียงพอ และต่อเนื่อง

๓. ด้านการอำนวยความสะดวก สภาพปัญหาวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี ควรจะมีการจัดหาเพิ่มเติมหรือมีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการ ให้บริการเพื่อความรวดเร็วต่อการให้บริการที่คาดว่าจะมี ผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการเบี่ยงชีฟ และไม่มีความกระตือรือร้นในการจ่ายเบี่ยงชีฟให้กับผู้สูงอายุ (๓. ด้านสถานที่) โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว จะพบว่าทุกรายข้ออยู่ในระดับน้อย คือ ได้แก่ สถานที่

ภาคผนวก

ตอนที่1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดกรอกข้อมูลหรือเครื่องหมาย/ในช่องว่างตามที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
2. อายุปี
3. รายได้
 - 1.ไม่เกิน 3,000 บาท / เดือน
 - 2. 3,001 – 5,000 บาท / เดือน
 - 3. 5,001 / เดือนขึ้นไป
4. ระดับการศึกษา
 - 1.ประถมศึกษา 2.มัธยมศึกษาตอนต้น
 - 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย 4.ปวช. หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ
 - 5.ปวส. หรืออนุปริญญา 6. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 - 7.ป. โท 8.ป. เอก
- 5.อาชีพ
 - 1. เกษตรกรรม
 - 2. ค้าขาย
 - 3. รับจ้าง
 - 4. แม่บ้าน
 - 5. อื่นๆ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพและผู้พิการของเทศบาลเมืองยโสธร อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร
คำชี้แจง

โปรดกรอกข้อมูลหรือเครื่องหมาย/ในช่องว่างตามที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับการมีส่วนร่วมทางการเมือง				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านการดำเนินงาน						
1	ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอยู่ในระดับใด					
2	ผู้นำชุมชน ซึ่งได้แก่ สมาชิกสภาเทศบาลฯ มีส่วนร่วมในการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ ทำให้ท่านพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ใด					
3	อัตราเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ตั้งแต่ 600 บาทขึ้นไป ที่จ่ายให้ผู้สูงอายุท่านมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด					
4	ท่านมีความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอยู่ในระดับใด					
5	ท่านมีความพึงพอใจ ที่เทศบาลเมืองยโสธรนำเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จ่ายเป็นเงินสดมากน้อยเพียงใด					
6	โดยภาพรวมการดำเนินงานการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ท่านมีความพึงพอใจในระดับใด					
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
7	เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ อ่อนโยน เป็นกันเองและใช้ถ้อยคำสุภาพในระหว่างการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุมากน้อยเพียงใด					
8	การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ มีความเป็น					

	ระเบียบเหมาะสมกับงานเป็นที่น่าพอใจ อย่างน้อยเพียงใด					
9	เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการ จ่ายเงินเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุมาก น้อยเพียงใด					
10	เมื่อเกิดปัญหาระหว่างการจ่ายเงินเบี้ย ยังชีพผู้สูงอายุ เจ้าหน้าที่ที่มีความสนใจ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างน่าพอใจมาก น้อยเพียงใด					
11	จำนวนเจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการ จ่ายเงินเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุเป็นที่ น่าพอใจมากน้อยเพียงใด					
12	ท่านพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่นำเอา ข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุมาปรับปรุง แก้ไข เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานมากน้อย เพียงใด					
13	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้สูงอายุ โดยใช้ หลักความเท่าเทียมกันในการจ่ายเบี้ย ยังชีพหรือไม่เป็นที่น่าพอใจมากน้อย เพียงใด					
14	ท่านพึงพอใจต่อความโปร่งใสในการ จ่ายเงินเบี้ยยังชีพของเจ้าหน้าที่มาก น้อยเพียงใด					
3. ด้านสถานที่						
15	สถานที่จ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตั้งอยู่ ที่เหมาะสมเป็นที่น่าพึงพอใจเพียงใด					
16	ท่านพึงพอใจต่อสถานที่จ่ายเงินเบี้ยยัง ชีพผู้สูงอายุมีความเหมาะสมกับจำนวน ผู้สูงอายุเพียงใด					
17	สถานที่มีความสะอาด ความโปร่งสบาย น่าพึงพอใจในระดับใด					
18	ท่านพึงพอใจต่อการให้บริการห้องน้ำใน					

ภาพประกอบ

