

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อประสิทธิภาพการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ในพื้นที่
องค์การบริหารส่วนตำบลชำ อำเภอมือง จังหวัดศรีสะเกษ¹

SATISFACTION OF THE ELDERLY ON THE EFFICIENCY OF THE ELDERLY PENSION
PAYMENT SERVICE IN THE AREA OF SAM SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION
MUAN DISTRICT SISAKET PROVINCE

ณัฐรี จำปาขีด²

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อประสิทธิภาพการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลชำ อำเภอมือง จังหวัดศรีสะเกษ ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้สูงอายุต่อระดับต่อประสิทธิภาพการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ 2) เพื่อทำการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อประสิทธิภาพการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ซึ่งงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) กลุ่มตัวอย่างจำนวน 293 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test การวิเคราะห์แบบ ANOVA ใช้ F-test (One-way ANOVA) และ Pearson Product Moment Coefficient

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 71 – 80 ปี มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา มีสถานภาพ หย่าร้าง/ม่าย มีอาชีพเกษตรกร ตามลำดับ ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.14 ความพึงพอใจในการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการไม่แตกต่างกัน ประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือได้ และด้านการตอบสนองไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ส่วนประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการเอาใจใส่ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, ประสิทธิภาพการให้บริการ

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อประสิทธิภาพการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลชำ อำเภอมือง จังหวัดศรีสะเกษ

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวีปปริญญาโท หลักสูตรทวีปปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ABSTRACT

Study subject Satisfaction of the elderly on the efficiency of premium payment services Elderly subsistence This time the objectives of this study were to 1) Study the level of personal data of the elderly on the efficiency of the elderly's pension payment service 2) To study the satisfaction level of the elderly the elderly towards the efficiency of the elderly pension payment service This research is a survey research (Survey Research) a sample of 293 people using questionnaires as a tool to collect data using questionnaires as a research tool The statistical values were percentage, mean, standard deviation, t-test, ANOVA analysis, F-test (One-way ANOVA) and Pearson Product Moment Coefficient

The results showed that Most of the respondents were female. Age between 71 – 80 years old, education level at the secondary level divorced/widowed status They have farming occupations respectively Their opinions on service quality At a high level average 4.14 Satisfaction in providing the elderly pension It was at a high level with an average of 4.05. The hypothesis test results showed that the personal factors were different. Affects the quality of service is not different. service quality the concrete reliability and the response aspect was not correlated with the satisfaction of the elderly pensioner service. Therefore, the research hypothesis was rejected. Service quality aspect of empathy It was related to the satisfaction of the elderly pension payment service. with a very low level of correlation at a significance level of 0.05

Keywords : Satisfaction, Service efficiency

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยได้ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ในปัจจุบัน จากข้อมูลทางสถิติของ ผู้สูงอายุที่มีสัญชาติไทยทั้งประเทศมี จำนวน 12,116,199 คน (กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2565) ผู้สูงอายุ หมายถึง บุคคลซึ่งมีอายุเกินหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไป และมีสัญชาติไทย (พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546) ซึ่งถ้าเทียบกับข้อมูลของประชากรภายในประเทศทั้งหมดคือ 66,165,261 คน ในปี พ.ศ. 2565 แล้วถือว่ามีจำนวนมากพอสมควร อัตราการเพิ่มของประชากรวัยผู้สูงอายุในประเทศไทยมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นในแต่ละปี เนื่องจากในประเทศไทยมีอัตราการเกิด ที่น้อยลง สังคมวัยทำงาน เล็งเห็นว่าการมีบุตรนั้นอาจต้องมีค่าใช้จ่ายเพิ่มมากขึ้นและต้องการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานก่อนที่จะเริ่มมีครอบครัว เพราะเหตุนี้ จึงทำให้ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาประเทศไทยได้ทำการปรับเปลี่ยนนโยบายทางด้านสาธารณสุขเพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มประชากรภายในประเทศรวมถึงการออกระเบียบต่าง ๆ เพื่อช่วยส่งเสริมและสนับสนุนการบริการสาธารณสุขประโยชน์ในการช่วยพัฒนาทาง ด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม รัฐบาลไทยซึ่งได้มีแนวคิดด้านสิทธิสวัสดิการขั้นพื้นฐานที่ได้กำหนดไว้สำหรับผู้สูงอายุคือ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คือ สวัสดิการที่ภาครัฐเป็นผู้จัดสรรให้กับ ผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป เพื่อเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระ และค่าครองชีพเนื่องจากรายได้ในการประกอบอาชีพของผู้สูงอายุนั้นอาจไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายเนื่องจากมีอายุที่มากขึ้น ผู้สูงอายุบางรายต้องทำงานหาเลี้ยงตนเอง หรือบางรายอาจถูกทอดทิ้ง ไม่มีผู้ดูแล และพละกำลังในการทำงานก็ลดน้อยลงตามอายุที่มากขึ้น

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ในประเทศไทย ได้แบ่งการบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค และราชการส่วนท้องถิ่น ส่วน

ในด้านการกระจายอำนาจนั้น ราชการที่มีความเกี่ยวข้องและใกล้ชิดประชาชนมากที่สุดคือ ราชการส่วนท้องถิ่น เนื่องจากเป็นองค์กรที่มีขนาดเล็กที่สุดในระดับการกระจายอำนาจ ในพระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมยังกล่าวอีกว่า ผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้งของประชาชน โดยมีวาระการดำรงตำแหน่ง คราวละ 4 ปี ซึ่งผู้ที่ได้รับการคัดเลือกนั้นจะต้องมาจากเสียงของประชาชนในพื้นที่โดยแท้ตามหลักของประชาธิปไตย อีกทั้งบทบาทหน้าที่ที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคือมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม กล่าวโดยง่ายคือต้องพัฒนาท้องถิ่นโดยองค์รวมทั้งหมดเพื่อช่วยส่งเสริมและสนับสนุนคนในพื้นที่ให้ได้รับสิทธิสวัสดิการขั้นพื้นฐานตามที่กฎหมายกำหนด รวมถึงความสะดวกสบายในท้องที่เพราะเหตุนี้ ราชการส่วนท้องถิ่นจึงต้องดำเนินกิจกรรมตามความต้องการของประชาชนในพื้นที่รวมถึงต้องนำข้อราชการในระดับส่วนกลางและส่วนภูมิภาคมากระจายเพื่อส่งต่อไปประชาชนในพื้นที่ (พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน, 2534)

เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจึงเป็นการช่วยเหลือผู้สูงอายุให้สามารถอยู่ในสังคมได้ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นสิทธิที่ผู้สูงอายุจะได้จนผู้สูงอายุเสียชีวิต เพราะเหตุนี้ทางรัฐบาลจึงมีการกำหนดสิทธิสวัสดิการเพื่อทำการช่วยเหลือในรูปแบบเงิน เดิมทีนั้นเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นภารกิจของกรมประชาสงเคราะห์ ซึ่งปัจจุบันได้เปลี่ยนชื่อเป็นกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ตามความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี ในวันที่ 3 มีนาคม 2535 เพื่อเป็นเงินช่วยเหลือให้กับผู้สูงอายุที่ถูกทอดทิ้ง ฐานะยากจน ขาดผู้อุปการะเลี้ยงดู รัฐบาล จึงได้จัดตั้งกองทุนสวัสดิการผู้สูงอายุในชุมชน (เบี้ยยังชีพ) พ.ศ. ๒๕๓๖ เพื่อให้เงินช่วยเหลือผู้สูงอายุที่มีฐานะยากจน เดือนละ 200 บาท และต่อมาในปี พ.ศ.2544 – 2545

องค์การบริหารส่วนตำบลชำ อำเภอมือง จังหวัดศรีสะเกษ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตามประกาศของระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2552 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ถึงฉบับที่ 4 พ.ศ.2562 และตามมติของคณะรัฐมนตรี ตั้งแต่ยุคอดีตจนถึงปัจจุบัน โดยดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพแบบขั้นบันได งบประมาณนั้นได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนจากส่วนกลาง เพื่อทำการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้กับผู้สูงอายุที่มาทำการลงทะเบียนเพื่อที่จะได้รับเงินในปีงบประมาณถัดไป ซึ่งถึงแม้ว่าทางองค์การบริหารส่วนตำบลชำจะดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับประชาชนในพื้นที่เป็นเวลานานแต่การดำเนินงานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุยังมีการดำเนินงานที่บกพร่องในหลายๆเรื่อง ไม่ว่าจะเป็นความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ การบริการการแก้ปัญหาและระยะเวลาในการดำเนินการ ด้านข้อมูลข่าวสาร ที่มีความเกี่ยวข้องในด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ซึ่งส่งผลเป็นอย่างมากต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพกับทางองค์การบริหารส่วนตำบลชำ

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาในฐานะผู้ปฏิบัติงานทางด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลชำ อำเภอมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อประสิทธิภาพการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลชำ อำเภอมือง จังหวัดศรีสะเกษ เพื่อที่จะนำข้อมูลมาพัฒนาในด้านความรู้ความสามารถและด้านการบริการให้กับพี่น้องประชาชนในพื้นที่ ต่อไป

คำถามการวิจัย

1. ประชาชนที่มีข้อมูลส่วนบุคคลต่างกัน มีความพึงพอใจประสิทธิภาพการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลชำ อำเภอมือง จังหวัดศรีสะเกษ แตกต่างกันหรือไม่
2. ประสิทธิภาพการให้บริการในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลชำ อำเภอมือง จังหวัดศรีสะเกษ หรือไม่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้สูงอายุที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลชำ อำเภอมือง จังหวัดศรีสะเกษ
2. เพื่อทำการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลชำ อำเภอมือง จังหวัดศรีสะเกษ

สมมุติฐานการวิจัย

1. ผู้สูงอายุที่มีข้อมูลส่วนบุคคลต่างกัน ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลชำ อำเภอมือง จังหวัดศรีสะเกษ มีทัศนคติต่อประสิทธิภาพการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ที่แตกต่างกัน
2. ประสิทธิภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลชำ อำเภอมือง จังหวัดศรีสะเกษ

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้สูงอายุที่มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลชำ อำเภอมือง จังหวัดศรีสะเกษ ในปี พ.ศ.2565 จำนวน 14 หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านชำ, บ้านโพธิ์, บ้านโนนเจริญ, บ้านขุม, บ้านหนองแคน, บ้านแทง, บ้านป่าสะแบง, บ้านเวียง, บ้านนา, บ้านหนองหว่า, บ้านเวียงน้อย, บ้านโนนมะนาว, บ้านหนองแซ่, บ้านจัน รวมทั้งสิ้น จำนวน 1,096 คน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้สูงอายุที่มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลชำ อำเภอมือง จังหวัดศรีสะเกษ ในปี พ.ศ.2565 จำนวน 14 หมู่บ้าน รวมทั้งสิ้น 1,096 คน คำนวณหากกลุ่มตัวอย่างตามสูตรการคำนวณหากกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1970 : 896) โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95.00 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 293 คน

ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาในครั้งนี้ได้ทำการกำหนดพื้นที่ในการศึกษา คือ ภายในเขตพื้นที่ ตำบลชำ อำเภอมือง จังหวัดศรีสะเกษ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบข้อมูลส่วนบุคคลของผู้สูงอายุต่อระดับต่อประสิทธิภาพการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลชำ อำเภอมือง จังหวัดศรีสะเกษ

2. เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อประสิทธิภาพการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลชำ อำเภอมือง จังหวัดศรีสะเกษ

3. ผลลัพธ์ที่ได้จากการศึกษาสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาศักยภาพขององค์กร และเจ้าหน้าที่ให้สอดคล้องต่อความต้องการของประชาชนที่มาทำการใช้บริการในพื้นที่

แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Kotler (1994 : 1) อ้างถึงใน พรหมราย อินทุรัตน์ (2563 : 34) กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นระดับของความรู้สึกนึกคิดของบุคคล หรือลูกค้าที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการ ให้การบริการหรือประสิทธิภาพของตัวสินค้า (Product's Received Performance) กับ ความคาดหวังของลูกค้า (Person's Expectation) ความพึงพอใจของลูกค้าแบ่งออกได้เป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ระดับความไม่พอใจ (Dissatisfied)
2. ระดับความพอใจ (Satisfied)
3. ระดับความพอใจมาก (Highly Satisfied)

กำจัด บุญไทย (2556 : 8) กล่าวว่า การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการบริการ มีปัญหาอย่างน้อย 2 ประการที่สำคัญ คือ ความสับสนปะปนระหว่างตัวแปรเหตุกับตัวแปรผลเนื่องจากความพึงพอใจ เป็นปฏิกริยาด้านความรู้สึกที่มีต่อสิ่งเร้าที่ มากระตุ้น สิ่งเร้า จึงหมายถึง “งาน” หรือ “การบริการ” ดังนั้น การศึกษาระดับความพึงพอใจจึงต้องการทราบว่าบุคคลมีความรู้สึกเช่นไรต่องานหรือการบริการนั้นในทิศทางที่ชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจไม่มีความรู้สึกใด หรือเฉย ๆ อย่างใดอย่างหนึ่ง ความพึงพอใจในการบริการนั้นมีสาเหตุหรือเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจ

จากที่กล่าวมาผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การวัดระดับความพึงพอใจนั้นสามารถวัดได้หลากหลายวิธีขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของผู้ที่ต้องการสอบถาม ว่าต้องการแบบใดและขึ้นอยู่กับบริบททางด้านพื้นที่ด้วยว่า การวิจัยแบบใดถึงจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของคำตอบมากที่สุด ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงได้นำ แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจของ Kotler (1994 : 1) อ้างถึงใน พรหมราย อินทุรัตน์ (2563 : 34) มาสร้างกรอบแนวคิดเพื่อวัดระดับความรู้สึกพอความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อประสิทธิภาพการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลชำ อำเภอมือง จังหวัดศรีสะเกษ ในด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงอายุในพื้นที่

แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิภาพการให้บริการ

Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1988 : 28) อ้างถึงใน พรหมราย อินทุรัตน์ (2563 : 30) กล่าวว่า เครื่องมือที่ใช้วัดประสิทธิภาพการให้บริการหรือ SERVQUAL ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

ด้านที่ 1 ความเป็นรูปธรรม (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่นสถานที่บุคลากรอุปกรณ์เครื่องมือรวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแลและความตั้งใจจากผู้ให้บริการซึ่งการบริการนั้นจะถูกนำเสนอเป็นรูปธรรมให้ผู้รับบริการรับรู้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

ด้านที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการสามารถบริการตรงตามที่บอกหรือสัญญาไว้กับผู้ใช้บริการการบริการที่ถูกต้องและให้การบริการที่ได้ผลออกมาเหมือนเดิมทุกครั้งในทุกๆกระบวนการของการบริการความสม่ำเสมอในการให้บริการนี้จะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกมีความน่าเชื่อถือ และสามารถไว้วางใจได้

ด้านที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการด้วยผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการอีกทั้งผู้ให้บริการจะต้องได้รับความสะดวกสบายในการใช้บริการรวมถึงการให้บริการอย่างทั่วถึง

ด้านที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการแสดงถึงทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการและการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการว่าจะได้รับการบริการที่ดีที่สุด

ด้านที่ 5 การเอาใจใส่และเข้าใจลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถของผู้ให้บริการในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการโดยทำตามความต้องการของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน หรือผู้ให้บริการต้องดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการด้วยความเป็นกันเองเปรียบเสมือนญาติมิตร

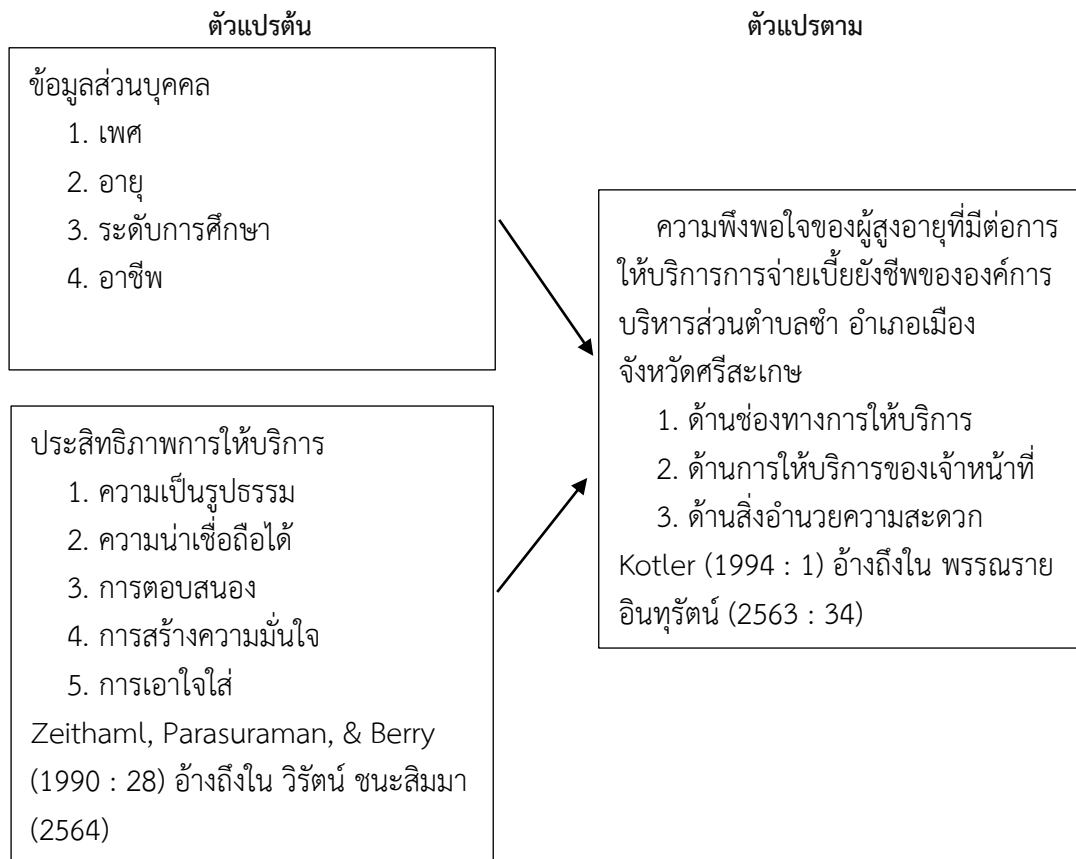
จากที่กล่าวมาผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าการบริการเป็นความพึงพอใจ เป็นทัศนคติ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการดำเนินการ การบริการโดยจะต้องทำการรักษามาตรฐานให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและความพึงพอใจที่ได้จากการให้บริการโดยตรงตามความต้องการหรือการให้บริการที่มากกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีกครั้ง ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดทฤษฎีของ Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1988 : 28) อ้างถึงใน พรรณรา อินทุรัตน์ (2563 : 30) กล่าวว่า เครื่องมือที่ใช้วัดประสิทธิภาพการให้บริการหรือ SERVQUAL ประกอบด้วยความเป็นรูปธรรม ความน่าเชื่อถือได้ การตอบสนอง การสร้างความมั่นใจ การเอาใจใส่มาปรับปรุงสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิรัตน์ ชนะสิมมา (2564 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ กรณีศึกษาตำบลบ้านโคก อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น วิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นและความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของประสิทธิภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นที่มีต่อความพึงพอใจของประชาชน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ได้แก่กลุ่มของบุคคลที่ยื่นชำระภาษีท้องถิ่น ประจำปี 2562 จำนวน 276 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis -MRA) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 41-50 ปี การศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว รายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ย 10,001-20,000 บาทและประเภทภาษีที่ชำระมากที่สุด คือ ภาษีบำรุงท้องที่ ประสิทธิภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลหนองนาคำ ด้านความน่าเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่ และด้านสิ่งที่จับต้องได้ ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านโครงสร้างภาษี ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยตัวแปรประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 5 ตัว สามารถร่วมกันส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ ได้ร้อยละ 36.40

กรอบแนวคิดการวิจัย



รูปแบบการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อประสิทธิภาพการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลชำ อำเภอมือง จังหวัดศรีสะเกษ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม เพื่อใช้เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามโดยประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และอาชีพ แบบสอบถามลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) จำนวนทั้งสิ้น 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลชำ อำเภอมือง จังหวัดศรีสะเกษ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน จำนวน 20 ข้อ ประกอบด้วย

- | | |
|----------------------------|-------------|
| 1) ด้านความเป็นรูปธรรม | จำนวน 4 ข้อ |
| 2) ความน่าเชื่อถือได้ | จำนวน 4 ข้อ |
| 3) ด้านการตอบสนอง | จำนวน 4 ข้อ |
| 4) ด้านการสร้าง ความมั่นใจ | จำนวน 4 ข้อ |
| 5) ด้านการเอาใจใส่ | จำนวน 4 ข้อ |

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลชำ อำเภอมือง จังหวัดศรีสะเกษ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน จำนวน 15 ข้อ ประกอบด้วย

- | | |
|-----------------------------------|-------------|
| 1) ด้านช่องทางการให้บริการ | จำนวน 5 ข้อ |
| 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | จำนวน 5 ข้อ |
| 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | จำนวน 5 ข้อ |

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนที่ 2 และ 3 เป็นแบบสอบถามที่ใช้มาตรวัดแบบ Rating Scale ตามรูปแบบของ Likert Scale โดยให้ผู้ตอบคำถามเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว เกณฑ์การให้คะแนนการตอบแบบสอบถามเป็นรายชื่อ มี 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจ มากที่สุด	ให้	5	คะแนน
ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจ มาก	ให้	4	คะแนน
ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจ ปานกลาง	ให้	3	คะแนน
ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจ น้อย	ให้	2	คะแนน
ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจ น้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

เกณฑ์การแปรผล ผู้วิจัยใช้วิธีการแบ่งช่วงการแปลผลตามหลักการของการแบ่งอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ออกเป็น 5 ระดับ โดยสูตรคำนวณ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	แปลผล
4.21 – 5.00	หมายถึง ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจ มากที่สุด
3.41 – 4.20	หมายถึง ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจ มาก
2.61 – 3.40	หมายถึง ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจ ปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจ น้อย
1.00 – 1.80	หมายถึง ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจ น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เป็นรูปแบบการตอบแบบสอบถามโดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงทัศนคติ เป็นปลายเปิดต่อระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลชำ อำเภอมือง จังหวัดศรีสะเกษ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น หนังสือ ตำรา บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีของความพึงพอใจและการให้บริการ
3. สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยความพึงพอใจ

ของผู้สูงอายุต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

4. รวบรวมคำถามและข้อสงสัยเพื่อทำร่างแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจพิจารณาการแก้ไขเนื้อหาให้มีความเหมาะสมและตรงตามวัตถุประสงค์ที่ดำเนินการ

5. นำแบบสอบถามฉบับร่างที่ผ่านการแก้ไขเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อทำการพิจารณาความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item-Objective Congruence Index หรือ IOC) ให้ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ให้คำแนะนำ และหาค่าความสอดคล้องของแบบทดสอบด้วยค่า IOC โดยระดับความเห็นในแบบทดสอบแต่ละข้อสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.80

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบประสิทธิภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา นำให้ประชาชนดำเนินการประเมิน เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนั้นส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุอาจเกิดความไม่สะดวกอาจเกิดปัญหาทางด้านการกรอกข้อมูล ผู้เก็บข้อมูลจะดำเนินการอ่านข้อคำถามและให้ประชาชนเป็นผู้ประเมินในแบบการประเมิน รวมถึงในกรณีที่ผู้ประเมินอาจจะให้คำตอบไม่ครบผู้เก็บข้อมูลจะดำเนินการตรวจสอบและถามข้อคำถามที่ว่างเว้นจนครบเพื่อให้สามารถดำเนินการวัดผลได้

การตรวจสอบประสิทธิภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยจะดำเนินการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถาม ดังนี้

1. หาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นจากการตรวจสอบเอกสารแนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความถูกต้องในเชิงของเนื้อหา (Content Validity) และนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา ก่อนนำไปทดลองใช้

2. หาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบ (try-out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำนวน 30 ราย โดยมีข้อคำถามในแบบสอบถาม จำนวน 20 ข้อ ก่อนการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริง โดยใช้เทคนิคการวัดความสอดคล้องของแบบสอบถาม (Internal Consistency Method) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ซึ่งจะยอมรับการทดสอบเมื่อมีค่า Alpha มากกว่าหรือเท่ากับ 0.8 (Streiner & Norman, 1995) และเพื่อตรวจสอบความแม่นยำ และความเหมาะสมของแบบสอบถาม เพื่อสามารถสื่อสารให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจตรงกันโดยผู้วิจัยได้ใช้สูตรของ (Cronbach, 1970) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้สูตร ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาที่คำนวณได้จะมีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 ในกรณีที่ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟามีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือสูงหรือค่อนข้างสูง แต่ถ้าค่าสัมประสิทธิ์อัลฟามีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือค่อนข้างน้อย

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาคำนวณหาค่าความน่าเชื่อถือด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) จากโปรแกรมสำเร็จรูป ได้ค่าดังนี้

แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.975	35

ผลการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นซึ่งได้ค่าสัมประสิทธิ์ความพึงพอใจในการให้บริการไปยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลชำ อำเภอมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมได้เท่ากับ 0.975

แสดงว่าแบบสอบถามดังกล่าวมีความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับดีและสามารถนำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจริงได้ ซึ่งโดยทั่วไปค่าที่ยอมรับได้คือต้องได้ค่า ≥ 0.8 (Streiner & Norman, 1995) และเมื่อแยกหาค่าความเชื่อมั่นรายด้านจะได้ค่าดังนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิได้แก่ข้อมูลจากแบบสอบถาม ได้ทำการสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้สูงอายุที่มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลชำ อำเภอมือง จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 14 หมู่บ้าน จำนวน 293 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็น เครื่องมือ และผู้ศึกษาทำการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง
2. ข้อมูลทุติยภูมิได้แก่ข้อมูลเอกสารประกอบการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากเก็บข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจากแบบสอบถามเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ทางผู้ศึกษาวิจัยดำเนินการประมวลผลโดยวิธีการทางสถิติโดยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1. การวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล โดยใช้การแจกแจงความถี่ค่าร้อยละ
2. การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยใช้ค่าเฉลี่ย และค่าส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลชำ อำเภอมือง จังหวัดศรีสะเกษ โดยใช้ค่าเฉลี่ย และค่าส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inference Statistics)

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้สูงอายุ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลชำ อำเภอมือง จังหวัดศรีสะเกษ ที่ต่างกัน ใช้การวิเคราะห์ทดสอบ t-Test, F-Test (ANOVA) และทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD)
2. ประสิทธิภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลชำ อำเภอมือง จังหวัดศรีสะเกษ ใช้การวิเคราะห์ทดสอบเพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ซึ่งปกติจะมีค่าอยู่ระหว่าง -1.00 ถึง 1.00 ความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีดังนี้
 1. ค่า r เป็นบวกและเข้าใกล้ 1 หมายถึงตัวแปร X และ Y มีความสัมพันธ์กันมากในเชิงเส้น และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันคือถ้าตัวแปรหนึ่งเพิ่มขึ้นอีกตัวแปรหนึ่งจะมี ค่าเพิ่มขึ้นหรือถ้าตัวแปรหนึ่งลดลงอีกตัวแปรหนึ่งจะมีค่าลดลงด้วย

2. ค่า r เป็นลบและเข้าใกล้ -1 หมายถึงตัวแปร X และ Y มีความสัมพันธ์กันมากในเชิงเส้นแต่มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม คือถ้าตัวแปรหนึ่งเพิ่มอีกตัวแปรหนึ่งจะมีค่าลดลงหรือถ้าตัวแปรหนึ่งลดลงอีกตัวแปรหนึ่งจะมีค่าเพิ่มขึ้น

3. ถ้า r มีค่าใกล้ศูนย์แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย

4. ถ้า r เท่ากับศูนย์แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย เกณฑ์ในการพิจารณาความสัมพันธ์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ดังนี้

0.81 – 1.00	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก
0.61 – 0.80	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับสูง
0.41 – 0.60	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
0.21 – 0.40	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
0.00 – 0.20	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก

ผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 65.50 มีอายุระหว่าง 71 – 80 ปี ร้อยละ 39.90 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 33.80 มีสถานภาพ หย่าร้าง/ม่าย ร้อยละ 46.40 มีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 35.20 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิภาพการให้บริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลชำ อำเภอมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ

ระดับประสิทธิภาพการให้บริการให้บริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลชำ อำเภอมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ สรุปรวมทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.088 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวดี อรัญญิก (2557) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ผลการวิจัยพบว่า ผู้มาใช้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาสระแก้ว ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจัดเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความไว้วางใจ ด้านรูปลักษณ์ และด้านการดูแลเอาใจใส่ ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับระดับความพึงพอใจในการให้บริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลชำ อำเภอมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลชำ อำเภอมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ สรุปรวมทั้ง 3 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิศิษฐ์ เตชาวัฒน์กุล (2564) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการจ่ายเบี่ยงชีฟในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอมือง จังหวัดราชบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อประสิทธิภาพการจ่ายเบี่ยงชีฟการให้บริการผู้สูงอายุในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอมือง จังหวัดราชบุรี พบว่าในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฤทธิเดช ภูจิระ (2562) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลโนนดินแดง อำเภอนอนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการวิจัยพบว่า 1.

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลโนนดินแดง อำเภอโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ผู้สูงอายุที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลชำ ไม่แตกต่างกันทุกด้าน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เฉลิมพร โพธิ์ศรีขาม (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพองค์การบริหารส่วนตำบลรัษฎา อำเภอรัษฎา จังหวัดตรัง ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุที่มีเพศ อายุ และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพองค์การบริหารส่วนตำบลรัษฎา อำเภอรัษฎา จังหวัดตรังเหมือนกัน ทั้งโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง และด้านการสร้างความมั่นใจ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ยกเว้น ด้านการเอาใจใส่ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิรัตน์ ชนะสิมมา (2564) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ข้าราชการท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ กรณีศึกษา ตำบลบ้านโคก อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ข้าราชการท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ข้าราชการท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ ได้ร้อยละ 36.40

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อประสิทธิภาพการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลชำ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ผู้ศึกษาขอเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางการศึกษาไว้ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ด้านช่องทางการให้บริการ ควรมีการส่งเสริมและพัฒนาประสิทธิภาพการบริการด้าน ด้านความเป็นรูปธรรม โดยปรับปรุงกำหนดเวลาการแจกเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และตรงเวลา โดยมีป้ายแสดงที่ชัดเจน มองเห็นง่ายและตรงเวลาที่ผู้สูงอายุสามารถตรวจสอบได้โดยง่าย หรือทางองค์การบริหารส่วนตำบลชำ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง เพื่อที่จะมีผลต่อความพึงพอใจในด้านนี้ของผู้สูงอายุที่มารับบริการ
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ควรมีการส่งเสริม และพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการสร้างความมั่นใจ และด้านด้านการตอบสนอง ให้แก่เจ้าหน้าที่โดยการจัดการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เพิ่มเติมและบ่อยครั้ง เพื่อเน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่ สามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องชัดเจน ให้แก่ผู้สูงอายุที่เข้ามาใช้บริการได้ และเจ้าหน้าที่ต้องให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพด้วยความเต็มใจ เพื่อให้ผู้สูงอายุได้เกิดความพึงพอใจในการมารับบริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีการส่งเสริมและพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการในด้าน ด้านการเอาใจใส่ และด้านความน่าเชื่อถือได้ โดยจัดหางบประมาณซื้อหาเครื่องมืออุปกรณ์หรือเทคโนโลยีที่

ให้บริการให้มีความเหมาะสม เพื่อให้บริการตรงตามข้อตกลง และระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้ผู้สูงอายุได้เกิดความพึงพอใจในการมารับบริการ

ข้อเสนอแนะเชิงการปฏิบัติ

1. ควรจัดการประชุมภายในหน่วยงานเพื่อทำความเข้าใจและแลกเปลี่ยนประสบการณ์การบริการเพื่อทราบถึงความต้องการของผู้สูงอายุ
2. ในตอนเช้าก่อนที่จะเปิดทำการควรมีการจัดเตรียมความพร้อมทั้งการเติมสลิป จัดเตรียมเงินอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อพร้อมให้บริการต่อผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ
3. ควรมีการจัดอบรมให้กับพนักงานเรื่องการบริการ ตรวจจบบุคลิกภาพ การแต่งกายให้สุภาพ นอบน้อม ถ่อมตน ยิ้มแย้ม และเต็มใจในการให้บริการอยู่เสมอ

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลชำอำเภอมือง จังหวัดศรีสะเกษ
2. ควรวิจัยการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลชำ อำเภอมือง จังหวัดศรีสะเกษ

บรรณานุกรม

- กนกกลดา แก้วตื่นแทน. (2564). ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการรับเบี้ยยังชีพผ่านระบบจ่ายเงินอิเล็กทรอนิกส์ กับการรับเบี้ยยังชีพโดยเงินสดกรณีศึกษาเทศบาลตำบลท่าพระ อำเภอมือง ขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น. วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยวิทยาเชิงพุทธ ปีที่6 ฉบับที่ 5. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์,กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2565). ความหมายของผู้สูงอายุ. ที่มาออนไลน์. จาก <https://www.dop.go.th/th>. สืบค้นวันที่ 12 สิงหาคม 2565.
- กมลชนก เบญจภุมริน. (2556). ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- กฤษณี เวชสาร. (2546). การวิจัยการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ:โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชัชวาลย์ ทัดศิริวัช. (2554). ประสิทธิภาพการให้บริการเป็นแนวคิดหนึ่งได้รับการนำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐไทย. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์มหาวิทยาลัยรัฐภาคย์.
- ชนาพร สันตะวาถิม. (2565). ปัจจัยการนำนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นพพร สะไบบาง. (2553). ประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาแม่ใจ. ปัญหาพิเศษบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขา

- บริหารธุรกิจ, สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ณัฐรวี แสนตุ้ย. (2559). ความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกแป้น อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์.
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ณัฐณิชา มานะกล้า. (2556). ประสิทธิภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุใน
เขตองค์การบริหารส่วนตำบลชากโดนอำเภอกแลง จังหวัดระยอง. หลักสูตรรัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณภัทสรณ์ ศิริวณิชรัตน์. (2560). การดำเนินงานการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของ
องค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดชลบุรี. หลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตกลุ่มวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์วิทยาลัยการ
บริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิศิษฐ์ เตชาวัฒนากุล. (2564). ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อประสิทธิภาพการ
ให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง
จังหวัดราชบุรี. วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา ปีที่ 11 ฉบับที่ 2.
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- วิรัตน์ ชนะสิมมา. (2564). ประสิทธิภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่
ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ กรณีศึกษาตำบลบ้านโคก อำเภอ
หนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะ
บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.
- ฤทธิเดช ภูจี่ริง. (2562). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมเบี้ยยังชีพ
ผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลโนนดินแดง อำเภอโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์. หลักสูตรรัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- เฉลิมพร โพธิ์ศรีขาม. (2559). ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพองค์การ
บริการส่วนตำบลรัษบุรี อำเภอรัษบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด. ปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การ
ปกครอง มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด.
- เพชรรัตน์ สิ่งสิน และ วัชรารณ จันทนุก. (2564). ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ :
ศึกษาระดับพื้นที่ตำบลจวนใหญ่ อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ. คณะมนุษยศาสตร์และ
สังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. วารสารสหวิทยาการวิจัยและวิชาการ, 1 (6),
องค์การบริหารส่วนตำบลชำ. (2565). **บัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วน
ตำบลชำ ประจำปีงบประมาณ 2565.** ระบบสารสนเทศการจัดการฐานข้อมูลเบี้ยยังชีพขององค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลชำ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ.
- Antioned, G., & Van Raaij, W. F. (1998). **Consumer behavior: An European perspective.**
Chichester: John Wiley & Sons.
- Cronbach, L. J. (1970). **Essentials of Psychological Test. 5th ed.** New York: Harper Collins.

- Gronroos, C. (1990). **Relationship Approach to Marketing in Service Context: The Marketing and organizational Behavior Interface**. *Journal of Business Research*, 20(1), 3-17.
- Kotler, P. (1994). **Marketing management: Analysis planning implementation and control**. (8th ed.). Englewood cliffs: Prentice Hall.
- Kotler, P. (2000). **Principles of marketing**. (9th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Likert, (1967). **The Method of Constructing and Attitude Scale**. In Reading in Fishbein, M (Ed.), *Attitude Theory and Measurement* (pp. 90-95). New York : Wiley & Son.
- Maslow, A. H. (1970). **Motivation and Personality** (2nd ed.). New York: Harper & Row.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). **SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality**. *Journal of marketing* 64, Spring: 12-40.
- Vroom, V. H. (1964). **Work and Motivation**. New York: Wiley
- Wolman, B. B. (1973). **Dictionary of Behavioral Science**. London: Litton Educational.
- Yamane, Taro. (1970). **Statistics: An Introductory Analysis**. (3rd ed.). New York : Harper and Row Publication.