

ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลลินฟ้า  
อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

The Opinion of elderly towards the allowance service of Linfa Sub-District Municipality Office,  
Jaturapakpimarn District, Roi-Et Province

เพ็ญศรี ไทคงยาง (Pensree Haidongyang)\* ดร.ปิยลักษณ์ โพธิวรรณ (Dr.Piyaluk Potiwan)\*\*

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็น เปรียบเทียบ และข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลลินฟ้าอำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลลินฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 238 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อระหว่าง .30 ถึง .85 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .90 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบค่า t-test ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลลินฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลลินฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเขตพื้นที่การบริการ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และจำแนกตามลักษณะการให้บริการ พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 ข้อเสนอแนะในการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่ควรอธิบายขั้นตอนการรับและให้บริการอย่างละเอียด เจ้าหน้าที่ควรจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอต่อผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ และควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ผู้สูงอายุทราบอย่างทั่วถึงกัน

ABSTRACT

The purposes of this study were aimed to study the level of the opinion. To compare the opinion and suggestions about the Opinion of elderly towards the allowance service of Linfa Sub-District Municipality Office, Jaturapakpimarn District, Roi-Et Province. The samples subjects were 238 people they were selected by Taro Yamane. The instrument was rating scale questionnaire. With the discrimination power between .30 to .85 and reliability at .85. The statistics were used Frequency Percentage, Mean, and Standard Deviation t-test. The results of the study were as follows: The Opinion of elderly towards the allowance service of Linfa Sub-District Municipality Office, Jaturapakpimarn District, Roi-Et Province. As overall were at moderate level. The results comparison of the Opinion of elderly towards the allowance service of Linfa Sub-District Municipality Office, Jaturapakpimarn District, Roi-Et Province. Classified by Service Area found that difference with statistically significant at the .05 level. And Classified by type of service found that no difference with statistically significant at the .05. The useful suggestions were found that ; Officials should explain the process of obtaining and providing information. Officials should provide to provide adequate Conveniences for the elderly to use the service. Officials should be sending the data to the elderly know thoroughly.

คำสำคัญ: ผู้สูงอายุ การให้บริการ เบี้ยยังชีพ

Key Words: Elderly, Service, The allowance

\* นักศึกษา หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

\*\* อาจารย์ สาขาวิชารัฐศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

**บทนำ**

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่น กำหนดไว้ในหมวด 5 แผนนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ส่วนที่ 3 แผนนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน มาตรา 78 ข้อ 3 ที่กำหนดให้ต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการในท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น ระบบสาธารณสุข โภคและสาธารณสุขการ ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น นอกจากนี้ในหมวด 14 จำนวน 10 มาตรา ตั้งแต่มาตรา 281 ถึงมาตรา 290 ได้แสดงให้เห็นว่า รัฐจะต้องให้ความสำคัญแก่ท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเอง ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหลายต้องมีอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ โดยรัฐบาลเป็นผู้กำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเท่าที่จำเป็นภายในกรอบของกฎหมาย และเพื่อกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550)

ในเนื้อหาของรัฐธรรมนูญมีสาระสำคัญใน 4 แนวทางหลัก ได้แก่ แนวทางที่หนึ่ง การคุ้มครองส่งเสริมและการขยายสิทธิและเสรีภาพของประชาชนอย่างเต็มที่ แนวทางที่สอง ได้แก่ ลดการผูกขาดอำนาจรัฐ เพิ่มอำนาจประชาชน และส่งเสริมการกระจายอำนาจ แนวทางที่สาม การทำให้การเมืองมีความโปร่งใส มีคุณธรรมและจริยธรรม และแนวทางที่สี่ ได้แก่ การทำให้องค์กรตรวจสอบมีอิสระ เข้มแข็ง และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นงานสวัสดิการสังคมอย่างหนึ่งและเป็นนโยบายที่รัฐบาลได้กำหนดขึ้น เพื่อเป็นการให้สวัสดิการแก่

ผู้สูงอายุ และระบบการจัดบริการทางสังคม เพื่อตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชน รวมทั้งการป้องกัน แก้ไขปัญหาและนำสู่การพัฒนาสังคมในด้านผู้สูงอายุได้กำหนดให้บุคคลซึ่งมีอายุหกสิบปีบริบูรณ์และไม่มีรายได้เพียงพอแก่การยังชีพ มีสิทธิได้รับสวัสดิการสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะอย่างสมศักดิ์ศรีและความช่วยเหลือที่เหมาะสมจากรัฐ และเพื่อให้ผู้สูงอายุมีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพเป็นรายเดือนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรมจากรัฐ เมื่อเกิดการกระจายอำนาจการปกครองและการถ่ายโอนภารกิจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อการกระจายอำนาจการบริหารให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ภารกิจหลักของการปกครองและการบริหาร จึงอยู่ที่การจัดการด้านสวัสดิการสังคมของท้องถิ่นบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในบริบทของการจัดสวัสดิการสังคม ถือว่าเป็นงานในการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่จำเป็น จึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งไม่เฉพาะด้วยเป็นภารกิจในหน้าที่ตามกฎหมายเท่านั้น แต่เป็นภารกิจหน้าที่ความสำคัญทางสังคมของผู้อยู่ในบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่พึงมีต่อญาติพี่น้องและคนในชุมชนของตน (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550)

เทศบาลตำบลลิ้นฟ้า เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ รวมถึงจะต้องปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจที่ได้รับถ่ายโอนในการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในปี พ.ศ. 2542 การดำเนินงานสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เริ่มดำเนินงานมีการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุปีละ 2 ครั้ง ๆ ละ 6 เดือน ๆ ละ 300 บาท เป็นเงิน 1,800 บาทต่อครั้ง ต่อมาในปี พ.ศ. 2549 คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบ ให้ปรับเพิ่มเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพจาก 300 บาท เป็น 500 บาท กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ได้จัดสรรงบประมาณให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ แต่ก็ยังไม่เพียงพอจากจำนวนผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้นทุกปี ระเบียบว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 ได้กำหนดคุณสมบัติของผู้มีสิทธิจะได้รับเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม คือ 1) มีสัญชาติไทย 2) มีภูมิลำเนาในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามทะเบียนบ้าน 3) มีอายุหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไป ซึ่งได้ลงทะเบียน และยื่นคำขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 4) ไม่เป็นผู้ได้รับสวัสดิการ หรือสิทธิประโยชน์อื่นใดจากหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ ผู้รับเงินบำนาญ เบี้ยหวัด บำนาญพิเศษ หรือเงินอื่นใดในลักษณะเดียวกัน ผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์ของรัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ได้รับเงินเดือน ค่าตอบแทน รายได้ประจำหรือ ผลประโยชน์ตอบแทนอย่างอื่นที่รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดให้เป็นประจำ ยกเว้นผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ (ระเบียบกระทรวงมหาดไทย, 2552) ปัจจุบันเทศบาลตำบลลิ้นฟ้ามีผู้สูงอายุที่มีคุณสมบัติครบถ้วนมีสิทธิจะได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจำนวน 585 คน (เทศบาลตำบลลิ้นฟ้า, 2556)

เทศบาลตำบลลิ้นฟ้าตระหนักถึงความสำคัญของปัญหา ได้พัฒนากระบวนการให้บริการรวมถึงกำหนดนโยบายให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยยึดหลักความโปร่งใสและเป็นธรรมชาติ ความสะดวกรวดเร็ว ความเสมอภาค ความพอเพียง ความครบถ้วน และการมีส่วนร่วม เช่น กระบวนการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับเบี้ยยังชีพ จะใช้วิธีการจ่ายเป็นเงินสดแทนการโอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคาร ดำเนินการประชาสัมพันธ์ วันเวลาและสถานที่จ่ายเบี้ยยังชีพให้ผู้ได้รับเบี้ยยังชีพทราบก่อนวันจ่ายเบี้ยยังชีพ 3 วันทำการ โดยสถานที่ในการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จะแบ่งออกเป็น 2 เขตพื้นที่ คือ เขต 1 และ เขต 2 โดยเขต 1 จะประกอบไปด้วยหมู่บ้านจำนวน 5 หมู่บ้าน คือ หมู่ที่ 1-5 ส่วนเขต 2 จะประกอบไปด้วยหมู่บ้านจำนวน 4 หมู่บ้าน คือ หมู่ที่ 6-9 รวมทั้งหมด จำนวน 9 หมู่บ้าน เจ้าหน้าที่จัดเตรียมความพร้อมของสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

บริเวณจุดนัดหมาย แก่ผู้มารับเบี้ยยังชีพ ทุกต้นเดือนไม่เกินวันที่ 10 ของเดือน ดำเนินการเบิกจ่ายเงินสด พร้อมนำไปจ่ายให้แก่ผู้สูงอายุยังจุดนัดหมายโดยให้ผู้สูงอายุเดินทางมารับด้วยตนเอง ณ จุดบริการในแต่ละพื้นที่ กรณีผู้สูงอายุไม่สามารถเดินทางมารับเบี้ยยังชีพได้ด้วยตนเอง เช่น ป่วย ชรามาก เป็นต้น ผู้สูงอายุสามารถทำหนังสือมอบอำนาจให้บุคคลอื่นมารับเบี้ยยังชีพแทนได้ และในกรณีที่ผู้สูงอายุที่อยู่ตามลำพังไม่มีผู้ดูแลไม่สามารถมารับด้วยตนเองได้ เจ้าหน้าที่จะนำเบี้ยยังชีพไปมอบให้แก่ผู้สูงอายุ ณ บ้านพักอาศัยของผู้ได้รับเบี้ยยังชีพ ในความไม่พร้อมของผู้สูงอายุไม่ว่าจะเป็น ด้านสุขภาพร่างกายที่ไม่ค่อยแข็งแรง ความไม่สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ณ จุดบริการของแต่ละพื้นที่ เพราะผู้สูงอายุบางส่วนมีบ้านพักอยู่ห่างจากจุดบริการมาก จึงทำให้เกิดปัญหาไม่สามารถมาผู้สูงอายุไม่สามารถมารับเบี้ยยังชีพด้วยตนเองได้ ซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดปัญหาในการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขึ้น

ผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมในด้านการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด เห็นว่าเทศบาลตำบลยังไม่เคยประเมินความคิดเห็นของผู้สูงอายุว่ามีความคิดเห็นอย่างไรต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และขั้นตอนต่างๆในการทำงานว่าเป็นอย่างไรและอยู่ในระดับใด ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะทำการศึกษาความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ และด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและปรับปรุงการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงอายุและให้ผู้สูงอายุเกิดความพึงพอใจต่อการบริการเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้าต่อไป

### วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี่ยงชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี่ยงชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเขตพื้นที่การบริการและลักษณะการให้บริการ
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการเบี่ยงชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

### วิธีการวิจัย

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 585 คน ข้อมูล ณ เดือนตุลาคม 2556 (เทศบาลตำบลลิ้นฟ้า, 2556)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 238 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดตามสูตรของทาโร ยามาเน่

#### 2. ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตพื้นที่ที่จะศึกษา คือ ตำบลลิ้นฟ้า อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

#### 3. ขอบเขตด้านระยะเวลาการศึกษา

ระหว่าง เดือน มิถุนายน – ตุลาคม 2557 ระยะเวลา 4 เดือน

#### 4. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรต้น ได้แก่ เขตพื้นที่การบริการและลักษณะการให้บริการ

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี่ยงชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งมี 4 ด้านดังนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ
4. ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

#### 1. ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษานี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากการศึกษาทฤษฎีแนวคิด และเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยข้อคำถามได้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามประเภทตรวจสอบรายการ(Check lists) ประกอบด้วย จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ เขตพื้นที่การบริการ และลักษณะการให้บริการ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี่ยงชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด เพื่อใช้ในการวัดระดับความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี่ยงชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้กรอบแนวคิดของยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนและแนวทางปฏิบัติงานในระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจ่ายเบี่ยงชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 เป็นแนวคิดหลักในการสร้างข้อคำถามโดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ
4. ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Opened) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการเบียดังชีพของเทศบาล ตำบลลิ้นฟ้า อำเภอดุสิต กรุงเทพมหานคร จังหวัดร้อยเอ็ด

**2. การหาคุณภาพเครื่องมือ**

2.1 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาให้ถูกต้องตามหลักวิชาและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม โดยให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะแต่ละด้าน โดยใช้สูตร IOC : (Index of Congruence)

2.2 นำร่างแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาชั้นคว่ำอิสระอีกครั้งหนึ่ง

2.3 นำร่างแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญไปปรับปรุงแก้ไขแล้ว จำนวน 30 ชุด ไปทดลองกับองค์การบริหารส่วนตำบลคู่มือ อำเภอดุสิต กรุงเทพมหานคร จังหวัดร้อยเอ็ดซึ่งเป็นพื้นที่ใกล้เคียงและไม่ได้อยู่ในประชากรที่ศึกษา แต่มีลักษณะคล้ายกับประชากรที่ศึกษาจริงรวมถึงอยู่ในบริบทการปฏิบัติงานคล้ายกับพนักงานเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอดุสิต กรุงเทพมหานคร จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อทดสอบหาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item Total Correlation) และทดสอบความเชื่อมั่น โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบาค (Cronbach) (ไพศาล, 2556) ค่าอำนาจจำแนกรายข้อระหว่าง .30 ถึง .85 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .90

2.4 ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่ผ่านการหาคุณภาพแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาก่อนนำไปจัดพิมพ์เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาฉบับสมบูรณ์ไปทำการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

**การเก็บรวบรวมข้อมูล**

1. ผู้ศึกษานำหนังสือขออนุญาตเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลจากวิทยาลัยกฎหมายและปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงนายกเทศมนตรีตำบลลิ้นฟ้า อำเภอดุสิต กรุงเทพมหานคร จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยตั้งผู้ช่วยศึกษาในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการชี้แนะทำความเข้าใจให้กับผู้ช่วยศึกษาในการเก็บรวบรวมข้อมูลและทำการเก็บข้อมูลดังนี้

2.1 นำแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 238 คน ซึ่งผู้ศึกษาดำเนินการ 2 วิธี คือ ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเอง และอีกส่วนหนึ่งจากผู้ช่วยศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีปัญหาด้านการมองเห็น หรือการเคลื่อนไหว ผู้ศึกษาใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามข้อคำถามที่แบบสอบถามกำหนด

3. เก็บรวบรวมแบบสอบถามแล้วตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามว่าครบถ้วนตามจำนวนแล้วนำไปดำเนินการตามขั้นตอนการศึกษาต่อไป

**การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล**

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2. ระดับความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการบริการเบียดังชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอดุสิต กรุงเทพมหานคร ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ใช้วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) หาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยกำหนดค่าคะแนนแบบสอบถามตามเกณฑ์ ดังนี้ (บุญชม, 2545)

- เห็นด้วยมากที่สุด กำหนดให้ 5 คะแนน
- เห็นด้วยมาก กำหนดให้ 4 คะแนน
- เห็นด้วยปานกลาง กำหนดให้ 3 คะแนน
- เห็นด้วยน้อย กำหนดให้ 2 คะแนน
- เห็นด้วยน้อยที่สุด กำหนดให้ 1 คะแนน



3. นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้ว ไปแปลความหมายของคะแนน โดยกำหนดเกณฑ์เฉลี่ยของกลุ่ม ดังนี้ (บุญชม, 2545)

- 4.51 – 5.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
- 3.51 – 4.50 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 2.51 – 3.50 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 1.51 – 2.50 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 1.00 – 1.50 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

4. วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการบริการเบียดังชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมานจังหวัดร้อยเอ็ด โดยการทดสอบที (Independent Simplest -test)

5. วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการบริการเบียดังชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมานจังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้การแจกแจงความถี่ และร้อยละ แล้วนำเสนอด้วยการพรรณาคำความ

**สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติสำหรับหาคุณภาพเครื่องมือ ได้แก่ ค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา IOC (Index of Congruenc) ค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Item total Correlation) ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Cocfficient) สถิติวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ t-test

**สรุปผลการศึกษา**

จากการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบียดังชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด สามารถสรุปผลศึกษาได้ดังนี้

1. ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบียดังชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้าอำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.19, S.D. = 0.19$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมาก

ไปน้อย ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.24, S.D. = 0.23$ ) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ ( $\bar{X} = 4.18, S.D. = 0.29$ ) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.17, S.D. = 0.29$ ) และด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ( $\bar{X} = 4.15, S.D. = 0.28$ ) ตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบียดังชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้าอำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า

2.1 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบียดังชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้าอำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเขตพื้นที่การบริการพบว่า โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบียดังชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้าอำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามลักษณะการให้บริการ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

1.4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบียดังชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้าอำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

1.4.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ควรมีการดำเนินงานด้านเบียดังชีพผู้สูงอายุอย่างมีประสิทธิภาพ รองลงมาคือ ควรเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุมีส่วนร่วมในแสดงความคิดเห็น

1.4.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าเจ้าหน้าที่ควรอธิบายขั้นตอนการรับและให้บริการอย่างละเอียด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ควรมีความรับผิดชอบและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

1.4.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ พบว่า ควรจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอต่อผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ รองลงมาคือ ควรมีการจัดมุมหนังสือ/วารสารไว้อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ

1.4.4 ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร พบว่า ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ผู้สูงอายุทราบอย่างทั่วถึง รองลงมา คือ ควรมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายรูปแบบ

**อภิปรายผล**

จากผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี่ยงชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษานำประเด็นที่น่าสนใจ มาอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 ผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี่ยงชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้าอำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.19, S.D. = 0.19$ ) ซึ่งการให้บริการเบี่ยงชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้าอำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับมาก นั้น แสดงให้เห็นว่า การให้บริการเบี่ยงชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้าอำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ตามความคิดเห็นความคิดเห็นของผู้สูงอายุ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งจากการศึกษาโดยพิจารณาจากการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งให้เห็นว่าสาเหตุที่การให้บริการเบี่ยงชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้าอยู่ระดับมาก น่าจะเกิดจาก 2 ประเด็น ดังนี้

2.1.1 มีกระบวนการขั้นตอนการให้บริการที่ดี ได้แก่ การลงทะเบียนและขั้นตอนการพิจารณาคัดเลือกรับเบี่ยงชีพของผู้สูงอายุได้อย่างเหมาะสม และยังพบอีกว่ามีการจ่ายเบี่ยงชีพโดยเรียงลำดับรับเบี่ยงชีพก่อน-หลัง ตามใบสำคัญรับเงินอย่างเป็นระบบ

2.1.2 เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจและให้บริการตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุกล่าวคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการพูดจาด้วยวาจาสุภาพ มีความรู้ความสามารถในหน้าที่ที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี สามารถอธิบายตอบข้อซักถามแก่ผู้สูงอายุ และมีความกระตือรือร้นต่อการให้บริการ

ทั้งสองประเด็นดังกล่าวนี้ ผู้ศึกษาได้พิจารณาจากรายด้านและรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด จึงนำมา

อภิปรายผล ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับ ครรชิต (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี่ยงชีพเชิงรุกขององค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอชำสูง จังหวัดขอนแก่น มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี่ยงชีพเชิงรุกขององค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอชำสูง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 8 ด้าน คือ ความเพียงพอ ความรวดเร็ว ความโปร่งใส ความครบถ้วน การมีส่วนร่วม การรับรู้ข่าวสาร เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสถานที่ให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี่ยงชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากมากสุดไปหาน้อยสุด คือ ความโปร่งใส รองลงมา คือความครบถ้วน ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การรับข้อมูลข่าวสาร สถานที่ให้บริการ การมีส่วนร่วม และความเพียงพอ

2.2 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี่ยงชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้าอำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเขตพื้นที่การบริการ ผู้ศึกษานำประเด็นที่น่าสนใจมาอภิปรายผลดังนี้

2.2.1 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี่ยงชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเขตพื้นที่การบริการ พบว่า โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษาที่ออกมาเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่าผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี่ยงชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด เขตพื้นที่การบริการที่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากแต่ละเขตพื้นที่การบริการพบปัญหาและอุปสรรคที่ต่างกันในด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ในเรื่องการติดต่อประสานงาน การให้คำแนะนำ การอธิบายตอบข้อซักถาม รวมทั้งความรู้ความสามารถในหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งผล

การศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตตินันท์ และคณะ (2542) กล่าวคือการบริการเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอน และองค์ประกอบ เช่นเดียวกับกิจกรรมอื่น โดยเริ่มจากผู้รับบริการมีความต้องการการบริการ (ปัจจัยนำเข้า) และความต้องการนี้จะเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้รับบริการแสวงหาการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของคนได้ ดังนั้นจึงเกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ ในการที่ผู้รับบริการจะแสดงความต้องการออกมาเพื่อที่ผู้ให้บริการเกิดการรับรู้ และมีการดำเนินการในอันที่จะสนองตอบความต้องการนั้น (กระบวนการให้บริการ) จนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ (ปัจจัยนำออก) ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ ซึ่งอาจเป็นทางบวกหรือลบก็ได้ ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการที่ถูกตอบสนองจะเป็นไปตามความคาดหวังได้มากน้อยเพียงใด (ข้อมูลย้อนกลับ)

2.2.2 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบียดชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามลักษณะการให้บริการโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ผลการศึกษาที่ออกมาเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่าผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบียดชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอ จตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ลักษณะการให้บริการ มีความคิดเห็นในประเด็นที่ต่างกัน ในด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร มีการอธิบายชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของการให้บริการ และส่งเสริมให้ผู้สูงอายุได้มีโอกาสเข้าไปตรวจสอบการจ่ายเบียดชีพของเทศบาล ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิจวิธิ (2544) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขา สันทราย ผลการศึกษาพบว่า จำแนกตาม อายุ การศึกษาคำแหน่ง และลักษณะการให้บริการโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

### ข้อเสนอแนะ

#### 1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลของการศึกษาไปใช้

1.1 จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบียดชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาได้นำข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด 5 อันดับ ดังนั้นจึงได้กำหนดข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ ดังนี้

1. เทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ควรเพิ่มช่องทางเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ เช่น ใบปลิว แผ่นพับ เป็นต้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้และเข้าใจขั้นตอนการให้บริการเบียดชีพ

2. เทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ควรจัดสถานที่ให้เหมาะสมแก่ผู้สูงอายุ เช่น ที่นั่งให้ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ และตกแต่งสถานที่ให้สวยงาม

1.2 จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ผลของการวิจัยปรากฏ ดังนี้

1.2.1 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบียดชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเขตพื้นที่การบริการ พบว่า โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงได้กำหนดข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ ดังนี้

1) เทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ควรปรับปรุงภูมิทัศน์ภายนอกและจัดสถานที่ภายในให้เป็นสัดส่วนแก่การให้บริการเบียดชีพของผู้อายุ

2) เทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ควรจัดอบรมและส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการผู้อายุเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการให้บริการเบียดชีพของเทศบาลให้มีประสิทธิภาพรวดเร็วยิ่งขึ้น

1.2.2 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบียดชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามลักษณะการให้บริการโดยรวมและจำแนกเป็นราย



ด้าน พบว่า โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงได้กำหนดข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ ดังนี้

1) เทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ควรมีการปรับปรุง แก้ไข โดยอาจจะเพิ่มที่นั่งรอให้เพียงพอต่อผู้สูงอายุที่ใช้บริการเบาะนั่งของเทศบาลตำบล และพัฒนาคุณภาพของการให้บริการให้รวดเร็วยิ่งขึ้นเพื่อให้ผู้ที่มารับบริการต้องนั่งรอ

2) เทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ควรมีการจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการเบาะนั่งของเทศบาลตำบล

1.3 จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการเบาะนั่งของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาได้กำหนดข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ ดังนี้

1.3.1 เทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ควรมีการแจ้งข้อมูลหรือประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับเบาะนั่งสำหรับผู้สูงอายุอย่างสม่ำเสมอ

1.3.2 เทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ควรมีการจัดตั้งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบล

## 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาในครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาความต้องการของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบาะนั่งซึ่งด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

2.2 ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) เกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการให้บริการของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้าอำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อประสิทธิผลให้ดียิ่งขึ้น

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความเมตตากรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพศาล วรคำ ผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัย อาจารย์ ดร.ปิยะธิดา ปัญญา ผู้ทรงคุณวุฒิ และ อาจารย์ ดร.ปิยลักษณ์ โพธิวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ ที่ได้ให้คำแนะนำงานเสร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

## เอกสารอ้างอิง

กจิวิธิ รัตนแก้ว. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดเชียงใหม่สาขาสันทราย. [รายงานการค้นคว้าอิสระ ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเมืองและการปกครอง]. เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่; 2544.

ครรชิต บรรลุผล. ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการสงเคราะห์เบาะนั่งชิงเริงรุกขององค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอชำสูง จังหวัดขอนแก่น. [รายงานการค้นคว้าอิสระ ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์]. มหาสารคาม: วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม; 2554.

จิตตินันท์ เดชะอุบต์. เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. เอกสารการสอนชุดจิตวิทยาการบริการ หน้า วยที่ 8-15. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช; 2542.

เทศบาลตำบลลิ้นฟ้า. งานสวัสดิการสังคม. ร้อยเอ็ด: สำนักปลัดเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า; 2556.

บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น; 2545.

ไพศาล วรคำ. การวิจัยทางการศึกษา = Educational Research. พิมพ์ครั้งที่ 6. มหาสารคาม: ตักสิลาการพิมพ์; 2556.

ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ย  
ยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
พ.ศ. 2552. (2552, 21 ตุลาคม) ราชกิจจานุเบกษา.  
เล่ม 126 ตอนพิเศษ 156 ง. หน้า 5; 2552.  
เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, สำนักงาน. รัฐธรรมนูญแห่ง  
ราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550. กรุงเทพฯ:  
สำนักงานพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภา  
ผู้แทนราษฎร; 2550.