

ความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหว่า อำเภอเมืองขอนแก่น
จังหวัดขอนแก่น*

The Opinion of The Elders towards Elder's Social Allowance
Service of Ban Wa Sub-district Administrative Organization,
Muang Khonkaen District, Khonkaen Province

สิทธิพร เกษจ้อย, พระวรชิต ณะสา, พระมหาสังจารักษ์ ไร่สงวน และเอกชาติ สุขเสมอ
Sithiporn Khetjoi, Phra Worrachat Thasa,
Phramaha Saccarak Raisa-nguan and Akechatree Suksen
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน
Mahamakut Buddhist University, Isan Campus, Thailand
Corresponding Author, E-mail: piakealexander@yahoo.com

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) คณะผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อ
1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สูงอายุในเขตบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหว่า
อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น 2) ความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหว่า และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ
เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหว่า อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น
คณะผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในเขตให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหว่า
จำนวน 323 คน โดยใช้แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติแบบพรรณนา (Descriptive
Statistics)

ผลการวิจัยพบว่า ร้อยละ 60.68 เป็นเพศหญิง และเป็นเพศชายร้อยละ 39.32 ส่วนมากมีอายุ
70-79 ปี ร้อยละ 59.97 และส่วนมากประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 66.25 สำหรับความคิดเห็น
ของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหว่า อำเภอเมือง

*ได้รับบทความ: 19 พฤศจิกายน 2560; ตอปรับตีพิมพ์: 2 สิงหาคม 2561

Received: November 19, 2017; Accepted: August 2, 2018



ขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.60$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้สูงอายุมีความคิดเห็นต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.02$) ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้สูงอายุมีความคิดเห็นต่อกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.03$) และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้สูงอายุมีความคิดเห็นต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.75$)

คำสำคัญ: การบริการ; ความคิดเห็น; เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

Abstract

This study was survey research. The researcher purposed to study: 1) the personal factors of the elders in the area of the social allowance service of Ban Wa sub-district administrative organization, Muang Khonkaen district, Khonkaen province, 2) the opinion of the elders towards social allowance service of Ban Wa sub-district administrative organization, and 3) the suggestions to develop the social allowance service of Ban Wa sub-district administrative organization, Muag Khonkaen district, Khonkaen province. The researchers collected the data from 323 sampling population by questionnaire and analyzed the data by descriptive statistics; percentage, mean, and standard deviation.

The results were as follows: majority percent of the respondents (60.68) were female, and 39.32 percent were male. Most of them (59.97 percent) were age between 70-79 years old, and they were the farmer (66.25 percent). The overall of the opinion of the elders towards social allowance service of Ban Wa sub-district administrative organization, Muang Khonkaen district, Khonkaen province was at high mean level ($\bar{x} = 3.60$). While considering in each aspect, it was found that the aspect of service officer was at high mean level ($\bar{x} = 4.02$), the aspect of service process was at high mean level ($\bar{x} = 4.03$), and the aspect of building and infrastructure was at fair mean level ($\bar{x} = 2.75$).

Keywords: Service; Opinion; Elder's Social Allowance



1. บทนำ

ปัจจุบันประชากรผู้สูงอายุของประเทศไทย มีการเพิ่มขึ้นในอัตราที่รวดเร็ว ทำให้โครงสร้างประชากรของประเทศกำลังเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ภาวะประชากรผู้สูงอายุหรือเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ และสังคมเมือง ประเทศไทยมีจำนวนประชากรผู้สูงอายุ 7.2 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 11.3 ของประชากรทั้งประเทศ และในอนาคตประชากรผู้สูงอายุมีแนวโน้มที่จะเพิ่มสูงขึ้นในเชิงสัดส่วน ทั้งในแง่ของการเพิ่มขึ้นตามอายุ สืบเนื่องมาจากความเจริญก้าวหน้าในเรื่องของเทคโนโลยีทางการแพทย์ และระบบสาธารณสุข ทำให้ประชากรไทยมีอายุยืนยาวขึ้น ซึ่งผู้สูงอายุไทยต้องเผชิญกับปัญหาและภาวะเสี่ยงในการดำรงชีวิตด้านต่างๆ หลายนประการ เช่น ปัญหาด้านสุขภาพอนามัย คือ จะมีร่างกายอ่อนแอลง มีโรคประจำตัว เช่น โรคเบาหวาน โรคความดันโลหิตสูง อาการสมองเสื่อม โรคข้อเสื่อม ภาวะอุบัติเหตุ ปัญหาเศรษฐกิจ ได้แก่ รายได้น้อยหรือไม่มีรายได้ ต้องเผชิญกับภาวะยากไร้ มีผู้สูงอายุไทยประมาณ 1.14 ล้านคน เป็นผู้สูงอายุยากจน ต้องประสบกับภาวะยากลำบากในการดำรงชีวิต ปัญหาภาวะเสี่ยงด้านสังคม ขาดผู้ดูแล ทำให้ต้องอยู่คนเดียวจำนวนมากถึงร้อยละ 7.7 รัฐบาลได้ตระหนักถึงปัญหาของผู้สูงอายุที่อยู่ในชุมชน จึงได้จัดรูปแบบของการช่วยเหลือผู้สูงอายุเพื่อให้สามารถดำรงชีพอยู่ในชุมชน แทนการเข้ามาอยู่ในสถานสงเคราะห์ของรัฐ คือ การจัดเงินสงเคราะห์ของรัฐ หรือการจัดเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพสำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งได้ดำเนินการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2536 ในระยะแรกอยู่ในความ

รับผิดชอบของกรมการประชาสงเคราะห์และในปัจจุบัน คือ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ต่อมาในปี พ.ศ. 2544 รัฐบาลมีนโยบายกระจายอำนาจปกครองสู่ท้องถิ่น และได้กำหนดแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการ ในระยะแรกให้อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (Ministry of Social Development and Human Security, 2009 : 3-4) และนับตั้งแต่ต้นนโยบายกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น ซึ่งเป็นองค์กรที่อยู่ในพื้นที่ที่มีความใกล้ชิดประชาชนที่จะเข้าใจปัญหาและความต้องการของประชาชน ซึ่งจะทำให้สามารถทำงานตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดีกว่าหน่วยงานอื่น เป็นผู้ดำเนินการงานการสงเคราะห์ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยให้ถือปฏิบัติตาม “ระเบียบกรมประชาสงเคราะห์ ว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์ เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุ ปี พ.ศ. 2545” เงินเบี้ยยังชีพเป็นเงินช่วยเหลือ เพื่อการยังชีพของผู้สูงอายุ เดือนละ 500 บาท ต่อ 1 คน

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้จัดสรรงบประมาณให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้นทุกๆ ปีแต่ก็ยังไม่เพียงพอต่อจำนวนของผู้สูงอายุที่ยากไร้ จึงมีการออก “ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548” เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของผู้สูงอายุที่ยากไร้ โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถตั้งงบประมาณสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ได้ตามสถานะคลัง ระเบียบกระทรวงมหาดไทยฉบับนี้ได้



ให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อทำหน้าที่เป็นกลไกในระดับพื้นที่ในการจัดทำ ทะเบียน ตรวจสอบคุณสมบัติผู้สูงอายุ พิจารณา ให้ความเห็นชอบ จนถึงการจัดจ่ายเงินสงเคราะห์ เบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุเป็นรายเดือน ซึ่งองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการทั้งหมด ซึ่งการถ่ายโอนภารกิจด้านการสงเคราะห์ เบี้ย ยังชีพผู้สูงอายุให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการ ถือเป็นภารกิจอีกด้านที่มีความสำคัญ มากต่อองค์การบริหารส่วนตำบลในปัจจุบัน กล่าวคือ เป็นทั้งงานด้านการส่งเสริม และพัฒนา คุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนให้มี คุณภาพชีวิตให้ความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ซึ่งหมายถึง สุขภาวะหรือ Well-being คือ สุขภาพองค์รวม ของชีวิตทั้งหมด รวมทั้งร่างกาย จิตใจ สังคม สิ่งแวดล้อม และปัญญา (Suriyarangsri, 2015 : 267) และยังมีความสัมพันธ์กับงานการพัฒนา โครงสร้างด้านอื่นๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล และด้วยจำนวนผู้สูงอายุที่มีอัตราเพิ่มมากขึ้น ในปัจจุบัน ทำให้ยากต่อการบริหารจัดการงาน การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้มีประสิทธิภาพ และตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ นับตั้งแต่ได้รับการถ่ายโอนภารกิจการสงเคราะห์ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการจนถึงปัจจุบัน

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหว่า ตระหนักถึงความสำคัญของปัญหา และได้พัฒนา กระบวนการให้บริการ รวมถึงกำหนดนโยบาย ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

โดยยึดหลักความโปร่งใส และเป็นธรรมความ สะดวกรวดเร็ว ความเสมอภาค ความเพียงพอ ความครบถ้วน และการมีส่วนร่วมภายใต้มาตรการ เชิงรุก เช่น กระบวนการจ่ายเงินสงเคราะห์ยังชีพ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับเบี้ยยังชีพ จะใช้วิธีการจ่ายเป็นเงินสดแทนการโอนเข้าบัญชี เงินฝากธนาคาร ก่อนถึงวันสุดท้ายของเดือน ไม่น้อยกว่า 3 วันทำการ ดำเนินการประชาสัมพันธ์ วัน เวลา และสถานที่จ่ายเบี้ยยังชีพ ให้ผู้ได้รับเบี้ย ยังชีพทราบก่อนวันจ่ายเบี้ยยังชีพ 1 วันทำการ เจ้าหน้าที่จัดเตรียมความพร้อมของสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณจุดนัดหมาย แก่ผู้มารับเบี้ยยังชีพทุกต้นเดือนไม่เกินวันที่ 5 ของทุกเดือน ดำเนินการเบิกจ่ายสด พร้อมนำไป จ่ายให้แก่ผู้สูงอายุยังจุดนัดหมาย กรณีผู้สูงอายุ ไม่สามารถเดินทางมารับเบี้ยยังชีพได้ด้วยตนเอง เช่น ป่วยชรามาก เป็นต้น เจ้าหน้าที่องค์การ บริหารส่วนตำบล จะนำเบี้ยยังชีพไปมอบให้กับ ผู้สูงอายุ ณ บ้านพักอาศัยของผู้ได้รับเบี้ยยังชีพ เป็นต้น ลักษณะความเป็นอยู่ของผู้สูงอายุ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหว่า มีสภาพความเป็นอยู่ที่แตกต่างกัน บ้างก็อาศัยอยู่ กับหลาน หรือไม่ก็อาศัยอยู่ตามลำพัง เพราะบุตร ไปประกอบอาชีพในเมืองใหญ่ๆ บ้างก็อาศัยอยู่ ตามลำพังสองตายาย เพราะบุตรหลานตายจากไป ทิ้งให้พ่อแม่อยู่ตามลำพัง หรือบางคนอยู่อย่าง โดดเดี่ยวคนเดียว เพราะคู่สมรสตายจากและไม่มี ลูกหลานดูแล งานสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ จึงมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิต



ของผู้สูงอายุในระดับหนึ่ง ด้วยเหตุที่เป็ยั้งชีพ ผู้สูงอายุเป็นสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุรูปแบบหนึ่งที่สนับสนุนค่าใช้จ่ายให้แก่ผู้สูงอายุที่อยู่ในชุมชน หรือหมู่บ้านต่างๆ ทั่วประเทศ ซึ่งประสบความสำเร็จ เนื่องจากไม่มีรายได้เพียงพอแก่การครองชีพ หรือขาดผู้อุปการะเลี้ยงดูหรือถูกทอดทิ้ง และไม่สามารถประกอบอาชีพเลี้ยงตนเองได้ เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถดำรงชีพอยู่ในชุมชนได้ (Department of Local Administration, 2006 : 26) ดังนั้น คณะผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านเป็ยั้งชีพ เพื่อที่จะนำผลที่ได้จากการศึกษา มาปรับปรุง และพัฒนาการจัดให้บริการด้านเป็ยั้งชีพของผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหว้า ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงอายุในพื้นที่ต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สูงอายุในเขตบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหว้า อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านเป็ยั้งชีพ ผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหว้า อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการด้านเป็ยั้งชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหว้า อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

3. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) คณะผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในเขตให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหว้า อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ซึ่งมีจำนวนผู้สูงอายุ 1,683 คน และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Jantarasuwan, 2012 : 38) โดยกำหนดให้ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 323 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้น ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบผสมผสานระหว่างแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) กับแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งการสร้างเครื่องมือได้ประยุกต์ใช้หลักการและวิธีการสร้างเครื่องมือของลิเคิร์ท สเกล (Likert Scales) แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าความคิดเห็นประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Questions) เกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหว้า นำแบบสอบถามไปตรวจสอบความเที่ยงตรงโครงสร้างเนื้อหา (Content



Validity) จากผู้เชี่ยวชาญ นำเครื่องมือที่ผ่านการตรวจแก้จากผู้เชี่ยวชาญแล้วไปทำการทดลอง (Try-out) จำนวน 30 คน กับผู้สูงอายุที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลดอนช้าง อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบาค ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา 0.92 จากนั้นจึงเก็บข้อมูลและนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4. สรุปผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 323 คน ร้อยละ 60.68 เป็นเพศหญิง และเป็นเพศชาย ร้อยละ 39.32 ส่วนมากมีอายุอายุ 70-79 ปี ร้อยละ 59.97 และประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม ร้อยละ 66.25 สำหรับความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหว้า อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมมีความคิดเห็นต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.60$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผู้สูงอายุมีความคิดเห็นต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.02$) ด้านกระบวนการให้บริการผู้สูงอายุมีความคิดเห็นต่อกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.03$) และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะดวก ผู้สูงอายุมีความคิดเห็นต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.75$)

5. อภิปรายผลการวิจัย

1. ความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหว้า อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การให้บริการไม่ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่หรือกระบวนการในการให้บริการนั้น เป็นสิ่งที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหว้าได้ตระหนัก และส่งเสริมพัฒนาคุณภาพ กระบวนการให้บริการผู้สูงอายุให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และมีความเสมอภาค ให้บริการอย่างเป็นลำดับขั้นตอนอย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะนุ่มนวล และยังมีประสบการณ์ องค์ความรู้ในการทำงาน สามารถตอบข้อซักถามข้อสงสัยต่างๆ ได้เป็นอย่างดี จึงทำให้ผู้สูงอายุมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจุฬากาญจน์ ลำพูน (Lampoon, 2012 : 28) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนศรีชุม อำเภอ ดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา พบว่า ภาพรวมทั้ง 2 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้สูงอายุมีทัศนคติอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสามารถตอบข้อซักถาม



ข้อสงสัยต่างๆ ในการจ่ายเบี้ยยังชีพได้เป็นอย่างดี และยังมีความสามารถในการทำงานที่ชัดเจน เป็นระบบ เอาใจใส่ผู้มาใช้บริการให้ความเสมอภาคกับผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรู้หรือประสบการณ์ในการทำงานด้านการให้บริการ จึงทำให้ผู้สูงอายุมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของครรชิต บรรลุผล (Banluphol, 2011 : 54) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเชิงรุกของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอซำสูง จังหวัดขอนแก่น พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอซำสูง จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุพิศัยนาชัยเพิ่ม (Nachaipeum, 2013 : 14) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ ของเทศบาลตำบลฆ้องชัยพัฒนา อำเภอฆ้องชัย จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจ ด้านระบบการให้บริการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก

3. ด้านกระบวนการให้บริการผู้สูงอายุ มีความคิดเห็นต่อกระบวนการ การให้บริการอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การให้บริการผู้สูงอายุที่มารับบริการอย่างเท่าเทียม ทั้งนี้องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหว้า ตำบลบ้านหว้า อำเภอ

เมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ได้ส่งเสริมพัฒนาคุณภาพและขั้นตอนการบริการผู้สูงอายุ เพื่อให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วทันต่อความต้องการ และมีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ต่อผู้ที่มาใช้บริการ จึงทำให้ผู้สูงอายุมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธนวัฒน์ อัมพรัตน์ (Aumparat, 2013 : 33) ได้วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการรับเบี้ยยังชีพแบบขั้นบันได : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุง อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยภาพรวมกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณสมบัติด้านการลงทะเบียน และด้านการตรวจสอบผู้สูงอายุ อยู่ในระดับมาก

4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้สูงอายุมีความคิดเห็นต่อการบริการด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การจ่ายเบี้ยยังชีพนั้น ไม่ได้นำมาจ่ายที่องค์การบริหารส่วนตำบลแต่นำไปจ่ายที่หมู่บ้านแทน บางครั้งสถานที่แต่ละหมู่บ้านอาจจะเป็นที่วัด หรือศาลาประชาคม หรืออาจจะเป็นที่ตลาดกลางหมู่บ้านที่ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เก้าอี้นั่งรอบริการน้ำดื่มที่สะอาด และห้องสุขา บางหมู่บ้านเจ้าหน้าที่มาจ่ายเบี้ยยังชีพที่ศาลาวัด ที่ไม่มีเก้าอี้ น้ำดื่มหรือห้องสุขาที่พอเพียง และต้องรอเป็นเวลานาน ซึ่งเป็นส่วนที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหว้า อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ต้องปรับปรุงแก้ไข



6. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - 1.1 ในด้านการให้บริการควรให้ความเสมอภาคแก่ทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติเป็นรายบุคคล
 - 1.2 ควรมีการอบรมในเรื่องคุณธรรมจริยธรรมในการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลอยู่เสมอ
2. ข้อเสนอแนะด้านกระบวนการให้บริการควรมีกระบวนการให้บริการควรมีความสะดวกรวดเร็วและต่อเนื่อง ทันท่วงทีต่อความ

ต้องการของผู้มาใช้บริการเพราะเป็นผู้สูงอายุ

3. ข้อเสนอแนะด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
 - 3.1 ควรมีจำนวนเก้าอี้ น้ำดื่มและห้องสุขาที่พอเพียง
 - 3.2 ควรมีโทรทัศน์ให้ดู และที่อ่านหนังสือรอเวลาใช้บริการ ในกรณีที่ไปรับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านห้วย
 - 3.3 ควรมีเครื่องมือทางการแพทย์ไว้คอยดูแลผู้สูงอายุ ในระหว่างมาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านห้วย

References

- Aumparat, T. (2013). The Opinion of the Elders Towards Social Allowance Service With Ladle Model : A Case Study Nonggru Sub-district Administration, Muang District, Kalasin Province. *Research Report*. Graduate School : Nakhonphanom University.
- Banluphol, K. (2011). The Satisfaction of the Elders Towards Radical Social Allowance Service of Khammat Sub-district Administration, Sumsung District, Khonkaen Province. *Research Report*. Graduate School : Mahasarakam Rajaphat University.
- Department of Local Administration. (2006). *Ageing Treatment in Community*. Bangkok : Department of Local Administration.
- Jantarasuwan, S. (2012). *Statistics for Social Science Research with Spss Program*. Khonkaen : Khonkaen University Press.
- Lampoon, J. (2012). The Opinion of the Elders Towards Social Allowance Service of Donsichum Sub-district Administration, Dokkhamtai District, Payao Province. *Research Report*. Graduate School : Payao University.
- Ministry of Social Development and Human Security. (2009). *The Evaluation Project of the Social Allowance for the Elders*. Bangkok : Ministry of Social Development and Human Security.



Nachaipeum, S. (2013). The Satisfaction of the Elder Towards Social Allowance Service of Kongchaipattana Municipal Sub-district, Kongchai District, Kalasin Province. *Research Report*. Graduate School : Nakhonpanom University.

Suriyarangri, S. (2016). 10 Points of the National Health Commandments Along with Three Fold Training Principle. *Dhammathas Academic Journal*, 16(1), 262.

