

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง

นชานนท์ บุญศรีสุวรรณ

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการเมืองการปกครอง

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

สิงหาคม 2561

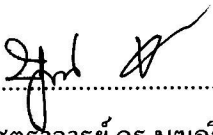
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณา  
งานนิพนธ์ของ นชานนท์ บุญศรีสุวรรณ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการเมืองการปกครอง ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

  
..... อาจารย์ที่ปรึกษา  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ โปธิสว่าง)


คณะกรรมการสอบปากเปล่า

  
..... ประธาน  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นุชนอรี อีหมะ)

  
..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร้อยตำรวจเอก ดร.วิเชียร ต้นศิริกงศล)

  
..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ โปธิสว่าง)

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการเมืองการปกครอง ของมหาวิทยาลัยบูรพา

  
..... คณบดีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์  
(รองศาสตราจารย์ ว่าที่เรือตรี ดร.เอกวิทย์ มณีชร)

วันที่..... 17 เดือน..... สิงหาคม..... พ.ศ..... 2561.....

## ประกาศคุณูปการ

การศึกษา “เรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี” สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากหลายท่านที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลืออย่างดียิ่ง โดยเฉพาะ รองศาสตราจารย์. ดร.ไพฑูรย์ โภธิสว่าง อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร้อยตำรวจเอก ดร.วิเชียร ตันศิริคงคล อาจารย์ที่ปรึกษา สมทบในการจัดทำงานนิพนธ์ โดยให้แนวทางในการศึกษา ให้คำปรึกษาแนะนำและช่วยเหลือด้านข้อมูลส่งผลให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้ศึกษาจึงขอกราบขอบคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่กรุณา ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้อันมีค่ายิ่งต่อการศึกษา โดยนำความรู้มาใช้ในการทำงานนิพนธ์ครั้งนี้ ขอขอบคุณพนักงานราชการเทศบาลตำบลหมอนนางที่ให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการบริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี และขอขอบคุณผู้สูงทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการให้ข้อมูลตอบแบบสอบถาม ซึ่งผลการศึกษาที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ต่อการจัดการบริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ต่อไป

สุดท้ายนี้ ขอขอบคุณงามความดีทั้งหมดของงานนิพนธ์นี้ แต่ บิดา มารดา ครอบครัว และเพื่อน ๆ ของผู้ศึกษา ที่คอยช่วยเหลือทำให้ผู้ศึกษามีความสำเร็จในวันนี้ จึงขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

นชานนท์ บุญศรีสุวรรณ

59910228: สาขาวิชา: การเมืองการปกครอง; ร.ม. (การเมืองการปกครอง)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ/ เบี้ยผู้สูงอายุ/ เบี้ยยังชีพ/ ชลบุรี/ ผู้สูงอายุ

นชานนท์ บุญศรีสุวรรณ: ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับ เบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี (SATISFACTION OF THE ELDERLY ON THE PROVISION OF SERVICES RELATED TO THE SUBSISTENCE ALLOWANCE OF THE MUNICIPALITY, MON NANG, PHANATNIKHOM, CHONBUBI) คณะกรรมการการควบคุมงานนิพนธ์: ไพฑูรย์ โพธิสว่าง, ร.ด. , 59 หน้า. ปี พ.ศ. 2560

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-Test และใช้สถิติ One-way ANOVA หากพบที่มีความแตกต่างจะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD (Least significant difference test)

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับมากที่สุด ผู้สูงอายุให้ความสำคัญในเป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการให้บริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้ายคือด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลาอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกัน ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนที่มีเพศไม่ต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ส่วนประชาชนที่มีอายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในตำบล ต่างกัน มีส่วนร่วมของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

59910288: MAJOR: POLITICS AND GOVERNMENT; M.Pol.Sc. (POLITICS AND GOVERNMENT)

KEYWORDS: SATISFACTION/ ELDERLY PEOPLE/ SUBSISTENCE ALLOWANCE/ CHONBURI/ ELDERLY

NACHANON BUNSRISUWAN: SATISFACTION OF THE ELDERLY ON THE PROVISION OF SERVICES RELATED TO THE SUBSISTENCE ALLOWANCE OF THE MUNICIPALITY MON NANG PHANATNIKHOM CHONBURI: ADVISORY COMMITTEE: PAITON PHOSAWONG, Ph.D., 59 P. 2017.

The purpose of this studying "Satisfaction of the Elderly on the Service of Subsidies of the Pillon Nang Municipal Municipality. Phanat Nikhom District Chonburi Province. To study the level of satisfaction of the elderly with the provision of services related to subsistence allowance of the municipality. Phanat Nikhom District Chonburi province And to compare the level of satisfaction of the elderly with the provision of services related to the subsistence allowance of the municipality. Phanat Nikhom District Chonburi Province by sex, age, occupation, income, length of stay in the area The sample was used in this study. People in the municipality of Pillow Nang Phanat Nikhom District The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean and standard deviation. Test the hypothesis using t-test statistic and one-way ANOVA statistic. If the difference is found, the difference is tested by LSD (Least significant difference test).

The study indicated that The level of satisfaction of the elderly with the provision of services related to the subsistence allowance of the municipality. Phanat Nikhom District Chonburi province The overall level is low. When considering in detail, conclude that Satisfaction of the elderly on the provision of services related to the subsistence allowance of the municipality. Phanat Nikhom District Chonburi province In terms of continuous service is at the highest level. Elderly priority in the first. Secondly, the service level was at the highest level. The service level is at the highest level. And last but not least, the service level is very high. Base Test Results Classified by general information of respondents. It is found that people with different sex. Satisfaction of the elderly on the provision of services related to the subsistence allowance of the municipality. Phanat Nikhom District Chonburi found that people with different sex. So reject the research hypothesis. The people with age, occupation, income per month. And the time of living in the district is different. People's participation in solid waste management of the subdistrict administrative organization Nong Khong Khok. Mueang Chon Buri Chonburi was significantly different at the .05 level.

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญภาพ.....	ณ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์งานวิจัย.....	2
สมมติฐานการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดการปกครองท้องถิ่น.....	6
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับผู้สูงอายุ.....	10
แนวคิดเบี่ยงชีพ.....	12
แนวคิดความพึงพอใจ.....	14
แนวคิดการบริการ.....	17
ข้อมูลทั่วไปของตำบลหมอนนาง ตั้งอยู่ในเขตอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี.....	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	27
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	29
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	30
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	30
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	31
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	32
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	32

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	33
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	34
ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพ ของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี.....	37
ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมุติฐาน.....	42
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	51
สรุปผลการวิจัย .....	51
อภิปรายผลการวิจัย.....	52
ข้อเสนอแนะ.....	54
บรรณานุกรม.....	56
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	59

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2-1	ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร..... 21
2-2	ช่วงอายุและจำนวนประชากร..... 22
2-3	การศึกษา..... 22
4-1	จำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ..... 34
4-2	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามช่วงอายุ..... 35
4-3	จำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ..... 35
4-4	จำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน..... 36
4-5	จำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่อาศัย..... 36
4-6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ ของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม..... 37
4-7	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ ของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค..... 38
4-8	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ ของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ..... 39
4-9	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ ของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา..... 40
4-10	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ ของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรีด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง..... 41
4-11	ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้ บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี... 42
4-12	วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้ บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ..... 42



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ภาพรวมของการมีส่วนร่วมทั้ง 4 ด้านจำแนกตามอายุ.....	43
4-14 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ.....	44
4-15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ภาพรวมของการมีส่วนร่วมทั้ง 4 ด้านจำแนกตามอาชีพ.....	45
4-16 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	46
4-17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ภาพรวมของการมีส่วนร่วมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	47
4-18 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระยะเวลาอาศัยอยู่ในพื้นที่.....	48
4-19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ภาพรวมของการมีส่วนร่วมทั้ง 4 ด้านจำแนกตามระยะเวลาอาศัยอยู่ในพื้นที่.....	49
4-20 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	50

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	29

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยได้เข้าสู่สังคมสูงวัยตั้งแต่ปี 2548 คือ เป็นสังคมที่มีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 10 ของประชากรทั้งหมด และคาดว่าประเทศไทยจะเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ โดยสมบูรณ์ (Aging society) ในปี 2568 จากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรนี้ทำให้ประเทศไทยเผชิญกับผลกระทบด้านเศรษฐกิจและสังคมหลายประการด้านเศรษฐกิจ เมื่อคนหนุ่มสาวที่เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจมีจำนวนน้อยลงประเทศไทยจะตกอยู่ในสภาวะขาดแคลนแรงงานภาวะการคลังเพิ่มขึ้นจากการที่รัฐบาลต้องจัดสรรงบประมาณเพื่อดูแลผู้สูงอายุ ด้านสังคม เมื่อโครงสร้างประชากรเปลี่ยนแปลงวิถีการดำเนินชีวิตในสังคมก็เปลี่ยนตามครอบครัวที่มีขนาดเล็กลงเป็นครอบครัวเดี่ยวมากขึ้นวัยแรงงานมีการย้ายถิ่นมากขึ้นสมาชิกในครอบครัวที่ทำหน้าที่ดูแลผู้สูงอายุน้อยลงผู้สูงอายุขาดผู้ดูแลถูกทอดทิ้งเกิดปัญหาสุขภาพและกลายเป็นปัญหาด้านจิตใจตามมา

แนวคิดเรื่องการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้สูงอายุเป็นเรื่องที่รัฐบาลได้ให้ความสำคัญมาเป็นเวลานานแล้วเห็นได้จากการจัดตั้งสถานสงเคราะห์ผู้สูงอายุขึ้นเป็นแห่งแรกในประเทศเมื่อปี 2436 โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การอุปการะแก่ผู้สูงอายุที่ไร้ญาติและไม่มีที่พึ่งพาอาศัยต่อจากนั้นได้มีการจัดตั้งสถานสงเคราะห์เพิ่มขึ้นเรื่อยมารวมทั้งได้มีการจัดบริการต่าง ๆ เพิ่มขึ้นด้วย เช่น การจัดตั้งศูนย์บริการผู้สูงอายุ โครงการกองทุนส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุในชุมชนเป็นต้น โดยมีการกำหนดนโยบายและแผนในทุกระดับที่เกี่ยวกับเรื่องการจัดสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุมากขึ้นตามลำดับ เพื่อให้เพียงพอทั่วถึงและสอดคล้องกับสถานการณ์ทางสังคมเบี่ยงชีพผู้สูงอายุได้เริ่มเป็นรูปธรรมในพ.ศ. 2434 จากแนวคิดของ กรมประชาสงเคราะห์ (ในรัฐบาลสมัย นายชวน หลีกภัย นายกรัฐมนตรีสมัย ระหว่างปี พ.ศ. 2434-2438) เบี่ยงชีพผู้สูงอายุถือเป็นสวัสดิการสังคมประเภทหนึ่งที่รัฐบาลจัดสรรให้กับผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ซึ่งเป็นการจัดสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุ โดยผ่านการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน ได้แก่ องค์กรภาครัฐที่รับผิดชอบคือ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทในการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุได้เริ่มต้นอย่างเป็นทางการเมื่อรัฐบาลได้จัดตั้งกองทุนสวัสดิการผู้สูงอายุในชุมชน (เบี่ยงชีพ) ในพ.ศ. 2436 เพื่อให้เงินช่วยเหลือผู้สูงอายุที่มีฐานะยากจนนับเป็นจุดเริ่มต้นในการจัดสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และต่อมาในปี 2444-2446

จากนโยบายการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นของรัฐบาลภารกิจเรื่องนี้จึงถูกถ่ายโอนไปยังกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นและกรุงเทพมหานคร ดังนั้นเบี้ยยังชีพสำหรับผู้สูงอายุนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนภารกิจ และได้มีการปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2448 (นิชชา บุรณสิงห์, 2557)

การดำเนินงานด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของประเทศไทยเริ่มในปี พ.ศ. 2496 ได้มีแนวคิดในการจัดสวัสดิการสังคมและประชาสงเคราะห์ได้กำหนดนโยบายที่สำคัญหลายประการในการส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีมีคุณภาพ และดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างสงบสุข ได้มอบหมายให้กรมประชาสงเคราะห์จัดตั้งสถานสงเคราะห์คนชราบ้านบางแคขึ้นเป็นครั้งแรก วัตถุประสงค์ในการจัดตั้ง คือ เพื่อให้การสงเคราะห์คนชราที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้หรือประสบปัญหาความทุกข์ยากเดือดร้อนยากจนไม่มีที่อยู่อาศัยหรือไม่สามารถอาศัยอยู่กับครอบครัวได้ต้องการบริการสงเคราะห์บางอย่าง เช่น การรักษาพยาบาล กายภาพบำบัดนันทนาการเพื่อแบ่งเบาภาระของครอบครัวที่มีรายได้น้อยหรือยากจนที่ไม่สามารถอุปการะเลี้ยงดูผู้สูงอายุไว้ในครอบครัวได้เพื่อป้องกัน และแก้ไขปัญหาสังคมอันเกี่ยวกับผู้สูงอายุไม่ให้เรื้อร่อนความเดือดร้อนแก่สังคมและให้สามารถอยู่ในสังคมได้อย่างผาสุกเหมาะสมกับอัตภาพ (สุदारัตน์ สุดสมบุรณ์, 2557)

เทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี มีการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ เช่น การจ่ายเบี้ยยังชีพการบริการตรวจสุขภาพ นันทนาการ การจัดกิจกรรม และสวัสดิการสังคมในด้านต่าง ๆ แต่อาจยังไม่ทั่วถึง และตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ ดังนั้นเพื่อให้ผู้สูงอายุในเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี มีคุณภาพชีวิตที่ดี และเป็นการเตรียมความพร้อมรับสถานการณ์ผู้สูงอายุที่เพิ่มมากขึ้นในทุกๆ วัน

จากเหตุ และผลทั้งหมดข้างต้นผู้วิจัยจึงเห็นถึงความสำคัญในการศึกษาความพึงพอใจ และวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นฐานในการกำหนดแนวทางการวางแผนการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ เพื่อให้ได้แผนพัฒนาคุณภาพชีวิตที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ และนำไปขยายผลได้อย่างมีประสิทธิภาพที่สุดให้กับชุมชน และสังคมต่อไป

## วัตถุประสงค์งานวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง

2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนางจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

### สมมุติฐานการวิจัย

1. ผู้สูงอายุที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนางต่างกัน
2. ผู้สูงอายุที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนางต่างกัน
3. ผู้สูงอายุที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนางต่างกัน
4. ผู้สูงอายุที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนางต่างกัน
5. ผู้สูงอายุที่มีระยะเวลาที่อาศัยแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนางต่างกัน

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนางมากขึ้น

เพื่อนำไปพัฒนาความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนางมากขึ้น

### ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเวลา ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาเทศบาลตำบลหมอนนางได้ดำเนินการวิจัยช่วงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561 ถึง พฤษภาคม พ.ศ. 2561 รวมเวลาประมาณ 4 เดือน

ขอบเขตด้านพื้นที่ การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเขตของเทศบาลตำบลหมอนนางซึ่งแบ่งเขตการปกครองออกเป็น 2 เขต จำนวน 16 ชุมชน (12 หมู่บ้าน) ประชากรทั้งสิ้น 13,653 คน

ขอบเขตด้านเนื้อหาผู้สูงอายุ การวิจัยในครั้งนี้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปทั้งเพศชาย และเพศหญิง ที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพในเขตเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระยะเวลาอาศัยอยู่ในพื้นที่
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างทันต่อเวลา การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

### นิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยครั้งนี้ได้ให้ความหมายของศัพท์ที่เกี่ยวข้องไว้ ดังนี้

ผู้สูงอายุหมายถึง ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอสนธิคม จังหวัดชลบุรี ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจของผู้สูงอายุ

การให้บริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวกของผู้ที่ได้รับมอบหมายหน้าที่ที่ต้องดูแล และช่วยเหลือผู้ที่มาติดต่อตามหน้าที่ และงานที่ได้รับมอบหมาย ให้มีความสะดวกสบายมากขึ้น

การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง การให้บริการต่อผู้สูงอายุทุกคนในเขตเทศบาลตำบลหมอนนาง ด้วยความเต็มใจ มีความสุภาพ อ่อนโยน มีความเท่าเทียม และเป็นธรรมต่อผู้สูงอายุ

การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการต่อผู้สูงอายุทุกคนในเขตเทศบาลตำบลหมอนนาง ในส่วนของวัสดุอุปกรณ์ อาคาร สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ และเจ้าหน้าที่ที่มีปริมาณเพียงพอเหมาะสม และพร้อมให้บริการแก่ต่อผู้สูงอายุอย่างมีคุณภาพ

การให้บริการอย่างทันต่อเวลา หมายถึง การให้บริการต่อผู้สูงอายุทุกคนในเขตเทศบาลตำบลหมอนนาง ด้วยความตรงต่อเวลาในเรื่องของการรับรู้ข้อมูลข่าวสารก่อนการได้รับเบี้ยยังชีพ การได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อตลอดจนการรับเงินเบี้ยยังชีพที่ตรงตามเวลาที่

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการต่อผู้สูงอายุทุกคนในเขตเทศบาลตำบลหมอนนาง ที่เป็นไปอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาให้บริการอย่างรวดเร็ว และไม่ติดขัด มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารอย่างต่อเนื่อง และมีการติดตามหลังให้บริการแล้วอยู่เสมอ

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุก่อนนโยบายการจ่ายเบี้ยยังชีพกรณีศึกษาเทศบาลตำบลหมอนนาง ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งทางด้านทฤษฎีแนวความคิด ดังนี้

1. แนวคิดปกครองท้องถิ่น
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับผู้สูงอายุ
3. แนวคิดเบี้ยยังชีพ
4. แนวคิดความพึงพอใจ
5. แนวคิดการบริการ
6. แนวคิดการบริการ
7. ข้อมูลทั่วไปของตำบลหมอนนาง ตั้งอยู่ในเขตอำเภอพนสนิมคม จังหวัดชลบุรี
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
9. กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### แนวคิดปกครองท้องถิ่น

เป็นที่ทราบกัน โดยทั่วไปว่าแนวคิดพื้นฐานที่เปรียบเสมือนกับกรอบความคิดใหญ่ในการจัดระบบการปกครองท้องถิ่นนั้นก็คือแนวคิดว่าด้วย “การกระจายอำนาจ” อย่างไรก็ตามแนวคิดและความหมายของการกระจายอำนาจนี้อาจดูเหมือนจะเป็นแนวคิดที่รับรู้ และเข้าใจกันอยู่ถ้าหากสำรวจถึงคำอธิบาย และการให้นิยามความหมายต่อคำดังกล่าวกลับมิได้มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันหากแต่มีความแตกต่างหลากหลายอยู่ค่อนข้างมาก และยังคงถูกใช้หรือกล่าวถึงในหลากหลายบริบท หรือแม้กระทั่งการใช้ภายใต้บริบทเดียวกันก็ยังคงมีความแตกต่างกันอยู่บ้าง ดังนั้นในเบื้องต้นนี้จึงมีความจำเป็นที่จะต้องสำรวจถึงคำอธิบาย และการให้ความหมายดังกล่าวตลอดจนกำหนดกรอบแนวคิดเพื่อลดความสับสนที่อาจจะเกิดขึ้น

โกลิน พลกุล (2528, หน้า 4 - 7) ได้ให้ข้อสังเกตว่า คำดังกล่าวถือเป็นหลักการ และคำในภาษาฝรั่งเศสเป็นการเฉพาะ โดยจะมีความหมายตามหลักภาษาคือ “การเอาอำนาจออกไปจากศูนย์กลาง” ปัญหาที่ตามมาต่อไปก็คือ “อำนาจ” ที่กล่าวถึงนี้หมายถึงอำนาจอะไรในอดีตนั้นการ

กล่าวถึงอำนาจดังกล่าวโดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้านำมาปรับใช้ในบริบททางการเมืองการปกครองของไทยยังคงเป็นไปได้ไปอย่างสับสน

จรัส สุวรรณมาลา (2538, หน้า 9 - 10) ได้ตั้งข้อสังเกตว่าคำดังกล่าวซึ่งเป็นแนวคิดของตะวันตกที่นักวิชาการไทยมักจะหยิบยืมมาใช้อธิบายสภาวะทางการเมืองและการบริหารปกครองในประเทศไทย และแปลเป็นภาษาไทยว่า “การกระจายอำนาจ” นั้นผู้คนส่วนใหญ่มักตีความคำว่า “อำนาจ” ในการกระจายอำนาจที่ได้แปลมาหมายถึง “อำนาจอธิปไตย” ซึ่งมักจะกล่าวกันว่าไม่สามารถแบ่งแยกได้ หรือถ้าตีความตามแบบนักสังคมวิทยาที่มองอำนาจว่าเป็นสภาวะที่บุคคลหรือองค์การหนึ่งมีอิทธิพลเหนือความคิดหรือพฤติกรรมของบุคคลหรือองค์การอื่น ๆ ซึ่งแบ่งปันหรือกระจายอำนาจไปให้ใครมิได้จึงทำให้เกิดความสับสนในความหมายของการกระจายอำนาจอันที่จริงความหมายดั้งเดิมของคำดังกล่าวนั้นไม่ได้เน้นเรื่องอำนาจหากแต่เป็นเรื่องของสภาวะศูนย์กลางและสภาวะกระจายอำนาจเป็นสำคัญหากมีเรื่องอำนาจเข้ามาเกี่ยวข้องก็หมายถึง “อำนาจการตัดสินใจ” ในการดำเนินกิจกรรม ดังนั้น จรัส จึงได้เสนอว่า “คำว่า Decentralization จึงควรจะหมายถึงการกระจายอำนาจในการตัดสินใจไม่ใช่การแบ่งอำนาจอธิปไตยของชาติการกระจายอำนาจสู่ภูมิภาค และท้องถิ่น ไม่ใช่การสร้างอธิปไตยหากแต่เป็นการให้สิทธิในการปกครองตนเองของชุมชน และภูมิภาคภายใต้อธิปไตยของชาติหนึ่ง ๆ ร่วมกัน”

พิจารณาในแง่นี้จะเห็นได้ว่าการกระจายอำนาจจึงเป็นเรื่องของ “สภาวะ” บางอย่างเพื่อใช้อธิบายถึงลักษณะของการกระจายตัวจัดสรรแบ่งปันอำนาจรัฐในทางที่หมายถึงอำนาจในการตัดสินใจในการดำเนินกิจการสาธารณะดังนั้นการกระจายอำนาจจึงมีลักษณะเสนอมันควรจะเป็นเรื่องของ “การจัดสรรแบ่งปันอำนาจ” กล่าวคือ เมื่อเราพูดถึงการกระจายอำนาจภายใต้บริบทของการบริหารปกครองในพื้นที่ที่เรียกว่าท้องถิ่น มันควรจะเป็นเรื่องของ “จัดสรร หรือแบ่งปันอำนาจ” มิใช่การ “แบ่งแยกอำนาจ” กล่าวคือ แม้คำว่า “แบ่งแยกอำนาจ” จะมีการนำไปใช้อธิบายแนวคิดในเรื่องการกระจายตัวของอำนาจทางการเมืองการปกครองไปสู่ท้องถิ่นก็ตาม แต่โดยลักษณะทางประวัติศาสตร์แล้วคำดังกล่าวมักจะนำไปสู่ความสับสนหรือปะปนกับการใช้ในแนวคิดเรื่องรัฐธรรมนูญกับการแบ่งแยกอำนาจขณะที่คำว่า “จัดสรร/ แบ่งปันอำนาจ” ดูจะมีความสอดคล้องและอยู่ในขอบวงของแนวคิดต่าง ๆ ในเรื่องการกระจายอำนาจจากส่วนกลางไปสู่ท้องถิ่นมากกว่า

#### รูปแบบการกระจายอำนาจ

จากที่นำเสนอมาแม้ว่าจะลดความสับสนในความหมายของการกระจายอำนาจได้บ้าง กระนั้นก็ดียังคงมีปัญหาต่อไปว่าขอบข่ายของอำนาจแนวคิดเรื่องการกระจายอำนาจนี้ครอบคลุมมิติใดบ้างและการ “กระจาย” ที่กล่าวถึงนี้กระจายไปยังหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ ในลักษณะใด และอำนาจที่กระจายนี้มีความกว้างขวางมากน้อยเพียงใด



จากคำถามเช่นนี้ย่อมหมายความว่า การกระจายอำนาจนั้นมีหลายระดับ และหลายรูปแบบซึ่งเพื่อป้องกันความสับสนที่อาจจะเกิดขึ้นเราควรที่จะกำหนดเงื่อนไขว่าการกระจายอำนาจนั้นควรเป็นเรื่องของ “ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายในระบบการเมืองหนึ่ง ๆ ซึ่งจากเงื่อนไขดังกล่าวในที่นี้จึงอาจแจกแจงขอบข่ายหรือรูปแบบของการกระจายอำนาจได้ 5 ลักษณะด้วยกัน ได้แก่

### 1. การกระจายอำนาจโดยจำเป็น หรือโดยปริยาย

การกระจายอำนาจในลักษณะนี้จะเกิดจากสภาวะที่สถาบันหรือองค์กรของรัฐบาลที่เกิดความล้มเหลวในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ไม่สามารถที่จะเข้าไปใช้อำนาจหรือมีอิทธิพลในดินแดนที่ตนปกครองอยู่ได้ และจากสภาวะที่ประชาชนในระดับรากหญ้าเกิดความไม่ไว้วางใจในรัฐบาลจึงเป็นผลทำให้ประเทศที่มีภาคประชาสังคมมีความตื่นตัว และเข้มแข็งมากขึ้น เช่น สมาคมต่าง ๆ องค์กรอาสาสมัคร และองค์กรพัฒนาเอกชนต่าง ๆ ซึ่งจำเป็นต้องลุกขึ้นมาดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อชุมชนของตนด้วยตัวเองโดยที่รัฐบาลเองก็ไม่ต้องการให้เกิดขึ้น เช่น การจัดให้มีโรงเรียนมีการจัดระบบสหกรณ์หรือธนาคารชุมชน และการจัดทำโครงการพัฒนาในรูปแบบต่าง ๆ ของตน

### 2. การแปรรูปกิจการของภาครัฐ

การแปรรูปกิจการของรัฐได้แก่การ โยกโอนกิจการบางอย่างที่เคยจัดทำโดยหน่วยงานของรัฐไปให้ภาคเอกชนเป็นผู้จัดทำแทน เช่น กิจการขนส่งมวลชนกิจการ โทรคมนาคม การไฟฟ้า และการประปา เป็นต้น นั้นย่อมหมายความว่ากิจการสาธารณะที่เคยเป็นของรัฐได้ถูกทำให้กลายเป็นสินค้า หรือบริการที่ภาคเอกชนสามารถเข้ามาแข่งขันในการจัดทำและดำเนินการสินค้าหรือบริการเหล่านี้ได้เอง การกระจายอำนาจในรูปแบบนี้เกิดจากแรงผลักดันของความคิดที่ว่ากิจการบางอย่างนั้น เอกชนสามารถจัดทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถให้บริการต่อสังคมโดยรวมได้ดีกว่าการจัดทำโดยภาครัฐ โดยให้กลไกทางการตลาดเข้ามามีบทบาทมากกว่าที่จะถูกผูกขาดโดยรัฐซึ่งมักจะก่อให้เกิดความไม่มีประสิทธิภาพที่เพียงพอ และการบริการที่มีคุณภาพต่ำ

### 3. การกระจายอำนาจภายใต้หลักการแบ่งอำนาจ

การกระจายอำนาจในลักษณะนี้จะหมายถึง การแบ่งอำนาจของรัฐบาลกลางไปยังองค์กรในระดับรองที่ออกไปทำงานในพื้นที่นอกศูนย์กลางหรือท้องถิ่น โดยที่องค์กรภายใต้หลักการแบ่งอำนาจนี้จะมีอิสระตามสมควรในการตัดสินใจต่าง ๆ ภายในพื้นที่ที่ตนดูแลในทั้งนี้อำนาจการตัดสินใจ และการกำหนดนโยบายต่าง ๆ ยังอยู่ที่ส่วนกลางเพราะตัวองค์กร และบุคลากรตามหลักการแบ่งอำนาจยังคงถือว่าเป็นของส่วนกลางซึ่งการกระจายอำนาจในลักษณะนี้มักจะเกิดขึ้นภายในระบบราชการ โดยการแบ่งเอาภารกิจและอำนาจหน้าที่ออกไปยังองค์กรที่ทำงานอยู่ใน

บริเวณพื้นที่ท้องถิ่นเพื่อจัดทำบริการและปกครองพื้นที่นั้น ๆ อย่างมีเอกภาพภายใต้องค์กรเดียว บางครั้งจึงเรียกการกระจายอำนาจในลักษณะนี้ว่า “การกระจายอำนาจทางการบริหาร”

#### 4. การกระจายอำนาจภายใต้หลักการมอบอำนาจ

การกระจายอำนาจภายใต้หลักการมอบอำนาจนี้จะมีระดับของการกระจายอำนาจที่ให้อิสระที่สูงกว่าการแบ่งอำนาจอีกทั้งการกระจายอำนาจจะเน้นไปในเชิงของ “ภารกิจหน้าที่” มากกว่าการเน้นย้ำในเรื่องของ “พื้นที่” ดังเช่นการแบ่งอำนาจกล่าว คือ การมอบอำนาจเป็นการกระจายอำนาจที่รัฐส่วนกลางอาจมอบอำนาจให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นองค์กรกึ่งอิสระ องค์กรมหาชน หรือองค์กรที่จัดทำโครงการเฉพาะกิจต่าง ๆ ที่รัฐบาลได้จัดตั้งขึ้น โดยมีการกำหนดภารกิจเฉพาะที่ชัดเจนให้องค์กรเหล่านั้นสามารถเพื่อที่จะตัดสินใจ และใช้อำนาจหน้าที่ภายในขอบเขตของตนได้โดยอิสระแต่รัฐส่วนกลางก็ยังคงมีอำนาจอยู่เหนือองค์กรต่าง ๆ เหล่านี้โดยอาศัยมาตรการทางกฎหมายเป็นกรอบในการควบคุม และกำกับบทบาทขององค์กรภายใต้หลักการมอบอำนาจรวมถึงอำนาจในการจัดตั้ง และยกเลิกองค์กรภายใต้หลักการมอบอำนาจ

#### 5. การกระจายอำนาจภายใต้หลักการโอนอำนาจ

การกระจายอำนาจภายใต้แนวคิดเรื่องการโอนอำนาจถือได้ว่าเป็นการกระจายอำนาจที่สะท้อนให้เห็นถึงระดับของการกระจายอำนาจที่กว้างขวางมากที่สุดทั้งนี้เพราะการกระจายอำนาจในรูปแบบนี้จะถูกใช้เพื่ออธิบายถึงสถานะที่รัฐส่วนกลางมีการถ่ายโอน หรือยกอำนาจการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ไปยังองค์กรตัวแทนของพื้นที่ชุมชน หรือท้องถิ่นต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง และองค์กรที่รับการโอนอำนาจนี้จะมีตัวแทนที่ประชาชนภายในพื้นที่นั้น ๆ เลือกเข้ามาเพื่อทำหน้าที่ตัดสินใจ และกำหนดนโยบายต่าง ๆ ได้ด้วยตนเองรวมถึงอำนาจในการตรากฎหมาย และออกระเบียบต่าง ๆ เพื่อบังคับใช้ภายในพื้นที่ หรือชุมชนของตนได้โดยอิสระ โดยที่ส่วนกลางจะไม่เข้ามาบีบบังคับ หรือแทรกแซงการทำงานขององค์กรภายใต้หลักการโอนอำนาจ หรือการแทรกแซงจะเกิดขึ้นก็ต้องเป็นไปอย่างจำกัดมากซึ่งโดยมากก็มักจะเป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อความมั่นคงของประเทศเท่านั้น ดังนั้นจึงมีการเรียกการกระจายอำนาจในลักษณะนี้ว่า “การกระจายอำนาจในทางการเมือง” หรือ “การกระจายอำนาจที่เน้นความเป็นประชาธิปไตย” ทั้งนี้การโอนอำนาจเท่าที่ปรากฏจะมีอยู่ด้วยกัน

จากรูปแบบการกระจายอำนาจทั้ง 5 ลักษณะเมื่อเรานำมาใช้ภายใต้บริบทของการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการปกครองท้องถิ่นการกระจายอำนาจจึงควรจะครอบคลุมเฉพาะรูปแบบที่สามถึงรูปแบบที่ห้าเท่านั้นขณะที่สองรูปแบบแรกควรจะจัดแยกออกไปเนื่องจากว่าการกระจายอำนาจในรูปแบบแรกหรือการกระจายอำนาจโดยจำเป็น หรือโดยปริยายนั้น เป็นการเกิดขึ้นเองในภาคประชาชนมิใช่เป็นผลจากการดำเนินการจัดสรร หรือแบ่งปันอำนาจจากรัฐบาลส่วนกลาง ขณะที่การกระจายอำนาจในลักษณะของการแปรรูปกิจการภาครัฐนั้นท้ายที่สุดแล้วมิได้นำไปสู่สถานะ

ของการกระจายอำนาจที่เป็นจริงเพราะจากบทเรียนที่เกิดขึ้นในประเทศต่าง ๆ การดำเนินการแปร  
รูปนั้นเป็นแต่เพียง “การโยกย้าย” อำนาจ และทรัพยากรซึ่งรวมศูนย์อยู่ที่ส่วนกลางอยู่เดิมไปสู่  
บริษัทเอกชนขนาดใหญ่ซึ่งก็มีลักษณะรวมศูนย์เช่นกัน

ดังนั้น จากความหมาย และขอบข่ายโดยกว้างเมื่อเราจำกัดกรอบการมองโดยอยู่บนฐาน  
คิดเรื่องการบริหารปกครองในพื้นที่ท้องถิ่นทำให้เห็นได้ว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสิ่งที่  
เกิดขึ้นจากหลักการกระจายอำนาจแต่เนื่องจากการกระจายอำนาจนั้นมีหลายระดับดังที่นำเสนอ  
นั้นย่อมหมายความว่าระบบการปกครองท้องถิ่นในประเทศหนึ่ง ๆ ก็ย่อมมีอำนาจ และความเป็นอิสระ  
ที่มากน้อยแตกต่างกันออกไปอีกทั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นก็มักจะมีลักษณะของ  
การผสมผสานแนวคิดการกระจายอำนาจที่ต่างรูปแบบกัน เช่น ในด้านของอำนาจหน้าที่อาจจะ  
เป็นไปภายใต้หลักการโอนอำนาจ แต่ในด้านของทรัพยากรทางการคลังก็อาจจะเป็นไปภายใต้  
หลักการหนึ่งก็ได้ หรือในระบบการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่นซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญของ  
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็อาจจะมี การจัดระบบได้ในหลายลักษณะตามระดับ หรือรูปแบบของ  
การกระจายอำนาจที่ต่างกันออกไป

ข้อเสียของการกระจายอำนาจ

ตลอดห่วงทศวรรษที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทยการกระจาย  
อำนาจมักจะถูกล่าถ่วงอยู่เสมอว่าเป็นสิ่งจำเป็น และเป็นสิ่งที่ดีที่จะต้องมี และเร่งรัดให้เกิดขึ้น  
ภายในระบบการเมืองการปกครองของประเทศอย่างไรก็ดี หากพิจารณาจากข้อถกเถียงในเชิง  
วิชาการ และจากประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจริงการกระจายอำนาจก็มีจุดอ่อนหรือข้อเสียเช่นเดียวกับ  
การรวมศูนย์อำนาจ ดังนั้น เพื่อให้มองเห็นถึงข้อถกเถียงที่แวดล้อมเรื่องการกระจายอำนาจได้อย่าง  
รอบด้านจึงจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้ถึงด้านลบของการกระจายอำนาจด้วยซึ่งในที่นี้เห็นว่าการกระจาย  
อำนาจมีข้อเสียอยู่ด้วยกัน 4 ประการ ดังนี้

1. ด้านการเมือง การกระจายอำนาจอาจจะนำไปสู่ภาวะของความไร้เอกภาพ  
และเสถียรภาพในทางการเมืองได้ ดังเช่น กรณีของรัฐเดี่ยวการกระจายอำนาจที่เกิดขึ้นอาจจะ  
เป็นแรงผลักดันไปสู่ความเป็นสหพันธรัฐส่วนประเทศที่เป็นสหพันธรัฐอยู่แล้วความเป็นเอกภาพก็  
อาจจะน้อยลงไปอีกนอกจากนี้ในกลุ่มประเทศที่ความเป็นเอกภาพมีค่าอยู่แล้ว เช่น ประกอบไปด้วย  
กลุ่มชาติพันธุ์กลุ่มทางศาสนาที่มีความแตกต่างกัน และขัดแย้งกันอยู่แล้วการกระจายอำนาจอาจทำ  
ให้เกิดความไร้เอกภาพในทางการเมืองได้

2. ด้านการคลัง การกระจายอำนาจที่มากเกินไปอาจนำไปสู่ความไร้เสถียรภาพใน  
ทางการคลังของประเทศได้เนื่องจากเมื่อสัดส่วนทางการคลังในภาคสาธารณะส่วนใหญ่อยู่ในระดับ  
ท้องถิ่นก็เป็นการยากที่รัฐบาลกลางจะกำหนดทิศทาง และควบคุมระบบการคลังของประเทศ

โดยรวมได้ และหากการใช้จ่ายของท้องถิ่นต่าง ๆ ปรากฏจากวินัยทางการคลัง เช่น การใช้จ่ายอย่างเกินตัวขณะที่ความสามารถในการจัดเก็บรายได้มีต่ำ ดังที่เคยเกิดขึ้นในประเทศแถบละตินอเมริกาก็จะสร้างปัญหา และเกิดภาวะความไร้เสถียรภาพต่อระบบการคลังของประเทศเป็นอย่างมาก

3. ด้านความเสมอภาค การกระจายอำนาจยิ่งมากเท่าไรจะนำไปสู่ความแตกต่างและความไม่เท่าเทียมกันระหว่างพื้นที่หรือท้องถิ่นต่าง ๆ ได้ง่าย ทั้งในทางเศรษฐกิจการคลัง คุณภาพชีวิต การบริการสาธารณะ เป็นต้น เนื่องจากอำนาจในทางการเมือง และการจัดทำบริการสาธารณะตลอดจนทรัพยากรทางการบริหารขึ้นอยู่กับศักยภาพของท้องถิ่นแต่ละแห่งความแตกต่างและไม่เท่าเทียมกันระหว่างท้องถิ่นจึงเกิดขึ้น

4. ด้านปัญหาการใช้ทรัพยากร เมื่อแต่ละชุมชนต่างก็มีความเป็นอิสระในกรอบของตน การใช้ทรัพยากรภายในประเทศอาจมีแนวโน้มที่จะเป็นไปอย่างไรประสิทธิภาพเพราะพื้นที่แต่ละแห่งต่างก็ใช้ทรัพยากรไปตามความต้องการ และความจำเป็นของตนอันจะนำไปสู่สถานะต่างคนต่างทำทรัพยากรจึงถูกใช้อย่างกระจัดกระจาย และไร้ทิศทางจะระดมทรัพยากรจากส่วนต่าง ๆ ของประเทศเพื่อเป้าหมายร่วมกัน เช่น การสร้างความเติบโตให้กับระบบเศรษฐกิจภายในประเทศก็จะเกิดขึ้นได้ยาก (นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ, 2546)

### แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับผู้สูงอายุ

แนวคิดและความเป็นมาเกี่ยวกับสิทธิผู้สูงอายุในประเทศไทยอิงอยู่กับวัฒนธรรมและจารีตประเพณีเป็นสำคัญบัญญัติอยู่ในกฎหมายบางส่วนเริ่มชัดเจนในแนวนโยบายของรัฐธรรมนูญตลอดจนระเบียบและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ แต่ยังไม่มีกฎหมายผู้สูงอายุซึ่งบัญญัติรับรองสิทธิโดยเฉพาะรูปแบบและการจัดองค์กรในการบังคับใช้กฎหมายในประเทศไทยรัฐควรเน้นถึงการแก้ไขปัญหาการจัดสรร และการใช้งบประมาณให้เพียงพอกำหนดนโยบายในการจัดสวัสดิการแก่ผู้สูงอายุในทิศทางที่ชัดเจนให้เกิดความหลากหลายและเหมาะสมแก่ผู้สูงอายุที่มีพื้นฐานที่แตกต่างกันในแต่ละกลุ่มควรจัดแบ่งกลุ่มผู้สูงอายุเป็น 2 ประเภท คือ ประเภทที่ไม่มีรายได้เพียงพอแก่การยังชีพหรือยากไร้ และประเภทที่มีรายได้เพียงพอแก่การยังชีพ โดยมีรูปแบบการจัดสวัสดิการที่ต่างกันกำหนดนโยบายแห่งชาติจัดตั้งองค์กรที่มีหน้าที่กำกับดูแลในระดับประเทศ และท้องถิ่นยกระดับความสำคัญของสภาผู้สูงอายุ และชมรมผู้สูงอายุสนับสนุนให้องค์กรเอกชนมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุ และกำหนดให้ชุมชนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดูแลผู้สูงอายุมาตรการทางกฎหมายที่เหมาะสมรัฐควรบัญญัติกฎหมายให้สอดคล้องกับบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญโดยตั้งอยู่บนพื้นฐานแห่งความเท่าเทียมกันกำหนดสิทธิประโยชน์ที่จะให้แก่ผู้สูงอายุอย่างชัดเจน และไม่ก่อให้เกิดปัญหาในด้านการตีความอันจะเป็นผลเสียต่อผู้สูงอายุได้โดยกำหนดสิทธิพื้นฐานของ

ผู้สูงอายุในรูปแบบของพระราชบัญญัติผู้สูงอายุซึ่งควรมีการจัดตั้งองค์กรดำเนินงานเกี่ยวกับผู้สูงอายุ โดยเฉพาะทั้งในระดับประเทศ และท้องถิ่นกำหนดสิทธิของผู้สูงอายุโดยทั่วไปที่พึงจะได้รับ และสิทธิของผู้สูงอายุที่มีลักษณะเฉพาะที่รัฐจัดให้เป็นพิเศษสิทธิในการรับบริการบริการทางกฎหมาย สิทธิในด้านภาษีการจัดตั้งกองทุนผู้สูงอายุในชุมชน สิทธิในชีวิตที่จะได้รับความคุ้มครองชีวิต สิทธิจะได้รับการบริการโดยไม่คิดมูลค่าจากรัฐ สิทธิในด้านการศึกษา รวมทั้งการจัดทำกฎหมาย ให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ เช่น กฎหมายภาษีอากร กฎหมายแรงงาน กฎหมาย เกี่ยวกับสถานสงเคราะห์ กฎหมายประกันสังคม กฎหมายประกันภัย (ช.ชรินทร์ เพ็ชฌุไพศิษฐ์, 2542)

ความหมายของผู้สูงอายุ ชูศรี วงเครือ (2543 อ้างถึงใน มลฤดี ศรีสุข, 2545, หน้า 12) วยสูงอายุจัดเป็นวัยที่อยู่ในระยะสุดท้ายของชีวิตลักษณะและพัฒนาการในวัยนี้จะตรงข้ามกับวัยเด็ก คือ มีแต่ความเสื่อมโทรม และสึกหรอซึ่งการเปลี่ยนแปลงนี้จะดำเนิน ไปอย่างค่อยเป็นค่อยไปจึง เป็นการยากที่จะกำหนดว่าบุคคลใดอยู่ในวัยสูงอายุเกณฑ์ที่สังคมจะกำหนดว่าบุคคลใดเป็นผู้สูงอายุนั้นจะแตกต่างกันไปตามสภาพสังคมซึ่งได้มีผู้ให้คำนิยามเกี่ยวกับผู้สูงอายุไว้ เช่น ฮอลล์ (Hall, 1976 อ้างถึงใน มลฤดี ศรีสุข, 2545, หน้า 12) ได้แบ่งการสูงอายุของบุคคลออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. การสูงอายุตามวัย คือ การสูงอายุตามปีปฏิทินโดยการนับจากปีที่เกิดเป็นต้น ไปและบอกได้ว่าใครมีอายุมากน้อยเพียงใด
2. การสูงอายุตามสภาพร่างกาย คือ การพิจารณาการสูงอายุจากสภาพร่างกายและสรีระของบุคคลที่เปลี่ยนไปตามอายุเพิ่มขึ้นเนื่องจากประสิทธิภาพการทำงานของอวัยวะต่าง ๆ ลดน้อยลงเป็นผลมาจากความเสื่อมโทรมตามกระบวนการของสูงอายุซึ่งเป็นไปตามอายุขัยของบุคคลนั้น ๆ
3. การสูงอายุตามสภาพจิตใจ คือ การเปลี่ยนแปลงในหน้าที่การรับรู้แนวความคิด เขาวิ ปัญญา การเรียนรู้ ความจำ และลักษณะบุคลิกภาพที่ปรากฏอยู่ในระยะต่าง ๆ ของชีวิตแต่ละคนที่มีอายุเพิ่มขึ้น
4. การสูงอายุตามสภาพสังคม คือ การเปลี่ยนแปลงในบทบาทหน้าที่สถานภาพของบุคคลในระบบสังคมรวมทั้งความคาดหวังของสังคมที่มีต่อบุคคลนั้นซึ่งเกี่ยวกับอายุและการแสดงออกตามคุณค่า และความต้องการของสังคม

### แนวคิดเบี้ยยังชีพ

การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเริ่มขึ้นในปี พ.ศ. 2437 (ในรัฐบาลสมัย นายชวน หลีกภัย

เป็นนายกรัฐมนตรี) หน่วยงานที่ดำเนินการ คือ กรมประชาสงเคราะห์ กระทรวงมหาดไทย ได้นำโครงการ “เบี้ยยังชีพคนชรา” โดยสั่งการให้กำนันผู้ใหญ่บ้านสำรวจประชากรผู้สูงอายุในหมู่บ้าน และใน พ.ศ. 2436 ได้จัดตั้งกองทุนสวัสดิการผู้สูงอายุในชุมชน (เบี้ยยังชีพ) เพื่อให้เงินช่วยเหลือผู้สูงอายุที่มีฐานะยากจนจ่ายให้เดือนละ 200 บาท นับเป็นจุดเริ่มต้นในการจัดสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และต่อมาในปี พ.ศ. 2444-2448 ได้มีการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นภารกิจเรื่องนี้จึงถูกถ่ายโอนไปยังกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น และกรุงเทพมหานคร ดังนั้นเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนภารกิจ และได้มีการปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2448

ต่อมาปี พ.ศ. 2446 มีการตราพระราชบัญญัติผู้สูงอายุซึ่งได้ระบุไว้ในมาตรา 11 ว่า “ผู้สูงอายุมีสิทธิได้รับการคุ้มครองส่งเสริมและสนับสนุนการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพตามความจำเป็นอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม” ซึ่งเดิมมีการจ่ายเงินให้แก่ผู้สูงอายุที่เข้าเกณฑ์ในอัตรา 300 บาท ต่อเดือน ต่อคน โดยมติดิฉันรัฐมนตรีได้อนุมัติเมื่อวันที่ 12 ธันวาคม 2449 ได้ปรับเพิ่มเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุเป็นคนละ 400 บาท ต่อเดือนอีกทั้งในทางปฏิบัติองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีศักยภาพทางการคลังสามารถเพิ่มจำนวนเงินต่อเดือนแล้วไม่เกิน 1,000 บาท เพื่อให้เพียงพอต่อสภาวะการดำรงชีพในปัจจุบันหรืออาจเพิ่มจำนวนผู้รับเบี้ยยังชีพได้โดยใช้งบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง

คุณสมบัติพื้นฐานของผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพ ในปี 2460 คือ

ข้อแรก คือ มีสัญชาติไทย

ข้อที่สอง คือ มีอายุ 59 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปโดยการลงทะเบียนของปี 2560 ต้องเป็นผู้สูงอายุที่เกิดก่อนวันที่ 1 ตุลาคม 2501 ส่วนผู้สูงอายุที่ทะเบียนราษฎรระบุเฉพาะปีเกิด ให้ถือว่าเกิดวันที่ 1 มกราคม ของปีนั้น ๆ

ข้อที่สาม คือ ต้องไม่เคยได้รับสิทธิประโยชน์จากหน่วยงานของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจไม่ว่าจะเป็น เงินบำนาญ เบี้ยหวัด บำนาญพิเศษรวมถึงเงินอื่น ๆ ในลักษณะเดียวกัน เช่น ผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์ของรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผู้ที่ได้รับเงินเดือน ค่าตอบแทน รายได้ประจำ หรือผลประโยชน์ตอบแทนอย่างอื่นที่รัฐจัดให้เป็นประจำ

สำหรับผู้สูงอายุที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ที่กำหนดสามารถไปลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพด้วยตัวเองได้ที่เขตพื้นที่ที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน ณ สำนักงานเขต สำนักงานเทศบาล หรือองค์การบริหารส่วนที่ผู้สูงอายุมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน

โดยผู้สูงอายุสามารถเลือกได้ว่าจะรับเงินเบี้ยยังชีพผ่านทางช่องทางได้ตามนี้

1. รับเป็นเงินสดด้วยตนเอง
2. ให้ผู้แทนที่ได้รับมอบอำนาจรับแทน
3. โอนเข้าบัญชีธนาคารในนามของผู้สูงอายุ
4. โอนเข้าบัญชีธนาคารในนามของผู้แทนที่ได้รับมอบอำนาจจากผู้สูงอายุ

หลักฐานที่ใช้ในการลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

1. บัตรประจำตัวประชาชนตัวจริง และสำเนา หรือบัตรที่ออกโดยหน่วยงานของรัฐที่มี

รูปถ่าย

2. ทะเบียนบ้านตัวจริง และสำเนา
3. สมุดบัญชีเงินฝากธนาคารตัวจริง และสำเนาสำหรับผู้ขอรับเงินผ่านธนาคาร

กรณีที่ผู้สูงอายุไม่สามารถมาจดทะเบียนได้ด้วยตนเองสามารถมอบอำนาจเป็นลายลักษณ์อักษรให้ผู้อื่นเป็นผู้ยื่นคำขอขึ้นทะเบียนรับเงินแทนได้โดยผู้แทนจะต้องมีหนังสือมอบอำนาจพร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้รับมอบอำนาจมายื่นคำขอขึ้นทะเบียนด้วยอัตราเบี้ยยังชีพที่ผู้สูงอายุจะได้รับ

ปัจจุบันการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจะเป็นแบบขั้นบันไดตามช่วงอายุโดยผู้สูงอายุจะได้รับเงินช่วยเหลือเป็นรายเดือนต่อเนื่องไปจนกว่าจะเสียชีวิตซึ่งแบ่งได้ดังนี้

1. ช่วงอายุ 60-69 ปี ได้รับเงิน 600 บาทต่อเดือน
2. ช่วงอายุ 70-79 ปี ได้รับเงิน 700 บาทต่อเดือน
3. ช่วงอายุ 80-89 ปี ได้รับเงิน 800 บาทต่อเดือน
4. ช่วงอายุ 90 ปีขึ้นไป ได้รับเงิน 1,000 บาทต่อเดือน

(กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2460)

## แนวคิดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้ ราชบัณฑิตยสถาน (2546) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าพึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

ดิเรก รัตน์สุข (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ทศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นความรู้สึก หรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวกความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลเป็นที่พึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความสุข ความมุ่งมั่นที่จะทำงานมีขวัญกำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำ และสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงาน ส่งผลต่อถึงความก้าวหน้า และความสำเร็จขององค์กรอีกด้วย

กิตติมา ปริดีดิลก (2529) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ เมื่อได้รับการตอบสนอง

นภารัตน์ เสือจงพรุ (2544) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางบวกความรู้สึกทางลบและความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงใจ หรือภาวะที่มีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคน ๆ หนึ่งสิ่งที่ขาดหายไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานของการพอใจ และไม่พอใจได้

สง่า ภูธรรงค์ (2540) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

จากการตรวจเอกสารข้างต้นสรุปได้ว่าความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้นตรงกันข้ามหากความต้องการของคนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

### ความพึงพอใจ

เชลลี่ (Shelly, n.d. อ้างถึงใน ปรกาศดาว ดำรงพันธ์, 2536) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบซึ่งความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นที่จะทำให้เกิดความสุข และความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ ความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกได้มากขึ้น ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่รู้สึกกลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ



ขณะที่วิชัย เหลืองธรรมชาติ (2531) กล่าวว่าแนวคิดความพึงพอใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์กล่าว คือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ที่ได้รับการตอบสนองจากสิ่งที่ต้องการซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกันไป

พิทักษ์ ทรุษิม (2538) เสนอว่าความพึงพอใจเป็นปฏิกริยาด้านความรู้สึกล่อสิ่งเร้า หรือมีสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบ หรือไม่โดยมีปฏิกริยา คือปฏิกริยาเฉยต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งที่มีกระตุ้น

สุเทพ พานิชพันธุ์ (2541) เสนอว่าสิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ มีด้วยกัน 4 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบการต่าง ๆ
2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย
3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติหมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่สนองความต้องการของบุคคล
4. ผลประโยชน์ทางสังคมหมายถึง ความสัมพันธ์อันดีที่มีต่อกับผู้ร่วมกิจกรรมอันจะทำให้เกิดความผูกพัน ความพึงพอใจ และสภาพการร่วมกันอันเป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคมซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกัน และมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

ปรีชากร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) ได้มีการสรุปว่าปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ใช้เป็นเครื่องมือบ่งชี้ถึงปัญหาที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานนั้นมี 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล (Personal factors) หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน เพศ จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ อายุ เวลาในการทำงาน การศึกษา เงินเดือน ความสนใจ เป็นต้น
2. ปัจจัยด้านงาน (Factor in the job) ได้แก่ ลักษณะของงานทักษะในการทำงานฐานะทางวิชาชีพขนาดของหน่วยงานความห่างไกลของบ้าน และที่ทำงานสภาพทางภูมิศาสตร์ เป็นต้น
3. ปัจจัยด้านการจัดการ (Factors controllable by management) ได้แก่ ความมั่นคงในงาน รายรับผลประโยชน์โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่สภาพการทำงานเพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบ การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร การนิเทศงาน เป็นต้น

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

คอตเลอร์และอาร์สตรอง (Kotler & Armstrong, 1997) รายงานว่าพฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (Motive) หรือแรงขับเคลื่อน (Drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูง

ใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกันความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (Biological) เกิดขึ้นจากสภาวะดั้งเดิม เช่น ความหิวกระหาย หรือความลำบากบางอย่างเป็นความต้องการทางจิตวิทยา (Psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (Recognition) การยกย่อง (Esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (Belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้นความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจเมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับการนิยามมากที่สุดมี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของ อับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของ ซิกมันด์ ฟรอยด์

#### 1. ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation)

มาสโลว์ (Maslow, 1954) ค้นหาวิธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลานั้นทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลา และพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้นเพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด

ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

1.1 ความต้องการทางกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค

1.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่า ความต้องการเพื่อความอยู่รอดเป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย

1.3 ความต้องการทางสังคม (Social needs) เป็นความต้องการการยอมรับจากเพื่อน

1.4 ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือ และสถานะทางสังคม

1.5 ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (Self-actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคลความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ

บุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อน เมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจความต้องการนั้นก็จะหมดลง และเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชั้นต่ำสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือ ไม่ต้องการแม่แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

## 2. ทฤษฎีแรงจูงใจของ فروยด์

فروยด์ (Freud, 1964) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม فروยด์พบว่าบุคคลสามารถควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่างสิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิงบุคคลจึงมีความสับสนพูดคำที่ไม่ตั้งใจพูดมีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผล และมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก

ชริณี เดชจินดา (2535) ได้แนะนำทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่าบุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใด ๆ ที่ให้มีความสุข และจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์ หรือความยากลำบากโดยอาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

1. ความพอใจด้านจิตวิทยา (Psychological hedonism) เป็นทรศณะของความพึงพอใจว่ามนุษย์โดยธรรมชาติจะมีความสุขแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใด ๆ

2. ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (Egoistic hedonism) เป็นทรศณะของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัวแต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป

3. ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (Ethical hedonism) ทรศณะนี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย์ หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ และเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่งด้วย

## แนวคิดการให้บริการ

ในแง่แนวคิดทางวิชาการแนวคิดพื้นฐาน (Basic concept) ในเรื่องคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย 3 แนวคิดหลัก คือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction) คุณภาพการให้บริการ (Service quality) และคุณค่าของลูกค้า (Customer value) ตามแนวคิดพื้นฐานดังกล่าวความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการเป็นพฤติกรรมเชิงจิตวิทยาที่บุคคลมีต่อบริการที่ได้รับหรือเกิดขึ้น)

ส่วนแนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดที่ได้รับการเสนอไว้โดย โครนิน และเทลเลอร์ (Cronin & Taylor, 1992) ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่านความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเป็นเรื่องของการเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้รับบริการได้รับบริการกับความคาดหวังที่ผู้รับบริการนั้นมีในช่วงเวลาที่มารับบริการ และเป็นสิ่งที่ช่วยให้สามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้ส่วนคุณภาพการให้บริการในมุมมองเชิงการตลาด คอร์ดับเป็ลสกี รัสท์ และซาร์ฮอริก (Cordupleski, Rust, & Zahorik, 1993) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่าคุณภาพการให้บริการเป็นส่วนขยายของบริการกระบวนการบริการ และองค์กรที่ให้บริการที่สามารถตอบสนอง หรือทำให้เกิดความพึง

พอใจในความคาดหวังของบุคคลแนวคิดพื้นฐานที่มองคุณภาพการให้บริการผ่านกรอบการมองด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการนี้ได้รับการสนับสนุนจากนักวิชาการอีกท่านหนึ่งคือบิทเนอร์ (Bitner, 1992) ซึ่งอธิบายจากผลงานวิจัยที่ได้เคยทำการศึกษาไว้ว่าคุณภาพการให้บริการสามารถวัดโดยผ่านความพึงพอใจของผู้รับบริการได้

โดยประการที่ได้กล่าวมาข้างต้นก่อให้เกิดกรอบการพิจารณาตัวแบบการศึกษาคุณภาพการให้บริการจากแนวคิดพื้นฐาน 3 แนวคิดดังกล่าวได้ในสองนัยยะกล่าวคือ นัยยะแรกคุณภาพการให้บริการสามารถพิจารณาได้จากทั้งสามองค์ประกอบ หรืออย่างน้อย 2 องค์ประกอบรวมกัน และนัยยะที่สองคุณภาพการให้บริการพิจารณาได้จากตัวชี้วัดซึ่งพัฒนาจากแนวคิดใดแนวคิดหนึ่งเป็นหลัก เช่น แนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการ (Service quality) ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องผู้เขียนพบว่านักวิจัยส่วนใหญ่ให้ความสนใจทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการจากแนวคิดพื้นฐานสองแนวคิดหลัก คือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า และแนวคิดคุณภาพการให้บริการอย่างใดอย่างหนึ่งโดยแนวคิดแรกมุ่งวัดความพึงพอใจในมิติต่าง ๆ ส่วนแนวคิดที่สองวัดคุณภาพการให้บริการตามตัวแบบ SERVQUAL ที่เสนอโดยซีเทมส์ พาราชารามาน และคณะ

คำถามที่มักเกิดขึ้นต่อมาก็คือ เราจะใช้การวัดความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้รับบริการที่มีต่อการบริการ หรือจะวัดจากคุณภาพการให้บริการจึงสามารถตอบได้ในเบื้องต้นคำตอบก็คือ เราจะวัด โดยอาศัยแนวคิดพื้นฐานใดก็ได้ ขึ้นอยู่กับสิ่งที่สำคัญ คือ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของการวัด โดยเฉพาะในประเด็นความต้องการนำข้อมูลที่ได้รับจากการประเมินไปใช้ประโยชน์นั่นเองเพียงแต่แนวคิดทฤษฎีและข้อสรุปทั่วไปจากการวิจัยเท่าที่ปรากฏจะรองรับและยอมรับวิธีการวัดคุณภาพการให้บริการในกรอบการมองเรื่องคุณภาพการให้บริการมากกว่ากรอบการมองด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ

### **ข้อมูลทั่วไปของตำบลหมอนนาง ตั้งอยู่ในเขตอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี**

ตำบลหมอนนาง ตั้งอยู่ในเขตอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ตั้งอยู่ทางทิศใต้ของอำเภอพนัสนิคมลงมาเล็กน้อยมีพื้นที่ 32,600 ไร่ หรือมีพื้นที่ประมาณ 52.58 ตารางกิโลเมตร ห่างจากอำเภอพนัสนิคม เป็นระยะทาง 8 กิโลเมตร ตามเส้นทางถนนสายพนัสนิคม-หนองเสม็ด-บ่อทอง

พื้นที่ของตำบลหมอนนางโดยทั่วไปเป็นที่ราบปนพื้นที่ดอน และมีพื้นที่ราบลุ่มเป็นเพียงส่วนน้อยมีคลองป่าแดงไหลผ่านทำให้ฤดูร้อนอากาศไม่แห้งแล้งจนเกินไปฤดูฝนมีฝนตกชุกพอประมาณส่วนพื้นที่ดอนส่วนใหญ่เกษตรกรจะตั้งบ้านเรือนที่อยู่อาศัยเป็นชุมชนบางส่วนก็ใช้ประกอบอาชีพ ทำไร่ ทำนา และปลูกไม้ผล ไม้ยืนต้น และเลี้ยงสัตว์

ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

ตำบลหมอนนาง ตั้งอยู่ในเขตอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ตั้งอยู่ทางทิศใต้ของอำเภอพนัสนิคมลงมาเล็กน้อยมีพื้นที่ 32,600 ไร่ หรือมีพื้นที่ประมาณ 52.58 ตารางกิโลเมตร ห่างจากอำเภอพนัสนิคม เป็นระยะทาง 8 กิโลเมตร ตามเส้นทางถนนสายพนัสนิคม-หนองเสม็ด-บ่อทอง อาณาเขตติดต่อกับตำบลบ้านช้าง ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลบ้านช้าง ตำบลนามะตูม และอำเภอพนัสนิคม

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลหนองอิรุณ อำเภอบ้านบึง

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลนาเร็ก อำเภอพนัสนิคม ตำบลบ่อทอง

อำเภอบ่อทอง ตำบลท่าบุญมี อำเภอเกาะจันทร์

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลทุ่งขวาง ตำบลนามะตูม อำเภอพนัสนิคม

ลักษณะภูมิประเทศ

พื้นที่ของตำบลหมอนนาง โดยทั่วไปเป็นที่ราบปนพื้นที่ดอน และมีพื้นที่ราบลุ่มเป็นเพียงส่วนน้อยมีคลองป่าแดงไหลผ่านทำให้ฤดูร้อนอากาศไม่แห้งแล้งจนเกินไปฤดูฝนมีฝนตกชุกพอประมาณส่วนพื้นที่ดอนส่วนใหญ่เกษตรกรจะตั้งบ้านเรือนที่อยู่อาศัยเป็นชุมชน บางส่วนก็ใช้ประกอบอาชีพ ทำไร่ ทำนา และปลูกไม้ผล ไม้ยืนต้น และเลี้ยงสัตว์

ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะสภาพภูมิอากาศสภาพอุณหภูมิ และความชื้นขึ้นอยู่กับฤดูกาล ดังนี้

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์-เมษายน

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคม-ตุลาคม

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน-มกราคม

ฤดูร้อน อากาศร้อนเป็นระยะเวลายาวนาน

ฤดูฝนช่วงต้นฤดูหรือเดือนพฤษภาคม-มิถุนายนบางปีมีฝนตกมากบางปีมีฝนตกน้อยไม่เพียงพอต่อการเพาะปลูก และในช่วงเดือนกรกฎาคม-สิงหาคม ส่วนใหญ่จะเป็นระยะฝนทิ้งช่วงและแห้งแล้ง

ลักษณะของดิน

สภาพดิน โดยทั่วไปเป็นดินร่วนเหมาะแก่การเพาะปลูกพืช

ลักษณะของแหล่งน้ำ

1. คลองป่าแดง หมู่บ้านที่ใช้น้ำมีหมู่ 4, 8, 12
2. คลองหนองสรวง หมู่บ้านที่ใช้น้ำมีหมู่ 4, 12
3. คลองสาธิตา หมู่บ้านที่ใช้น้ำมีหมู่ 6

4. หัวตาแขวง หมู่บ้านที่ใช้น้ำมีหมู่ 6
5. หัวอีแขก หมู่บ้านที่ใช้น้ำมีหมู่ 5, 6, 9
6. คลองบึงยาง หมู่บ้านที่ใช้น้ำมีหมู่ 5, 6, 1, 7, 9
7. คลองส่งน้ำแยกจากคลองป่าแดงหมู่ 8, 11, 10, 3
8. สระน้ำหมู่ 8

หมายเหตุ

ในช่วงฤดูแล้งน้ำในลำคลองจะตื้นเขินทำการเกษตรไม่ได้ ในฤดูฝนบางครั้งจะมีน้ำท่วมทำให้พื้นที่การเกษตรเสียหาย

สระน้ำสาธารณประโยชน์

หมู่ที่ 2 มีจำนวน 1 สระ ประโยชน์ที่ใช้ในครัวเรือนมีน้ำใช้ตลอดปี

หมู่ที่ 3 มีจำนวน 1 สระ ประโยชน์ที่ใช้ในครัวเรือนมีน้ำใช้ตลอดปี

หมู่ที่ 4 มีจำนวน 3 สระ ประโยชน์ที่ใช้ในครัวเรือนมีน้ำใช้ตลอดปี

หมู่ที่ 6 มีจำนวน 1 สระ ประโยชน์ที่ใช้ในครัวเรือนมีน้ำใช้ตลอดปี

หมู่ที่ 11 มีจำนวน 1 สระ ประโยชน์ที่ใช้ในครัวเรือนมีน้ำใช้ตลอดปี

แหล่งน้ำธรรมชาติ

คลองหนองสรวง ประโยชน์ที่ใช้เพื่อการเกษตรหมู่ที่ 4, 5, 6, 12

คลองบึงยาง ประโยชน์ที่ใช้เพื่อการเกษตรหมู่ที่ 1, 4, 5, 6, 7, 9

คลองป่าแดง ประโยชน์ที่ใช้เพื่อการเกษตรหมู่ที่ 4, 8, 12

คลองสาธิตา ประโยชน์ที่ใช้เพื่อการเกษตรหมู่ที่ 5, 6

หัวอีแขก ประโยชน์ที่ใช้เพื่อการเกษตรหมู่ที่ 5, 6, 9

หัวตาแขวง ประโยชน์ที่ใช้เพื่อการเกษตรหมู่ที่ 1, 5, 6, 7, 9

คลองส่งน้ำแยกจากคลองป่าแดง ประโยชน์ที่ใช้เพื่อการเกษตรหมู่ที่ 8, 11

ลักษณะของ ไม้และป่าไม้

ลักษณะของ ไม้และป่าไม้ในพื้นที่ตำบลหมอนนาง มีป่าไม้จำนวนมากเนื่องจากพื้นที่โดยส่วนใหญ่ทำการปลูกสัตว์โรงงานอุตสาหกรรมต้นไม้อยู่ในพื้นที่จะเป็นไม้ประเภทไม้เนื้ออ่อน

ด้านการเมือง/ การปกครอง

เขตการปกครอง

เทศบาลตำบลหมอนนาง แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 2 เขต จำนวน 16 ชุมชน (12 หมู่บ้าน) ประชากรทั้งสิ้น 13,653 คน เป็นชาย 6,624 คน หญิง 7,029 คน

## การเลือกตั้ง

โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ในการบริหารงานของเทศบาลตำบลหมอนนาง

ประกอบด้วย

1. นายกเทศมนตรีตำบลหมอนนางจำนวน 1 คน
2. รองนายกเทศมนตรีตำบลหมอนนางจำนวน 2 คน
3. ที่ปรึกษานายกเทศมนตรีตำบลหมอนนางจำนวน 1 คน
4. เลขานายกเทศมนตรีตำบลหมอนนางจำนวน 1 คน
5. สมาชิกสภาเทศบาลตำบลหมอนนางจำนวน 12 คน

ประชากร

ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ตารางที่ 2-1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	ชาย	หญิง	รวมประชากร
1	บ้านสวนใหม่	305	431	444	875
2	บ้านหนองไทร	326	643	684	1,327
3	บ้านหนองพร้าว	297	423	461	884
4	บ้านตลาดทุ่งเหียง	859	1,288	1,440	2,728
5	บ้านเหนือ	222	369	394	763
6	บ้านหนองยาง	200	355	385	740
7	บ้านเนินโรงหีบ	266	413	454	867
8	บ้านดงไม้ลาย	332	472	493	965
9	บ้านหมอนนาง	149	226	237	463
10	บ้านชุมแสง	404	745	809	1,554
11	บ้านหนองผักบุ้งขัน	388	653	664	1,317
12	บ้านหนองแหน	300	606	564	1,170
	รวม	4,048	6,624	7,029	13,653

## ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ตารางที่ 2-2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ช่วงอายุ	ชาย	หญิง	รวมประชากร
เด็ก (ทารก – 9 ปี)	891	762	1,653
เด็กโต (10 – 14 ปี)	407	389	796
วัยรุ่น (15 – 19 ปี)	416	421	837
ผู้ใหญ่ (20 – 59 ปี)	3,920	4,098	8,018
คนชรา (60 ปีขึ้นไป)	990	1,359	2,349
รวม	6,624	7,029	13,653

## สภาพทางสังคมการศึกษา

โรงเรียนประถมศึกษาในเขตรับผิดชอบของเทศบาลตำบลหมอนนาง

ตารางที่ 2-3 การศึกษา

ลำดับ บที่	รายชื่อโรงเรียน	ที่ตั้ง	จำนวนนักเรียน			
			อนุบาล (คน)	ป.1-ป.4 (คน)	ป.5-ป.6 (คน)	รวมทั้งสิ้น (คน)
1	โรงเรียนชุมชนบ้านตลาดทุ่งเหียง	หมู่ที่ 4	113	226	93	432
2	โรงเรียนวัดทุ่งเหียง	หมู่ที่ 4	39	104	106	249
3	โรงเรียนบ้านหนองยาง	หมู่ที่ 3	47	95	43	185
4	โรงเรียนวัดชุมแสงศรีวนาราม	หมู่ที่ 10	38	69	32	139
5	โรงเรียนบ้านหนองพรหม	หมู่ที่ 2	50	78	42	170
	รวม		287	572	316	1,175



โรงเรียนมัธยมศึกษา 1 แห่ง

โรงเรียนทุ่งเหียงพิทยาคม ตั้งอยู่หมู่ที่ 4 ต.หมอนนาง อ.พนัสนิคม จ.ชลบุรี

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 6 แห่ง

1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลหมอนนาง ตั้งอยู่หมู่ที่ 9
2. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองยาง ตั้งอยู่หมู่ที่ 3
3. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมัธยมวัดอิตายะห์ ตั้งอยู่หมู่ที่ 2
4. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กชุมชนบ้านตลาดทุ่งเหียง ตั้งอยู่หมู่ที่ 4
5. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดทุ่งเหียง ตั้งอยู่หมู่ที่ 4
6. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดชุมชนแสงศรีวนาราม ตั้งอยู่หมู่ที่ 10

ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน/ห้องสมุดประชาชน 2 แห่ง

1. หมู่ที่ 3 บ้านหนองพร้าว
2. หมู่ที่ 6 บ้านหนองยาว

สาธารณสุข

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพจำนวน 2 แห่ง

1. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหมอนนาง หมู่ที่ 4
2. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหมอนนาง (บ้านหนองไทร) หมู่ที่ 2

อาชญากรรม

ที่พักสายตรวจ 1 แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ 4 ตลาดทุ่งเหียง

ยาเสพติด

เทศบาลตำบลหมอนนางมีการป้องกันการเกิดปัญหายาเสพติดในกลุ่มเยาวชนโดยมี  
เครือข่ายอาสาสมัครในการเฝ้าระวังและดูแล และยังมีกล้องวงจรปิด CCTV ในการเฝ้าระวังในจุด  
เสี่ยงอีกทางหนึ่ง และมีการตั้งงบประมาณไว้ในการป้องกัน และแก้ไขปัญหายาเสพติดอย่าง  
ต่อเนื่อง

การสังคมสงเคราะห์

เทศบาลตำบลหมอนนางมีการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุผู้พิการ และผู้ป่วย  
เอดส์และให้บริการประชาชนผู้ด้อยโอกาสในด้านต่าง ๆ

ระบบบริการพื้นฐาน

การคมนาคมขนส่ง

ตำบลหมอนนางมีเส้นทางคมนาคมทางถนนซึ่งมีทั้งถนนลาดยาง และถนนลูกรัง  
สภาพถนนลาดยางยังอยู่ในสภาพดีถนนลูกรังมีสภาพเป็นหลุมเป็นบ่อบ้าง

การเดินทางของประชาชนส่วนใหญ่ใช้รถยนต์ส่วนตัวเป็นพาหนะรถจักรยานยนต์ และรถโดยสารประจำทาง

ถนนในตำบลหมอนนางมี ดังนี้

1. ถนนเนินหลังเต่า-หนองเสม็ด เป็นถนนลาดยางยาวประมาณ 15 กิโลเมตร สภาพดี  
2. ถนนเจริญโชคดี (ถนนทุ่งเหียงเชื่อมต่อกับถนน 331) เป็นถนนลาดยางยาวประมาณ 5 กิโลเมตร สภาพดี

3. ถนนพนัสนิคม-เกาะโพธิ์ เป็นถนนลาดยางยาวประมาณ 12 กิโลเมตร สภาพดี

4. ถนนสายหนองแห้ง-หนองไทร เป็นถนนลาดยางยาวประมาณ 2 กิโลเมตร สภาพดี

5. ถนนสายหนองโพรง-331 เป็นถนนลาดยางยาวประมาณ 5 กิโลเมตร สภาพดี

6. ถนนบ้านสวนใหม่-หนองพรหม เป็นถนนลาดยางยาวประมาณ 3 กิโลเมตร สภาพดี

7. ถนนสายโรงเรียนวัดชุมแสง เป็นถนนลาดยางยาวประมาณ 6 กิโลเมตร สภาพดี

การไฟฟ้า

พื้นที่ในเขตตำบลหมอนนางมีการใช้ไฟฟ้าทั้งหมด 12 หมู่บ้าน 100% ของครัวเรือนทั้งหมด

การประปา

พื้นที่ในเขตตำบลหมอนนางมีน้ำประปาใช้เองครบทั้ง 12 หมู่บ้าน การบริหารงานโดยคณะกรรมการประปาหมู่บ้านจัดเก็บ และดูแลรักษาซ่อมแซมบำรุงเอง

โทรศัพท์

พื้นที่ในเขตตำบลหมอนนางมีโทรศัพท์สาธารณะจำนวนน้อยมากส่วนใหญ่จะอยู่ตามสถานที่ราชการมีการติดต่อสะดวก และมีคู่สายทุกหมู่บ้านประชากรส่วนใหญ่จะใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ติดตามตัวเป็นส่วนมากประมาณ 90% ของครัวเรือนทั้งหมด

ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

พื้นที่ในเขตตำบลหมอนนางไม่มีหน่วยบริการไปรษณีย์ทั้งภาคเอกชน และรัฐวิสาหกิจ ประชากร และหน่วยงานราชการจะใช้บริการไปรษณีย์พนัสนิคม และพื้นที่ใกล้เคียง

ระบบเศรษฐกิจ

การเกษตร

ตำบลหมอนนางมีพื้นที่ทางการเกษตรประมาณร้อยละ 10 ในการทำงานปลูกข้าว และมีการปลูกอ้อยซึ่งจะอาศัยน้ำตามฤดูกาล และน้ำตามแหล่งน้ำธรรมชาติ

การประมง

ตำบลหมอนนางมีพื้นที่ในการประมงประมาณร้อยละ 10 โดยเลี้ยงปลาน้ำจืด เช่น ปลานิล ปลาสวาย

การปศุสัตว์

ตำบลหมอนนางมีพื้นที่ในการปศุสัตว์ร้อยละ 50 คือทำฟาร์มเลี้ยงหมูทั้งหมด

อุตสาหกรรม

ตำบลหมอนนางมีพื้นที่เป็นโรงงานอุตสาหกรรมประมาณร้อยละ 30 ซึ่งจะมีโรงงานผลิตอาหารสัตว์ และโรงงานแปรรูปปศุสัตว์ โรงงานเหล็ก ฯลฯ

เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

ข้อมูลพื้นฐานของหมู่บ้านหรือชุมชน

ตำบลหมอนนางมีทั้งหมด 12 หมู่บ้าน ได้แก่

หมู่ที่ 1 บ้านสวนใหม่

หมู่ที่ 2 บ้านหนองไทร

หมู่ที่ 3 บ้านหนองพร้าว

หมู่ที่ 4 บ้านตลาดทุ่งเหียง

หมู่ที่ 5 บ้านเหนือ

หมู่ที่ 6 บ้านหนองยาง

หมู่ที่ 7 บ้านเนินโรงหีบ

หมู่ที่ 8 บ้านดงไม้ลาย

หมู่ที่ 9 บ้านหมอนนาง

หมู่ที่ 10 บ้านชุมแสง

หมู่ที่ 11 บ้านหนองผักนึ่งจัน

หมู่ที่ 12 บ้านหนองแหน

ข้อมูลด้านการเกษตร

ตำบลหมอนนางมีพื้นที่ทำการเกษตรค่อนข้างน้อยประมาณร้อยละ 10 ซึ่งเป็นการทำนาปลูกข้าว และมีการปลูกอ้อยซึ่งจะอาศัยน้ำตามฤดูกาล และน้ำตามแหล่งน้ำธรรมชาติ

ข้อมูลด้านแหล่งน้ำทางการเกษตร

พื้นที่ตำบลหมอนนางมีแหล่งน้ำธรรมชาติเพื่อใช้ในการเกษตรหลายแห่งแต่ในช่วงฤดูแล้งน้ำในลำคลองจะตื้นเขินทำการเกษตรไม่ได้ส่วนในฤดูฝนบางครั้งจะมีน้ำท่วมทำให้พื้นที่การเกษตรเสียหายซึ่งแหล่งน้ำธรรมชาติในพื้นที่มีดังนี้

คลองหนองสรวง      ประโยชน์ที่ใช้เพื่อการเกษตรหมู่ที่ 4, 5, 6, 12

คลองบึงยาง ประโยชน์ที่ใช้เพื่อการเกษตรหมู่ที่ 1, 4, 5, 6, 7, 9

คลองป่าแดง ประโยชน์ที่ใช้เพื่อการเกษตรหมู่ที่ 4, 8, 12

คลองสาธิตา ประโยชน์ที่ใช้เพื่อการเกษตรหมู่ที่ 5, 6

ห้วยอีแวก ประโยชน์ที่ใช้เพื่อการเกษตรหมู่ที่ 5, 6, 9

ห้วยตาแขวง ประโยชน์ที่ใช้เพื่อการเกษตรหมู่ที่ 1, 5, 6, 7, 9

คลองส่งน้ำแยกจากคลองป่าแดง ประโยชน์ที่ใช้เพื่อการเกษตรหมู่ที่ 3, 4, 6, 8, 10, 11

ข้อมูลด้านแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค)

พื้นที่ตำบลหมอนนางมีแหล่งน้ำในการใช้อุปโภคบริโภคหลายแห่ง ดังนี้

#### 1. น้ำประปา

พื้นที่ในเขตตำบลหมอนนางมีน้ำประปาใช้เองครบทั้ง 12 หมู่บ้าน การบริหารงานโดย

คณะกรรมการประปาหมู่บ้านจัดเก็บ และดูแลรักษาซ่อมแซมบำรุงเอง

#### 2. สระน้ำสาธารณประโยชน์

ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

การนับถือศาสนา

พื้นที่ตำบลหมอนนางประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธเป็นหลัก และมีศาสนา

อิสลามปะปนบ้างบางส่วนสถานที่ประกอบศาสนกิจดังนี้

วัด จำนวน 4 แห่ง

มัสยิด จำนวน 2 แห่ง

ประเพณีและงานประจำปี

เทศบาลตำบลหมอนนางมีการส่งเสริมงานประเพณี และงานประจำปีโดยมีการจัดงาน

ประเพณีลอยกระทง และเทศบาลตำบลหมอนนางยังส่งเสริมงานประเพณีประจำท้องถิ่น เช่น

ประเพณีวิ่งควาย และประเพณีทำบุญกลางบ้านของแต่ละหมู่บ้าน

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ตำบลหมอนนางมีภูมิปัญญาท้องถิ่นที่สืบทอดกันมา ได้แก่ ผลไม้ดินปั้น

สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

สินค้าทางการเกษตร สินค้าจากการปศุสัตว์ และผลไม้ดินปั้น

ทรัพยากรธรรมชาติ

น้ำ

ในพื้นที่ตำบลหมอนนางมีทรัพยากรน้ำทั้งที่สร้างขึ้นเอง และจากแหล่งน้ำตามธรรมชาติ

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น ได้แก่ ระบบประปาหมู่บ้าน และแหล่งน้ำตามธรรมชาติ ได้แก่ ห้วย คลอง ต่าง ๆ

ในพื้นที่ตำบลหมอนนาง

ป่าไม้

ตำบลหมอนนางไม่มีพื้นที่ป่าไม้เนื่องจากส่วนใหญ่จะมีการทำการเกษตร ปศุสัตว์ และเป็นพื้นที่ทำโรงงานอุตสาหกรรม

คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ตำบลหมอนนางเพียงพอ และเหมาะกับการทำการเกษตร และทำการเลี้ยงสัตว์

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทัศนีย์ สุวดิษฐ์ (2554) การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ศึกษากรณีเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพของพนักงานเทศบาลในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ อาชีพ เขตที่อยู่อาศัย และเพื่อศึกษาถึงข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุที่มีต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ จำนวน 376 คน

ผลการศึกษาพบว่าผู้สูงอายุมีระดับความคิดเห็นที่เป็นความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคมีระดับความคิดเห็นที่เป็นความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา โดยด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคเจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรมซื่อสัตย์สุจริต และไม่เรียกร้องผลประโยชน์ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีวัตถุประสงค์สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมีการติดตามเอาใจใส่หลังรับบริการอยู่เสมอ และด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลาขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการสะดวกรวดเร็ว และไม่ยุ่งยาก

กมลชนก เบญจภูมริน (2556) การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดาง อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม และเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดาง อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้สูงอายุที่ได้รับเงินเบี้ยยังชีพที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ตำบลกระดาง อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 242 คน

ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยผู้สูงอายุมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากกว่าด้านอื่น รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และพบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนในการให้บริการน้อยกว่าด้านอื่น ๆ

พจนา อินสว่าง (2555) การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขโดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 242 คน

ผลการศึกษาพบว่าผู้สูงอายุที่มารับเบี้ยยังชีพด้วยตนเองส่วนมากเป็นเพศหญิงมีอายุ 60-69 ปี มีระดับการศึกษาชั้นมัธยมหรือเทียบเท่าส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไปมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 4,000-10,000 บาท ระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับค่อนข้างสูง

ชุมพล กุ่มวงศ์ (2549) การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ผู้สูงอายุที่ได้รับสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี จำนวน 356 คน

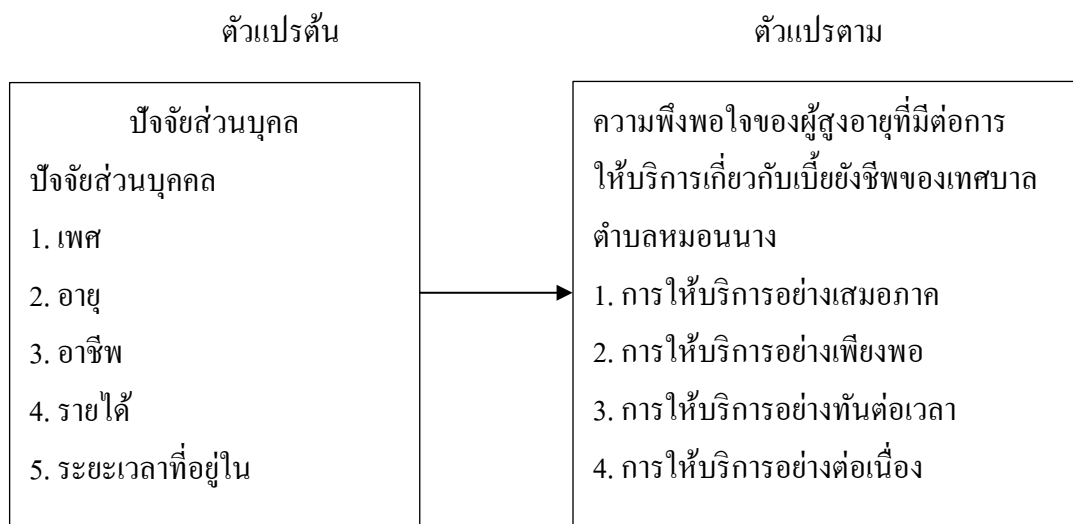
ผลการทดสอบสมมติฐานของการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษารายได้เฉลี่ยจำนวนสมาชิกในบ้านต่างกันความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่มีภาวะสุขภาพต่างกันความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี มีความแตกต่างกันอย่าง และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สิบทเอกจรินทร์ นิ่มงำ (2549) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและศึกษาวิจัยภาคสนามโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพ

ผู้สูงอายุจำนวน 409 คน โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) หาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายข้อมูลพื้นฐานลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ ดังนี้ด้านปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าประชาชนผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุ 60-69 ปี มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีสถานภาพสมรสมีบุตร สถานภาพการอยู่อาศัยจะอยู่กับสมาชิกในครอบครัว สถานภาพการครองครองที่อยู่อาศัยและที่ดินเป็นเจ้าของที่อยู่อาศัย และมีรายได้ ส่วนด้านระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการพบว่าในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้านสามารถสรุปเป็นรายด้านจากน้อยไปมากได้ ดังนี้ด้านให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยรวม 4.33 เท่ากัน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยรวม 4.51 ตามลำดับ

### กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 2-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินงานวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพในกรณีนี้ศึกษาเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพในเขตเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับการดำเนินการศึกษาตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติในการใช้วิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหมอนนางรวมจำนวนทั้งสิ้น 2,349 คน ซึ่งมีขั้นตอนในการสุ่มกลุ่มตัวอย่างดังต่อไปนี้

กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ยามาเน่ (Yamane, 1967)

$$\text{สูตรการคำนวณ} \quad n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

เมื่อ  $n$  = กลุ่มตัวอย่าง

$N$  = ประชากรทั้งหมด

$e$  = ความคลาดเคลื่อนอยู่ที่ระดับ .04

เมื่อนำมาแทนค่าในสูตรจะได้ ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

$$n = \frac{2349}{1+2349(0.05)^2}$$

$$1+2349(0.05)^2$$

$$n = 346$$



ดังนั้นจากการคำนวณด้วยสูตรดังกล่าวพบว่าจะต้องทำการสำรวจตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 346 ตัวอย่างเพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นของกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจแบบสอบถามผู้วิจัยจึงเพิ่มกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง

เมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นแล้วผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่ายโดยวิธีจับฉลาก

#### วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยได้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) โดยทำการเก็บข้อมูลจากผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพในเขตเทศบาลตำบลหมอนนาง จำนวน 346 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สูงอายุที่ศึกษา ได้แก่ อายุ เพศ อาชีพ รายได้ และระยะเวลาที่อยู่ในพื้นที่

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้สูงอายุเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนางลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่ามี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ซึ่งกำหนดคะแนนเป็น 5 4 3 2 และ 1 ตามลำดับ

#### การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาความเหมาะสมของเครื่องมือ

2. นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน คือ

ดร.สฤติ อิศริยานนท์

ดร.ชัยณรงค์ เกื่อนวน

ดร.โชติสา ขาวสนิท

เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) เพื่อคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) ดังนี้

$$\text{สูตร IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

R = ผลคูณของค่าน้ำหนักกับจำนวนความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

$n$  = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ผลการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของคำถามในภาพรวมได้ค่า (IOC) = 0.94

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงเสร็จแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องก่อนนำไปทดลองใช้

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ และอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อคำนวณหาค่าความเที่ยงตรง (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปประมวลผลการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยสถิติ ครอนบาค (Cronbach alpha coefficient) ซึ่งมีค่า = 0.913

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยได้นำเสนอแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วดำเนินการแจกแบบสอบถามด้วยตนเองให้กับผู้สูงอายุในพื้นที่เทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี จำนวน 400 คน

2. เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาผู้ศึกษาจะทำการตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถามกรณีแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ครบถ้วนต้องแจ้งผู้ตอบแบบสอบถามให้แก้ไขทันที

3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติในการใช้วิเคราะห์ข้อมูล

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งได้เลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive analysis) ได้แก่ อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูลเพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้

- |                                |             |
|--------------------------------|-------------|
| 1. การให้บริการอย่างเสมอภาค    | จำนวน 3 ข้อ |
| 2. การให้บริการอย่างเพียงพอ    | จำนวน 4 ข้อ |
| 3. การให้บริการอย่างทันต่อเวลา | จำนวน 3 ข้อ |

## 4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำนวน 4 ข้อ

เกณฑ์การให้คะแนนเป็นมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน 5	หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด
ระดับคะแนน 4	หมายถึง	มีความพึงพอใจด้วยระดับมาก
ระดับคะแนน 3	หมายถึง	มีความพึงพอใจด้วยระดับปานกลาง
ระดับคะแนน 2	หมายถึง	มีความพึงพอใจด้วยระดับน้อย
ระดับคะแนน 1	หมายถึง	มีความพึงพอใจด้วยระดับน้อยที่สุด

จากนั้นจะทำการหาเกณฑ์ที่ใช้ในการให้คะแนนระดับความพึงพอใจโดยมีคะแนนอันตรภาคชั้น (Class interval) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{พิสัย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ดังนั้น เกณฑ์การให้คะแนนระดับความพึงพอใจมีดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจด้วยระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20	หมายถึง	มีความพึงพอใจด้วยระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40	หมายถึง	มีความพึงพอใจด้วยระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60	หมายถึง	มีความพึงพอใจด้วยระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80	หมายถึง	มีความพึงพอใจด้วยระดับน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. สถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบสมมติฐานเพื่อใช้ทดสอบเปรียบเทียบหาความแตกต่าง

ของค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม ได้แก่ สถิติ t- Test และใช้สถิติ One-way analysis of variance สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป

### ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2461 รวมระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 1 เดือน

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี จำแนกได้ตาม เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี จำนวน 400 คน ได้ดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน และการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยเริ่มกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูล และลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ได้แบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4-1 จำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	196	49.00
หญิง	204	51.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4-1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากที่สุดจำนวน

204 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 รองลงมาเป็นเพศชายจำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00

ตารางที่ 4-2 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
60 ปี	51	12.80
61-65 ปี	187	46.80
66-70 ปี	127	31.80
71-75 ปี	14	3.50
76-80 ปี	19	4.80
81 ปีขึ้นไป	2	0.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4-2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 61-65 ปี มากที่สุด จำนวนอย่างละ 187 คน คิดเป็นร้อยละ 82 รองลงมาคืออายุ 66-70 ปี จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 46.80 มีอายุระหว่าง 60 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.80 มีอายุระหว่าง 76-80 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80 และ 81 ปีขึ้นไปจำนวนอย่างละ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-3 จำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
เกษตร/ ประมง	102	25.50
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	113	28.30
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	46	11.50
พนักงานบริษัท/ ห้างร้าน	3	0.80
รับจ้างทั่วไป	82	20.50
อื่น ๆ	54	13.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4-3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัวมากที่สุดจำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.30 รองลงมามีอาชีพเกษตร/ ประมงจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 มีอาชีพรับจ้างทั่วไปจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 มีอาชีพอื่น ๆ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 มีอาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 และมีอาชีพพนักงานบริษัท/ ห้างร้านจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-4 จำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000	39	9.80
10,001-15,000	280	70.00
15,001-20,000	45	11.30
20,001-25,000	26	6.50
25,001 ขึ้นไป	10	2.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4-4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001-15,000 มากที่สุดจำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 รองลงมามีรายได้ 15,001-20,000 จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.30 มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.80 มีรายได้ 20,001-24,000 ขึ้นไปจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 และมีรายได้ 25,001 บาทขึ้นไปจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-5 จำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่อาศัย

ระยะเวลาที่อาศัย	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 4 ปี	9	2.30
6-10 ปี	3	0.80
11-14 ปี	10	2.50
16-20 ปี	124	31.00
21 ปีขึ้นไป	254	63.40
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4-5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระยะเวลาอาศัยอยู่ 21 ปีขึ้นไปมากที่สุดจำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 63.40 รองลงมามีระยะเวลาอาศัยอยู่ 16-20 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 มีระยะเวลาอาศัยอยู่ 11-14 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.40 มีระยะเวลาอาศัยอยู่ไม่เกิน 4 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 และมีระยะเวลาอาศัยอยู่ 6-10 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 4-6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพ	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	SD	ระดับ	ลำดับ
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.30	0.81	มากที่สุด	2
2. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.28	0.74	มากที่สุด	3
3. ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา	4.18	0.78	มาก	4
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.40	0.66	มากที่สุด	1
รวม	4.32	0.74	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4-6 แสดงให้เห็นว่าระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.32$ ,  $SD = 0.74$ ) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 4.40$ ,  $SD = 0.66$ ) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ( $\bar{X} = 4.30$ ,  $SD = 0.81$ ) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.28$ ,  $SD = 0.74$ ) และด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา ( $\bar{X} = 4.18$ ,  $SD = 0.78$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ด้านการให้บริการ อย่างเสมอภาค	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	ระดับ	ลำดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
1. พนักงานมีความ เต็มใจในการ ให้บริการอย่างเต็มที่	0 (0.00)	16 (4.00)	13 (3.30)	46 (14.00)	314 (78.80)	4.68	0.73	มาก ที่สุด	1
2. พนักงาน ให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง	16 (4.00)	1 (0.30)	9 (2.30)	207 (51.80)	167 (41.80)	4.27	0.86	มาก ที่สุด	2
3. พนักงานมีความ เสมอให้บริการ	0 (0.00)	3 (0.80)	140 (35.00)	133 (33.30)	124 (31.00)	3.95	0.83	มาก	3
รวม						4.30	0.81	มาก ที่สุด	

จากตารางที่ 4-7 แสดงให้เห็นว่าระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.3$ ,  $SD = 0.81$ ) เมื่อพิจารณาตามรายชื่อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการอย่างเต็มที่ ( $\bar{X} = 4.68$ ,  $SD = 0.73$ ) รองลงมาคือ พนักงานให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ( $\bar{X} = 4.27$ ,  $SD = 0.86$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ พนักงานมีความเสมอให้บริการ ( $\bar{X} = 3.94$ ,  $SD = 0.83$ ) ตามลำดับ



ตารางที่ 4-8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{x}$	SD	ระดับ	ลำดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
4. พนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	52 (13.00)	90 (22.50)	258 (64.50)	4.52	0.72	มากที่สุด	1
5. สถานที่สำหรับนั่งรอเพียงพอต่อการให้บริการ	0 (0.30)	58 (14.50)	195 (48.80)	146 (36.50)	146 (36.50)	4.22	0.69	มากที่สุด	2
6. วัสดุ อุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ	0 (0.30)	4 (1.00)	82 (20.50)	151 (37.80)	162 (40.50)	4.18	0.80	มาก	4
7. พนักงานให้ข้อมูลอย่างถูกต้องและเข้าใจ	0 (0.00)	0 (0.00)	86 (21.50)	146 (36.50)	168 (42.00)	4.21	0.77	มากที่สุด	3
รวม						4.18	0.78	มาก	

จากตารางที่ 4-8 แสดงให้เห็นว่าระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.28$ ,  $SD = 0.74$ ) เมื่อพิจารณาตามรายชื่อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานเพียงพอต่อการ ( $\bar{X} = 4.42$ ,  $SD = 0.72$ ) รองลงมา คือ สถานที่สำหรับนั่งรอเพียงพอต่อการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.22$ ,  $SD = 0.69$ ) พนักงานให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง และเข้าใจ ( $\bar{X} = 4.21$ ,  $SD = 1.40$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ วัสดุ อุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.17$ ,  $SD = 0.77$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา

ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	ระดับ	ลำดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
8. ได้รับเบี้ยยังชีพในเวลาที่กำหนด	0 (0.00)	1 (0.30)	72 (18.00)	197 (49.30)	130 (32.50)	4.14	0.70	มาก	3
9. การแนะนำล่วงหน้าเพื่อความสะดวก รวดเร็ว	0 (0.00)	8 (2.00)	90 (22.50)	99 (24.80)	203 (50.80)	4.24	0.87	มากที่สุด	1
10. ขั้นตอนไม่ยุ่งยากในการรับเบี้ยยังชีพ	0 (0.00)	0 (0.00)	89 (22.30)	149 (37.30)	162 (40.50)	4.18	0.77	มาก	2
รวม						4.18	0.78	มาก	

จากตารางที่ 4-9 แสดงให้เห็นว่าระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรีด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลาอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.18$ ,  $SD = 0.78$ ) เมื่อพิจารณาตามรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การแนะนำล่วงหน้าเพื่อความสะดวก รวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.24$ ,  $SD = 0.87$ ) รองลงมา คือ ขั้นตอนไม่ยุ่งยากในการรับเบี้ยยังชีพ ( $\bar{X} = 4.18$ ,  $SD = 0.77$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ได้รับเบี้ยยังชีพในเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.14$ ,  $SD = 0.70$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรีด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	ระดับ	ลำดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
11. มีการติดตามผลหลังการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.0)	36 (9.00)	132 (33.00)	323 (58.00)	4.49	0.66	มาก	2
12. มีการบริการอย่างต่อเนื่องไม่ติดขัดระหว่างการให้บริการ	0 (0.00)	1 (0.30)	75 (18.80)	125 (31.30)	199 (49.80)	4.31	0.78	มากที่สุด	4
13. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพอยู่เสมอ	0 (0.00)	1 (0.30)	40 (10.00)	136 (34.00)	162 (55.80)	4.45	0.68	มาก	3
14. มีการเปิด-ปิดทำการตรงเวลา	0 (0.00)	2 (0.50)	10 (2.50)	80 (20.00)	308 (77.00)	4.74	0.53	มากที่สุด	1
รวม						4.40	0.66	มาก	

จากตารางที่ 4-10 แสดงให้เห็นว่าระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องในการประเมินผลอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.40$ ,  $SD = 0.66$ ) เมื่อพิจารณาตามรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการเปิด-ปิดทำการตรงเวลา ( $\bar{X} = 4.74$ ,  $SD = 0.43$ ) รองลงมาคือมีการติดตามผลหลังการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.49$ ,  $SD = 0.66$ ) มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 4.44$ ,  $SD = 0.68$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการบริการอย่างต่อเนื่องไม่ติดขัดระหว่างการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.31$ ,  $SD = 0.78$ ) ตามลำดับ

### ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผู้สูงอายุที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนางต่างกัน

ตารางที่ 4-11 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

เพศ	n	$\bar{X}$	SD	t	Sig.
ชาย	196	4.34	0.24	1.626	.105
หญิง	204	4.31	0.24		

จากตารางที่ 4-11 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี พบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกัน ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน ( $t = 1.626$ ,  $Sig. = .105$ ) จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

สมมติฐานที่ 2 ผู้สูงอายุที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนางต่างกัน

ตารางที่ 4-12 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	1.02	4.00	.204	3.71	.00*
ภายในกลุ่ม	21.68	394.00	.055		
รวม	22.70	399.00			

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุของประชาชนกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ พบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกัน ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .04 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD (Least significant difference test) ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4-13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ภาพรวมของการมีส่วนร่วมทั้ง 4 ด้านจำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{x}$	60	61-65	66-70	71-75	76-80	81ขึ้นไป
อายุ 60	4.26	-	.08*		.38*		
61-65	4.34		-		.20*		
66-70	4.30			-	.24*		
71-75	4.54				-	.21*	
76-80	4.33					-	
81ขึ้นไป	4.25						-

จากตารางที่ 4-13 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD (Least significant difference test) พบว่าอายุของผู้สูงอายุมีส่วนร่วมต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .04 ได้แก่

อายุ 60 ปี ต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี น้อยกว่าอายุ 61-65 ปี

อายุ 60 ปี ต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี น้อยกว่าอายุ 71-75 ปี

อายุ 61-65ปี ต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง

อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี น้อยกว่าอายุ 71-75 ปี

อายุ 66-70 ปี ต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง

อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี น้อยกว่าอายุ 71-75 ปี

อายุ 71-75 ปี ต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง

อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี น้อยกว่าอายุ 76-80 ปี ขึ้นไป

สมมติฐานที่ 3 ผู้สูงอายุที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนางต่างกัน

ตารางที่ 4-14 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	1.33	4.00	.27	4.89	.00*
ภายในกลุ่ม	21.37	394.00	.05		
รวม	22.72	399.00			

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอาชีพของผู้สูงอายุกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้สูงอายุที่มีอาชีพต่างกัน ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน ( $F = 4.89$ ,  $\text{Sig.} = .00^*$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .04 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD (Least significant difference test) ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4-15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ภาพรวมของการมีส่วนร่วมทั้ง 4 ด้านจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	เกษตร/ ประมง	ค้าขาย/ ธุรกิจ	ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	บริษัท/ ห้างร้าน	รับจ้าง	อื่น ๆ	
	$\bar{x}$	4.37	4.31	4.26	3.79	4.32	4.36
เกษตกร/ ประมง	4.37	-	.11*	.58*			
ค้าขาย/ ธุรกิจ	4.31		-	.53*			
ราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4.26			-	.48*	.09*	
บริษัท/ ห้างร้าน	3.79				-	0.53*	
รับจ้าง	4.32					-	
อื่น ๆ	4.36						-

จากตารางที่ 4-15 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD (Least significant difference test) พบว่าอาชีพของผู้สูงอายุมีความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .04 ได้แก่

อาชีพเกษตกร/ ประมง ต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี มากกว่าอาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ

อาชีพเกษตกร/ ประมง ต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี มากกว่าอาชีพบริษัท/ห้างร้าน

อาชีพค้าขาย /ธุรกิจต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี มากกว่าอาชีพบริษัท/ห้างร้าน

อาชีพราชการ/ รัฐวิสาหกิจ ต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี มากกว่าอาชีพบริษัท/ห้างร้าน

อาชีพราชการ/ รัฐวิสาหกิจ ต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี น้อยกว่าอาชีพอื่น ๆ

สมมติฐานที่ 4 ผู้สูงอายุที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเกี่ยวกับ  
เบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนางต่างกัน

ตารางที่ 4-16 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการ  
ให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัด  
ชลบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	1.74	4.00	.44	8.20	.00*
ภายในกลุ่ม	20.96	394.00	.05		
รวม	22.70	399.00			

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง  
รายได้ต่อเดือนของผู้สูงอายุกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพ  
ของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า  
ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยัง  
ชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน ( $F = 8.20$ ,  $Sig. = .00^*$ )  
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .04 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ และทดสอบความ  
แตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD (Least significant difference test) ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้



ตารางที่ 4-17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ภาพรวมของการมีส่วนร่วมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้		ต่ำกว่า	10001-	14001-	20001-	24001 ขึ้นไป
		10000	14000	20000	24000	
	$\bar{X}$	4.31	4.33	4.44	4.18	4.08
ต่ำกว่า10000	4.31	-		.13*	.12*	.23*
10001-14000	4.33		-	.11*	.15*	.25*
14001-20000	4.44			-	.26*	.36*
20001-24000	4.18				-	
24001 ขึ้นไป	4.08					-

จากตารางที่ 4-17 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD (Least significant difference test) พบว่ารายได้ต่อเดือนของผู้สูงอายุที่มีความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .04 ได้แก่

รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 ต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี น้อยกว่ารายได้ต่อเดือน 14,001-20,000

รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 ต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี มากกว่ารายได้ต่อเดือน 20,001-24,000

รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 ต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี น้อยกว่ารายได้ต่อเดือน 24,001 ขึ้นไป

รายได้ต่อเดือน 10,001-14,000 ต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี น้อยกว่ารายได้ต่อเดือน 14,001-20,000

รายได้ต่อเดือน 10,001-14,000 ต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี มากกว่ารายได้ต่อเดือน 20,001-24,000

รายได้ต่อเดือน 10,001-14,000 ต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี มากกว่ารายได้ต่อเดือน 24,001 ขึ้นไป

รายได้ต่อเดือน 14,001-20,000 ต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาล

ตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี มากกว่า รายได้ต่อเดือน 20,001-24,000  
 รายได้ต่อเดือน 14,001-20,000 ต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบียดขี่พของเทศบาล  
 ตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี มากกว่า รายได้ต่อเดือน 24,001 ขึ้นไป  
 สมมติฐานที่ 5 ผู้สูงอายุที่มีระยะเวลาที่อาศัยแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
 เกี่ยวกับเบียดขี่พของเทศบาลตำบลหมอนนางต่างกัน

ตารางที่ 4-18 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการ  
 ให้บริการเกี่ยวกับเบียดขี่พของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัด  
 ชลบุรี จำแนกตามระยะเวลาอาศัยอยู่ในพื้นที่

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	1.61	4.00	.40	7.44	.00*
ภายในกลุ่ม	21.09	394.00	.05		
รวม	22.70	399.00			

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง  
 ระยะเวลาอาศัยอยู่ในพื้นที่ของผู้สูงอายุกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับ  
 เบียดขี่พของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระยะเวลาอาศัย  
 อยู่ในพื้นที่พบว่าประชาชนที่มีระยะเวลาอาศัยอยู่ในพื้นที่ต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มี  
 ต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบียดขี่พของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี  
 แตกต่างกัน ( $F = 7.44$ ,  $Sig. = .00^*$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .04 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่  
 กำหนดไว้ และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD (Least significant difference test)  
 ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4-19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ภาพรวมของการมีส่วนร่วมทั้ง 4 ด้านจำแนกตามระยะเวลาอาศัยอยู่ในพื้นที่

ระยะเวลาอาศัยอยู่ในตำบล		ไม่เกิน 4 ปี	6-10 ปี	11-14 ปี	16-20 ปี	21 ปีขึ้นไป
	$\bar{x}$	4.08	3.86	4.39	4.38	4.31
ไม่เกิน 4 ปี	4.08	-		.31*	.30*	.23*
6-10 ปี	3.86		-	.54*	.52*	.45*
11-14 ปี	4.39			-		
16-20 ปี	4.38				-	.06*
21 ปีขึ้นไป	4.31					-

จากตารางที่ 4-19 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD (Least significant difference test) พบว่าระยะเวลาอาศัยอยู่ในพื้นที่ของผู้สูงอายุมีความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .04 ได้แก่

ระยะเวลาอาศัยอยู่ในพื้นที่ไม่เกิน 4 ปี ต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี น้อยกว่าระยะเวลาอาศัยอยู่ในพื้นที่ 11-14 ปี

ระยะเวลาอาศัยอยู่ในพื้นที่ไม่เกิน 4 ปี ต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี น้อยกว่าระยะเวลาอาศัยอยู่ในพื้นที่ 16-20 ปี

ระยะเวลาอาศัยอยู่ในพื้นที่ไม่เกิน 4 ปี ต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี น้อยกว่าระยะเวลาอาศัยอยู่ในพื้นที่ 21 ปีขึ้นไป

ระยะเวลาอาศัยอยู่ในพื้นที่ 6-10 ปี ต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี น้อยกว่าระยะเวลาอาศัยอยู่ในพื้นที่ 11-14 ปี

ระยะเวลาอาศัยอยู่ในพื้นที่ 6-10 ปี ต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี น้อยกว่าระยะเวลาอาศัยอยู่ในพื้นที่ 16-20 ปี

ระยะเวลาอาศัยอยู่ในพื้นที่ 6-10 ปี ต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี น้อยกว่าระยะเวลาอาศัยอยู่ในพื้นที่ 21 ปีขึ้นไป

ระยะเวลาอาศัยอยู่ในพื้นที่ 16-20 ปี ต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาล  
ตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี น้อยกว่าระยะเวลาอาศัยอยู่ในพื้นที่ 21 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4-20 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ผู้สูงอายุที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนางต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย
2. ผู้สูงอายุที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนางต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย
3. ผู้สูงอายุที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนางต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย
4. ผู้สูงอายุที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนางต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย
4. ผู้สูงอายุที่มีระยะเวลาที่อาศัยแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนางต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ

การวิจัย ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนางจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระยะเวลาที่อยู่ในพื้นที่ ซึ่งประกอบไปด้วยด้าน 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลกับอยู่สูงอายุที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหมอนนาง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสถิติเชิงอนุมาน t-Test, One-way ANOVA และวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD (Least significant difference test)

#### สรุปผลการวิจัย

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพในพื้นที่เทศบาลตำบลหมอนนางสรุปผลได้ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลพบว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 61-65 ปี ส่วนใหญ่มีรายได้ประมาณ 10,000 -15,000 บาท ประกอบอาชีพค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว และส่วนใหญ่มีเขตที่อยู่อาศัยในตำบลหมอนนาง มากกว่า 21 ปี

2. ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพในพื้นที่เทศบาลตำบลหมอนนางพบว่าผู้สูงอายุมีระดับความคิดเห็นที่เป็นความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าในด้านบริการอย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับมากที่สุด ผู้สูงอายุให้ความสำคัญในเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการให้บริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้าย คือ ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลาอยู่ในระดับมาก

3. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหมอนนางพบว่าผู้สูงอายุที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนางไม่ต่างกันส่วนผู้สูงอายุที่มี อายุ อาชีพ รายได้ และระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### อภิปรายผลการวิจัย

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยนำประเด็นสำคัญมาอภิปรายผล ดังนี้

จากการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณาเป็นด้านพบว่า

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศนีย์ สุวดิษฐ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพศึกษากรณีเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

2. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศนีย์ สุวดิษฐ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพศึกษากรณีเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่าอยู่ในระดับมาก

3. ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศนีย์ สุวดิษฐ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพศึกษากรณีเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่าอยู่ในระดับมาก

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศนีย์ สุวดิษฐ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพศึกษากรณีเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

### ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี โดยจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกันจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ส่วนประชาชนที่มีอายุ อาชีพ รายได้ และระยะเวลาอาศัยอยู่ในพื้นที่ต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ซึ่งสามารถสรุปอภิปรายผลได้ดังนี้

1. เพศ พบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกัน ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ทศนีย์ สุวดิษฐ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพศึกษากรณีเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชาจังหวัดชลบุรี

2. อายุ พบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกัน ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ทศนีย์ สุวดิษฐ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพศึกษากรณีเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชาจังหวัดชลบุรี

3. อาชีพ พบว่าประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ทศนีย์ สุวดิษฐ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพศึกษากรณีเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี

4. รายได้ต่อเดือน พบว่าประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ทศนีย์ สุวดิษฐ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพศึกษากรณีเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี

5. ระยะเวลาอาศัยอยู่ในพื้นที่ พบว่าประชาชนที่มีระยะเวลาอาศัยอยู่ในพื้นที่ต่างกัน ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ทศนีย์ สุวศิษฐ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพศึกษากรณี เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี พบว่าความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นเพื่อให้มีการพัฒนาที่ดีขึ้นผู้วิจัยขอเสนอ

#### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ผลการศึกษาพบว่าผู้สูงอายุมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในข้อพนักงานมีความเสมอภาคให้บริการ ดังนั้นขอเสนอให้มีนโยบายการพัฒนาศักยภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้เป็นมืออาชีพด้านการบริการ โดยให้มีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องให้เข้าใจถึงความสำคัญของหน้าที่ของตนที่พึงมีในฐานะผู้ให้บริการที่ดีในการที่จะตอบสนองผู้มาใช้บริการได้อย่างทั่วถึง และตรงตามเป้าหมาย

2. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ผลการศึกษาพบว่าผู้สูงอายุมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในข้อวัสดุอุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการเนื่องจากเทศบาลตำบลหมอนนางเป็นเทศบาลขนาดเล็ก และอยู่ในช่วงกำลังพัฒนาจึงควรเพิ่มเติมวัสดุ อุปกรณ์เพียงพอเพื่อผู้สูงอายุจะได้รับการบริการอย่างทั่วถึงสะดวกและสบายในการติดต่อราชการ

3. ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลาผลการศึกษาพบว่าผู้สูงอายุมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในข้อได้รับเบี้ยยังชีพในเวลาที่กำหนด ดังนั้นควรมีการกำหนดแผนการดำเนินงานให้รวดเร็วมากขึ้น

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ผลการศึกษาพบว่าผู้สูงอายุมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในข้อ มีการบริการอย่างต่อเนื่องไม่ติดขัดระหว่างการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลาในข้อการได้รับข้อมูลข่าวสารก่อนการรับเบี้ยยังชีพทุกครั้ง ดังนั้นควรมีการกำหนดแผนการดำเนินงานในส่วนงานประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น



### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค เทศบาลตำบลหมอนางควรมีการจัดอบรมสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องงานบริการประชาชน เพื่อปลูกจิตสำนึกข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีทัศนคติสร้างมนุษยสัมพันธ์อันดีต่อผู้มารับบริการตระหนักว่าตนคือผู้ให้บริการเป็นผู้รับใช้ของประชาชน โดยไม่เลือกปฏิบัติ และต้องบริการอย่างเท่าเทียมกันด้วยความรวดเร็ว และถูกต้องยึดหลักในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน การบริการที่ดีย่อมส่งผลให้ผู้ที่มารับบริการเกิดความพึงพอใจ และสิ่งนั้นก็คือวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายของการบริการสาธารณะ

2. ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา เทศบาลตำบลหมอนางควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้นโดยมุ่งเน้นเรื่องที่ประชาชนต้องรับรู้ในลักษณะของการประชาสัมพันธ์เอกสารเผยแพร่ป้ายประกาศการจัดตั้งศูนย์บริการสอบถามทางโทรศัพท์ในการให้ข้อมูลพื้นฐานในการติดต่อขอรับบริการ

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ เนื่องจากเทศบาลตำบลหมอนางมีพื้นที่มาก และสถานที่ตั้งของหน่วยงานไม่ได้อยู่จุดศูนย์กลางของพื้นที่ทำให้การเดินทางมารับบริการไม่สะดวกควรตั้งจุดบริการประชาชนให้มีมากยิ่งขึ้นเพื่อสามารถทำให้ประชาชนผู้มาติดต่อให้ได้รับบริการอย่างทั่วถึง และสะดวกรวดเร็ว

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการรับเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุในบางครั้งยังขาดการประชาสัมพันธ์ผู้สูงอายุบางคนไม่ได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารเมื่อถึงเวลาที่มีการได้รับเงินในแต่ละเดือนนั้นควรจัดเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่โดยเฉพาะประชาสัมพันธ์ข่าวสารเรื่องเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นประจำทุกเดือน และกำหนดเวลาให้ชัดเจนในการประชาสัมพันธ์

5. ควรมีการสร้างผู้รับฟังความคิดเห็น และควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำสอบถามปัญหาแก่ปัญหา และวัดความพึงพอใจหลังการให้บริการทุกครั้ง

### ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรศึกษาเพิ่มเติมถึงปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการต่อผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหมอนางเพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงระบบบริการของเทศบาลตำบลหมอนาง

2. ควรศึกษามาตรการในการปรับปรุงระบบการให้บริการต่อผู้สูงอายุที่มารับบริการของเทศบาลตำบลหมอนาง โดยการวิจัยเชิงคุณภาพ

3. ควรศึกษาทัศนคติ ข้อเสนอแนะ และพฤติกรรมของผู้มารับบริการเพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงและพัฒนางานด้านการให้บริการ

## บรรณานุกรม

- กมลชนก เบญจภูมริน. (2556). ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2560). เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ. เข้าถึงได้จาก <http://m-society.go.th/index.php>
- กิติมา ปรีดีดิถก. (2529). ทฤษฎีการบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ: ชนะการพิมพ์.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2558). 15 ปี การกระจายอำนาจของไทย. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จรินทร์ นุ่มข้า, ส.อ. (2549). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ. ม.ป.ท.
- ช.ชยินทร์ เพ็ชฌุไพศิษฏ์. (2542). แนวทางและมาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับสวัสดิการผู้สูงอายุในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.
- ชริณี เดชจินดา. (2535). ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์กำจัดกากอุตสาหกรรม แขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชุมพล คุ้มวงศ์. (2549). ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อสวัสดิการผู้สูงอายุ ของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยปทุมธานี.
- ฐิติวุฒิ บุญยวงศ์วิวัชร. (2551). แนวความคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น. เข้าถึงได้จาก [http://govt101.blogspot.com/2008/08/blog-post\\_2237.html](http://govt101.blogspot.com/2008/08/blog-post_2237.html)
- ณิชชา บุรณสิงห์. (2557). สวัสดิการผู้สูงอายุ. เข้าถึงได้จาก: [http://www.parliament.go.th/ewtcommittee/ewt/welfare/download/article/article\\_20120516063121.pdf](http://www.parliament.go.th/ewtcommittee/ewt/welfare/download/article/article_20120516063121.pdf).
- ดิเรก รัตน์สุข. (2538). ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงานในเชิงบวก. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ทัศนีย์ สุวดิษฐ์. (2554). ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ศึกษากรณีเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2540). *ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงใจหรือภาวะที่มีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์การพิมพ์.
- เทศบาลตำบลหมอนนาง. (2560). *สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน*. เข้าถึงได้จาก <http://monnanglocal.go.th/public/location/data/index/menu/24>
- เทศบาลตำบลหมอนนาง. (2560). *ข้อมูลและรายละเอียดชุมชน*. เข้าถึงได้จาก <http://monnanglocal.go.th/public/communityinfo/data/index/menu/177>
- นครินทร์ เมฆไตรรัตน์, วสันต์ เหลืองประภัสร์, สุวัสดิ โกชนน์พันธุ์, อลงกรณ์ อรรถแสง, มรุดี วันทนากร และจรงค์ จารุพันธุ์งาม. (2546). *ทิศทางการปกครองท้องถิ่นของไทยและต่างประเทศเปรียบเทียบ*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- นครินทร์ เมฆไตรรัตน์. (2547). *รัฐกับการปกครองท้องถิ่น*. นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า.
- นภารัตน์ เสือจงพรู. (2544). *ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางบวกความรู้สึกทางลบและความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน*. กรุงเทพฯ: เฮาส์ออฟเคอร์มิสท์.
- ประกายดาว ดำรงพันธ์. (2536). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านสินเชื่อกิจกรรมศึกษาศูนย์ธุรกิจสะพานขาว ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปรีชากร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). *ปัจจัยชี้บ่งถึงปัญหาที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ*. เข้าถึงได้จาก <http://www.research.doae.go.th/Textbook>.
- พจนา อินสว่าง. (2555). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบียร์ยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี*. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, วิทยาลัยทองสุข.
- พิทักษ์ ทรุษิม. (2538). *ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น*. กรุงเทพฯ: เพียร์สันเอดดูเคชั่น.
- โกคิน พลกุล. (2528). *ปัญหาชั้นสูงทางกฎหมายมหาชน 2*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มลฤดี ศรีสุข. (2545). *การบริหารงานสวัสดิการผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์.

- วิชัย เหลืองธรรมชาติ. (2531). *ความพึงพอใจและการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมใหม่ของประชากรในหมู่บ้านอพยพ โครงการเขื่อนรัชชประภา (เขื่อนหาลาน) จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2543). *คุณภาพในงานบริการ (Quality in service)* (พิมพ์ครั้งที่ 4) กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น.
- สง่า ภูธรรงค์. (2540). *ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เอ็นแอนดีกราฟฟิค.
- สุดารัตน์ สุดสมบูรณ์. (2557). *สวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในประเทศไทย. วารสารเทคโนโลยีภาคใต้*, 7(1), 73.
- สุเทพ พานิชพันธุ์. (2541). *สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- Bitner, M. (1992). Servicescapes: The impact of physical surroundings on customers and employees. *Journal of Marketing*, 56(2), 57-71.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A re-examination and extension. *Journal of Marketing*, 56(7), 55-68.
- Cordupleski, R., Rust, R., & Zahorik, R. (1993). Why improving quality doesn't improve quality. *California Management Review*, 35, 82-95.
- Freud, S. (1964). *Group psychology and the analysis of the ego sigmund freud*. New York: Bantam Books.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (1997). *Principles of marketing*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- Maslow, A. M. (1954). *Motivation and personality*. New York: Harper & Brothers.
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis*. New York: Harper & Row.