แนวทางการพัฒนาระบบการบริหารจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี

ร.ต.ณัฐพล ตั้งสุนทรธรรม

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2563
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Guidelines for the Development of Old-Age Living Allowance Management System: A Case Study of Chedihak Sub-district Administrative Organization, Ratchaburi Province

2nd Lt. Natthaphon Tangsoonthorntham

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration in Public Administration
Department of Public Administration
FACULTY OF POLITICAL SCIENCE
Chulalongkorn University
Academic Year 2020

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อสารนิพนธ์	แนวทางการพัฒนาระบบการบริหารจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี
โดย	ร.ต.ณัฐพล ตั้งสุนทรธรรม
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริพงศ์ ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้นับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปกรณ์ ศิริประกอบ)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริพงศ์ ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ธนพันธ์ ไล่ประกอบทรัพย์)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุมนทิพย์ จิตสว่าง)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ณัฐพล ตั้งสุนทรธรรม : แนวทางการพัฒนาระบบการบริหารจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี. (Guidelines for the Development of Old-Age Living Allowance Management System: A Case Study of Chedihak Sub-district Administrative Organization, Ratchaburi Province) อ.ที่ปรึกษาหลัก : ผศ. ดร.ศิริพงศ์ ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสถานการณ์ระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ SWOT, เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพเกี่ยวกับระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2563, และเพื่อสังเคราะห์แนวทางการพัฒนาระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานดังกล่าว และการสำรวจรวมถึงการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุภายในพื้นที่ดังกล่าวที่ได้รับเบี้ยยังชีพ ผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุมีระดับความพึงพอใจดังนี้ ด้านหลักการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ด้านการติดตามและประเมินผลอยู่ในระดับปานกลาง ด้านคุณสมบัติและการรับจดทะเบียนผู้สูงอายุ ด้านขั้นตอนการดำเนินงาน รวมถึงด้านบุคลากรอยู่ในระดับมาก และด้านการจ่ายเงินอยู่ในระดับมากที่สุด สำหรับการสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานพบว่ามีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่า ผู้สูงอายุที่มีจำนวนมาก การขาดแคลนบุคลากร และระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีจำกัด คือปัญหาสำคัญในระบบการบริหารเบี้ยยังชีพ ดังนั้นงานวิจัยชิ้นนี้จึงมีข้อเสนอแนะว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หักควรมีการเพิ่มอัตราบุคลากร การพัฒนาความรู้ของบุคลากร การเพิ่มอัตราเบี้ยยังชีพ การประเมินและติดตามผลอย่างต่อเนื่อง รวมถึงควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกับองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นแห่งอื่นในพื้นที่ใกล้เคียง เพื่อนำไปสู่แนวทางการพัฒนาระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรีต่อไป

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ ลายมือชื่อนิสิต .....

ปีการศึกษา 2563 ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก .....

6181057924 : MAJOR PUBLIC ADMINISTRATION

KEYWORD: Old-Age Living Allowance management, Sub-district Administrative Oraganization

Natthaphon Tangsoonthorntham : Guidelines for the Development of Old-Age Living Allowance Management System: A Case Study of Chedihak Sub-district Administrative Organization, Ratchaburi Province. Advisor: Asst. Prof. SIRIPONG PALAKAWONG-NA-AYUDHYA, Ph.D.

This research aims to study the situation of the old-age living allowance management system, using a technique, SWOT Analysis. The study examines the attitude of elderly people who received living allowance funds during the 2018–2020 fiscal year that went toward the management system of the old-age living allowance. In addition, this research analyzes guidelines that can lead to improvement of the old-age living allowance management system for the Chedihak Sub-district Administrative Organization in Ratchaburi Province. The research approach carried out in this study is a mixed method research, which includes data collection from interviewing executives and personnel of the organization, along with surveying and interviewing the elderly who received the living allowance in that area. The research results find that the elderly's satisfaction level in allowance principles, follow-up and evaluation is at a moderate level. Regarding qualifications of personnel, the elderly's registration, and the work procedures, as well as the personnel, the satisfaction is at a high level. The area that receives the highest level of satisfaction from the elderly is payment procedures. From the interviews of the executives and personnel, the research finds that both have similar opinions. Both agree that the high number of the elderly, the shortage of personnel, and limited work time duration are the main problems of the allowance management system. This research has therefore identified some recommendations. It is suggested that the Chedihak Sub-district Administrative Organization should increase the number of personnel, develop its knowledge of personnel, increase the rate of allowance, and improve ongoing follow-up and evaluation. In addition, the organization should carry out a comparison study of other Sub-district Administrative Organizations in order to lead to improvement in the Old-Age Living Allowance Management System of Chedihak Sub-district Administrative Organization of Ratchaburi Province.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

Field of Study:	Public Administration	Student's Signature .....
Academic Year:	2020	Advisor's Signature .....

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้โดยสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริพงศ์ ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา ที่มีความอดทนกับผู้วิจัย ให้ความกรุณาสละเวลาอันมีค่า ให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำ ตลอดจนแนะนำแนวคิด รวมถึงตรวจแก้ไขข้อบกพร่องที่พบในการจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ให้สำเร็จลุล่วง ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่งและขอขอบพระคุณท่านอาจารย์สำหรับความกรุณาที่ผู้วิจัยได้รับ

ขอขอบพระคุณท่านคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.ปกรณ์ ศิริประกอบ รองศาสตราจารย์ ดร.ธนพันธ์ ไล่ประกอบทรัพย์ และรองศาสตราจารย์ ดร.สุมนทิพย์ จิตสว่าง ที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่า ให้คำแนะนำ รวมทั้งข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ในการจัดทำสารนิพน์ฉบับนี้ให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณครอบครัว ได้แก่ กง อาม่า พ่อ แม่ และพี่สาว สำหรับการสนับสนุนทั้งกำลังทรัพย์และกำลังใจ ที่มีให้กับผู้วิจัยเสมอมา ตลอดระยะเวลาการศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จนประสบผลสำเร็จ

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.ปิรัญญา บุนนาค จากภาควิชาภาษาอังกฤษ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผู้เปรียบเสมือนแม่คนที่สองของผู้วิจัย ที่ให้ความรัก ความเมตตา ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ อบรมสั่งสอน ตั้งแต่ผู้วิจัยศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีจวบจนถึงปัจจุบัน

ขอขอบคุณเพื่อนสนิทของผู้วิจัย ได้แก่ น.ส.ทิฆัมพร สังข์ประไพ น.ส.ณัฐชา สังข์แป้น นายพิรัชย์ คันธะวงศ์ นายณัฐพล ผิวทอง นายมณฑล จิตรอารีย์รักษ์ และนายอนุชิต ศรีนวล ผู้คอยสนับสนุน อยู่เคียงข้างและเสริมสร้างกำลังใจ รวมถึงให้คำปรึกษา คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่ผู้วิจัยได้ประสบ อีกทั้งขอขอบคุณ น.ส.กาญจนา รื่นเนตร นายเมธา สุธาพันธ์ น.ส.อุไรพรรณ สถานานนท์ ผู้คอยช่วยเหลือและเสริมสร้างกำลังใจให้กับผู้วิจัย รวมถึงเพื่อน ๆ รปม.50 ส่งผลให้ผู้วิจัยสามารถศึกษาหลักสูตรมหาบัณฑิตนี้ได้สำเร็จลุล่วง

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณ นายอรรถพล แจ่มบุรี สำหรับการสนับสนุน กำลังใจ แรงผลักดัน และความห่วงใย ที่มีให้กับผู้วิจัยตลอดระยะเวลาการศึกษาค้นคว้าจนประสบผลสำเร็จ

ณัฐพล ตั้งสุนทรธรรม

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ค

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... ง

กิตติกรรมประกาศ ..... จ

สารบัญ ..... ฉ

บทที่ 1 บทนำ 1

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา 1

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย 5

1.3 ขอบเขตการวิจัย 5

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา 5

1.3.3 ขอบเขตด้านประชากร 6

1.4 นิยามคำศัพท์ 6

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 6

บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 8

2.1 สถานการณ์สังคมสูงอายุและนโยบายสาธารณะที่เกี่ยวข้อง 8

2.1.1 สถานการณ์สังคมสูงอายุในประเทศไทย 8

2.1.2 แนวคิดการจัดบริการสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ 9

2.1.3 พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ.2546 15

2.1.4 แนวคิดการจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ 16

2.2 ผู้สูงวัย/ผู้สูงอายุ: นิยาม บทบาทและลักษณะการดำเนินชีวิต 19

2.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ 19

2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุในประเทศไทย 20

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

2.2.3 แนวคิดการพิทักษ์สิทธิของผู้สูงอายุในประเทศไทย 21
2.2.3.1 สิทธิของผู้สูงอายุตามหลักการขององค์การสหประชาชาติ 21
2.2.3.2 ปฏิญญาผู้สูงอายุไทย 23
2.2.3.3 แผนยุทธศาสตร์ผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2545 - 2564) 25
2.3 เบี้ยยังชีพและระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ 27
2.3.1 เบี้ยยังชีพ 27
2.3.2 ระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ 31
2.3.3 บทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ 34
2.4 แนวคิดการวิเคราะห์ SWOT 36
2.4.1 แนวคิดการวิเคราะห์ SWOT 36
2.4.2 หลักการสำคัญของการวิเคราะห์ SWOT 37
2.4.3 ลักษณะการใช้ทฤษฎี SWOT 38
2.4.4 ประโยชน์ของการวิเคราะห์ตามทฤษฎี SWOT 38
2.4.5 ข้อดีและข้อเสียของการวิเคราะห์ SWOT 38
2.4.6 ขั้นตอนวิธีการวิเคราะห์ SWOT 40
2.5 ทัศนคติ: นิยาม และแนวทางการวัด 41
2.5.1 ลักษณะและองค์ประกอบของทัศนคติ 41
2.5.2 เทคนิคการวัดทัศนคติ 42
2.5.3 แบบประเมินทัศนคติ 42
2.5.4 การสร้างมาตรวัดทัศนคติ 44
2.5.5 ลิเคิทสเกล (Likert scale) 45
2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย 46
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย 47
3.1 รูปแบบการวิจัย 47

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

3.2 กลุ่มประชากรเป้าหมาย 47
3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 48
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล 48
3.5 แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล 49
3.6 จริยธรรมการวิจัย 50
บทที่ 4 ผลการวิจัยเชิงปริมาณ 51
4.1 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรเดี่ยว 51
4.1.1 ตัวแปรต้น 51
4.1.1.1 เพศ 51
4.1.1.2 อายุ 52
4.1.1.3 สถานภาพ 53
4.1.1.4 การศึกษา 55
4.1.1.5 อาชีพ 56
4.1.1.6 รายได้ 57
4.1.1.7 การอาศัย 58
4.1.2 ตัวแปรตาม 59
4.1.2.1 ความพึงพอใจเกี่ยวกับหลักการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ 60
4.1.2.2 ความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณสมบัติ และการรับจดทะเบียน ผู้สูงอายุ 60
4.1.2.3 ความพึงพอใจเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินงาน 61
4.1.2.4 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการจ่ายเงิน 61
4.1.2.5 ความพึงพอใจเกี่ยวกับบุคลากร 62
4.1.2.6 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการติดตามและประเมินผล 63
4.2 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรคู่ 63
4.2.1 ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับหลักการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ 63

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

4.2.1.1 งวดการจ่ายเงินขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความเหมาะสม 63
4.2.1.2 จำนวนเงินที่ได้รับในแต่ละเดือนมีความเหมาะสม 67
4.2.2 ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณสมบัติ และการรับจดทะเบียนผู้สูงอายุ 71
4.2.2.1 วิธีการคัดเลือกผู้สูงอายุให้ได้รับเบี้ยยังชีพของประชาคมหมู่บ้าน/ตำบล 71
4.2.2.2 ความเป็นธรรมและความเสมอภาคในการคัดเลือกผู้สูงอายุ 75
4.2.3 ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินงาน 78
4.2.3.1 การประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบ 78
4.2.3.2 การแจ้งกำหนดการ วัน เวลา เอกสารขั้นตอน สถานที่ ในการลงทะเบียนเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบ 82
4.2.4 ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการจ่ายเงิน 86
4.2.4.1 วิธีการจ่ายเงินของอบต. มีความเหมาะสม 86
4.2.4.3 การจ่ายเงินตรงต่อเวลาในทุก ๆ เดือน 93
4.2.5 ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับบุคลากร 97
4.2.5.1 กิริยามารยาท ความอ่อนน้อม ถ่อมตน 97
4.2.5.2 ความมีมนุษย์สัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส 101
4.2.5.3 ทำงานรวดเร็ว ไม่ชักช้า 104
4.2.5.4 อำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุ 108
4.2.6 ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการติดตามและประเมินผล 111
4.2.6.1 การออกเยี่ยมเยียน และให้คำปรึกษาด้านเบี้ยยังชีพ 111
4.2.6.2 การติดตามผล และแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนด้านเบี้ยยังชีพ 115
4.3 สถิติเชิงอนุมาน 119
4.3.1 ตัวแปรเพศ 119
4.3.2 อายุ 120
4.3.3 สถานภาพ 122

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

4.3.4 การศึกษา 123
4.3.5 อาชีพ 124
4.3.6 รายได้ 126
4.3.7 การอาศัย 127
4.4 การอภิปรายผล 129
4.4.1 ปัจจัยด้านหลักการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ 129
4.4.2 ปัจจัยด้านคุณสมบัติและการรับจดทะเบียนผู้สูงอายุ 129
4.4.3 ปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินงาน 130
4.4.4 ปัจจัยด้านการจ่ายเงิน 130
4.4.5 ปัจจัยด้านบุคลากร 131
4.4.6 ปัจจัยด้านการติดตามและประเมินผล 131
บทที่ 5 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ 132
5.1 การบริหารและการดำเนินงาน รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานเกี่ยวกับระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี 133
5.1.1 นโยบายแผนงาน/โครงการด้านสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ 137
5.1.2 โครงสร้างบุคลากรผู้รับผิดชอบงานด้านสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ 137
5.1.3 การดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ 139
5.1.4 การประสานงานระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลกับผู้สูงอายุ และประชาคมหมู่บ้าน 140
5.1.5 การรายงานผลการปฏิบัติงาน 141
5.1.6 การจัดสรรงบประมาณ 142
5.2 ความคิดเห็นและความเข้าใจในสิทธิ กฎหมาย ระเบียบ สวัสดิการในปัจจุบันของผู้สูงอายุในประเทศไทย รวมถึงสถานการณ์ในการจัดสรรสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี 143
5.2.1 หลักเกณฑ์ ระเบียบการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในปัจจุบัน 146

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

5.2.2 อัตราการจ่ายเบี้ยยังชีพ วิธีการจ่าย ระบบสารสนเทศเบี้ยยังชีพ ที่ใช้ในปัจจุบัน.....146
5.2.3 ปัญหา อุปสรรค การจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ 147
5.2.4 ข้อเสนอแนะ แนวทางปรับปรุงแก้ไข และการจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ.....148
5.3 การวิเคราะห์สถานการณ์ระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2563 ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ SWOT.....148
5.3.1 จุดแข็งเกี่ยวกับสถานการณ์ระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ 150
5.3.2 จุดอ่อนเกี่ยวกับสถานการณ์ระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ.....150
5.3.3 โอกาสเกี่ยวกับสถานการณ์ระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ 151
5.3.4 อุปสรรคเกี่ยวกับสถานการณ์ระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ.....151
บทที่ 6 สรุปผลการวิจัย.....152
6.1 การวิเคราะห์สถานการณ์ระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2563 ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ SWOT.....152
6.1.1 จุดแข็งเกี่ยวกับสถานการณ์ระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ 152
6.1.2 จุดอ่อนเกี่ยวกับสถานการณ์ระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ.....153
6.1.3 โอกาสเกี่ยวกับสถานการณ์ระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ 154
6.1.4 อุปสรรคเกี่ยวกับสถานการณ์ระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ.....154
6.2 ทัศนคติของผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพเกี่ยวกับระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี.....155
6.4 ข้อเสนอแนะ 159
6.4.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย.....159
6.4.2 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ 160
ภาคผนวก.....161
บรรณานุกรม.....168

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ประวัติผู้เขียน 172

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

จากข้อมูลทางสถิติของประชากรในประเทศไทยปี พ.ศ.2561 ระบุว่าประเทศไทยมีประชากรทั้งหมด 66 ล้านคน ซึ่งในจำนวนนี้มีผู้สูงอายุ 12 ล้านคน โดยคิดเป็นร้อยละ 18 ของประชากรทั้งหมด และประเทศไทยกำลังมีผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยในปี พ.ศ.2565 ประเทศไทยจะกลายเป็นสังคมสูงอายุอย่างสมบูรณ์ เมื่อสัดส่วนผู้สูงอายุที่มีอายุมากกว่า 60 ปี ถึงร้อยละ 20 ของประชากรทั้งหมด ทั้งนี้สาเหตุที่มีจำนวนผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว อันเนื่องมาจากการพัฒนาเศรษฐกิจและการพัฒนาประเทศ ประชากรมีอายุยืนยาวขึ้นจากความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและการแพทย์ นโยบายการวางแผนครอบครัวหรือการควบคุมการมีบุตรทำให้เกิดการลดภาวะเจริญพันธ์อย่างรวดเร็ว และการลดลงอย่างต่อเนื่องของระดับการตายของประชากร (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย, 2562)

ประเทศไทยได้เตรียมรับมือกับสังคมผู้สูงอายุที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอันใกล้ในหลายรูปแบบ เช่น การปรับปรุงฐานข้อมูลเกี่ยวกับผู้สูงอายุ การดูแลผู้สูงในระยะยาว รวมถึงการสร้างหลักประกันทางด้านสุขภาพและด้านรายได้ ซึ่งมีการกำหนดพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 เป็นกฎหมายที่ให้การคุ้มครอง ส่งเสริม และสนับสนุนผู้สูงอายุได้รับสิทธิในด้านต่าง ๆ รวมทั้งก่อให้เกิดสิทธิประโยชน์ต่อองค์กรด้านผู้สูงอายุและประชาชนทั่วไป เช่น เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เพื่อแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายของผู้สูงอายุในแต่ละเดือนและเป็นหลักประกันว่าผู้สูงอายุจะมีรายได้ในการดำรงชีพ โดยในทุก ๆ ปี จะมีการเปิดให้ผู้สูงอายุรายใหม่ที่เข้าหลักเกณฑ์ ยื่นคำร้องขอลงทะเบียนเพื่อรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ โดยการลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุไม่จำเป็นต้องไปลงทะเบียนใหม่ทุกปี ลงเพียงครั้งเดียวก็ได้รับสิทธิ์จนกว่าจะเสียชีวิต (สำนักวิชาการ สำนักเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2561)

เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุได้เริ่มเป็นรูปธรรมใน พ.ศ.2535 จากแนวคิดของกรมประชาสงเคราะห์ ระหว่าง พ.ศ.2535 - 2538 โดยเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุถือเป็นสวัสดิการสังคมประเภทหนึ่งที่รัฐบาลมีหน้าที่จัดสรรให้กับผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ซึ่งเป็นการจัดสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุ ผ่านองค์กรภาครัฐที่รับผิดชอบ คือ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทในการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุ ได้เริ่มต้นอย่างเป็นทางการ เมื่อรัฐบาลได้จัดตั้งกองทุนสวัสดิการผู้สูงอายุในชุมชน (เบี้ยยังชีพ) พ.ศ. 2536 เพื่อให้เงินช่วยเหลือผู้สูงอายุที่มีฐานะยากจน

เดือนละ 200 บาท นับเป็นจุดเริ่มต้นในการจัดสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และต่อมาในปี พ.ศ.2544 – 2545 จากนโยบายการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นของรัฐบาล ภารกิจเรื่องนี้จึงถูกถ่ายโอนไปยังกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นและกรุงเทพมหานคร ดังนั้น เบี้ยยังชีพสำหรับผู้สูงอายุนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้รับการถ่ายโอนภารกิจ และได้มีการปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีภารกิจตามอำนาจหน้าที่และมีอิสระในการปกครองตนเอง ในการจัดบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น โดยการดำเนินงานเกี่ยวกับผู้สูงอายุถือเป็นภารกิจหนึ่งในอำนาจหน้าที่ ที่จะต้องดำเนินการเพื่อส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ การเตรียม ความพร้อม ส่งเสริม และพัฒนาผู้สูงอายุ การวางระบบคุ้มครองทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุ การบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อการพัฒนางานด้านผู้สูงอายุและการพัฒนาผู้ปฏิบัติงานด้านผู้สูงอายุการเผยแพร่องค์ความรู้ด้านผู้สูงอายุแนวทางการดำเนินการเกี่ยวกับผู้สูงอายุควรดำเนินการอย่างเป็นระบบ (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2561)

องค์การบริหารส่วนตำบลได้รับมอบหมายให้เป็นผู้รับผิดชอบในการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุโดยถือปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 และด้วยปัญหาสำคัญที่ผู้สูงอายุมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ทำให้ระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลอาจดำเนินงานไม่ทั่วถึง ไม่ครอบคลุม รวมถึงเกิดปัญหาและอุปสรรคทั้งกับผู้ปฏิบัติงาน และผู้สูงอายุในการดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ มีพื้นที่รับผิดชอบ 19.85 ตารางกิโลเมตร มีจำนวนประชากร 19,903 คน มีหมู่บ้านในเขตรับผิดชอบจำนวน 13 หมู่บ้าน ถูกจัดตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ.2538 ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ในพื้นที่ตำบลเจดีย์หัก มีผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในปัจจุบัน รวมทั้งสิ้นจำนวน 2,536 คน

จากข้อมูลทางสถิติของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ซึ่งกรมกิจการผู้สูงอายุเป็นผู้รวบรวมจัดทำ พบว่าสถานการณ์ประชากรสูงวัยในพื้นที่ของจังหวัดราชบุรี และพื้นที่ขององค์การ

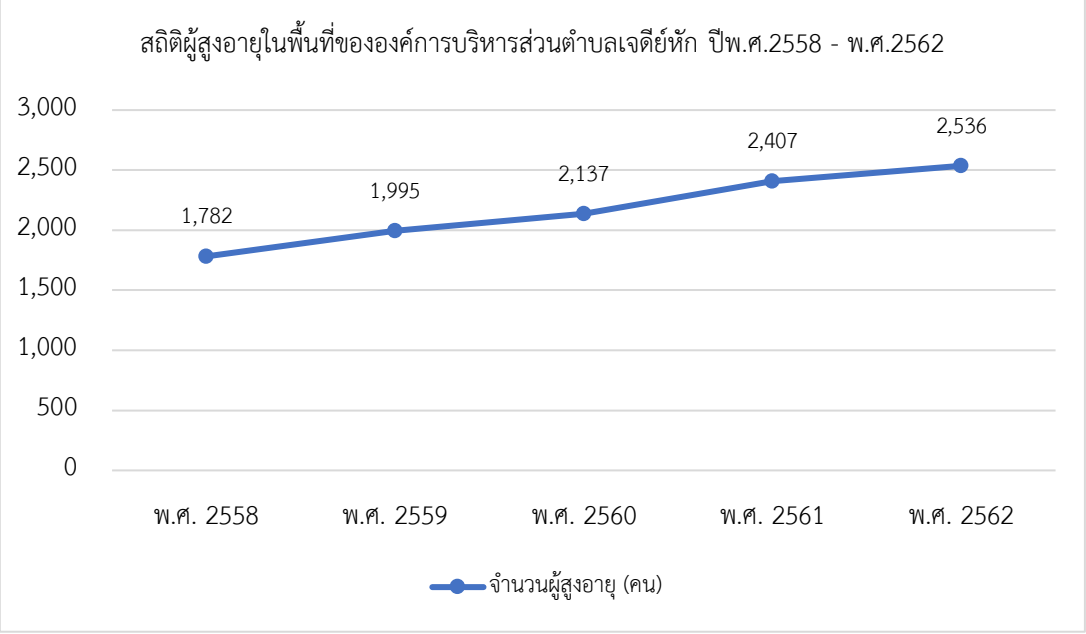
บริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2558 – 2562 มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นทุกปี โดยสามารถนำข้อมูลทางสถิติดังกล่าวมาสรุปเป็นตาราง (ตารางที่ 1.1) และ แผนภูมิ (แผนภูมิที่ 1.1) ดังนี้

ตารางที่ 1.1 สถิติข้อมูลสรุปจำนวนประชากร จำนวนประชากรผู้สูงอายุ และสัดส่วนผู้สูงอายุ ของจังหวัดราชบุรีตั้งแต่ปี พ.ศ.2558 - 2562

ข้อมูล ณ สิ้นปี					
ข้อมูล	พ.ศ.2558	พ.ศ.2559	พ.ศ.2560	พ.ศ.2561	พ.ศ.2562
จำนวนประชากรทั้งหมด	867,883	869,823	871,714	873,518	873,101
จำนวนประชากรผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป	135,644	142,585	148,011	153,776	160,323
สัดส่วนผู้สูงอายุต่อประชากรทั้งหมดในพื้นที่	15.62	16.39	16.97	17.60	18.36

ที่มา: กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2562

แผนภูมิที่ 1.1 สถิติผู้สูงอายุในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก ปีพ.ศ.2558 - พ.ศ.2562



ที่มา: องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก, 2562

จากสถิติข้อมูลสรุปจำนวนประชากรผู้สูงอายุ และสัดส่วนผู้สูงอายุ ของจังหวัดราชบุรี รวมถึงสถิติผู้สูงอายุในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก ตั้งแต่ปีพ.ศ.2558 – 2562 ข้างต้น พบว่าในระยะเวลา 5 ปี จำนวนผู้สูงอายุในพื้นที่จังหวัดราชบุรีมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ซึ่งนับว่าเป็นอีกปัญหา

หนึ่งในการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ แม้องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หักจะมีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ในการดำเนินงานสวัสดิการสังคมเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในระดับหนึ่ง แต่ในข้อเท็จจริงยังคงมีปัญหาในการดำเนินงานในการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ด้วยปัจจัยหลายประการ อาทิเช่น จำนวนบุคลากร สภาพพื้นที่ ความรู้ความเข้าใจของบุคลากร รวมถึงความตระหนักในการให้ความสำคัญเรื่องสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของผู้สูงอายุในชุมชนอีกด้วย (องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก, 2562)

หากกล่าวถึงปัญหาการดำเนินงานในการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้ระบบสารสนเทศการจัดการฐานข้อมูลเบี้ยยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งพัฒนาโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อลดปัญหาในด้านการดำเนินการบันทึกข้อมูลผู้สูงอายุที่มีสิทธิ์ได้รับสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ระบบดังกล่าวใช้ในการจัดการข้อมูลต่าง ๆ ของผู้รับสวัสดิการเบี้ยยังชีพเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารเบี้ยยังชีพ รวมถึงให้บริการประชาชนในการขอรับสวัสดิการเบี้ยยังชีพได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2551)

องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หักกำหนดให้ส่วนงานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ซึ่งอยู่ภายใต้ความผิดชอบของงานพัฒนาชุมชน (สวัสดิการสังคม) สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก โดยมีนักพัฒนาชุมชนเป็นผู้ปฏิบัติงานด้านวิชาการพัฒนาชุมชน รวมถึงการดูแลจัดการสวัสดิการ คือการรวบรวมและลงทะเบียนผู้สูงอายุ ตามที่ระบุไว้ในมาตรฐานกำหนดตำแหน่งของนักพัฒนาชุมชนที่ 3801 (องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก, 2562)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ในการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ นักพัฒนาชุมชนจะทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ที่มีคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์ผู้มีสิทธิ์ได้รับเบี้ยยังชีพผู้อายุ มายื่นคำร้องขอลงทะเบียนเป็นผู้ได้รับสิทธิ์ จากนั้นจะบันทึกข้อมูลลงในระบบสารสนเทศการจัดการฐานข้อมูลเบี้ยยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อส่งข้อมูลไปที่กรมบัญชีกลางในการจัดทำประกาศรายชื่อผู้สูงอายุที่มีสิทธิ์ได้รับเบี้ยยังชีพ โดยผู้สูงอายุที่ได้รับสิทธิ์ต้องรอการเบิกจ่ายเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพเข้าไปที่บัญชีธนาคารของผู้สูงอายุ หรือบัญชีธนาคารของผู้รับมอบอำนาจจากผู้สูงอายุที่ได้รับสิทธิ์ ทั้งนี้เนื่องจากจำนวนผู้สูงอายุที่เพิ่มจำนวนมากขึ้น รวมถึงปัจจัยที่สำคัญ ได้แก่ การมีผู้สูงอายุย้ายที่อยู่ หรือ การเสียชีวิต แต่ไม่ยื่นคำร้องให้กับนักพัฒนาชุมชนทราบ และจำนวนผู้ปฏิบัติงานกับทรัพยากรที่จำกัด ย่อมส่งผลกระทบให้การบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หักขาดประสิทธิภาพ และความทั่วถึง ในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุในพื้นที่ (องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก, 2562)

ในปัจจุบันพบว่า ยังไม่มีการวิเคราะห์ หรือศึกษาสถานการณ์เกี่ยวกับระบบการบริหารเบี้ยยังชีพในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หักอย่างเป็นกิจจะลักษณะ ตลอดจนมุมมองการสะท้อนกลับของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเป็นผู้ให้บริการ และผู้สูงอายุซึ่งเป็นผู้รับบริการ หากมีการศึกษาสถานการณ์เกี่ยวกับระบบการบริหารเบี้ยยังชีพในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก อาจนำไปสู่การกำหนดแนวทางการพัฒนาระบบการบริหารเบี้ยยังชีพต่อไป เพื่อให้ระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก และองค์การบริหารส่วนตำบลอื่นๆ มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมถึงเป็นที่พึงพอใจของผู้สูงอายุ ผู้วิจัยจึงเห็นถึงความสำคัญในการศึกษาการพัฒนาระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1) เพื่อวิเคราะห์สถานการณ์ระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2563 ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ SWOT

2) เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพเกี่ยวกับระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2563

3) เพื่อสังเคราะห์แนวทางการพัฒนาระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี

1.3 ขอบเขตการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

เป็นการศึกษาระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในด้านต่าง ๆ โดยสามารถแยกได้เป็น 3 ประเด็นหลักที่สำคัญ คือ

1) การบริหารเบี้ยยังชีพ เช่น หลักเกณฑ์ ขั้นตอนการคัดเลือกผู้สูงอายุที่มีสิทธิ์ได้รับเบี้ยยังชีพการลงทะเบียนผู้สูงอายุ จำนวนผู้สูงอายุทั้งหมดในพื้นที่ วิธีการเบิกจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ รวมถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก

2) ความคิดเห็น ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพ ปัญหาและอุปสรรคในการติดต่อขอรับเบี้ยยังชีพ และความต้องการของผู้สูงอายุ ข้อเสนอแนะ แนวทางการแก้ไข

3) ความคิดเห็น ความพึงพอใจ ความต้องการ ปัญหาและอุปสรรค ข้อเสนอแนะ แนวทางการแก้ไขของผู้ปฏิบัติงานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก

1.3.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่จะทำการศึกษา ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ประกอบด้วย 13 หมู่บ้าน ตั้งแต่ หมู่ที่ 2 ถึง หมู่ที่ 14

1.3.3 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ต้องการสอบถามข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1) ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จำนวน 5 คน

2) ผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพในตำบลเจดีย์หัก จำนวน 13 หมู่บ้าน จำนวน 2,536 คน ทำการสุ่มสำรวจผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพในฐานะผู้รับบริการ (100 คน) โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง

1.4 นิยามคำศัพท์

1.4.1 ระบบบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ หมายถึง การพิจารณาคัดเลือกผู้สูงอายุที่มีสิทธิ์ได้รับเบี้ยยังชีพ การจัดสรรเบี้ยยังชีพ และวิธีการแจกจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ

1.4.2 เบี้ยยังชีพ หมายถึง เงินงบประมาณที่ได้รับการถ่ายโอนหรือจัดสรรมาให้แก่ผู้สูงอายุ

1.4.3 ผู้สูงอายุ หมายถึง บุคคลซึ่งมีอายุเกินหกสิบปีขึ้นไปและมีสัญชาติไทยในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก ที่ได้รับเบี้ยยังชีพในช่วงปีงบประมาณ 2561-2563

1.4.5 องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ประกอบด้วย พื้นที่ในความรับผิดชอบ 13 หมู่บ้าน ตั้งแต่ หมู่ที่ 2 ถึง หมู่ที่ 14

CHULALONGKORN UNIVERSITY

1.4.6 การวิเคราะห์แบบ SWOT (SWOT Analysis) หมายถึง การศึกษาทั้งปัจจัยภายใน ได้แก่ จุดแข็ง (Strength) จุดอ่อน (Weakness) และปัจจัยภายนอก ได้แก่ โอกาส (Opportunity) ภัยคุกคาม (Threat)

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1) ได้ทราบสถานการณ์ระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2563

2) ได้ทราบทัศนคติของผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพเกี่ยวกับระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของ องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2563

3) ได้แนวทางการพัฒนาระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

บทที่ 2
วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 สถานการณ์สังคมสูงอายุและนโยบายสาธารณะที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 สถานการณ์สังคมสูงอายุในประเทศไทย

การสูงวัยของประชากร (Population ageing) เป็นปรากฏการณ์ทางประชากรที่เกิดขึ้นในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกในช่วงทศวรรษที่ผ่านมานี้ เมื่อประชากรในแต่ละพื้นที่ ตั้งแต่ชุมชน เขตปกครองระดับต่าง ๆ ประเทศ ภูมิภาค ฯลฯ มีอายุสูงขึ้น โดยสังเกตได้จากสัดส่วนของประชากรสูงอายุ หรืออายุมัธยฐานของประชากรที่เพิ่มสูงขึ้นในประชากรปิด หรือประชากรที่เปลี่ยนไปโดยไม่นับรวมการย้ายถิ่นการสูงวัยของประชากร (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2560)

มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย (2562) ได้ให้คำจำกัดความของ สังคมสูงอายุ (Ageing society) ว่าหมายถึง สังคมที่ประชากรกำลังมีอายุสูงขึ้น สังเกตได้จาก อัตราส่วนร้อยของประชากรสูงอายุเพิ่มสูงขึ้นเรื่อย ๆ โดย สังคมสูงอายุ มีความหมายอีกอย่างหนึ่งว่า เป็นสังคมที่สูงอายุแล้ว (Aged society) โดยเป็นสังคมที่มีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป มากกว่าร้อยละ 10 ของประชากรทั้งหมด (หรือประชากรอายุ 65 ปีขึ้นไป มากกว่าร้อยละ 7) ซึ่งสังคมสูงอายุอย่างสมบูรณ์ (Complete-aged society) หมายถึง สังคมที่มีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปมากกว่าร้อยละ 20 ของประชากรทั้งหมด (หรือประชากรอายุ 65 ปีขึ้นไป มากกว่าร้อยละ 14) และ สังคมสูงอายุระดับสุดยอด (Super-aged society) หมายถึง สังคมที่มีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป มากกว่าร้อยละ 28 ของประชากรทั้งหมด (หรือประชากรอายุ 65 ปีขึ้นไป มากกว่าร้อยละ 20)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ในขณะเดียวกัน มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย (2562) ก็ให้คำจำกัดความของประชากรไทยไว้ว่ามีแนวโน้มกำลังสูงวัยขึ้นด้วยอัตราที่เร็วมาก โดยประเทศไทยกำลังจะกลายเป็นสังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์ในเวลาอีกไม่เกิน 10 ปีข้างหน้า รัฐบาลจึงต้องรีบเร่งวางนโยบายและหามาตรการต่าง ๆ เพื่อรองรับสังคมสูงอายุ ขณะนี้ประชากรไทยกลังสูงวัยขึ้นอย่างเร็วมาก ประเทศไทยได้กลายเป็น สังคมสูงวัยมาตั้งแต่ปีพ.ศ. 2548 คือมีสัดส่วนประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปสูงถึงร้อยละ 10 ประชากร สูงอายุกำลังเพิ่มขึ้นด้วยอัตราที่เร็วมาก คือ สูงกว่าร้อยละ 4 ต่อปี ในขณะที่ประชากรรวมเพิ่มขึ้นด้วยอัตราเพียงร้อยละ 0.5 เท่านั้น ตามการประมาณประชากรของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ประเทศไทยจะกลายเป็นสังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์ คือมีสัดส่วนประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปสูงถึง

ร้อยละ 20 ในปีพ.ศ. 2564 และจะเป็นสังคมสูงวัยระดับสุดยอดเมื่อมีสัดส่วนประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปสูงถึงร้อยละ 28 ในปีพ.ศ. 2574 ปัจจุบันผู้สูงอายุในประเทศไทยมีจำนวนร้อยละ 18 ของประชากรทั้งประเทศ คือ 12 ล้านคน จากประชากรทั้งประเทศ 66 ล้านคน

สถานการณ์สังคมสูงอายุในประเทศไทยที่กำลังเพิ่มขึ้นด้วยอัตราที่เร็วมากครั้งนี้ มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย (2562) ได้จำแนกสาเหตุออกเป็น 2 ประการ ได้แก่ ประการแรก จำนวนเด็กเกิดในประเทศไทยลดลงอย่างรวดเร็ว วิถีชีวิตของคนไทยเปลี่ยนไป ผู้หญิงไทยรุ่นใหม่แต่งงานและมีลูกน้อยลง คู่แต่งงานมีความต้องการมีลูกน้อยลงและที่สำคัญคือผู้หญิงไทยในวัยมีบุตรลดจำนวนลงอันเป็นผลมาจากการเกิดที่ลดลงอย่างมากในระยะเวลา 30-40 ปี ที่ผ่านมานี้ จำนวนเด็กที่เกิดน้อยลงอย่างมาก จะยิ่งทำให้จำนวนสตรีในวัยมีบุตรลดลงในอนาคต และประการที่สอง คือ คนไทยมีอายุยืนยาวขึ้นมาก เมื่อ 40-50 ปีก่อน อายุคาดเฉลี่ยเมื่อแรกเกิดของคนไทยยืนยาวไม่ถึง 60 ปี ปัจจุบันอายุคาดเฉลี่ยของคนไทยสูงขึ้นถึง 77 ปี และจะยืนยาวขึ้นถึง 80 ปีในอีก 20 ปีข้างหน้า ทั้งนี้อันเนื่องมาจากความเจริญก้าวหน้าทางการแพทย์ ระบบประกันสุขภาพ และนโยบายสาธารณะต่าง ๆ ของรัฐ ที่เอื้อต่อผู้สูงอายุ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ล้วนส่งผลให้อัตราการตายของผู้สูงอายุลดลง

2.1.2 แนวคิดการจัดบริการสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ

บริการสวัสดิการสังคม (พระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม, 2546) หมายถึง การจัดบริการทางสังคม ซึ่งเกี่ยวข้องกับการป้องกัน แก้ไขปัญหา และพัฒนา ส่งเสริมความมั่นคงทางสังคม เพื่อตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานในการดำรงชีวิตของประชาชน ให้มีคุณภาพชีวิตที่มีคุณภาพและพึ่งตนเองได้ทั่วถึง เหมาะสม เป็นธรรม และมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐาน ทั้งในการศึกษา สุขภาพอนามัย ที่อยู่อาศัย การทำงาน การมีรายได้ การนันทนาการ กระบวนการยุติธรรม และบริการทางสังคมทั่วไป โดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิที่ประชาชนจะต้องได้รับเป็นหลักสำคัญ และมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการสังคมทุกระดับขั้น

การจัดบริการสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ หมายถึง บริการทางสังคม (Social Services) เฉพาะของรัฐบาลที่จัดให้เพื่อผู้สูงอายุ โดยบริการสังคมถือเป็นองค์ประกอบ 1 ใน 3 การบริการของประเภทสวัสดิการสังคม ได้แก่ 1) บริการประกันสังคม (Social Insurance) สำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งกำหนดเป็นนโยบายสำคัญและมีผลบังคับใช้ในปีพ.ศ. 2554 2) บริการประชาสงเคราะห์ (Public Assistance) มุ่งเน้นให้กับผู้สูงอายุที่ขาดผู้อุปการะเลี้ยงดู จนเป็น

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

หลักบริการสวัสดิการสังคมที่สำคัญ เช่น บัตรผู้สูงอายุ เบี้ยยังชีพ สถานสงเคราะห์คนชรา เป็นต้น และ 3) บริการสังคมเป็นบริการโดยรัฐบาล หรือภาคเอกชนที่มีความพร้อมในการจัดบริการบริการสังคมที่จำเป็น สำหรับผู้สูงอายุในประเทศไทย จะเน้นจัดบริการให้กับกลุ่มผู้สูงอายุที่ยากจน ไร้ผู้ดูแล ไร้ถิ่นที่อยู่อาศัย ในที่นี้บริการสังคมที่สำคัญได้แก่ บริการด้านสุขภาพอนามัย เช่น บัตรผู้สูงอายุ บริการด้านที่อยู่อาศัย เช่น บริการสถานสงเคราะห์ และบริการด้านสังคมที่จำเป็น เช่น เบี้ยยังชีพ ปัจจัยสี่ เป็นต้น (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2558)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2553) ระบุว่า รูปแบบสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในประเทศไทย ประกอบด้วย สวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุทั้ง 4 รูปแบบ ดังนี้

1) การประกันสังคม (Social Insurance) เป็นการสร้างหลักประกันความมั่นคงในการดำรงชีวิตและคุ้มครองลูกจ้าง ปัญหาการขาดรายได้เมื่อเกษียณอายุการทำงาน สภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปทำให้ผู้สูงอายุได้รับการเกื้อหนุนจากครอบครัวน้อยลง ปัญหาสุขภาพที่เรื้อรังส่งผลให้ตัวเลขค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลสูง โดยระบบประกันสังคมในประเทศไทย ประกอบด้วย กองทุนต่าง ๆ ดังนี้

- กองทุนประกันสังคม กรณีชราภาพ เป็นการส่งเสริมการออมสำหรับกลุ่มแรงงานที่เป็นลูกจ้างในภาคเอกชนของกระทรวงแรงงาน
- กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ (กบข.) เป็นการออมภาคบังคับสำหรับกลุ่มข้าราชการ
- กองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับลูกจ้างประจำของส่วนราชการซึ่งจดทะเบียน (กสจ.) ผลประโยชน์ที่ได้รับ คือ เงินบำเหน็จลูกจ้างและเงินที่สมาชิกส่งสบทบเข้ากองทุน
- กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เป็นจุดเริ่มต้นของการส่งเสริมการออมแบบสมัครใจ
- กองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ เป็นการออมแบบสมัครใจ สำหรับกลุ่มประชาชนทั่วไปที่มีกำลังการออมมาก
- กองทุนสงเคราะห์ครูใหญ่และครูโรงเรียนเอกชน ซึ่งกระทรวงศึกษาธิการได้จัดตั้งขึ้น เป็นการออมภาคบังคับ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

- กองทุนทวีสุข เป็นกองทุนที่จัดตั้งขึ้นโดยธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เพื่อส่งเสริมให้เกษตรกรออมเงินไว้ใช้เป็นสวัสดิการแก่ตนเองและครอบครัว
- กองทุนสวัสดิการชุมชน เป็นการส่งเสริมการออมในระดับชุมชน เพื่อสร้างหลักประกันความมั่นคงของคนในชุมชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น โดยสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์กรมหาชน)
- กองทุนการออมชราภาพ (กอช.) กระทรวงการคลังเป็นผู้จัดตั้งกองทุน เป็นกองทุนการออมเพื่อการชราภาพขั้นพื้นฐานแบบสมัครใจ

2) การช่วยเหลือสาธารณะ (Public Assistance) เป็นการสงเคราะห์แบบให้เปล่าสำหรับผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือ เนื่องจากช่วยเหลือตนเองไม่ได้ ด้อยโอกาสทางสังคม และไร้ที่พึ่ง รูปแบบของสวัสดิการที่มีอยู่ ได้แก่

- เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เป็นการจ่ายเงินแบบให้เปล่า ตามมติของคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 18 ตุลาคม พ.ศ.2554 ให้กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น (สถ.) จ่ายเบี้ยยังชีพแบบขั้นบันไดให้กับผู้สูงอายุ โดยผู้ที่มีอายุ 60-69 ปี ได้รับเบี้ยยังชีพคนละ 600 บาท ต่อเดือน ผู้ที่มีอายุ 70-79 ปี ได้รับเบี้ยยังชีพคนละ 700 บาทต่อเดือน ผู้ที่มีอายุ 80-89 ปี ได้รับเบี้ยยังชีพคนละ 800 บาทต่อเดือน และผู้ที่มีอายุ 90 ปีขึ้นไป ได้รับเบี้ยยังชีพคนละ 1,000 บาทต่อเดือน โดยให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ.2554 เป็นต้นไป
- กองทุนดูแลผู้สูงอายุที่ขาดที่พึ่งโดยสำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ ให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุกรณีเดือดร้อนจากการทารุณกรรม ถูกแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบด้วยกฎหมายและถูกทอดทิ้ง การสนับสนุนการจัดการงานศพผู้สูงอายุที่มีฐานะยากจน และการช่วยเหลือผู้สูงอายุที่ประสบปัญหาความเดือดร้อน ประกอบด้วย ที่พักอาศัย อาหารและเครื่องนุ่งห่ม
- การได้รับคำปรึกษาในทางคดี การช่วยเหลือจากการทารุณกรรมและถูกทอดทิ้ง โดยกระทรวงยุติธรรมให้คำแนะนำปรึกษา ที่เกี่ยวข้องในทางคดีสำหรับผู้สูงอายุ
- การยกเว้นค่าเข้าชมสถานที่ของรัฐโดยกระทรวงคมนาคม และกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติ ฯ ให้ผู้สูงอายุเข้าชมฟรี

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

- การช่วยเหลือค่าโดยสารยานพาหนะตามความเหมาะสม โดยกระทรวงคมนาคม ให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุ โดยรถไฟ/ รถไฟฟ้า /รถ บขส./ขสมก. ลดหย่อนค่าโดยสารครึ่งราคาและการบินไทยลดหย่อนค่าโดยสารภายในประเทศ ร้อยละ 15

3) การบริการสังคม (Social Service) เป็นระบบบริการที่ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชนประกอบด้วยบริการด้านต่าง ๆ 5 ด้าน ดังนี้

3.1) ด้านสุขภาพอนามัย ประกอบด้วย

- หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ถือเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนทุกคน ให้บริการครอบคลุมด้านการตรวจสุขภาพ การรักษาพยาบาล และการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค ดำเนินงานโดยสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.)
- การบริการทางการแพทย์และการสาธารณสุขจาก พรบ. ผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 และแผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545-2564) มีการจัดช่องทางเฉพาะสำหรับผู้สูงอายุแยกจากผู้รับบริการทั่วไปในแผนกผู้ป่วยนอก
- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล เป็นโครงการดูแลสุขภาพที่เกิดจากการมีส่วนร่วมของชุมชนและท้องถิ่นบนพื้นฐานแนวคิดหุ้นส่วนการดูแล ประกอบด้วย ประชาชนในพื้นที่ สถานบริการสุขภาพ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- การดูแลที่บ้าน (Home Care) เป็นบริการสำหรับผู้สูงอายุอีกรูปแบบหนึ่งซึ่งเหมาะกับผู้ป่วยผู้สูงอายุที่อาการไม่รุนแรงและไม่สะดวกในการเดินทางมารักษาที่โรงพยาบาล เป็นการลดค่าเดินทางของผู้ใช้บริการ
- โครงการอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ (อผส.) เป็นโครงการที่มุ่งแก้ไขปัญหาผู้สูงอายุขาดผู้ดูแล ช่วยเหลือตนเองไม่ได้ ถูกทอดทิ้ง ถูกละเลยเพิกเฉย และผู้สูงอายุที่ได้รับการดูแลไม่ถูกต้อง โดยอาศัยการสร้างอาสาสมัคร จากอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) หรือประชาชนในชุมชนที่

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

สมัครใจทำหน้าที่เป็นผู้ให้การดูแลช่วยเหลือฟื้นฟูผู้สูงอายุในชุมชน

3.2) ด้านการศึกษา สำหรับการบริการสังคมด้านการศึกษาเพื่อผู้สูงอายุ ประกอบด้วย

- การศึกษา นอกโรงเรียน กระทรวงศึกษาธิการโดยศูนย์ส่งเสริมการศึกษานอกโรงเรียนกลุ่มเป้าหมายพิเศษ (ศกพ.) ได้พัฒนาแนวทางการจัดการศึกษานอกโรงเรียนสำหรับผู้สูงอายุตามความต้องการและความสนใจของผู้สูงอายุ เช่น การส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับผู้สูงอายุ การเสริมสร้างคุณค่าและการพัฒนาที่ยั่งยืนสำหรับผู้สูงอายุ การเสริมสร้างความร่วมมือเพื่อความ เข้มแข็งขององค์กรผู้สูงอายุ เป็นต้น
- การศึกษาเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ เช่น ชมรมการศึกษาเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (Old People Playing Young Club: OPPY) เป็นชมรมที่มุ่งเผยแพร่ความรู้และทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตให้แก่ผู้สูงอายุ

3.3) ด้านที่อยู่อาศัย สำหรับการบริการสังคมด้านการที่อยู่อาศัยเพื่อผู้สูงอายุ ประกอบด้วยการสงเคราะห์ที่อยู่อาศัยและการดูแล เป็นบริการในสถานสงเคราะห์สำหรับผู้สูงอายุที่ครอบคลุมความจำเป็นด้านปัจจัย 4 รวมทั้งบริการด้านการรักษา พยาบาล กายภาพบำบัด ศาสนกิจ งานอดิเรก นันทนาการ กิจกรรมส่งเสริมประเพณีและวัฒนธรรม โดยในปัจจุบันมีสถานสงเคราะห์ของรัฐเพื่อผู้สูงอายุถึง 21 แห่ง

3.4) ด้านการมีงานทำและการมีรายได้ประกอบด้วย กองทุนสวัสดิการผู้สูงอายุ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) จัดทำโครงการที่ยึดหลักการให้ผู้สูงอายุเป็นแกนนำในการกำหนดและตัดสินใจร่วมกันในการบริหารจัดการสวัสดิการผู้สูงอายุกันเอง

3.5) ด้านบริการสังคมและนันทนาการ โดยการบริการสังคมและนันทนาการเพื่อผู้สูงอายุ ประกอบด้วย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

- ชมรมผู้สูงอายุ รูปแบบบริการทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุที่มีการพัฒนามากขึ้น ชมรมผู้สูงอายุเป็นการรวมกลุ่มกันทางสังคมของผู้สูงอายุที่มีความสนใจและมีอุดมการณ์ร่วมกันในการที่จะพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ โดยเฉพาะการสร้างคุณภาพทั้งทางกาย จิต และสังคม เพื่อให้ชีวิตมีคุณค่าและมีคุณประโยชน์ทั้งแก่ตนเอง ครอบครัวและสังคม โดยมีสภาผู้สูงอายุและกระทรวงสาธารณสุขเป็นผู้สนับสนุนงบประมาณ แต่ผู้บริหารจัดการและดำเนินการหลัก คือ กลุ่มผู้สูงอายุเอง การดำเนินงานของชมรมผู้สูงอายุในลักษณะเครือข่าย ทำให้งานด้านผู้สูงอายุเข้มแข็งมากขึ้น
- ศูนย์อเนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุ เป็นสถานที่ที่เป็นศูนย์รวมขององค์การ ชุมชน ผู้สูงอายุ เพื่อจัดกิจกรรมด้านสุขภาพ สังคม จิตและปัญญา โดยมีแนวคิดพื้นฐานคือ การใช้ชุมชนเป็นฐานในการให้บริการ การดูแลระยะยาวสำหรับผู้สูงอายุ และการจัดบริการแบบองค์รวม
- ศูนย์ชุมชนเพื่อผู้สูงอายุ ให้บริการโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายจากผู้สูงอายุ การบริการที่จัดให้ เช่น กายภาพบำบัด อาชีวบำบัด ออกกำลังกาย ศาสนกิจ กิจกรรมนันทนาการ ตลอดจนกิจกรรมในวันสำคัญต่าง ๆ
- ศูนย์บริการผู้สูงอายุในวัด เป็นโครงการที่จัดตั้งขึ้นมาเพื่อสนับสนุนให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการดูแลผู้สูงอายุในชุมชนของตนเอง โดยมีวัดหรือสถาบันทางศาสนาเป็นศูนย์กลางในการจัดกิจกรรม
- กองทุนผู้สูงอายุ เพื่อสนับสนุนอุดหนุนโครงการสำหรับองค์กรของผู้สูงอายุหรือองค์กรที่ทำงานด้านผู้สูงอายุเพื่อคุ้มครอง ส่งเสริมและสนับสนุนผู้สูงอายุ ให้มีศักยภาพ มีความมั่นคง และมีคุณภาพชีวิตที่ดี

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

4) การช่วยเหลือเกื้อกูลของภาคประชาชน เป็นการจัดสวัสดิการสังคมโดยกลุ่มต่าง ๆ เป็นผู้ดำเนินการหลัก เช่น การจัดสวัสดิการชุมชนที่ครอบคลุมการเกิด แก่ เจ็บ ตาย กลุ่มออมทรัพย์ ที่มีรูปธรรมก้าวหน้าชัดเจนทั้งเชิงองค์ความรู้ กลไก และพื้นที่ดำเนินการ ในอีกด้านหนึ่งภาคธุรกิจเอกชนที่เดิมมุ่งหวังผลประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก แต่ในปัจจุบันได้ปรับบทบาทเข้ามาช่วยเหลือร่วมรับผิดชอบปัญหาสังคมมากขึ้น นอกจากนี้ยังมีการจัดสวัสดิการโดยปัจเจกชน อาทิ การซื้อประกันชีวิตรูปแบบต่าง ๆ ผ่านกิจการประกันภัยของเอกชน ช่วยเติมเต็มหรือยกระดับสวัสดิการในภาพรวมให้สมบูรณ์มากขึ้น

2.1.3 พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ.2546

ตาม มาตรา 11 แห่งพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 ผู้สูงอายุมีสิทธิได้รับการคุ้มครองการส่งเสริมและการสนับสนุนในคนต่าง ๆ ดังนี้ (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2558)

1) การบริการทางการแพทย์และการสาธารณสุขที่จัดไว้ โดยให้ความสะดวกและรวดเร็วแก่ผู้สูงอายุเป็นกรณีพิเศษ

2) การศึกษา การศาสนา และข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต

3) การประกอบอาชีพหรือฝึกอาชีพที่เหมาะสม

4) การพัฒนาตนองและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม การรวมกลุ่มในลักษณะเครือข่ายหรือชุมชน

5) การอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยโดยตรงแก่ผู้สูงอายุในอาคารสถานที่ ยานพาหนะ หรือบริการสาธารณะอื่น

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

6) การช่วยเหลือด้านค่าโดยสารยานพาหนะตามความเหมาะสม

7) การยกเว้นค่าเข้าชมสถานที่ของรัฐ

8) การช่วยเหลือผู้สูงอายุซึ่งได้รับอันตรายจากการถูกทารุณกรรมหรือถูกแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบด้วยกฎหมาย หรือถูกทอดทิ้ง

9) การให้คำแนะนำ ปรึกษา ดำเนินการอื่นที่เกี่ยวข้องในทางคดี หรือในทางการแก้ไขปัญหาครอบครัว

10) การจัดที่พักอาศัย อาหาร และเครื่องนุ่งห่มให้ตามความจำเป็นอย่างทั่วถึง

11) การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพตามความจำเป็นอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม

12) การสงเคราะห์ในการจัดการศพตามประเพณี

13) การอื่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

2.1.4 แนวคิดการจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพสูงอายุ เป็นกิจกรรมหนึ่งที่มีที่มาโดยเริ่มดำเนินการในปี พ.ศ. 2536 ตามมติรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 3 มีนาคม พ.ศ.2535 ซึ่งเห็นชอบให้กรมประชาสงเคราะห์ดำเนินโครงการกองทุนส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุและครอบครัวในชุมชน เพื่อทำหน้าที่ในการจัดสรรงบประมาณเงินอุดหนุนสงเคราะห์ เบี้ยยังชีพเพื่อช่วยเหลือผู้สูงอายุที่ประสบปัญหาความเดือดร้อนในด้านต่าง ๆ โดยกระทรวงการคลังจะเป็นผู้อนุมัติหลักการเบิกจ่ายเงินตามโครงการดังกล่าว เป็นเบี้ยยังชีพสำหรับผู้สูงอายุ 200 บาทต่อเดือนจนตลอดชีพ นอกจากนี้รัฐบาลได้ให้ความสำคัญต่อผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง จำนวนผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพมากขึ้นทุกปี จนถึงปีพ.ศ. 2542 รัฐบาลได้เพิ่มเงินเพิ่มพิเศษในภาวะเศรษฐกิจถดถอย ให้กับผู้สูงอายุที่ได้รับสิทธิ โดยรับเบี้ยยังชีพเพิ่มอีกในอัตรา 100 บาทต่อคนต่อเดือน รวมเงินเบี้ยยังชีพที่ผู้สูงอายุได้รับคนละ 300 บาทต่อเดือนจนตลอดชีพ และในปีพ.ศ.2548 รัฐบาลได้จัดสรรงบประมาณเพื่อเพิ่มเงินให้แก่ผู้สูงอายุที่มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพอีกคนละ 200 บาทต่อคนต่อเดือน รวมเป็นเงินเบี้ยยังชีพที่ผู้สูงอายุได้รับสุทธิคนละ 500 บาทต่อเดือนจนตลอดชีพ โดยสามารถแบ่งแนวทางการดำเนินงานออกเป็น 6 หัวข้อต่าง ๆ ดังนี้ (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2559)

1) หลักการการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

หลักการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุใช้ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงิน เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 ข้อ 13 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจ่ายเงินเป็นรายเดือนภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน มีวัตถุประสงค์ให้ผู้ที่ได้รับสิทธินำไปใช้ประโยชน์และนำเงินไปดำรงชีพอยู่ในเดือนนั้น ๆ จึงให้จ่ายเงินในต้นเดือน ภายในวันที่ 10 ของเดือนนั้น ไม่ใช่เป็นการจ่ายเงินสำหรับเป็นค่าใช้จ่ายเดือนที่ผ่านมาในลักษณะของเงินเดือน

2) คุณสมบัติ และการรับจดทะเบียน ผู้สูงอายุ

ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 ข้อ 6 ข้อ 7 ข้อ 8 ข้อ 10 ข้อ 14 เป็นการกำหนดคุณสมบัติและกำหนดเรื่องการขึ้นทะเบียนใหม่รวมถึงการแจ้งย้ายที่อยู่ของผู้มีสิทธิ เพื่อให้ผู้มีสิทธิได้รับเงินดังกล่าวสามารถรับเงินได้ต่อเนื่องตรงตามระยะเวลาที่ตนมีสิทธิตามปีงบประมาณนั้น และ ไม่ให้มีการจ่ายเงินซ้ำซ้อน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเมื่อได้รับแจ้ง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

การย้ายและการแจ้งขึ้นทะเบียนใหม่แล้ว ต้องรวบรวมไว้เพื่อจัดทำบัญชีรายชื่อ พร้อมทั้งรายงานจำนวนผู้มีสิทธิในรอบของการรายงานปีนั้นทั้งหมดให้กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดทำคำของบประมาณในแต่ละปี ดังนั้นเมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการจัดสรรเงินในปีงบประมาณแล้ว แม้ผู้มีสิทธิได้ย้ายไปก่อนหรือระหว่างปีงบประมาณนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังคงต้องจ่ายเงินให้ผู้มีสิทธิดังกล่าวต่อไปจนสิ้นปีงบประมาณ เมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รายงานบุคคลที่มีสิทธิมายังกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเป็นที่เรียบร้อย จึงถือว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ จะได้รับการจัดสรรงบประมาณสำหรับบุคคลนั้นในปีที่ของงบประมาณ

3) ขั้นตอนการดำเนินงาน

3.1) รับลงทะเบียนในเดือนพฤศจิกายน ของทุกปี ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเปิดรับลงทะเบียนผู้สูงอายุ ได้แก่

- ผู้ที่จะอายุครบ 60 ปีบริบูรณ์ ในเดือนกันยายนของปีงบประมาณที่จะถึง และมีคุณสมบัติ ไม่มีลักษณะต้องห้ามตามระเบียบข้อ 6
- ผู้ที่อายุกินกว่าหกสิบปี และมีคุณสมบัติ ไม่มีลักษณะต้องห้ามตามระเบียบข้อ 6 แต่ยังไม่เคยลงทะเบียนขอรับเงิน
- ผู้สูงอายุ ผู้มีสิทธิที่ย้ายภูมิลำเนามาจากองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นอื่นในปีงบประมาณที่ ผ่านมา

3.2) การจัดทำบัญชีรายชื่อ ปิดประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิทั้งหมด ภายในเดือนธันวาคมของทุกปี ณ ที่ทำการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และสถานที่สาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถินกำหนด ไม่น้อยกว่า 15 วันแล้วรายงานจำนวนผู้มีสิทธิให้จังหวัดภายในเดือนมกราคมของทุกปี แล้วให้จังหวัดรายงานกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ภายในเดือนกุมกาพันธ์ของทุกปี เพื่อจะได้ดำเนินการจัดทำคำของบประมาณต่อไป

4) การจ่ายเงิน

4.1) เมื่อเริ่มต้นปีงบประมาณ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการจัดสรรงบประมาณของปีงบประมาณแล้ว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องดำเนินการจ่ายเงินตามวิธีที่กำหนด ด้วยเงินสด หรือโอนเงินผ่านบัญชีธนาคาร ตามความประสงค์ของผู้รับทุกเดือนภายในวันที่ 10 ตลอดทั้งปีงบประมาณตามที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รายงานขอให้ผู้มีสิทธิ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

แม้ว่าผู้มีสิทธิจะได้ย้ายทะเบียนออกไปแล้ว เนื่องจากได้ใช้ชื่อบุคคลนั้นของงบประมาณเป็นการส่วงหน้ามาแล้ว

4.2) กรณีที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพบว่า มีผู้มีสิทธิที่เคยลงทะเบียนไว้ได้แจ้งย้ายออกจากทะเบียนบ้านไป ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแจ้งผู้มีสิทธิรายนั้นให้ไปลงทะเบียนที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งใหม่ ตามกำหนดเวลาเพื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งใหม่จะได้นำรายชื่อไปของบประมาณในปีถัดไป

4.3) กรณีการเสียชีวิตของผู้มีสิทธิ ระเบียบกระทรวงมหาดไทยทั้งสองฉบับกำหนดให้ผู้บริหารสั่งระงับการจ่ายทันที ทั้งนี้เป็นไปตามสิทธิของผู้ที่มีชีวิตอยู่เท่านั้น สิทธิดังกล่าวเป็นสิทธิเฉพาะตัวไม่ได้เป็นสิทธิที่ตกทอดแก่ทายาทจึงไม่สามารถเบิกจ่ายให้แก่บุคคลอื่นได้

5) บุคลากร

5.1) ให้องค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการรายงานผลการดำเนินการเบิกจ่ายงบประมาณให้สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดทราบทุก 3 เดือนตามแบบที่กำหนดโดยให้รายงานก่อนวันที่ 15 ของรอบถัดไป

5.2) ให้องค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการเบิกจ่ายให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด และรายงานผลการดำเนินงานให้กรมส่งสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นทราบทุก 3 เดือนตามแบบที่กำหนด โดยให้รายงานก่อนวันที่ 20 ของรอบถัดไป

6) การติดตามและประเมินผล

6.1) องค์การบริหารส่วนตำบล ออกเยี่ยมเยียนผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพและให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับการช่วยหลือผู้สูงอายุ ตลอดจนการจัดทำหลักฐานต่าง ๆ ไว้ให้ถูกต้อง

6.2) พนักงานส่วนตำบลที่ดำเนินงานด้านเบี้ยยังชีพ ประเมินผลการปฏิบัติการ การดำเนินงานตามโครงการ การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ พร้อมปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอให้ผู้บริหารทราบ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับสถานการณ์สังคมสูงอายุในประเทศไทย แนวคิดการจัดบริการสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ.2546 และแนวคิดการจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงข้อสรุปเบื้องต้นเกี่ยวกับสถานการณ์สังคมสูงอายุของประเทศไทยในปัจจุบันและนโยบายสาธารณะที่เกี่ยวข้อง โดยสถานการณ์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สังคมสูงอายุดังกล่าวจะนำไปสู่การกำหนดนโยบายสาธารณะเพื่อการแก้ไขปัญหา รวมถึงพัฒนาศักยภาพการจัดสวัสดิการให้กับผู้สูงอายุในประเทศไทย นอกจากนี้การทบทวนวรรณกรรมในหัวข้อแนวคิดการจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ยังสามารถนำแนวทางการดำเนินงานทั้ง 6 ด้านมาเป็นข้อพิจารณาในการสร้างข้อคำถามและพัฒนาแบบสอบถามต่อไป

2.2 ผู้สูงวัย/ผู้สูงอายุ: นิยาม บทบาทและลักษณะการดำเนินชีวิต

2.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ

ผู้สูงอายุ หมายถึง บุคคลซึ่งมีอายุเกินหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไป และมีสัญชาติไทย (กระทรวงมหาดไทย, 2548)

ผู้สูงอายุ หมายถึง บุคคลที่มีชีวิตอยู่ในช่วงวัยสุดท้ายของชีวิต ซึ่งเป็นวัยแห่งการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย จิตใจ และหน้าที่การงานทางสังคม และใช้เกณฑ์อายุ 60 ปี เป็นเกณฑ์สากล (สมศักดิ์ ศรีสันติสุข, 2539)

ผู้สูงอายุ หมายถึง บุคคลที่มีอายุ 60 ปี ขึ้นไป โดยนับตามปีปฏิทิน และถือเป็นข้อตกลงในวงการระหว่างประเทศ โดยแบ่งผู้สูงอายุตามประเภทได้ดังนี้ (ศศิธร กรุณา, 2551)

1) ผู้สูงอายุวัยต้น (early old age) อายุระหว่าง 65 -75 ปี

2) ผู้สูงอายุวัยกลาง (middle old age) อายุระหว่าง 75 -85 ปี

3) ผู้สูงอายุวัยปลาย (late old age) มีอายุ 85 ปีขึ้นไป

และแบ่งตามช่วงความแก่ ได้ดังนี้

1) ช่วงไม่ค่อยแก่ ช่วงนี้อายุประมาณ 60 - 69 ปี เป็นช่วงที่คนต้องประสบกับความเปลี่ยนแปลงของชีวิตที่เป็นภาวะวิกฤต หลายด้าน เช่น การเกษียณอายุ การจากไปของมิตรสนิท โดยช่วงนี้บุคคลโดยทั่วไปยังแข็งแรง แต่อาจจะต้องพึ่งพิงคนอื่นบ้าง สำหรับบุคคลที่มีการศึกษาสูง รู้จักปรับตัวช่วงนี้จะเป็นช่วงที่เรามีสมรรถภาพคล้าย ๆ กับหนุ่มสาวมาก
2) ช่วงแก่ปานกลาง อายุประมาณตั้งแต่ 70 - 79 ปี เป็นช่วงที่คนเริ่มเจ็บป่วยเพื่อนและสมาชิกในครอบครัวเริ่มล้มหายตายจากมากขึ้น เข้าร่วมกิจกรรมของสังคมน้อยลง การปรับตัวในระยะนี้ไม่ค่อยยุ่งเกี่ยวกับกิจกรรมของครอบครัวและสังคมมากนักอีกต่อไป

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

3) ช่วงแก่จริง อายุประมาณ 80 - 89 ปี ผู้มีอายุยืนถึงระดับนี้ปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมยากขึ้น ผู้สูงอายุวัยนี้ต้องการความช่วยหลือจากผู้อื่นมากกว่าวัยที่ผ่านมา เริ่มย้อนนึกถึงอดีตมากขึ้น

4) ช่วงแก่จริง ๆ อายุประมาณ 90 - 99 ปี ผู้มีอายุยืนถึงระดับนี้มีจำนวนค่อนข้างน้อย ความรู้ต่าง ๆ ด้านชีววิทยา สังคม และจิตใจของคนวัยนี้ยังไม่มีการศึกษามากนัก แต่อาจกล่าวได้ว่าเป็นระยะที่มีปัญหาทางสุขภาพ ผู้สูงอายุในวัยนี้ควรทำกิจกรรมที่ไม่ต้องแข่งขัน ไม่ต้องมีการบีบคั้น

จากการทบทวนวรรณกรรมในหัวข้อแนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ สามารถสรุปนิยามเกี่ยวกับผู้สูงอายุที่ใช้ในการศึกษาที่นี้ คือ ผู้สูงอายุหมายถึงบุคคลที่มีสัญชาติไทย อายุ 60 ปีขึ้นไป โดยนับตามปีปฏิทินแบ่งออกเป็น 3 ประเภทคือ ผู้สูงอายุช่วงต้น อายุระหว่าง 60 -70 ปี ผู้สูงอายุช่วงกลาง อายุระหว่าง 71 - 80 ปี และผู้สูงอายุ ช่วงปลาย มีอายุ 81 ปีขึ้นไป

2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุในประเทศไทย

โครงสร้างของประชากรไทยอยู่ในระยะที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยประชากรสูงอายุ (อายุ 60 ปีขึ้นไป) มีสัดส่วนเพิ่มขึ้นในอัตราที่เพิ่มขึ้นจาก 1.21 ล้านคน ในปี พ.ศ. 2503 ไปเป็น 4.5 – 5.7 ล้านคน ในปี พ.ศ. 2543 และคาดการณ์ว่าจะเพิ่มเป็น 6.8 - 7.6 และ 11 ล้านคน ในปี พ.ศ. 2553 และ พ.ศ. 2563 ตามลำดับ โดยการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญทางประชากรนี้กำลังนำประเทศไทยไปสู่สภาวะที่เรียกว่า ภาวะประชากรสูงอายุ ทั้งนี้ในปี พ.ศ. 2503 สัดส่วนของประชากรสูงอายุไทยต่อประชากรทั้งหมดเท่ากับร้อยละ 4.6 และ ได้เพิ่มเป็นร้อยละ 9 ในปี พ.ศ. 2543 โดยในปี พ.ศ. 2553 และ พ.ศ. 2563 สัดส่วนประชากรสูงอายุได้รับการคาดหมายว่าจะเพิ่มขึ้นถึงระดับร้อยละ 11 และ 15 ตามลำดับ ตามเกณฑ์ของสหประชาชาติได้กำหนดว่าเป็นภาวะประชากรสูงอายุ เมื่อประชากรนั้น มีสัดส่วนของประชากรที่มีอายุ 60 ปี ขึ้นไปมากกว่าร้อยละ 7 ของประชากรทั้งหมด (คณะกรรมการส่งเสริมและประสานงานผู้สูงอายุแห่งชาติ, 2545)

ภาวะประชากรสูงอายุเป็นผลมาจากเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรที่มีการลดลงของอัตราการเกิดและอัตราการตาย ทำให้ ภาวะประชากรสูงอายุ ในประเทศไทยสูงขึ้น ปังจุบันมีจำนวนประมาณร้อยละ 9.4 ของประชากรทั้งประเทศ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของประชากรสูงอายุ ทำให้เกิดผลกระทบต่อการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ทั้งในด้านสังคมและสุขภาพ การเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคมและเศรษฐกิจของประเทศ ผู้สูงอายุร้อยละ 35.4

รายได้ไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายในการเลี้ยงตนเองและครอบครัว โดยเป็นปัญหากับผู้สูงอายุในเขตชนบทมากกว่าในเขตเมือง ซึ่งในกลุ่มผู้สูงอายุที่เคยทำงานและหยุดงานหรือไม่ได้ทำงานประจำมีสาเหตุของการหยุดงานหลักมาจากปัญหาทางสุขภาพ โดยร้อยละ 27.8 ยังอยากทำงานและแจ้งว่ายังทำไหวสวัสดิการสำคัญที่รัฐมอบให้แก่ประชากรสูงอายุไทย คือ การได้รับสิทธิรับการบริการทางสุขภาพโดยไม่คิดมูลค่า ดำเนินการโดยกระทรวงสาธารณสุข และโครงการเงินอุดหนุนกองทุนส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุในชุมชนหรือโครงการเบี้ยยังชีพ ดำเนินการโดยกรมประชาสงเคราะห์ กระทรวงแรงงานฯ ซึ่งเป็นสวัสดิการเพียงสองประการที่มีการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม สำหรับสวัสดิการเพื่อการเดินทางมีเพียงการรถไฟแห่งประเทศไทยเท่านั้น ที่จัดให้มีการลดครึ่งราคาแก่ผู้สูงอายุที่ใช้บริการรถไฟ (ศูนย์บริการสุขภาพครบวงจร ไอ เนิร์ซ โฮม แคร์, 2551)

2.2.3 แนวคิดการพิทักษ์สิทธิของผู้สูงอายุในประเทศไทย

2.2.3.1 สิทธิของผู้สูงอายุตามหลักการขององค์การสหประชาชาติ

กรมกิจการผู้สูงอายุ (2559) ได้สรุปสาระสำคัญเกี่ยวกับสิทธิของผู้สูงอายุตามหลักการขององค์การสหประชาชาติ โดยองค์การสหประชาชาติได้ให้การรับรองสิทธิดังกล่าวเมื่อวันที่ 16 ธันวาคม พ.ศ. 2534 ซึ่งแบ่งออกเป็น 18 ข้อ มีรายละเอียดดังนี้

・การมีอิสรภาพในการพึ่งตนเอง

1) ผู้สูงอายุพึงมีสิทธิที่จะได้รับอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และการดูแลสุขภาพอย่างเพียงพอ ทั้งจากการจัดสรรรายได้ การสนับสนุนช่วยเหลือจากครอบครัวและ ชุมชนตลอดจนการช่วยเหลือตนเอง
2) ผู้สูงอายุพึงมีสิทธิและโอกาสได้ทำงาน หรือมีโอกาสที่จะสร้างรายได้ทางอื่นให้กับตนเอง
3) ผู้สูงอายุพึงมีสิทธิและมีส่วนร่วมในการกำหนดการเกษียณอายุการทำงาน
4) ผู้สูงอายุพึงมีสิทธิเข้าถึงโครงการฝึกอบรมและโครงการด้านการศึกษาที่เหมาะสม
5) ผู้สูงอายุพึงมีสิทธิที่จะอาศัยอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย และสามารถที่จะปรับให้เข้ากับความพึงพอใจส่วนบุคคลและความสามารถที่เปลี่ยนไป
6) ผู้สูงอายุพึงมีสิทธิที่จะพักอาศัยอยู่ที่บนของตนเองได้นานที่สุดเท่าที่จะเป็นไป

・การมีส่วนร่วม

7) ผู้สูงอายุพึงมีสิทธิคงอยู่ในสังคม และมีส่วนร่วมอย่างแข็งขันในการกำหนดและดำเนินนโยบายที่มีผลโดยตรงต่อความเป็นอยู่อันดีของผู้สูงอายุ รวมทั้งแลกเปลี่ยนความรู้และทักษะกับคนรุ่นใหม่

8) ผู้สูงอายุพึงมีสิทธิที่จะแสวหาและพัฒนาโอกาสในการให้บริการแก่ชุมชน และทำงานอาสาสมัครในตำแหน่งที่เหมาะสมกับความสนใจและความสามารถ

9) ผู้สูงอายุพึงมีสิทธิที่จะก่อตั้งขบวนการหรือสมาคมเพื่อผู้สูงอายุ

・การอุปการะเลี้ยงดู

10) ผู้สูงอายุพึงมีสิทธิที่จะได้รับการอุปการะเลี้ยงดู และการปกป้องคุ้มกรองจากครอบครัวและชุมชน ตามคุณค่าวัฒนธรรมของแต่ละระบบสังคม

11) ผู้สูงอายุพึงมีสิทธิเข้าถึงบริการด้านการดูแลสุขภาพ เพื่อช่วยให้สามารถและคงไว้หรือฟื้นฟูสมรถภาพทางด้านร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ ให้อยู่ในระดับที่สมบูรณ์ที่สุด และเพื่อช่วยป้องกันหรือชะลอการเกิดภาวะเจ็บป่วยอีกด้วย

12) ผู้สูงอายุพึงมีสิทธิได้รับบริการทางด้านสังคมและกฎหมาย เพื่อส่งเสริมอิสรภาพในการดำเนินชีวิตการปกป้องคุ้มครองและการอุปการะเลี้ยงดู

13) ผู้สูงอายุพึงมีสิทธิที่จะได้รับประโยชจกการเลี้ยงดูในสถานสงเคราะห์ ซึ่งจะให้บริการด้านการปกป้องคุ้มครอง การฟื้นฟูสมรรถภาพ และการกระตุ้นทางด้านจิตใจและสังคม ในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและบรรยากาศที่เป็นมิตร ตามความเหมาะสมกับสถานภาพและความต้องการ

14) ผู้สูงอายุพึงมีสิทธิมนุษยชนทั้งปวงและเสรีภาพขั้นพื้นฐาน ในขณะที่อยู่ในสถานที่ใด ๆ หรือในสถานที่ให้บริการดูแลรักษา รวมทั้งพึงได้รับการยอมรับในศักดิ์ศรี ความเชื่อความต้องการ และความเป็นส่วนตัว ตลอดจนสิทธิในการตัดสินใจเกี่ยวกับการอุปการะเลี้ยงดู และคุณภาพชีวิตของตนเอง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

・การบรรลุความต้องการ

15) ผู้สูงอายุพึงมีสิทธิที่จะแสวงหาโอกาสในการพัฒนาศักยภาพของตนเองได้อย่างเต็มที่

16) ผู้สูงอายุพึงมีสิทธิเข้าถึงแหล่งการศึกษา วัฒนธรรม ความเชื่อ ทางศาสนา และนันทนาการในสังคม

・ความมีศักดิ์ศรี

17) ผู้สูงอายุพึงมีสิทธิที่จะดำรงชีวิตอยู่อย่างมีศักดิ์ตรี และมีความมั่นคงปลอดภัยปราศจากการถูกแสวงหาผลประโยชน์ ตลอดจนการปฏิบัติอย่างทารุณ ทั้งทางร่างกายและจิตใจ

18) ผู้สูงอายุพึงได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมโดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างทางวัย เชื้อชาติ เผ่าพันธุ์ ภูมิหลัง ศาสนา ความพิการ ฐานะทางเศรษฐกิจ หรือสถานภาพอื่น

2.2.3.2 ปฏิญญาผู้สูงอายุไทย

ในปีพ.ศ. 2542 เป็นวโรกาสที่พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ครบ 72 พรรษา ประกอบกับองค์การสหประชาชาติได้ประกาศให้เป็นปีสากลว่าด้วยผู้สูงอายุ รัฐบาล องค์กรเอกชนประชาชน และสถาบันต่าง ๆ ได้ตระหนักถึงศักดิ์ศรีและคุณค่าของผู้สูงอายุ ซึ่งได้ทำประโยชน์ในฐานะผู้ให้แก่สังคมไทยมาโดยตลอด ดังนั้นจึงควรได้รับผลในฐานะเป็นผู้รับจากสังคมด้วย จึงได้กำหนดปฏิญญาผู้สูงอายุไทยขึ้นในปีดังกล่าว (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2559)

กรมกิจการผู้สูงอายุ (2559) ในฐานะเป็นผู้กำหนดปฏิญญาผู้สูงอายุไทย ซึ่งเป็นพันธกรณีเพื่อให้ผู้สูงอายุได้มีคุณภาพชีวิตที่ดี ได้รับการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิ ได้กำหนดสาระสำคัญไว้ดังนี้

1) ผู้สูงอายุต้องได้รับปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิตอย่างมีคุณค่าและศักดิ์ศรี ได้รับการพิทักษ์และคุ้มครองให้นจกการถูกทอดทิ้ง และละเมิดสิทธิโคยปราศจากการเลือกปฏิบัติ โดยเฉพาะผู้สูงอายุที่ไม่สามารถพึ่งตนเองได้และผู้พิการที่สูงอายุ

2) ผู้สูงอายุควรอยู่กับครอบครัวโดยได้รับความเคารพรัก ความเข้าใจ ความเอื้ออาทร การดูแลเอาใจใส่ การยอมรับ บทบาทของกันและกัน ระหว่างสมาชิกในครอบครัว เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีในการอยู่ร่วมกันอย่างเป็นสุข
3) ผู้สูงอายุควรได้รับโอกาสในการศึกษาเรียนรู้ และพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างต่อเนื่อง เข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการทางสังคมอันเป็นประโยชน์ในการดำรงชีวิต เข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงของสังคมรอบด้าน เพื่อสามารถปรับบทบาทของตนให้สมวัย
4) ผู้สูงอายุควรได้ถ่ายทอดความรู้ประสบการณ์ให้สังคม มีโอกาสได้ทำงานที่เหมาะสมกับวัยและตามความสมัครใจ โดยได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรม เพื่อให้เกิดความภาคภูมิใจและเห็นชีวิตมีคุณค่า
5) ผู้สูงอายุควรได้เรียนรู้ในการดูแลสุขภาพอนามัยของตนเอง ต้องมีหลักประกันและสามารถเข้าถึงบริการด้าน สุขภพอนาม้ขอข่างครบวงจร โดยเท่าเทียมกัน รวมทั้งได้รับการดูแลจนถึงวาระสุดท้ายของชีวิตอย่างสงบ ตามคตินิยม
6) ผู้สูงอายุส่วนใหญ่พึ่งพาตนเองได้ สามารถช่วยเหลือครอบครัวและชุมชน มีส่วนร่วมในสังคม เป็นแหล่งภูมิปัญญาของคนรุ่นหลัง มีการเข้าสังคม มีกิจกรรมนันทนาการที่ดี และมีเครือข่ายช่วยเหลือกันในชุมชน
7) รัฐบาลโดยการมีส่วนร่วมขององค์กรเอกชน พัฒนางานด้านผู้สูงอายุ การพัฒนาบุคลากรด้านผู้สูงอายุ ยุทธศาสตร์เอกชน ประชาชน สถาบันสังคมต้องทำหน้าที่เป็นผู้กำหนดนโยบาย และแผนหลักด้านผู้สูงอายุ ช่วยส่งเสริมและประสานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการด้านผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่องให้บรรลุผลตามเป้าหมาย
8) รัฐบาลโดยการมีส่วนร่วมขององค์กรเอกชน ประชาชน สถาบันสังคมต้องตรากฎหมายว่าด้วยผู้สูงอายุ เพื่อเป็นหลักประกันและการบังคับใช้ในการพิทักษ์สิทธิคุ้มครองสวัสดิภาพ และจัดสวัสดิการแก่ผู้สูงอายุ
9) รัฐบาลโดยการมีส่วนร่วมขององค์กรเอกชน ประชาชน สถาบันสังคม โดยต้องมีหน้าที่เกี่ยวกับการรณรงค์ ปลูกฝังค่านิยมให้สังคมตระหนักถึงคุณค่า

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ของผู้สูงอายุตามวัฒนธรรมไทยที่เน้นในเรื่องความกตัญญูและความเอื้ออาทรต่อผู้อื่น

2.2.3.3 แผนยุทธศาสตร์ผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2545 - 2564)

แผนยุทธศาสตร์ผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2545 – 2564) เป็นแผนยุทธศาสตร์ หลักในการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุ ซึ่งกำหนดโดยคณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยแผนยุทธศาสตร์นี้จัดแบ่งยุทธศาสตร์ออกเป็น 5 หมวด ประกอบด้วย (คณะกรรมการส่งเสริมและประสานงานผู้สูงอายุแห่งชาติ, 2543)

1) ยุทธศาสตร์ด้านการตรียมความพร้อมของประชากรเพื่อวัยสูงอายุที่มีคุณภาพ
2) ยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ
3) ยุทธศาสตร์ด้านระบบคุ้มครองทางสังคมผู้สูงอายุ
4) ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนางานด้านผู้สูงอายุระดับชาติและการพัฒนาบุคลากรด้านผู้สูงอายุ
5) ยุทธศาสตร์ด้านการประมวลและพัฒนาองค์ความรู้ด้านผู้สูงอายุ และติดตามประเมินผลการดำเนินการตามแผนผู้สูงอายุแห่งชาติ

หมวดที่ 1 ยุทธศาสตร์ด้านการตรียมความพร้อมของประชากรเพื่อวัยสูงอายุที่มีคุณภาพ

1) มาตรการหลักประกันรายได้เพื่อวัยสูงอายุ
2) มาตรการการให้การศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิต
3) มาตรการการปลูกจิตสำนึกให้คนในสังคมตระหนักถึงคุณค่าและศักดิ์ศรีของผู้สูงอายุ

หมวดที่ 2 ยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ

1) มาตรการส่งเสริมความรู้ ด้านการส่งเสริมสุขภาพ ป้องกัน ดูแลตนเอง
2) มาตรการส่งเสริมการอยู่ร่วมกันและสร้างความเข้มแข็งขององค์กรผู้สูงอายุ
3) มาตรการส่งเสริมด้านการทำงานและการหารายได้ของผู้สูงอายุ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

4) มาตรการสนับสนุนผู้สูงอายุที่มีศักยภาพ

5) มาตรการส่งเสริมสนับสนุนสื่อทุกประเภทให้มีรายการเพื่อผู้สูงอายุ และสนับสนุนให้ผู้สูงอายุได้รับความรู้และสามารถเข้าถึงข่าวสารและสื่อ

6) มาตรการส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้สูงอายุมีที่อยู่อาศัยและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและปลอดภัย

หมวดที่ 3 ยุทธศาสตร์ด้านระบบคุ้มครองทางสังคมผู้สูงอายุ

1) มาตรการคุ้มครองด้านรายได้

2) มาตรการหลักประกันด้านสุขภาพ

3) มาตรการด้านครอบครัว ผู้ดูแล และการคุ้มครอง

4) มาตรการระบบบริการและเครือข่ายการเกื้อหนุน

หมวดที่ 4 ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนางานค้นผู้สูงอายุระดับชาติและการพัฒนาบุคลากรด้านผู้สูงอายุ

1) มาตรการการบริหารจัดการเพื่อพัฒนางานด้านผู้สูงอายุระดับชาติ

2) มาตรการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรด้านผู้สูงอายุเบื้องต้น

หมวดที่ 5 ยุทธศาสตร์ด้านการประมวลและพัฒนาองค์ตวามรู้ค้นผู้สูงอายุและติดตามประเมินผลการดำเนินการตามแผนผู้สูงอายุแห่งชาติ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

1) มาตรการสนับสนุนและส่งเสริมให้หน่วยงานวิจัยดำเนินการประมวลผลและพัฒนาองค์ความรู้ด้านผู้สูงอายุที่จำเป็นสำหรับการกำหนดนโยบาย และการพัฒนาการบริการ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์แก่ผู้สูงอายุ

2) มาตรการสนับสนุนและส่งเสริมการศึกษาวิจัยด้านผู้สูงอายุโดยเฉพาะที่เป็นประโยชน์ต่อการกำหนดนโยบาย การพัฒนาการบริการ และการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมอย่างเหมาะสม

3) มาตรการดำเนินการให้มีการติดตามประเมินผลการดำเนินการตามแผนผู้สูงอายุแห่งชาติที่มีมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง

4) มาตรการพัฒนาระบบข้อมูลทางด้านผู้สูงอายุให้เป็นระบบและทันสมัย

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิดการพิทักษ์สิทธิของผู้สูงอายุในประเทศไทย ทั้งในหัวข้อสิทธิของผู้สูงอายุตามหลักการขององค์การสหประชาชาติ ปฏิญญาผู้สูงอายุไทย และแผนยุทธศาสตร์ผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2545 - 2564) พบว่าสาระสำคัญของสิทธิ ปฏิญญา และแผนยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ด้านผู้สูงอายุ ล้วนมีจุดประสงค์เพื่อให้ผู้สูงอายุได้มีคุณภาพชีวิตที่ดี รวมถึงได้รับการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิต่าง ๆ ที่ผู้สูงอายุในประเทศไทยพึงได้รับ นอกจากนี้ยังใช้เป็นข้อพิจารณาในการกำหนดนโยบายและการปฏิบัติงานด้านผู้สูงอายุเพื่อให้สอดคล้องกับสิทธิ ปฏิญญา และแผนยุทธศาสตร์ดังกล่าวอีกด้วย

2.3 เบี้ยยังชีพและระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

2.3.1 เบี้ยยังชีพ

เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุได้เริ่มเป็นรูปธรรมใน พ.ศ. 2535 จากแนวคิดของกรมประชาสงเคราะห์ (ในรัฐบาลสมัย นายชวน หลีกภัย นายกรัฐมนตรีสองสมัย ระหว่างปี พ.ศ. 2535 – 2538) เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุถือเป็นสวัสดิการสังคมประเภทหนึ่ง ที่รัฐบาลจัดสรรให้กับผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ซึ่งเป็นการจัดสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุ ผ่านการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน ได้แก่ องค์กรภาครัฐที่รับผิดชอบ คือ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีบทบาทในการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุ ได้เริ่มต้นอย่างเป็นทางการ เมื่อรัฐบาลได้จัดตั้งกองทุนสวัสดิการผู้สูงอายุในชุมชน (เบี้ยยังชีพ) พ.ศ. 2536 เพื่อให้เงินสงเคราะห์ช่วยเหลือผู้สูงอายุที่มีฐานะยากจน เดือนละ 200 บาท นับเป็นจุดเริ่มต้นในการจัดสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และต่อมาในปี พ.ศ. 2544 – 2545 จากนโยบายการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นของรัฐบาล ภารกิจเรื่องนี้จึงถูกถ่ายโอนไปยังกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นและกรุงเทพมหานคร ดังนั้น เบี้ยยังชีพสำหรับผู้สูงอายุนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้รับการถ่ายโอนภารกิจ และได้มีการปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2560)

ทั้งนี้ กรมกิจการผู้สูงอายุ (2560) ให้รายละเอียดว่านโยบายดังกล่าว กำหนดคุณสมบัติพื้นฐานของผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพจำนวน 2 ประการ ประการแรก คือ ผู้สูงอายุมีภูมิลำเนาในเขตพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประการที่สอง คือ มีรายได้ไม่เพียงพอแก่

การยังชีพ หรือถูกทอดทิ้ง หรือขาดผู้อุปการะเลี้ยงดูหรือไม่สามารถประกอบอาชีพเลี้ยงตนเองได้ โดยมีเงื่อนไขว่าผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนกว่าหรือผู้ที่มีปัญหาซ้ำซ้อนหรือผู้ที่อาศัยในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดารยากต่อการเข้าถึงบริการของรัฐ เป็นผู้ได้รับการพิจารณาก่อน ต่อมาจากมติคณะรัฐมนตรีการปรับเพิ่มเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุอนุมัติเมื่อวันที่ 12 ธันวาคม พ.ศ.2549 นั้น ได้ปรับเพิ่มเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุเป็นคนละ 500 บาทต่อเดือน อีกทั้งในทางปฏิบัติ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีศักยภาพทางการคลังสามารถเพิ่มจำนวนเงินต่อเดือนแต่รวมแล้วไม่เกิน 1,000 บาท เพื่อให้เพียงพอต่อสภาวการณ์ดำรงชีพในปัจจุบัน หรืออาจเพิ่มจำนวนผู้รับเบี้ยยังชีพได้โดยใช้งบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง

ในปัจจุบันประเทศไทยได้มีการปรับเปลี่ยนนโยบายการจ่ายเบี้ยยังชีพสำหรับผู้สูงอายุให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ เพราะภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน สินค้ามีราคาแพงขึ้น จึงปรับการจ่ายเบี้ยยังชีพเพื่อให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพที่ดี โดยปรับอัตราการจ่าย เป็นขั้นบันได ดังนี้

- ผู้สูงอายุ อายุ 60 – 69 ปี ได้รับเบี้ยยังชีพ อัตรา 600 บาท/คน/เดือน
- ผู้สูงอายุ อายุ 70 – 79 ปี ได้รับเบี้ยยังชีพ อัตรา 700 บาท/คน/เดือน
- ผู้สูงอายุ อายุ 80 – 89 ปี ได้รับเบี้ยยังชีพ อัตรา 800 บาท/คน/เดือน
- ผู้สูงอายุ อายุ 90 ปี ขึ้นไป ได้รับเบี้ยยังชีพ อัตรา 1,000 บาท/คน/เดือน

ในขณะเดียวกันเมื่อพิจารณาถึงแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเบี้ยยังชีพในปัจจุบันพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลทุกแห่งปฏิบัติโดยยึดระเบียบของกระทรวงมหาดไทยเป็นแนวทางในการบริหารจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ซึ่งมีเนื้อหาประกอบด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 และแนวทางการดำเนินงานด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ 2550 ของกระทรวงมหาดไทย โดยมีเนื้อหาสาระเกี่ยวกับการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบล มีรายละเอียดดังนี้ (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2560)

ก. คุณสมบัติของผู้มีสิทธิจะได้รับเงินสงเคราะห์

1) บุคคลซึ่งมีอายุเกินหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไป และมีสัญชาติไทย

2) มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

3) มีรายได้ไม่เพียงพอแก่การยังชีพ หรือถูกทอดทิ้ง หรือขาดผู้อุปการะเลี้ยงดูหรือไม่สามารถประกอบอาชีพเลี้ยงตนเองได้

4) ในกรณีที่มีผู้ที่คุณสมบัติเบื้องต้นเหมือนกัน ให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนกว่าหรือผู้ที่มีปัญหา ซ้ำซ้อน หรือผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร ยากต่อการเข้าถึงบริการของรัฐเป็นผู้ที่ได้รับการพิจารณาก่อน

ข. วิธีการคัดเลือก พิจารณาผู้มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์

1) ตรวจสอบรายชื่อผู้สูงอายุที่มีคุณสมบัติครบถ้วน แล้วเสนอต่อที่ประชุมประชาคมหมู่บ้าน เพื่อทำการคัดเลือก โดยจัดลำดับผู้มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์ของหมู่บ้าน และนำเสนอต่อประชาคมตำบลพิจารณา

2) ให้นำรายชื่อผู้สูงอายุที่ผ่านการคัดเลือก มาจัดทำเป็นบัญชีผู้มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์ จากนั้นปิดประกาศไว้โดยเปิดเผยเป็นเวลาไม่น้อยกว่าสิบห้าวัน ณ สำนักงานขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นหรือสถานที่อื่น ๆ ตามที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้กำหนด หากไม่มีผู้คัดค้าน ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นำเสนอผู้บริหารท้องถิ่น เพื่อพิจารณาอนุมัติรายชื่อผู้มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์ตามบัญชีผู้มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์ หรือหากในกรณีที่มีการคัดค้านบัญชีผู้มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์ดังกล่าว ให้ผู้บริหารท้องถิ่น แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบการคัดค้านบัญชีดังกล่าว

ค. สิทธิของการรับเงินสงเคราะห์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สิทธิของการได้รับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ให้เริ่มตั้งแต่วันที่ได้รับอนุมัติรายชื่อจากผู้บริหารท้องถิ่น และสิทธิดังกล่าวของผู้สูงอายุจะสิ้นสุดลงในกรณีดังต่อไปนี้

1) ผู้สูงอายุถึงแก่กรรม

2) ขาดคุณสมบัติของผู้มีสิทธิจะได้รับเงินสงเคราะห์

เมื่อสิทธิสิ้นสุดลง พนักงานส่วนท้องถิ่นจะต้องทำหน้าที่รายงานให้ผู้บริหารท้องถิ่นทราบภายในสามวันนับแต่วันที่เสียชีวิต และสั่งระงับการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพสำหรับผู้ที่ถึงแก่กรรมนั้นในงวดเบิกจ่ายถัดไป

ง. งบประมาณและวิธีการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจจะตั้งงบประมาณของตนเองหรือขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากองค์การบริหารส่วนจังหวัด เพื่อให้การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพได้ ในกรณีดังนี้

1) จ่ายให้แก่ผู้สูงอายุตามบัญชีรายชื่อที่ได้รับอนุมัติจากผู้บริหารท้องถิ่น
2) จ่ายสมทบให้แก่ผู้สูงอายุ ตามบัญชีราชชื่อที่ได้รับการสงเคราะห์งบประมาณเบี้ยยังชีพจากรัฐรายเดิม ในกรณีที่อัตราที่ได้รับจากรัฐน้อยกว่าอัตราที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจ่ายให้แก่ผู้มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์
3) การจ่ายเงินให้แก่ผู้สูงอายุ จ่ายได้ในอัตราที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด
4) หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใด มีความประสงค์จะจ่ายเกินกว่าที่กำหนดให้สามารถที่จะกระทำได้ ทั้งนี้ต้องไม่เกินกว่าสองเท่าของอัตราที่กำหนด หรือ ไม่เกินกว่าหนึ่งพันบาท โดยให้นำเสนอสภาท้องถิ่นพิจรณอนุมัติ และคำนึงถึงสถานการณ์ทางการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
5) การจ่ายเงินให้แก่ผู้มีสิทธิได้รับการสงเคราะห์แต่ละประเภทให้จ่ายได้ในอัตราเดียวกัน
6) การจ่ายเบี้ยยังชีพแก่ผู้ที่มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์ ให้จ่ายเดือนละ 1 ครั้ง หรือ ปีละ 2 ครั้งๆ ละ 6 เดือนก็ได้ โดยให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บริหารท้องถิ่น
7) การจ่ายเบี้ยงชีพ ปัจจุบันใช้วิธีการโอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารในนามผู้มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์ หรือในนามบุคคลที่ได้รับมอมอำนาจจากผู้มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

จ. การแสดงตน และแสดงบัญชีผู้มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ

1) ภายในเดือนตุลาคม ของทุกปี องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องแจ้งให้ผู้มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์มาแสดงตนต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อยืนยัน ความประสงค์จะขอรับเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพต่อไป
2) ภายในเดือนตุลาคมของทุกปี องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องนำบัญชีผู้มีภายในเดือนตุลาคม ของทุกปี องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องนำบัญชีผู้มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์ ปิดประกาศไว้โดยเปิดเผยเป็นเวลาไม่น้อยกว่าสิบห้าวัน ณ

สำนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือที่อื่นตามที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด

3) ก่อนการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพแก่ผู้สูงอายุ ในงวดแรกจะต้องมีการแสดงตนหรือได้รับหนังสือมอบอำนาจแจ้งการมีชีวิตอยู่ และหนังสือจากบุคคลที่น่าเชื่อถือรับรองต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่าหากผู้มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์นั้นเสียชีวิต จะแจ้งให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทราบภายในสามวันนับแต่วันที่เสียชีวิต

ฉ. บัญชีรายชื่อสำรองผู้ที่มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ

การคัดเลือกผู้สูงอายุที่จะขึ้นบัญชีรายชื่อสำรอง ใช้หลักเกณฑ์เดียวกับการคัดเลือกผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ โดยนำบัญชีรายชื่อสำรองของจังหวัด (ถ้ามี) มารวมกับบัญชีรายชื่อสำรองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้าเป็นบัญชีเดียวกัน โดยนำบัญชีรายชื่อสำรองของจังหวัดจัดไว้ในลำดับต้น เมื่อได้รับการจัดสรรงบประมาณเงินอุดหนุนจาก ส่วนกลาง ให้จ่ายเงินสงเคราะห์ตามลำดับจนหมดบัญชีรายชื่อ หรือ หากผู้มีรายชื่อในบัญชีสำรองรายใดเสียชีวิตหรือขาดคุณสมบัติก็ให้พิจารณารายชื่อในลำดับถัดไป

กรณีที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดไม่มีบัญชีรายชื่อสำรอง เมื่อได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนจากส่วนกลาง ให้นำเงินอุดหนุนที่ได้รับดำเนินการสงเคราะห์ให้แก่ผู้มีรายชื่อในบัญชีสำรองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้เช่นเดียวกับการสงเคราะห์จากเงินงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ช. การรายงานผลการดำเนินการ

หลังจากที่ได้มีการจ่ายเงินให้แก่ผู้มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์ในงวดแรกให้พนักงานส่วนท้องถิ่นรายงานผลการดำเนินการให้สำนักงานท้องถิ่นจังหวัดทราบ

2.3.2 ระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้ระบบสารสนเทศการจัดการฐานข้อมูลเบี้ยยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผ่านระบบ Internet เพื่อใช้ในการจัดการข้อมูลต่าง ๆ ของผู้รับเบี้ยยังชีพ รวมถึงประมวลผล และส่งข้อมูลผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผ่านระบบดังกล่าวเพื่อให้กรมการปกครองดำเนินการตรวจสอบการมีชีวิตและความถูกต้อง โดยกรมบัญชีกลางจะใช้ข้อมูลในระบบนี้ประกอบเพื่อเบิกเงินงบประมาณและจ่ายเงินเบี้ยยังชีพตามแผนงาน

โครงการ e-Payment ภาครัฐ จ่ายเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารให้กับผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อไป (กระทรวงการคลัง, 2563) ซึ่งระบบสารสนเทศการจัดการฐานข้อมูลเบี้ยยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประกอบด้วยชุดคำสั่งต่าง ๆ ดังนี้

1) การจัดการข้อมูลส่วนตัว

ประกอบด้วยชื่อผู้ใช้งาน รหัสผ่าน ของผู้ใช้งานระบบในที่นี้คือพนักงานส่วนท้องถิ่น รวมไปถึงการแก้ไขข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้งานระบบและรหัสผ่าน ที่อยู่ของหน่วยงาน ซึ่งการเข้าใช้งานเมื่อเข้าสู่ระบบ ระบบจะแสดง ชื่อ – สกุล หนวยงาน และจังหวัดของผู้ใชงานระบบ

2) การค้นหาข้อมูลผู้ใช้งานระบบ

ชุดคำสั่งการค้นหาข้อมูลผู้ใช้งานระบบ มีไว้ให้ผู้ใช้งานระดับผู้ดูแลระบบเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่ระดับจังหวัดเท่านั้น โดยจะสามารถค้นหาผู้ใช้งานระบบได้เฉพาะหน่วยงานภายใต้สังกัดของตนเอง หรือภายในจังหวัดเดียวกันเท่านั้น

3) การจัดเก็บข้อมูลผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพ

ประกอบด้วยการเพิ่มข้อมูลของผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพ โดยจะสามารถเพิ่มขอมูลไดเฉพาะในชวงเวลากรอกขอมูลที่ทางผูดูแลระบบไดทำการตั้งคาไวเทานั้น หากพนชวงเวลากรอกขอมูลไปจะไมสามารถเพิ่มขอมูลผูมีสิทธิไดตามกำหนดช่วงเวลาการเปิดให้ลงทะเบียนผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งข้อมูลส่วนตัวของผู้มีสิทธิ ได้แก่ ข้อมูลส่วนตัว ที่อยู่ ประเภทผู้มีสิทธิ เงินสมทบพิเศษ ประเภทงบประมาณ ข้อมูลทั่วไป วิธีขอรับเงิน และบัญชีเงินฝาก ซึ่งระบบจะคำนวณจำนวนเงินเบี้ยยังชีพจากอายุในข้อมูลส่วนตัวของผู้มีสิทธิโดยอัตโนมัติ

4) การค้นหาข้อมูลผู้มีสิทธิ์ได้รับเบี้ยยังชีพ

การคนหาผูมีสิทธิ์ไดรับเบี้ยยังชีพมีไว้สำหรับผูใชงานระบบสามารถคนหา แต่จะสามารถค้นหาข้อมูลผูมีสิทธิ ไดในเฉพาะภายใตสังกัดของตนเองเทานั้น เช่น เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จะคนหาและดูรายละเอียดของผูมีสิทธิภายในองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หักเท่านั้น

นอกจากนี้ผู้ใชงานระบบระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะสามารถคนหาผูมีสิทธิ์ไดรับเบี้ยยังชีพโดยสามารถใช้งานชุดคำสั่งแกไข จำหน่าย (กรณีถึงแก่กรรม สละสิทธิ์ หรือขาดคุณสมบัติ) หรือลบขอมูลของผูมีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพได้

5) ระบบรายงาน

ชุดคำสั่งระบบรายงานจะเป็นการดูรายงานของผูมีสิทธิไดรับเบี้ยยังชีพในแต่ละปงบประมาณ โดยในแต่ละปงบประมาณ จะสามารถดูเมื่อหมดชวงเวลาเพิ่มขอมูลผูมีสิทธิ และผูดูแลระบบทำการรวบรวมขอมูลผูมีสิทธิเขาสู่ระบบรายงานแลวเทานั้น โดยหากผูใชงานระบบคลิกดูระบบรายงานใน ชวงเวลากรอกขอมูล จะสามารถดูไดเฉพาะปงบประมาณก่อนหนา หรือ ปงบประมาณที่ผ่านไปแลว เทานั้น โดยผูใชงานระดับจังหวัดจะสามารถดูรายงานไดเฉพาะ หนวยงานภายใตจังหวัดของตนเอง เทานั้น และผูใชงานระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็จะสามารถดูไดเฉพาะผูที่อยู่ภายใต้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของตนเองเทานั้น ซึ่งประกอบด้วยชุดคำสั่งดังนี้

ก. การพิมพ์ฉลากซองจดหมายของผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพ

ข. รายงานผู้ใช้งานระบบ ซึ่งแสดงชื่อ-สกุล หน่วยงาน และเวลาเข้าใช้งานล่าสุดของผู้ใช้งานระบบ

ค. รายงานสรุปผูมีสิทธิไดรับเบี้ยยังชีพ แสดงจำนวนผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพ จำนวนประเภทเบี้ยยังชีพ และจำนวนเงินทั้งสิ้น

ง. รายงานรายละเอียดผูมีสิทธิ์ไดรับเบี้ยยังชีพ แสดงข้อมูลผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพแต่ละราย ประกอบด้วย ชื่อ-สกุล เลขประจำตัวประชาชน ประเภทเบี้ยยังชีพ และจำนวนเงินเบี้ยยังชีพที่ได้รับ

จ. รายงานวิธีการรับเงินผูมีสิทธิ์ไดรับเบี้ยยังชีพ แสดงรายละเอียดการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพของผู้มีสิทธิ ได้แก่ ชื่อ-สกุล จำนวนเงินเบี้ยยังชีพที่ได้รับ และข้อมูลบัญชีเงินฝาก

ฉ. รายงานเปรียบเทียบขอมูลรายปี แสดงข้อมูลเปรียบเทียบจากปงบประมาณหนึ่ง ไปจนถึงปงบประมาณหนึ่ง โดยจะแสดงข้อมูลเป็นกราฟแท่ง ตามประเภทของผูมีสิทธิวามีจำนวนแต่ละประเภทเทาใด

ช. รายงานสรุปประเภทของงบประมาณ โดยจะแสดงข้อมูลแยกตามจังหวัด และอำเภอ โดยแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะแสดงผล

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

แยกตามประเภทงบประมาณ วาในแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีประเภทงบประมาณในแต่ละประเภท เป็นจำนวนเทาใด และเป็นจำนวนเงินเบี้ยยังชีพรวมแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทาใด

2.3.3 บทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นรูปแบบของการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยรูปแบบหนึ่งที่ยกฐานะจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2546 โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคล ปัจจุบันมีองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งหมด 6,500 แห่ง มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 โดยสรุปดังนี้ (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2550)

1) องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม (มาตรา 66)
2) องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดังต่อไปนี้ (มาตรา 67)
   - จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
   - รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
   - ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
   - ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
   - ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
   - ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
   - คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
   - บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
   - ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

องค์การบริหารส่วนตำบล อาจทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้ (มาตรา 68)

- ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
- ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
- ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุมการกีฬาพักผ่อนหย่อนใจ และสวนสาธารณะ
- ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
- ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
- การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
- หาผลประโยชน์จกทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- การท่องเที่ยว
- การผังเมือง

จากการทบทวนวรรณกรรมในหัวข้อเบี้ยยังชีพและระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ทำให้ทราบถึงที่มาและความสำคัญของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเบี้ยยังชีพในปัจจุบัน รวมถึงระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่องค์การบริหารส่วนตำบลใช้ในปัจจุบัน โดยสาระสำคัญของหัวข้อดังกล่าวสามารถเป็นข้อบ่งชี้ได้ว่า การจัดสรรเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไปขององค์การบริหารส่วนตำบลทุกแห่ง มีอัตราการจ่ายแบบขั้นบันได ตามการแบ่งช่วงอายุตั้งแต่ 600 – 1,000 บาท ผ่านการดำเนินงานตามขั้นตอนตั้งแต่คุณสมบัติของผู้รับเบี้ยยังชีพ วิธีการคัดเลือก สิทธิของผู้รับเงินสงเคราะห์ งบประมาณและวิธีการจ่าย การแสดงตนและการแสดงบัญชี บัญชีรายชื่อสำรอง และการรายงานผลการดำเนินการ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลใช้ระบบสารสนเทศการจัดการฐานข้อมูลเบี้ยยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผ่านระบบ Internet ในการบริหารจัดการข้อมูลต่าง ๆ ของผู้รับเบี้ยยังชีพ ตามบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

2.4 แนวคิดการวิเคราะห์ SWOT

2.4.1 แนวคิดการวิเคราะห์ SWOT

กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์หน่วยงานภาครัฐ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล หน่วยงานหรือองค์การภาครัฐจำเป็นต้องมีการวินิจฉัยองค์การ (Organization Diagnosis) เพื่อให้เกิดความเข้าใจในสภาพองค์การในปัจจุบันว่าเป็นอย่างไร และจะต้องดำเนินการต่อไปอย่างไรจึงจะสามารถไปถึงจุดที่องค์การอยากจะเป็นหรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าคือ วิสัยทัศน์ขององค์การ (Vision) เครื่องมืออย่างหนึ่งที่นิยมใช้กันทั่วโลก ทั้งภาครัฐและ เอกชนในการวินิจฉัยองค์การได้อย่างเป็นระบบ และมีประสิทธิผลคือ แนวคิดการวิเคราะห์ SWOT (SWOT Analysis) ซึ่งเป็นเทคนิคอย่างหนึ่งที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม ทั้งภายในและภายนอก เพื่อนำผลที่ได้ในรูปแบบของจุดแข็ง (Strengths) จุดอ่อน (Weaknesses) โอกาส (Opportunities) และอุปสรรค (Threats) มากำหนดเป็นกลยุทธ์และยุทธศาสตร์ที่ใช้ในการวางแผนพัฒนาองค์การ (เอกชัย บุญยาทิษฐาน, 2553)

SWOT Analysis เป็นการวิเคราะห์ 4 เรื่องสำคัญ คือ (จิรประภา อัครบวร, 2561)

1) **S มาจาก Strength** หมายถึง จุดแข็งหรือจุดเด่นหรือข้อได้เปรียบ เป็นข้อที่ดีที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กรหรือหน่วยงาน เช่น จุดแข็งด้านการเงิน ด้านการผลิต ด้านทรัพยากรบุคคลด้านการดำเนินงาน โดยหน่วยงานจะใช้จุดแข็งในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดหรือการดำเนินการ
2) **W มาจาก Weaknesses** หมายถึง จุดด้อยหรือจุดอ่อนหรือข้อเสียเปรียบ ที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในขององค์กร ซึ่งองค์กรหรือหน่วยงานต้องหาวิธีในการแก้ไขปัญหานั้น ๆ ตามสถานการณ์ภายในขององค์กรหรือหน่วยงานที่เป็นไป
3) **O มาจาก Opportunities** หมายถึง โอกาสการที่สภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กรหรือหน่วยงาน ที่เอื้อประโยชน์หรือส่งเสริมการดำเนินงานองค์หรือหน่วยงาน แต่โอกาสแตกต่างจากจุดแข็งตรงที่โอกาสเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายนอก แต่จุดแข็งเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายใน ซึ่งนักการตลาดที่ดีหรือพนักงานที่ทำหน้าที่ในการดำเนินกลยุทธ์ขององค์กรหรือหน่วยงานนั้นๆ จะต้องแสวงหาโอกาสอยู่เสมอ และใช้ประโยชน์จากโอกาสนั้น เช่น โอกาสทางด้านการเมือง ทางการปกครอง ทางกฎหมาย ค่าเงินบาท คู่แข่ง เป็นต้น

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

4) **T มาจาก Threats** หมายถึง อุปสรรค ข้อจำกัด ซึ่งเกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอก บางครั้งการจำแนกโอกาสและอุปสรรคเป็นสิ่งที่ทำได้ยาก เพราะทั้งสองสิ่งนี้สามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามสถานการณ์ที่เคยเป็นโอกาสกลับกลายเป็นอุปสรรคได้ เช่น ค่าเงินบาท คู่แข่ง เป็นต้น

2.4.2 หลักการสำคัญของการวิเคราะห์ SWOT

จิรประภา อัครบวร (2561) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับการวิเคราะห์โดยทฤษฎี SWOT ซึ่งจะทำการสำรวจและวิเคราะห์จากสภาพการณ์ 2 ด้าน ได้แก่

1) สภาพการณ์ภายในองค์กรหรือหน่วยงาน หมายถึง สภาพความเป็นไปของหน่วยงาน โดยการหาข้อมูลและวิเคราะห์จากสิ่งภายในองค์กร สภาพแวดล้อม โครงสร้างการดำเนินงาน ระบบการดำเนินงาน ระเบียบ ข้อบังคับ วิธีการปฏิบัติงาน บรรยากาศภายในองค์กร ตลอดจนทรัพยกรที่มีทั้งหมดภายในองค์กรที่ใช้ในการบริหารและการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรบุคคล และทรัพยากรที่ไม่ใช่คน รวมถึงพิจารณาวิเคราะห์ผลการดำเนินการต่าง ๆ ที่ผ่านมาขององค์กรหรือหน่วยงานเพื่อนำข้อมูล ข้อเท็จจริงที่ได้ มาพิจารณาประกอบในการวิเคราะห์สถานการณ์

2) สภาพการณ์ภายนอกองค์กรหรือหน่วยงาน หมายถึง สภาพความเป็นไปจากสิ่งภายนอกองค์กรหรือหน่วยงาน เพื่อทำให้สามารถค้นหาโอกาสและอุปสรรค การดำเนินงานขององค์กรที่ได้รับผลกระทบจากสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น สภาพทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง นโยบายรัฐบาล ภัยพิบัติทางธรรมชาติ ลักษณะของสังคม/ขุมชน ซึ่งมักเป็นตัวแปรที่ทำให้องค์กรต้องยอมรับสภาพหรือยากที่จะหลีกเลี่ยงได้หรือไม่ อาจควบคุมได้โดยสภาพการณ์นี้เป็นการนำข้อลที่อยู่ภายนอกองค์กร มาวิเคราะห์และพิจารณาเพื่อหาทางแก้ไขให้องค์กรสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง แต่ทั้งนี้ สภาพการณ์ภายนอกองค์กรหรือที่มาจากนอกหน่วยงานอาจไม่ได้เป็นสิ่งที่ไม่ดีเสมอไป ในบางครั้งอาจเป็นสิ่งที่ดีและทำให้องค์กรได้รับประโยชน์ เช่น การมีผู้บริหารประเทศที่ชอบธรรม การมีมาตรการช่วยเหลือทางภาษีที่ดีกับประชาชน การบังคับใช้กฎหมายที่ครอบคลุมหรือสามารถดำเนินการกับผู้กระทำความผิดได้อย่างจริงจัง การมีสภาพทางสังคม เศรษฐกิจ การเงิน/การคลังของประเทศอยู่ในภาวะที่ดี เป็นต้น

2.4.3 ลักษณะการใช้ทฤษฎี SWOT

SWOT เป็นเครื่องมือในการประเมินสถานการณ์ สำหรับองค์กร หน่วยงานหรือโครงการ ซึ่งช่วยให้ผู้บริหารกำหนดจุดแข็งและจุดอ่อน จากสภาพแวดล้อมภายในโอกาสและอุปสรรคและจากสภาพแวดล้อมภายนอก สำหรับกำหนดแผนงานโครงการจะใช้เป็นแนวทางในการกำหนดวิสัยทัศน์ หรือดำเนินการพัฒนาองค์กรได้ รวมถึงสามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงตามจุดที่บกพร่อง (จิรประภา อัครบวร, 2561)

2.4.4 ประโยชน์ของการวิเคราะห์ตามทฤษฎี SWOT

การวิเคราะห์ SWOT เป็นการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งปัจจัยแต่ละอย่างจะช่วยให้เข้าใจองค์กรหรือหน่วยงานว่าเป็นอย่างไร โดยจะรู้ว่ามีอิทธิพลหรือผลกระทบต่อการดำเนินงานขององค์กรอย่างไร จุดแข็งขององค์กรเป็นอย่างไร มีความสามารถภายในที่ถูกใช้ประโยชน์เพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กรมากน้อยพียงใด ในขณะที่จุดอ่อนขององค์กรเป็นอย่างไรจะทำลายโอกาสหรือกระทบต่อการดำเนินงาน กระทบต่อสภาพแวดล้อมหรือไม่อย่างไร และทำให้รู้ถึงสภาพปัญหา/อุปสรรคสถานการณ์ที่ขัดขวางการดำเนินงานขององค์กร (เอกชัย บุญยาทิษฐาน, 2553)

นอกจากนี้ เอกชัย บุญยาทิษฐาน (2553) ยังให้รายละเอียดเกี่ยวกับการวิเคราะห์โดยใช้ทฤษฎี SWOT อีกว่าเป็นวิธีการที่สามารถหาข้อมูลตามองค์ประกอบขององค์กรที่มีอยู่และขาดไป หรือที่บกพร่องอยู่ นำมาพิจารณาเพื่อประมวลผลนำไปปรับปรุง พัฒนาหรือใช้เป็นแนวทางในการกำหนดวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ ยุทธศาสตร์ และหรือจัดทำแผนปฏิบัติการต่าง ๆ ในทางที่เหมาะสมและเข้ากับสถานการณ์ในปัจจุบันได้ดี

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

2.4.5 ข้อดีและข้อเสียของการวิเคราะห์ SWOT

เอกชัย บุญยาทิษฐาน (2553) ผู้ศึกษาแนวคิดการวิเคราะห์ SWOT ให้รายละเอียดเกี่ยวกับข้อดีและข้อเสียของการวิเคราะห์ SWOT ไว้ดังนี้

1) ข้อดี

1.1) ใช้ประเมินสภาวะแวดล้อมและสถานภาพขององค์กรโดยเน้นศักยภาพและความพร้อมที่องค์กรมีอยู่และพยายามหลีกเลี่ยงภัยคุกคามหรือความเสี่ยงจากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร รวมทั้งแก้ไขจุดอ่อนขององค์กรด้วยเนื่องจากปัจจัยเหล่านี้มีโอกาสที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ได้มากเพิ่มมากขึ้น

1.2) นำไปใช้ปรับปรุงแนวความคิดและแนวปฏิบัติของการจัดทำแผนงานหรือโครงการขององค์กรหรือจัดทำแผนงานหรือโครงการของหน่วยงานให้มีโอกาสของความสำเร็จมากขึ้น

1.3) ทำให้ทราบถึงกลยุทธ์ในการปรับปรุงการทำงานความก้าวหน้าและขีดจำกัดด้านบุคลากรงบประมาณ และระบบงาน เป็นการป้องกันการแทรกแซงการทำงานจากปัจจัยภายนอกได้มากขึ้น

2) ข้อเสีย

2.1) องค์กรหรือหน่วยงานต้องกำหนดก่อนว่า ต้องการที่จะทำอะไร โดยต้องทราบความต้องการขององค์กรหรือหน่วยงานว่าจะให้มีอะไรที่พัฒนา เจริญเติบโต หรือบรรลุเป้าหมายอะไรบ้าง (เพราะการวิเคราะห์ SWOT จะต้องกำหนดหัวข้อในการวิเคราะห์เป็นเฉพาะเรื่อง ไม่สามารถวิเคราะห์ได้ทุกเรื่องในการวิเคราะห์ครั้งเดียว เพียงแต่ใช้ข้อมูลแต่ละอย่างที่ได้มาประกอบการวิเคราะห์ในหัวข้อหรือประเด็นที่ต้องการ)

2.2) การวิเคราะห์โอกาสและอุปสรรค ต้องกระทำในช่วงวลาขณะนั้น เนื่องจากการวิเคราะห์ SWOT เป็นการนำข้อเท็จจริง ณ ขณะนั้นที่เกิดอยู่ หรือที่ผ่านมาล่าสุดมาเป็นตัววัดและประเมินสถานการณ์ต่าง ๆ ตาม 4 องค์ประกอบของ SWOT ซึ่งเมื่อผลการวิเคราะห์ที่ได้ออกมานั้น จะใช้ได้ภายในระยะเวลาชั่วขณะ หรือไม่นานนัก ซึ่งหากระยะเวลาผ่านไปนานแล้วก็ต้องวิเคราะห์ใหม่ เพราะสภาพการณ์ต่าง ๆ จะเปลี่ยนแปลงไปตามเวลาและสิ่งแวดล้อม ต่าง ๆ เป็นต้น

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

2.3) องค์กรหรือหน่วยงานต้องกำหนดปัจจัยหลัก (Key success factors) ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานให้ถูกต้อง ลักษณะของข้อเสียข้อนี้ จะคล้ายกับข้อเสียข้อ 2.1) แต่ต่างกันตรงที่ในข้อนี้องค์กรหรือหน่วยงาน จะต้องกำหนดปัจจัยที่จะทำให้งานดำเนินการได้ถูกต้องว่าจะเป็นเรื่องอะไร โดยกำหนดหัวข้อหรือประเด็นการวิเคราะห์และหาสาเหตุเพื่อให้สามารถหาทางออกของปัญหาได้

2.4) องค์กหรือหน่วยงานที่ใช้ทฤษฎี SWOT ต้องประเมินตนเองให้ถูกต้อง เพราะหากประเมินผิดพลาด โอกาสที่จะได้ผลที่คลาดเคลื่อนได้ หรืออาจส่งผลให้ไม่สามารถนำผลการวิเคราะห์มาปรับใช้ได้

2.4.6 ขั้นตอนวิธีการวิเคราะห์ SWOT

การวิเคราะห์ SWOT เป็นการนำสิ่งต่าง ๆ ที่มีอยู่ในองค์กรมาวิเคราะห์เพื่อเอาชนะอุปสรรค สภาพแวดล้อมหรือลดจุดอ่อนองค์กรให้น้อยที่สุด ภายใต้การวิเคราะห์องค์ประกอบ 4 ประการ ตามที่กล่าวมาข้างต้น โดยการประเมินสภาพแวดล้อมขององค์กร มีรายละเอียดดังนี้ (เอกชัย บุญยาทิษฐาน, 2553)

1) การประเมินสภาพแวดล้อมภายในองค์กร

1.1) ความสามารถภายในองค์กร เพื่อที่จะระบุจุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กร แหล่งที่มาเบื้องต้นของข้อมูลการประเมินสภาพแวดล้อมภายในองค์กรจะเทียบกับการวิเคราะห์ และพิจารณาทรัพยากรเพื่อการประเมินสภาพแวดล้อมภายใน คือ ระบบข้อมูลเพื่อการบริการ ที่ครอบคลุม ทั้งในด้านโครงสร้างระบบ ระเบียบวิธีการปฏิบัติงาน บรรยากาศในการทำงานและทรัพยากรในการบริหารงาน (คน เงิน วัสดุ และการจัดการ) รวมถึงผลการดำเนินงานที่ผ่านมาขององค์กร เพื่อที่จะเข้าใจสถานการณ์และผลกลยุทธ์ก่อนหน้านี้ ซึ่งการประเมินสภาพแวดล้อมภายในองค์กรจะประกอบด้วย 2 ปัจจัย ดังนี้

1.2) จุดแข็งขององค์กร (Strengths) เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายในมุมมองของผู้ที่อยู่ภายในองค์กร ว่าปัจจัยภายในองค์กรที่เป็นข้อได้เปรียบหรือจุดเด่นขององค์กรที่องค์กรควรนำมาใช้ในการพัฒนาองค์กรได้ และควรดำรงไว้เพื่อการเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กร

1.3) จุดอ่อนขององค์กร (Weaknesses) เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายในจากมุมมองผู้ที่อยู่ภายในองค์กรนั้น ว่าปัจจัยภายในองค์กรที่เป็นจุดด้อย/ข้อเสียเปรียบขององค์กรที่ควรปรับปรุงให้ดีขึ้นหรือขจัดให้หมดไป อันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

2) การประเมินสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร

ภายใต้การประเมินสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรนั้น สามารถค้นหาโอกาสและอุปสรรคทางการดำเนินงานขององค์กรที่ได้รับผลกระทบจากสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม ทั้งในและระหว่างประเทศที่เกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์กร เช่น อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจ นโยบาย การเงิน การงบประมาณ สภาพแวดล้อมทางสังคม เป็นต้น ซึ่งการประเมินสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรประกอบด้วย 3 ปัจจัย ดังนี้

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

2.1) โอกาสทางสภาพแวดล้อม (Opportunities) เป็นการวิเคราะห์ว่าปัจจัยภายนอกขององค์กรปัจจัยใดที่สามารถส่ผลกระทบอันเป็นบระโยชน์ ทั้งทางตรงและทางอ้อม ต่อการดำเนินการขององค์กรและพิจารณาว่าองค์กร สามารถนำโอกาสต่าง ๆ นั้น มาเป็นข้อดีหรือพัฒนาเป็นจุดแข็งขององค์กรได้หรือไม่

2.2) อุปสรรคทางสภาพแวดล้อม (Threats) เป็นการวิเคราะห์ว่าปัจจัยภายนอกองค์กรปัจจัยใดที่สามารถส่งผลกระทบต่อองค์กร ทั้งทางตรงและทางอ้อม ที่ทำให้เกิดความเสียหาย ซึ่งองค์กรจำต้องหลีกเสี่ยงหรือปรับสภาพองค์กรให้มีความพร้อมรับกับปัญหาหรืออุปสรรค แม้ว่าปัญหาและอุปสรรคนั้น จะไม่สามารถแก้ไขให้หมดไปได้ทันที องค์กรต้องหาวิธีการมารับสภาพและดำเนินภารกิจไปพร้อมกับการแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคนั้น ๆ

จากการทบทวนวรรณกรรมในหัวข้อแนวคิดการวิเคราะห์ SWOT ทำให้ทราบว่า SWOT เป็นเครื่องมือในการประเมินสถานการณ์สำหรับองค์กรหรือโครงการ ซึ่งช่วยให้กำหนดจุดแข็งและจุดอ่อน จากสภาพแวดล้อมภายใน คือโอกาสและอุปสรรค รวมถึงจากสภาพแวดล้อมภายนอก สำหรับกำหนดแผนงานโครงการจะใช้เป็นแนวทางในการกำหนดวิสัยทัศน์ หรือดำเนินการพัฒนาองค์กรได้ รวมถึงสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่พบภายในองค์การได้ นอกจากนี้การได้ทราบถึงข้อดีและข้อเสีย รวมถึงสาระสำคัญของแนวคิดการวิเคราะห์โดยใช้เครื่องมือดังกล่าว จะเป็นประโยชน์ในแง่ของการพัฒนาแนวคำถามสำหรับผู้บริหาร ซึ่งใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้อีกด้วย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

2.5 ทัศนคติ: นิยาม และแนวทางการวัด

2.5.1 ลักษณะและองค์ประกอบของทัศนคติ

อำนาจ ไพนุชิต (2539) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับ ทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งจะแสดงออกให้เห็นได้จากคำพูดหรือพฤติกรรม คนแต่ละคนมีทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งมากน้อยแตกต่างกัน แม้ว่าทัศนคติจะเป็นนามธรรม แต่เป็นสิ่งที่เป็นจริงสำหรับบุคคลที่มีทัศนคตินั้น คนส่วนมากอาจมีทัศนคติหลายอย่างร่วมกัน แต่อาจมีบางสิ่งบางอย่างที่ร่วมกันนั้นแตกต่างกันหรือตรงกันข้ามกับคนอื่น โดยตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการวัดทัศนคติ มี 3 ประการ คือ

1) Cognitive variable เป็นการวัดความรับรู้หรือความเชื่อหรือความคิดว่า สิ่งๆหนึ่งเป็น อย่างไร
2) Affective variables เป็นความรู้สึก ชอบ/ไม่ชอบ พอใจ/ไม่พอใจ
3) Behavioral variables เป็นการวัดความสมัครใจที่จะประกอบพฤติกรรม หรือพฤติกรรม หรือยินยอม หรือสนับสนุนให้เกิดพฤติกรรมนั้น ๆ

2.5.2 เทคนิคการวัดทัศนคติ

อำนาจ ไพนุชิต (2539) ผู้ศึกษาเกี่ยวกับมาตรวัดทัศนคติ โดยให้รายละเอียดเกี่ยวกับเทคนิคการวัดทัศนคติ ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 5 ประเภท ดังนี้

1) การจัดลำดับ (Ranking) การวัดโดยขอให้ผู้ตอบจัดลำดับจากค่าน้อยที่สุดไปมากที่สุดตามลำดับ โดยตัวเลขอาจเป็นกิจกรรม เหตุการณ์ หรือวัตถุ ว่าชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือชอบลักษณะพิเศษของสิ่งกระตุ้นนั้น
2) การให้คะแนน (Rating) การวัดโดยขอให้ผู้ตอบประเมินความสำคัญของลักษณะพิเศษหรือคุณภาพของวัตถุ
3) การแยกกลุ่ม (Sorting Technique) เป็นเทคนิคการวัดซึ่งผู้ถามเสนอแนวความคิดหลากหลายและขอให้ผู้ตอบเขียนลงในบัตรหลายๆใบ หรือจะให้ผู้ตอบแบ่งประเภทของแนวคิดก็ได้
4) การเลือกตอบ (Choice Technique) เป็นการวัดที่พิสูจน์ความพอใจสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยให้ผู้ตอบเลือกระหว่าง 2 ทางเลือกหรือหลายทางเลือก
5) การวัดทัศนคติทางสรีรวิทยา (Physiological Technique) การวัดโดยอาศัยเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ช่วยในการวัดค่า เช่น การวัดความดันเลือด การขยายของม่านตา เพื่อประเมินผลกระทบทางทัศนคติ

2.5.3 แบบประเมินทัศนคติ

อำนาจ ไพนุชิต (2539) ผู้ศึกษาเกี่ยวกับมาตรวัดทัศนคติ โดยให้รายละเอียดเกี่ยวกับแบบประเมินทัศนคติ ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 7 ประเภท ดังนี้

1) การสร้างสเกลทัศนคติแบบง่าย (Simple Attitude Scale) คือ การวัดทัศนคติของแต่ละบุคคลว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย เลือกตอบเพียงคำถามเดียว หรือตอบเกี่ยวกับลักษณะส่วนตัวที่ชี้ให้เห็นว่าชอบหรือไม่ชอบ ตัวเลขอาจทำให้การตรวจสอบรายการง่ายขึ้น เช่น

ถ้าคุณเลือกได้ คุณจะทำงานที่คุณทำอยู่ตอนนี้อีกนานเท่าใด

( ) น้อยกว่า 6 เดือน ( ) 6 เดือน – 1 ปี ( ) มากกว่า 1 ปี

2) แบบวัดการจัดลำดับ (Rank Order Scale) คือ การวัดการจัดลำดับ บางครั้งมีเพียง 2 คำตอบ คือ เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย หรือมากกว่า 2 คำตอบ ให้จัดลำดับจากสิ่งที่ชอบมากที่สุดไปหาสิ่งที่ชอบน้อยที่สุด การจัดลำดับควรมีความยืดหยุ่นพอสมควร

3) แบบการจัดลำดับของ Likert (Likert Scale) ประเมินทัศนคติที่แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง เช่น

ผู้บริหารควรจัดให้มีการมีส่วนร่วมทางการบริหารจัดการและประเมินผลที่ได้รับ

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ไม่แน่ใจ เห็นด้วย เห็นด้วยอย่างยิ่ง

(1) (2) (3) (4) (5)

4) ความแตกต่างเกี่ยวกับความหมายของคำ (Semantic Difference) เป็นลำดับของสเกลทัศนคติ เป็นที่นิยมของการแสดงเฉพาะตัวของบริษัท ผลิตภัณฑ์ ตรายี่ห้อ งาน หรือความคิดอื่น ๆ แบ่งเป็น 7 ระดับ คือ 3 2 1 0 -1 -2 -3 เช่น “ดี” และ “เลว” “ทันสมัย” และ “ล้าสมัย” หรือ “สะอาด” และ “สกปรก” เป็นต้น

5) การวัดค่าเป็นตัวเลข (Numerical Scales) มีลักษณะคล้ายกับ Semantic Different แตกต่างกันที่ลักษณะการตอบใช้ตัวเลขแทนคำตอบเพื่อจำแนกตำแหน่งของการตอบแทนที่จะบรรยายเป็นตัวอักษร เช่น

ขณะนี้คุณมีรถยนต์ใช้งานเป็นเวลา 1 ปี โปรดบอกความพึงพอใจต่อรถยนต์คันดังกล่าว

พอใจมากที่สุด 7 6 5 4 3 2 1 ไม่พอใจมากที่สุด

6) แบบวัดค่าคงที่ (Fixed Sum Scale) เป็นการวัดค่าทัศนคติของผู้ตอบที่เป็นการถามโดยวัดค่าคงที่เพื่อแสดงความสัมพันธ์ เช่น หลักเกณฑ์ที่คุณใช้พิจารณาเลือกบริการส่งของถึงบ้านของบริษัท ต่าง ๆ

สินค้าที่ส่งถูกต้องแม่นยำ	
มีความน่าเชื่อถือในการจัดส่ง	
สินค้าราคาไม่แพง	
รวม 100 คะแนน	

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

7) มาตรวัดพฤติกรรมเป้าหมายและความคาดหวัง (Target Behavior and Expectation Scale) พฤติกรรมเป็นส่วนประกอบของทัศนคติ พฤติกรรมคาดหวังเป็นปัจจัยส่วนบุคคล จะพยายามวัดค่าทัศนคติของผู้ตอบด้วยท่าทางหรือเป้าหมายในอนาคต เช่น

ท่านคิดว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ที่ท่านจะเปลี่ยนงานในอีก 6 เดือนข้างหน้า

( ) จะเปลี่ยนแปลง ( ) เป็นไปได้ที่จะเปลี่ยน ( ) อาจจะเปลี่ยน

( ) เป็นไปได้ที่จะไม่เปลี่ยน ( ) ไม่เปลี่ยนแน่นอน

2.5.4 การสร้างมาตรวัดทัศนคติ

มาตรวัดทัศนคติมีทั้งแบบคำถามเดียวและแบบหลายคำถาม แต่การใช้แบบคำถามเดียวไม่เพียงพอที่จะครอบคลุมคุณสมบัติต่าง ๆ ของสิ่งที่ต้องการวัด ส่วนใหญ่จึงนิยมใช้แบบหลายคำถาม เพื่อให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็นทางใดทางหนึ่ง (เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย) โดยที่คำถามแต่ละข้อต้องวัดในเรื่องเดียวกันและคะแนนรวมที่ได้จะบอกให้ทราบถึงอัตราในเรื่องนั้นๆ สำหรับสากลที่ใช้วัดมีตั้งแต่ 2 สเกล ขึ้นไปดังตัวอย่าง (อำนาจ ไพนุชิต, 2539)

แบบ 2 สเกล ท่านเป็นคนเบื่องานเร็วมาก

(1) เห็นด้วย (2) ไม่เห็นด้วย

แบบ 3 สเกล ความขัดแย้งภายในหน่วยงานของท่าน

(1) ไม่มี (2) มีบ้าง (3) มีมาก

แบบ 4 สเกล ท่านได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างยุติธรรม

(1) เห็นด้วยอย่างยิ่ง (3) ไม่เห็นด้วย

(2) เห็นด้วย (4) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

แบบ 5 สเกล การนำ 5ส มาใช้ในหน่วยงานของท่านเป็นการประหยัดเวลาในการทำงาน

(1) เห็นด้วยอย่างยิ่ง (4) ไม่เห็นด้วย

(2) เห็นด้วย (5) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

(3) ไม่แน่ใจ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

2.5.5 ลิเคิทสเกล (Likert scale)

อำนาจ ไพนุชิต (2539) ผู้วิจัยทางด้านมาตรวัดทัศนคติ ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับ ลิเคิทสเกลว่า เป็นวิธีการวัดทัศนคติที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายมากที่สุดวิธีหนึ่ง เพราะความง่ายของการวัดเริ่มต้นด้วยการรวบรวมหรือเรียบเรียงข้อความที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติที่ต้องการศึกษา ข้อความแต่ละข้อความจะมีทางเลือกได้ 5 ทาง ตั้งแต่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยให้คะแนน 5,4,3,2,1 ตามลำดับ สำหรับคำถามเชิงบวก (เป็นไปในทางเดียวกันกับเรื่องที่ต้องการวัด) หรือให้คะแนน 1,2,3,4,5 ตามลำดับ สำหรับคำถามเชิงลบ (เป็นไปในทางตรงข้ามกับเรื่องที่ต้องการวัด) ในปัจจุบันได้มีการดัดแปลงลิเคิทสเกล เช่น เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด โดยใช้คะแนน 5,4,3,2,1 สำหรับข้อความเชิงบวก และ 1,2,3,4,5 สำหรับข้อคำถามเชิงลบ เช่นกัน

การทบทวนวรรณกรรมในหัวข้อ ทัศนคติ: นิยาม และแนวทางการวัด ซึ่งประกอบไปด้วยลักษณะและองค์ประกอบของทัศนคติ เทคนิคการวัดทัศนคติ แบบประเมินทัศนคติ การสร้างมาตรวัดทัศนคติ และลิเคิทสเกล ทำให้ทราบสาระสำคัญในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวัดทัศนคติ เพื่อเป็นการพัฒนาแนวทางการสร้างแบบสอบถามซึ่งใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

การสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่องการศึกษาสถานการณ์และแนวทางการพัฒนาระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี ใช้เทคนิคการวิเคราะห์ SWOT โดยกำหนดประเด็นคำถามให้สอดคล้องกับทฤษฎีดังกล่าว ดังนี้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาสถานการณ์และแนวทางการพัฒนาระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี โดยกำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ 1) เพื่อวิเคราะห์สถานการณ์ระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2563 ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ SWOT 2) เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพเกี่ยวกับระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2563 3) เพื่อสังเคราะห์แนวทางการพัฒนาระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี โดยเพื่อให้การวิจัยครั้งนี้บรรลุตามวัตถุประสงค์ข้างต้น ผู้วิจัยจะกล่าวถึงรูปแบบ หรือวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

3.1 รูปแบบการวิจัย

3.2 กลุ่มประชากรเป้าหมาย

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5 แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล

3.6 จริยธรรมการวิจัย

3.1 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Methods Research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาสถานการณ์และแนวทางการพัฒนาระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก โดยการเก็บข้อมูลทั้งการสัมภาษณ์และการตอบแบบสอบถาม กับผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องในระบบการบริหารเบี้ยยังชีพ รวมถึงผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพ

3.2 กลุ่มประชากรเป้าหมาย

ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มประชากรเป้าหมายที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบการบริหารเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก ดังนี้

1) กลุ่มผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในฐานะผู้ให้บริการ ได้แก่ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หัวหน้างานพัฒนาชุมชน นักพัฒนาชุมชน และผู้ช่วยนักพัฒนาชุมชน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มนี้จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารและการดำเนินงานด้านเบี้ยยังชีพ รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานที่พบ

2) กลุ่มผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพในฐานะผู้รับบริการ กลุ่มประชากรเป้าหมายกลุ่มนี้จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเท็จจริงในระบบการบริหารเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบล ว่าสามารถตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุได้มากน้อยเพียงใด นอกจากนี้ยังสะท้อนให้เห็นถึงความคาดหวังและความเชื่อมั่นที่มีต่อการจัดสรรเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ รวมถึงข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และแนวทางการพัฒนาระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ใช้เทคนิคการสัมภาษณ์ (Interview) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในฐานะผู้ให้บริการ ซึ่งรับผิดชอบงานในระบบการบริหารเบี้ยยังชีพ จำนวน 5 คน ได้แก่

1.1) ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก

1.2) หัวหน้างานพัฒนาชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก

1.3) นักพัฒนาชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก

1.4) ผู้ช่วยนักพัฒนาชุมชน 1

1.5) ผู้ช่วยนักพัฒนาชุมชน 2

2) ใช้เทคนิคการสำรวจ (Survey) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพในฐานะผู้รับบริการ จำนวน 100 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง ซึ่งผู้สูงอายุดังกล่าวได้ใช้บริการกับองค์การบริหารส่วนตำบล ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2563 และเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1) แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ (Interview) ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก ซึ่งรับผิดชอบงานในระบบการบริหารเบี้ยยังชีพ และ โดยกำหนดแบบสัมภาษณ์ดังนี้

ส่วนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ถูกสัมภาษณ์ เช่น ชื่อ-สกุล อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา

ส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์ปลายเปิดเกี่ยวกับการบริหารและการดำเนินงาน รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานเกี่ยวกับระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี

ส่วนที่ 3 แบบสัมภาษณ์ปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและความเข้าใจในสิทธิกฎหมาย ระเบียบ สวัสดิการในปัจจุบันของผู้สูงอายุในประเทศไทย รวมถึงสถานการณ์ในการจัดสรรสวัสดิการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี

2) แบบสอบถาม โดยใช้เทคนิคการสำรวจ (Survey) ผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพ ประกอบด้วยข้อมูลทั้งหมด 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้สูงอายุ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคในการติดต่อเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจากองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ ความต้องการของผู้สูงอายุ เกี่ยวกับการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก

3.5 แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

1) ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำมาจัดกลุ่มโดยจำแนกตามประเด็นเนื้อหา/องค์ประกอบของการวิเคราะห์ SWOT จากนั้นจึงนำเสนอในรูปแบบการพรรณนา และการตีความคำให้การสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

2) ข้อมูลที่ได้จากการแจกแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลผ่านโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science) โดยใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ซึ่งประกอบด้วยทั้งการวิเคราะห์ระดับตัวแปรเดี่ยว และการวิเคราะห์ระดับตัวแปรคู่ในรูปแบบตารางไขว้ ตลอดจนการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคู่ตัวแปรต่าง ๆ โดยมุ่งเน้นเฉพาะตัวแปรความพึงพอใจต่อการจัดการเบี้ยยังชีพ

สำหรับในกรณีที่เป็นการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับทัศนคติของผู้สูงอายุในด้านต่างๆ อาทิ ความพึงพอใจต่อการจัดการเบี้ยยังชีพ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคด้านการขอรับเบี้ยยังชีพ ในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดเกณฑ์ช่วงคะแนนสำหรับการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้

4.50 – 5.00 หมายความว่า ข้อความดังกล่าวมีแนวโน้มเห็นด้วยมากที่สุด

3.50 – 4.49 หมายความว่า ข้อความดังกล่าวมีแนวโน้มเห็นด้วยมาก

2.50 – 3.49 หมายความว่า ข้อความดังกล่าวมีแนวโน้มเห็นด้วยปานกลาง

1.50 – 2.49 หมายความว่า ข้อความดังกล่าวมีแนวโน้มเห็นด้วยน้อย

1.00– 1.49 หมายความว่า ข้อความดังกล่าวมีแนวโน้มเห็นด้วยน้อยที่สุด

3.6 จริยธรรมการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้คำนึงถึงหลักจริยธรรมการวิจัยเป็นสำคัญ โดยผู้วิจัยได้ทำการยื่นความประสงค์ให้หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ออกจดหมายเพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลจากผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี ตามหลักเกณฑ์และแนวทางจริยธรรมการทำวิจัยในคนในประเทศไทย พ.ศ. 2550 ที่ถูกต้อง

นอกจากนี้ในการเก็บข้อมูลจากผู้สูงอายุ ผู้วิจัยจะทำการแนะนำตัวของผู้วิจัยให้แก่ผู้สูงอายุ เพื่อขอความยินยอมอย่างไม่เป็นลายลักษณ์อักษร และไม่บังคับผู้สูงอายุที่ไม่เต็มใจจะให้ข้อมูล เพื่อคำนึงถึงหลักการทำวิจัยในคน เกี่ยวกับการยินยอมให้ข้อมูล หลักความเคารพในบุคคล และหลักความยุติธรรม (สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ, 2562)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

บทที่ 4
ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

ผลการวิจัยเชิงปริมาณเกี่ยวกับการศึกษาสถานการณ์และแนวทางการพัฒนาระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี ที่สะท้อนถึงสถานการณ์และความคิดเห็นของผู้สูงอายุในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี ที่ผู้วิจัยได้ใช้เทคนิคการสำรวจ (Survey) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพในฐานะผู้รับบริการ จำนวน 100 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง ซึ่งผู้สูงอายุดังกล่าวได้ใช้บริการกับองค์การบริหารส่วนตำบล ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2563 และเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จากนั้นนำมาวิเคราะห์และเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรเดี่ยว

4.2 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรคู่

4.3 สถิติเชิงอนุมาน

4.4 การอภิปรายผล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์ในการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	หมายถึง	กลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยของคะแนน (Mean)
S.D.	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบที (T-Test)
P	หมายถึง	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
*	หมายถึง	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

4.1 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรเดี่ยว

4.1.1 ตัวแปรต้น

4.1.1.1 เพศ

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี จำแนกตามเพศ

จำนวนของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม	
เพศ	**ร้อยละ (จำนวน)**
ชาย	29 (29 คน)
หญิง	71 (71 คน)
รวม	**100 (100 คน)**

จากตารางที่ 4.1 พบว่าจำนวนของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี จำแนกตามเพศ เป็นเพศหญิงจำนวน 71 ราย มากกว่าเพศชายซึ่งมีจำนวน 29 ราย จากจำนวนผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 100 ราย คิดเป็นสัดส่วนเพศหญิงร้อยละ 71 และเพศชายร้อยละ 29 ตามลำดับ

4.1.1.2 อายุ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี จำแนกตามอายุ

จำนวนของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม	
อายุ	**ร้อยละ (จำนวน)**
61 ปี	15 (15 คน)
62 ปี	26 (26 คน)
63 ปี	7 (7 คน)
64 ปี	4 (4 คน)
65 ปี	4 (4 คน)
66 ปี	14 (14 คน)
67 ปี	5 (5 คน)
68 ปี	12 (12 คน)
71 ปี	2 (2 คน)
72 ปี	3 (3 คน)
74 ปี	1 (1 คน)
75 ปี	2 (2 คน)
77 ปี	1 (1 คน)
81 ปี	3 (3 คน)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

จำนวนของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม	
อายุ	**ร้อยละ (จำนวน)**
89 ปี	1 (1 คน)
รวม	**100 (100 คน)**

จากตารางที่ 4.2 พบว่าจำนวนของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี จำแนกตามอายุ เป็นผู้สูงอายุที่มีอายุ 62 ปี ร้อยละ 26 มากที่สุด รองลงมาคือผู้สูงอายุที่มีอายุ 61 ปี ร้อยละ 15 และผู้สูงอายุที่มีอายุ 66 ปี ร้อยละ 14 ส่วนผู้สูงอายุที่มีสัดส่วนน้อยที่สุด คือผู้สูงอายุที่มีอายุ 74 ปี 77 ปี และ 89 ปี โดยคิดเป็นสัดส่วนที่เท่ากันคือร้อยละ 1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี จำแนกตามอายุแบบจัดกลุ่มใหม่

จำนวนของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม	
อายุ	**ร้อยละ (จำนวน)**
60-69 ปี	87 (87 คน)
70 ปี ขึ้นไป	13 (13 คน)
รวม	**100 (100 คน)**

จากตารางที่ 4.3 ต้องมีการจัดกลุ่มขึ้นใหม่ให้กับจำนวนของผู้สูงอายุซึ่งจำแนกตามอายุแบ่งเป็นกลุ่มแบบสองตัวแปร เนื่องจากจะนำตัวแปรดังกล่าวไปใช้ในการทดสอบค่าสมมติฐานทางสถิติ ซึ่งพบว่าจำนวนของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี จำแนกตามอายุแบบกลุ่ม เป็นผู้สูงอายุที่มีอายุ 60-69 ปี จำนวน 87 ราย มากกว่าผู้สูงอายุที่มีอายุ 70 ปีขึ้นไป จำนวน 13 ราย จากจำนวนผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 100 ราย คิดเป็นสัดส่วนผู้สูงอายุที่มีอายุ 60-69 ปี จำนวนร้อยละ 87 และ ผู้สูงอายุที่มีอายุ 70 ปีขึ้นไป จำนวนร้อยละ 13 ตามลำดับ

4.1.1.3 สถานภาพ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี จำแนกตามสถานภาพ

จำนวนของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม	
สถานภาพ	**ร้อยละ (จำนวน)**
โสด	11 (11 คน)
สมรส	74 (74 คน)
หม้าย	2 (2 คน)
หย่า/แยกกันอยู่	13 (13 คน)
รวม	100 (100 คน)

จากตารางที่ 4.4 พบว่าจำนวนของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี จำแนกตามสถานภาพเป็นผู้สูงอายุที่มีสถานภาพสมรส จำนวนร้อยละ 74 มากที่สุด รองลงมาคือผู้สูงอายุที่มีสถานภาพหย่า/แยกกันอยู่ จำนวนร้อยละ 13 และผู้สูงอายุที่มีสถานภาพโสดร้อยละ 11 โดยผู้สูงอายุที่มีสัดส่วนน้อยที่สุด คือผู้สูงอายุที่มีสถานภาพหม้าย จำนวนร้อยละ 2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี จำแนกตามสถานภาพแบบจัดกลุ่มใหม่

จำนวนของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม	
สถานภาพ	**ร้อยละ (จำนวน)**
ไม่ได้อยู่ในระหว่างการสมรส	26 (26 คน)
สมรส	74 (74 คน)
รวม	**100 (100 คน)**

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

จากตารางที่ 4.5 ต้องมีการจัดกลุ่มขึ้นใหม่ให้กับจำนวนของผู้สูงอายุซึ่งจำแนกตามสถานภาพแบ่งเป็นกลุ่มแบบสองตัวแปร เนื่องจากจะนำตัวแปรดังกล่าวไปใช้ในการทดสอบค่าสมมติฐานทางสถิติ ซึ่งพบว่าจำนวนของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี จำแนกตามสถานภาพเป็นผู้สูงอายุที่มีสถานภาพสมรส จำนวน 74 ราย มากกว่าผู้สูงอายุที่มีสถานภาพไม่ได้อยู่ในระหว่างการสมรส จำนวน 26 ราย จากจำนวนผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 100 ราย คิดเป็นสัดส่วนผู้สูงอายุที่มีสถานภาพสมรส จำนวนร้อยละ 74 และผู้สูงอายุที่มีสถานภาพไม่ได้อยู่ในระหว่างการสมรส จำนวนร้อยละ 26 ตามลำดับ

4.1.1.4 การศึกษา

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี จำแนกตามการศึกษา

จำนวนของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม	
การศึกษา	**ร้อยละ (จำนวน)**
ไม่ได้เรียนหนังสือ	11 (11 คน)
ไม่เกินประถมศึกษาปีที่ 6 (รวมถึง ป.7)	67 (67 คน)
ไม่เกินมัธยมศึกษาปีที่ 3	3 (3 คน)
ไม่เกินมัธยมศึกษาปีที่ 6 (ปวช., ปวส., อนุปริญญา)	19 (19 คน)
รวม	100 (100 คน)

จากตารางที่ 4.6 พบว่าจำนวนของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี จำแนกตามการศึกษาเป็นผู้สูงอายุที่ศึกษาไม่เกินประถมศึกษาปีที่ 6 (รวมถึง ป.7) จำนวนร้อยละ 67 มากที่สุด รองลงมาคือผู้สูงอายุที่ศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาปีที่ 6 (ปวช., ปวส., อนุปริญญา) จำนวนร้อยละ 19 และผู้สูงอายุที่ไม่ได้เรียนหนังสือ จำนวนร้อยละ 11 โดยผู้สูงอายุที่มีสัดส่วนน้อยที่สุด คือผู้สูงอายุที่ศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาปีที่ 3 จำนวนร้อยละ 3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี จำแนกตามการศึกษาแบบจัดกลุ่มใหม่

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

จำนวนของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม	
การศึกษา	**ร้อยละ (จำนวน)**
ไม่ได้เรียนหนังสือ-ไม่เกินประถมศึกษาปีที่ 6	78 (78 คน)
ไม่เกินมัธยมศึกษาปีที่ 3-มัธยมศึกษาปีที่ 6 (ปวช. ปวส. อนุปริญญา)	22 (22 คน)
รวม	**100 (100 คน)**

จากตารางที่ 4.7 ต้องมีการจัดกลุ่มขึ้นใหม่ให้กับจำนวนของผู้สูงอายุซึ่งจำแนกตามการศึกษาแบ่งเป็นกลุ่มแบบสองตัวแปร เนื่องจากจะนำตัวแปรดังกล่าวไปใช้ในการทดสอบค่าสมมติฐานทางสถิติ ซึ่งพบว่าจำนวนของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี จำแนกตามการศึกษาเป็นผู้สูงอายุที่ไม่ได้เรียนหนังสือ - ไม่เกินประถมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 78 ราย มากกว่าผู้สูงอายุที่ศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาปีที่ 3 - มัธยมศึกษาปีที่ 6 (ปวช. ปวส. อนุปริญญา) จำนวน 22 ราย จากจำนวนผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 100 ราย คิดเป็น

สัดส่วนผู้สูงอายุที่ไม่ได้เรียนหนังสือ - ไม่เกินประถมศึกษาปีที่ 6 จำนวนร้อยละ 78 และผู้สูงอายุที่ศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาปีที่ 3 - มัธยมศึกษาปีที่ 6 (ปวช. ปวส. อนุปริญญา) จำนวนร้อยละ 22 ตามลำดับ

4.1.1.5 อาชีพ

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี จำแนกตามอาชีพ

จำนวนของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม	
อาชีพ	**ร้อยละ (จำนวน)**
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	59 (59 คน)
รับจ้าง	12 (12 คน)
เกษตรกร	8 (8 คน)
ค้าขาย	21 (21 คน)
รวม	100 (100 คน)

จากตารางที่ 4.8 พบว่าจำนวนของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี จำแนกตามอาชีพเป็นผู้สูงอายุที่ไม่ได้ประกอบอาชีพ จำนวนร้อยละ 42 มากที่สุด รองลงมาคือผู้สูงอายุที่มีอาชีพ จำนวนร้อยละ 13 และผู้สูงอายุที่มีสถานภาพโสดร้อยละ 11 โดยผู้สูงอายุที่มีสัดส่วนน้อยที่สุด คือผู้สูงอายุที่มีสถานภาพหม้าย จำนวนร้อยละ 2 ตามลำดับ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี จำแนกตามอาชีพแบบจัดกลุ่มใหม่

จำนวนของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม	
อาชีพ	**ร้อยละ (จำนวน)**
ประกอบอาชีพ	41 (41 คน)
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	59 (59 คน)
รวม	**100 (100 คน)**

จากตารางที่ 4.9 ต้องมีการจัดกลุ่มขึ้นใหม่ให้กับจำนวนของผู้สูงอายุซึ่งจำแนกตามอาชีพแบ่งเป็นกลุ่มแบบสองตัวแปร เนื่องจากจะนำตัวแปรดังกล่าวไปใช้ในการทดสอบค่าสมมติฐานทางสถิติ ซึ่งพบว่าจำนวนของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก

จังหวัดราชบุรี จำแนกตามอาชีพเป็นผู้สูงอายุที่ไม่ได้ประกอบอาชีพ จำนวน 59 ราย มากกว่าผู้สูงอายุที่ประกอบอาชีพ จำนวน 41 ราย จากจำนวนผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 100 ราย คิดเป็นสัดส่วนผู้สูงอายุที่ไม่ได้ประกอบอาชีพ จำนวนร้อยละ 59 และผู้สูงอายุที่ประกอบอาชีพ จำนวนร้อยละ 41 ตามลำดับ

4.1.1.6 รายได้

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี จำแนกตามรายได้

จำนวนของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม	
รายได้	**ร้อยละ (จำนวน)**
ไม่มีรายได้อื่นนอกเหนือจากเบี้ยยังชีพ	3 (3 คน)
น้อยกว่า 1,000 บาท	7 (7 คน)
1,001 - 5,000 บาท	78 (78 คน)
5,001 - 10,000 บาท	5 (5 คน)
10,000 บาทขึ้นไป	7 (7 คน)
รวม	100 (100 คน)

จากตารางที่ 4.10 พบว่าจำนวนของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี จำแนกตามรายได้เป็นผู้สูงอายุที่มีรายได้อยู่ที่ระหว่าง 1,001 - 5,000 บาท จำนวนร้อยละ 78 มากที่สุด รองลงมาคือผู้สูงอายุที่มีรายได้อยู่ที่ระหว่าง 10,000 บาทขึ้นไป และน้อยกว่า 1,000 บาท จำนวนร้อยละ 7 เท่ากัน และผู้สูงอายุที่มีรายได้อยู่ที่ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท จำนวนร้อยละ 5 โดยผู้สูงอายุที่มีสัดส่วนน้อยที่สุด คือผู้สูงอายุที่ไม่มีรายได้อื่นนอกเหนือจากเบี้ยยังชีพ จำนวนร้อยละ 3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี จำแนกตามรายได้แบบจัดกลุ่มใหม่

จำนวนของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม	
รายได้	**ร้อยละ (จำนวน)**
มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท	88 (88 คน)
มีรายได้เกิน 5,000 บาท	12 (12 คน)
รวม	**100 (100 คน)**

จากตารางที่ 4.11 ต้องมีการจัดกลุ่มขึ้นใหม่ให้กับจำนวนของผู้สูงอายุซึ่งจำแนกตามรายได้แบ่งเป็นกลุ่มแบบสองตัวแปร เนื่องจากจะนำตัวแปรดังกล่าวไปใช้ในการทดสอบค่าสมมติฐานทางสถิติ ซึ่งพบว่าจำนวนของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี จำแนกรายได้เป็นผู้สูงอายุที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท จำนวน 88 ราย มากกว่าผู้สูงอายุที่มีรายได้เกิน 5,000 บาท จำนวน 12 ราย จากจำนวนผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 100 ราย คิดเป็นสัดส่วนผู้สูงอายุที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท จำนวนร้อยละ 88 และผู้สูงอายุที่มีรายได้เกิน 5,000 บาท จำนวนร้อยละ 12 ตามลำดับ

4.1.1.7 การอาศัย

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี จำแนกตามการอาศัย

จำนวนของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม	
การอาศัย	**ร้อยละ (จำนวน)**
สามี/ภรรยา	5 (5 คน)
ลูก	31 (31 คน)
ญาติพี่น้อง	51 (51 คน)
คนเดียว	13 (13 คน)
รวม	100 (100 คน)

จากตารางที่ 4.12 พบว่าจำนวนของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี จำแนกตามการอาศัยเป็นผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่กับญาติพี่น้อง จำนวนร้อยละ 51 มากที่สุด รองลงมาคือผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่กับลูก จำนวนร้อยละ 31 และผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่คนเดียว จำนวนร้อยละ 13 โดยผู้สูงอายุที่มีสัดส่วนน้อยที่สุด คือผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่กับสามี/ภรรยา จำนวนร้อยละ 5 ตามลำดับ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี จำแนกตามการอาศัยแบบจัดกลุ่มใหม่

จำนวนของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม	
การอาศัย	**ร้อยละ (จำนวน)**
อาศัยอยู่กับผู้อื่น	87 (87 คน)
อาศัยอยู่ลำพัง	13 (13 คน)
รวม	**100 (100 คน)**

จากตารางที่ 4.13 ต้องมีการจัดกลุ่มขึ้นใหม่ให้กับจำนวนของผู้สูงอายุซึ่งจำแนกตามการอาศัยแบ่งเป็นกลุ่มแบบสองตัวแปร เนื่องจากจะนำตัวแปรดังกล่าวไปใช้ในการทดสอบค่าสมมติฐานทางสถิติ ซึ่งพบว่าจำนวนของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี จำแนกตามการอาศัยเป็นผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่กับผู้อื่น จำนวน 87 ราย มากกว่าผู้สูงอายุที่มีอยู่ลำพัง จำนวน 13 ราย จากจำนวนผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 100 ราย คิดเป็นสัดส่วนผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่กับผู้อื่น จำนวนร้อยละ 87 และผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ลำพัง จำนวนร้อยละ 13 ตามลำดับ

4.1.2 ตัวแปรตาม

ผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 คำถามวัดระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี จำนวน 15 ข้อ ซึ่งแบ่งความพึงพอใจออกเป็น 6 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านหลักการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ปัจจัยด้านคุณสมบัติและการรับจดทะเบียนผู้สูงอายุ ปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินงาน ปัจจัยด้านการจ่ายเงิน ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านการติดตามและประเมินผล โดยผลการวิเคราะห์ตัวแปรตามเดี่ยวประกอบด้วย ตัวแปรตามซึ่งเป็นความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) เพื่อหาระดับความคิดเห็นที่ปรากฏ ทั้ง 6 ปัจจัย โดยใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายความว่า ข้อความดังกล่าวมีแนวโน้มเห็นด้วยมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายความว่า ข้อความดังกล่าวมีแนวโน้มเห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายความว่า ข้อความดังกล่าวมีแนวโน้มเห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายความว่า ข้อความดังกล่าวมีแนวโน้มเห็นด้วยน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายความว่า ข้อความดังกล่าวมีแนวโน้มเห็นด้วยน้อยที่สุด

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

4.1.2.1 ความพึงพอใจเกี่ยวกับหลักการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ตารางที่ 4.14 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นที่ปรากฏ ความพึงพอใจเกี่ยวกับหลักการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

รายการ	ระดับความคิดเห็นที่ปรากฏ		แปลผล
	$\overline{X}$	S.D.	
1. งวดการจ่ายเงิน ของ อบต. มีความเหมาะสม	4.68	0.90	มากที่สุด
2. จำนวนเงินที่ได้รับในแต่ละเดือนจาก อบต. มีความเหมาะสม	2.05	0.83	น้อย
รวม	3.38	0.57	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.14 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นที่ปรากฏ ความพึงพอใจเกี่ยวกับหลักการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุพบว่า โดยรวมความพึงพอใจเกี่ยวกับหลักการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.38) เมื่อพิจารณาเป็นรายคำถามพบว่า งวดการจ่ายเงิน ของ อบต. มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.68) และจำนวนเงินที่ได้รับในแต่ละเดือนจาก อบต. มีความเหมาะสมอยู่ในระดับน้อย ($\overline{X}$ = 2.05) ตามลำดับ

4.1.2.2 ความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณสมบัติ และการรับจดทะเบียน ผู้สูงอายุ

ตารางที่ 4.15 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นที่ปรากฏ ความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณสมบัติ และการรับจดทะเบียน ผู้สูงอายุ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

รายการ	ระดับความคิดเห็นที่ปรากฏ		แปลผล
	$\overline{X}$	S.D.	
1. วิธีการคัดเลือกผู้สูงอายุให้ได้รับเบี้ยยังชีพของประชาคมหมู่บ้าน/ตำบล	3.47	1.06	ปานกลาง
2. ความเป็นธรรมและความเสมอภาคในการคัดเลือกผู้สูงอายุ	4.45	1.04	มาก
รวม	3.96	0.77	มาก

จากตารางที่ 4.15 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นที่ปรากฏ ความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณสมบัติ และการรับจดทะเบียนผู้สูงอายุพบว่า โดยรวมความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณสมบัติ และการรับจดทะเบียนผู้สูงอายุอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.96) เมื่อพิจารณาเป็นราย

คำถามพบว่า ความเป็นธรรมและความเสมอภาคในการคัดเลือกผู้สูงอายุ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.45) และวิธีการคัดเลือกผู้สูงอายุให้ได้รับเบี้ยยังชีพของประชาคมหมู่บ้าน/ตำบลอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.47) ตามลำดับ

4.1.2.3 ความพึงพอใจเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินงาน

ตารางที่ 4.16 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นที่ปรากฏ ความพึงพอใจเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินงาน

รายการ	ระดับความคิดเห็นที่ปรากฏ		แปลผล
	$\overline{X}$	S.D.	
1. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบ	3.95	0.86	มาก
2. การแจ้งกำหนดการ วัน เวลา เอกสารขั้นตอน สถานที่ ในการลงทะเบียนเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบ	4.37	0.95	มาก
รวม	4.16	0.60	มาก

จากตารางที่ 4.16 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นที่ปรากฏ ความพึงพอใจเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินงานพบว่า โดยรวมความพึงพอใจเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.16) เมื่อพิจารณาเป็นรายคำถามพบว่า การแจ้งกำหนดการ วัน เวลา เอกสารขั้นตอน สถานที่ ในการลงทะเบียนเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.37) และการประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.95) ตามลำดับ

4.1.2.4 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการจ่ายเงิน

ตารางที่ 4.17 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นที่ปรากฏ ความพึงพอใจเกี่ยวกับ การจ่ายเงิน

รายการ	ระดับความคิดเห็นที่ปรากฏ		แปลผล
	$\overline{X}$	S.D.	
1. วิธีการจ่ายเงินของอบต. มีความเหมาะสม	4.48	0.94	มากที่สุด

รายการ	ระดับความคิดเห็นที่ปรากฏ		แปลผล
	$\overline{X}$	S.D.	
2. การจ่ายเงินเข้าบัญชีเงินฝากมีความเหมาะสม	3.95	0.73	มาก
3. การจ่ายเงินตรงต่อเวลาในทุก ๆ เดือน	4.80	0.65	มากที่สุด
รวม	4.41	0.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.17 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นที่ปรากฏความพึงพอใจเกี่ยวกับการจ่ายเงินพบว่า โดยรวมความพึงพอใจเกี่ยวกับการจ่ายเงินอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.41) เมื่อพิจารณาเป็นรายคำถามพบว่า การจ่ายเงินตรงต่อเวลาในทุก ๆ เดือน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.80) วิธีการจ่ายเงินของอบต. มีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.48) และการจ่ายเงินเข้าบัญชีเงินฝากมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.95) ตามลำดับ

4.1.2.5 ความพึงพอใจเกี่ยวกับบุคลากร

ตารางที่ 4.18 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นที่ปรากฏ ความพึงพอใจเกี่ยวกับบุคลากร

รายการ	ระดับความคิดเห็นที่ปรากฏ		แปลผล
	$\overline{X}$	S.D.	
1. กิริยามารยาท ความอ่อนน้อม ถ่อมตน	4.73	0.68	มากที่สุด
2. ความมีมนุษย์สัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.73	0.65	มากที่สุด
3. ทำงานรวดเร็ว ไม่ชักช้า	2.90	1.40	ปานกลาง
4. อำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุ	3.04	1.15	ปานกลาง
รวม	3.85	0.45	มาก

จากตารางที่ 4.18 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นที่ปรากฏความพึงพอใจเกี่ยวกับบุคลากรพบว่า โดยรวมความพึงพอใจเกี่ยวกับบุคลากรในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.85) เมื่อพิจารณาเป็นรายคำถามพบว่า กิริยามารยาท ความอ่อนน้อม ถ่อมตน และความมีมนุษย์สัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส อยู่ในระดับที่เท่ากันคือมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.73) อำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.04) และทำงานรวดเร็ว ไม่ชักช้าอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.90) ตามลำดับ

4.1.2.6 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการติดตามและประเมินผล

ตารางที่ 4.19 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นที่ปรากฏ ความพึงพอใจเกี่ยวกับ การติดตามและประเมินผล

รายการ	ระดับความคิดเห็นที่ปรากฏ		แปลผล
	$\overline{X}$	S.D.	
1. การออกเยี่ยมเยียน และให้คำปรึกษาด้านเบี้ยยังชีพ	2.99	1.11	ปานกลาง
2. การติดตามผล และแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนด้านเบี้ยยังชีพ	3.27	1.06	ปานกลาง
รวม	3.13	0.76	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.19 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นที่ปรากฏ ความพึงพอใจเกี่ยวกับการติดตามและประเมินผลพบว่า โดยรวมความพึงพอใจเกี่ยวกับการติดตามและประเมินผลอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.13) เมื่อพิจารณาเป็นรายคำถามพบว่า การติดตามผลและแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนด้านเบี้ยยังชีพ อยู่ในระดับปานกลาง $\overline{X}$ = 3.27) และการออกเยี่ยมเยียนและให้คำปรึกษาด้านเบี้ยยังชีพ อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.99) ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรคู่

ผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ และการอาศัย สรุปได้ดังนี้

4.2.1 ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับหลักการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ความพึงพอใจเกี่ยวกับหลักการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ในที่นี้แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ 1) งวดการจ่ายเงินขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความเหมาะสม และ 2) จำนวนเงินที่ได้รับในแต่ละเดือนมีความเหมาะสมดังต่อไปนี้

4.2.1.1 งวดการจ่ายเงินขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความเหมาะสม

ก. เพศ

ตารางที่ 4.20 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับงวดการจ่ายเงินของ องค์การบริหารส่วนตำบลมีความเหมาะสม จำแนกตามเพศ

งวดการจ่ายเงินขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความเหมาะสม			
เพศ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ชาย	4.69	1.04	มากที่สุด
หญิง	4.70	0.85	มากที่สุด
รวม	4.70	0.90	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.20 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับงวดการจ่ายเงินขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความเหมาะสม จำแนกตามเพศพบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับงวดการจ่ายเงินขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.70) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามเพศพบว่า เพศหญิงอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.70) เช่นเดียวกันกับเพศชายซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.69) ตามลำดับ

ข. อายุ

ตารางที่ 4.21 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับงวดการจ่ายเงินของ องค์การบริหารส่วนตำบลมีความเหมาะสม จำแนกตามอายุ

งวดการจ่ายเงินขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความเหมาะสม			
อายุ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
60-69 ปี	4.69	0.92	มากที่สุด
70 ปีขึ้นไป	4.77	0.83	มากที่สุด
รวม	4.70	0.90	มากที่สุด

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

จากตารางที่ 4.21 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับงวดการจ่ายเงินขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความเหมาะสม จำแนกตามอายุพบว่า โดยรวมระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับงวดการจ่ายเงินขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.70) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามอายุพบว่า ผู้สูงอายุที่มีอายุ 70 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.77) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่มีอายุ 60-69 ปีซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.69) ตามลำดับ

ค. สถานภาพ

ตารางที่ 4.22 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับงวดการจ่ายเงินของ องค์การบริหารส่วนตำบลมีความเหมาะสม จำแนกตามสถานภาพ

งวดการจ่ายเงินขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความเหมาะสม			
สถานภาพ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ไม่ได้อยู่ในระหว่างการสมรส	4.70	0.95	มากที่สุด
สมรส	4.70	0.89	มากที่สุด
รวม	4.70	0.90	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.22 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับงวดการจ่ายเงินขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความเหมาะสม จำแนกตามสถานภาพพบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับงวดการจ่ายเงินขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.70) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามสถานภาพพบว่า ผู้สูงอายุที่มีไม่ได้อยู่ในระหว่างการสมรสอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.70) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่สมรสซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.70) ตามลำดับ

ง. การศึกษา

ตารางที่ 4.23 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับงวดการจ่ายเงินของ องค์การบริหารส่วนตำบลมีความเหมาะสม จำแนกตามการศึกษา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

งวดการจ่ายเงินขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความเหมาะสม			
การศึกษา	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ไม่ได้เรียนหนังสือ - ไม่เกินประถมศึกษาปีที่ 6	4.79	0.80	มากที่สุด
ไม่เกินมัธยมศึกษาปีที่ 3 - มัธยมศึกษาปีที่ 6 (ปวช. ปวส. อนุปริญญา)	4.41	1.18	มาก
รวม	4.70	0.90	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.23 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับงวดการจ่ายเงินขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความเหมาะสม จำแนกตามการศึกษาพบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับงวดการจ่ายเงินขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความเหมาะสมอยู่ใน

ระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.70) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุที่ไม่ได้เรียนหนังสือ - ไม่เกินประถมศึกษาปีที่ 6 อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.79) และผู้สูงอายุที่ศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาปีที่ 3 - มัธยมศึกษาปีที่ 6 (ปวช. ปวส. อนุปริญญา) อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.41) ตามลำดับ

จ. อาชีพ

ตารางที่ 4.24 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับงวดการจ่ายเงินของ องค์การบริหารส่วนตำบลมีความเหมาะสม จำแนกตามอาชีพ

งวดการจ่ายเงินขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความเหมาะสม			
อาชีพ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ประกอบอาชีพ	4.70	0.78	มากที่สุด
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	4.70	0.99	มากที่สุด
รวม	4.70	0.90	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.24 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับงวดการจ่ายเงินขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความเหมาะสม จำแนกตามอาชีพพบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับงวดการจ่ายเงินขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.70) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามอาชีพพบว่า ผู้สูงอายุที่ไม่ได้ไม่ได้ประกอบอาชีพอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.70) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่ประกอบอาชีพอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.70) ตามลำดับ

ฉ. รายได้

ตารางที่ 4.25 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับงวดการจ่ายเงินของ องค์การบริหารส่วนตำบลมีความเหมาะสม จำแนกตามรายได้

งวดการจ่ายเงินขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความเหมาะสม			
รายได้	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท	4.76	0.80	มากที่สุด
มีรายได้เกิน 5,000 บาท	4.25	1.42	มาก
รวม	4.70	0.90	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.25 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับงวดการจ่ายเงินขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความเหมาะสม จำแนกตามรายได้พบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับงวดการจ่ายเงินขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.70) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามรายได้พบว่า ผู้สูงอายุที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาทอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.76) และผู้สูงอายุที่มีรายได้เกิน 5,000 บาทอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.25) ตามลำดับ

ช. การอาศัย

ตารางที่ 4.26 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับงวดการจ่ายเงินของ องค์การบริหารส่วนตำบลมีความเหมาะสม จำแนกตามการอาศัย

งวดการจ่ายเงินขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความเหมาะสม			
การอาศัย	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
อาศัยกับผู้อื่น	4.76	1.81	มากที่สุด
อาศัยลำพัง	4.31	1.38	มาก
รวม	4.70	1.90	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.26 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับงวดการจ่ายเงินขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความเหมาะสม จำแนกตามการอาศัยพบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับงวดการจ่ายเงินขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.70) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามการอาศัยพบว่า ผู้สูงอายุที่อาศัยกับผู้อื่นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.76) และผู้สูงอายุที่อาศัยลำพัง อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.31) ตามลำดับ

4.2.1.2 จำนวนเงินที่ได้รับในแต่ละเดือนมีความเหมาะสม

ก. เพศ

ตารางที่ 4.27 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับจำนวนเงินที่ได้รับในแต่ละเดือนมีความเหมาะสม จำแนกตามเพศ

จำนวนเงินที่ได้รับในแต่ละเดือนมีความเหมาะสม			
เพศ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ชาย	1.90	0.77	น้อย
หญิง	2.11	0.85	น้อย
รวม	2.05	0.83	น้อย

จากตารางที่ 4.27 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับจำนวนเงินที่ได้รับในแต่ละเดือนมีความเหมาะสม จำแนกตามเพศพบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับจำนวนเงินที่ได้รับในแต่ละเดือนมีความเหมาะสมอยู่ในระดับน้อย ($\overline{X}$ = 2.05) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามเพศพบว่า ผู้สูงอายุเพศหญิงอยู่ในระดับน้อย ($\overline{X}$ = 2.11) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุเพศชายซึ่งอยู่ในระดับน้อย ($\overline{X}$ = 1.90) ตามลำดับ

ข. อายุ

ตารางที่ 4.28 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับจำนวนเงินที่ได้รับในแต่ละเดือนมีความเหมาะสม จำแนกตามอายุ

จำนวนเงินที่ได้รับในแต่ละเดือนมีความเหมาะสม			
อายุ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
60-69 ปี	2.02	0.79	น้อย
70 ปีขึ้นไป	2.23	1.09	น้อย
รวม	2.05	0.83	น้อย

จากตารางที่ 4.28 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับจำนวนเงินที่ได้รับในแต่ละเดือนมีความเหมาะสม จำแนกตามอายุพบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับจำนวนเงินที่ได้รับในแต่ละเดือนมีความเหมาะสมอยู่ในระดับน้อย ($\overline{X}$ = 2.05) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามอายุพบว่า ผู้สูงอายุที่มีอายุ 70 ปีขึ้นไปอยู่ในระดับน้อย ($\overline{X}$ = 2.23) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่มีอายุ 60-69 ปีซึ่งอยู่ในระดับน้อย ($\overline{X}$ = 2.02) ตามลำดับ

CHULALONGKORN UNIVERSITY

ค. สถานภาพ

ตารางที่ 4.29 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับจำนวนเงินที่ได้รับในแต่ละเดือนมีความเหมาะสม จำแนกตามสถานภาพ

จำนวนเงินที่ได้รับในแต่ละเดือนมีความเหมาะสม			
สถานภาพ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ไม่ได้อยู่ในระหว่างการสมรส	2.20	1.06	น้อย
สมรส	1.99	0.71	น้อย
รวม	2.05	0.83	น้อย

จากตารางที่ 4.29 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับจำนวนเงินที่ได้รับในแต่ละเดือนมีความเหมาะสม จำแนกตามสถานภาพพบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับจำนวนเงินที่ได้รับในแต่ละเดือนมีความเหมาะสมอยู่ในระดับน้อย ($\overline{X}$ = 2.05) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามสถานภาพพบว่า ผู้สูงอายุที่ไม่ได้อยู่ในระหว่างการสมรสอยู่ในระดับน้อย ($\overline{X}$ = 2.20) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่สมรสซึ่งอยู่ในระดับน้อย ($\overline{X}$ = 1.99) ตามลำดับ

ง. การศึกษา

ตารางที่ 4.30 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับจำนวนเงินที่ได้รับในแต่ละเดือนมีความเหมาะสม จำแนกตามการศึกษา

จำนวนเงินที่ได้รับในแต่ละเดือนมีความเหมาะสม			
การศึกษา	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ไม่ได้เรียนหนังสือ-ไม่เกินประถมศึกษาปีที่ 6	1.96	0.78	น้อย
ไม่เกินมัธยมศึกษาปีที่ 3-มัธยมศึกษาปีที่ 6 (ปวช. ปวส. อนุปริญญา)	2.36	0.95	น้อย
รวม	2.05	0.83	น้อย

จากตารางที่ 4.30 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับจำนวนเงินที่ได้รับในแต่ละเดือนมีความเหมาะสม จำแนกตามการศึกษาพบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับจำนวนเงินที่ได้รับในแต่ละเดือนมีความเหมาะสมอยู่ในระดับน้อย ($\overline{X}$ = 2.05) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุที่ศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาปีที่ 3-มัธยมศึกษาปีที่ 6 (ปวช. ปวส. อนุปริญญา) อยู่ในระดับน้อย ($\overline{X}$ = 2.36) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่ไม่ได้เรียนหนังสือ-ไม่เกินประถมศึกษาปีที่ 6 ซึ่งอยู่ในระดับน้อย ($\overline{X}$ = 1.96) ตามลำดับ

CHULALONGKORN UNIVERSITY

จ. อาชีพ

ตารางที่ 4.31 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับจำนวนเงินที่ได้รับในแต่ละเดือนมีความเหมาะสม จำแนกตามอาชีพ

จำนวนเงินที่ได้รับในแต่ละเดือนมีความเหมาะสม			
อาชีพ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ประกอบอาชีพ	1.98	0.65	น้อย
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	2.10	0.94	น้อย
รวม	2.05	0.83	น้อย

จากตารางที่ 4.31 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับจำนวนเงินที่ได้รับในแต่ละเดือนมีความเหมาะสม จำแนกตามอาชีพพบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับจำนวนเงินที่ได้รับในแต่ละเดือนมีความเหมาะสมอยู่ในระดับน้อย ($\overline{X}$ = 2.05) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามอาชีพพบว่า ผู้สูงอายุที่ไม่ได้ประกอบอาชีพอยู่ในระดับน้อย ($\overline{X}$ = 2.10) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่ประกอบอาชีพซึ่งอยู่ในระดับน้อย ($\overline{X}$ = 1.98) ตามลำดับ

ฉ. รายได้

ตารางที่ 4.32 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับจำนวนเงินที่ได้รับในแต่ละเดือนมีความเหมาะสม จำแนกตามรายได้

จำนวนเงินที่ได้รับในแต่ละเดือนมีความเหมาะสม			
รายได้	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท	1.98	0.79	น้อย
มีรายได้เกิน 5,000 บาท	2.58	0.99	ปานกลาง
รวม	2.05	0.83	น้อย

จากตารางที่ 4.32 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับจำนวนเงินที่ได้รับในแต่ละเดือนมีความเหมาะสม จำแนกตามรายได้พบว่า โดยรวมระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับจำนวนเงินที่ได้รับในแต่ละเดือนมีความเหมาะสมอยู่ในระดับน้อย ($\overline{X}$ = 2.05) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามรายได้พบว่า ผู้สูงอายุที่มีรายได้เกิน 5,000 บาท อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.58) และผู้สูงอายุที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาทอยู่ในระดับน้อย ($\overline{X}$ = 1.98) ตามลำดับ

CHULALONGKORN UNIVERSITY

ช. การอาศัย

ตารางที่ 4.33 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับจำนวนเงินที่ได้รับในแต่ละเดือนมีความเหมาะสม จำแนกตามการอาศัย

จำนวนเงินที่ได้รับในแต่ละเดือนมีความเหมาะสม			
การอาศัย	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
อาศัยกับผู้อื่น	1.98	0.79	น้อย
อาศัยลำพัง	2.54	0.97	ปานกลาง
รวม	2.05	0.83	น้อย

จากตารางที่ 4.33 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับจำนวนเงินที่ได้รับในแต่ละเดือนมีความเหมาะสม จำแนกตามการอาศัยพบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับจำนวนเงินที่ได้รับในแต่ละเดือนมีความเหมาะสมอยู่ในระดับน้อย ($\overline{X}$ = 2.05) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามการอาศัยพบว่า ผู้สูงอายุที่อาศัยลำพังอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.54) และผู้สูงอายุที่อาศัยกับผู้อื่นอยู่ในระดับน้อย ($\overline{X}$ = 1.98) ตามลำดับ

4.2.2 ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณสมบัติ และการรับจดทะเบียนผู้สูงอายุ

ความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณสมบัติ และการรับจดทะเบียนผู้สูงอายุ ในที่นี้แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ 1) วิธีการคัดเลือกผู้สูงอายุให้ได้รับเบี้ยยังชีพของประชาคมหมู่บ้าน/ตำบล และ 2) ความเป็นธรรมและความเสมอภาคในการคัดเลือกผู้สูงอายุ ดังต่อไปนี้

4.2.2.1 วิธีการคัดเลือกผู้สูงอายุให้ได้รับเบี้ยยังชีพของประชาคมหมู่บ้าน/ตำบล

ก. เพศ

ตารางที่ 4.34 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการคัดเลือกผู้สูงอายุให้ได้รับเบี้ยยังชีพของประชาคมหมู่บ้าน/ตำบล จำแนกตามเพศ

วิธีการคัดเลือกผู้สูงอายุให้ได้รับเบี้ยยังชีพของประชาคมหมู่บ้าน/ตำบล			
เพศ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ชาย	3.69	1.17	มาก
หญิง	3.38	1.01	ปานกลาง
รวม	3.47	1.06	ปานกลาง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

จากตารางที่ 4.34 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับวิธีการคัดเลือกผู้สูงอายุให้ได้รับเบี้ยยังชีพของประชาคมหมู่บ้าน/ตำบล จำแนกตามเพศพบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับวิธีการคัดเลือกผู้สูงอายุให้ได้รับเบี้ยยังชีพของประชาคมหมู่บ้าน/ตำบล อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.47) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามเพศพบว่า ผู้สูงอายุเพศชายในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.69) และผู้สูงอายุเพศหญิงอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.38) ตามลำดับ

ข. อายุ

ตารางที่ 4.35 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับวิธีการคัดเลือกผู้สูงอายุให้ได้รับเบี้ยยังชีพของประชาคมหมู่บ้าน/ตำบล จำแนกตามอายุ

วิธีการคัดเลือกผู้สูงอายุให้ได้รับเบี้ยยังชีพของประชาคมหมู่บ้าน/ตำบล			
อายุ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
60-69 ปี	3.43	1.11	ปานกลาง
70 ปีขึ้นไป	3.77	0.59	มาก
รวม	3.47	1.06	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.35 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับวิธีการคัดเลือกผู้สูงอายุให้ได้รับเบี้ยยังชีพของประชาคมหมู่บ้าน/ตำบล จำแนกตามอายุพบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับวิธีการคัดเลือกผู้สูงอายุให้ได้รับเบี้ยยังชีพของประชาคมหมู่บ้าน/ตำบล อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.47) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามอายุพบว่า ผู้สูงอายุที่มีอายุ 70 ปีขึ้นไปอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.77) และผู้สูงอายุที่มีอายุ 60-69 ปีอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.43) ตามลำดับ

ค. สถานภาพ

ตารางที่ 4.36 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับวิธีการคัดเลือกผู้สูงอายุให้ได้รับเบี้ยยังชีพของประชาคมหมู่บ้าน/ตำบล จำแนกตามสถานภาพ

วิธีการคัดเลือกผู้สูงอายุให้ได้รับเบี้ยยังชีพของประชาคมหมู่บ้าน/ตำบล			
สถานภาพ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ไม่ได้อยู่ในระหว่างการสมรส	3.63	1.22	มาก
สมรส	3.40	0.98	ปานกลาง
รวม	3.47	1.06	ปานกลาง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

จากตารางที่ 4.36 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับวิธีการคัดเลือกผู้สูงอายุให้ได้รับเบี้ยยังชีพของประชาคมหมู่บ้าน/ตำบล จำแนกตามสถานภาพพบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับวิธีการคัดเลือกผู้สูงอายุให้ได้รับเบี้ยยังชีพของประชาคมหมู่บ้าน/ตำบล อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.47) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามสถานภาพพบว่า ผู้สูงอายุที่ไม่ได้อยู่ในระหว่างการสมรสอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.77) และผู้สูงอายุที่สมรสอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.40) ตามลำดับ

ง. การศึกษา

ตารางที่ 4.37 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับวิธีการคัดเลือกผู้สูงอายุให้ได้รับเบี้ยยังชีพของประชาคมหมู่บ้าน/ตำบล จำแนกตามการศึกษา

วิธีการคัดเลือกผู้สูงอายุให้ได้รับเบี้ยยังชีพของประชาคมหมู่บ้าน/ตำบล			
การศึกษา	$\bar{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ไม่ได้เรียนหนังสือ-ไม่เกินประถมศึกษาปีที่ 6	3.54	1.03	มาก
ไม่เกินมัธยมศึกษาปีที่ 3-มัธยมศึกษาปีที่ 6 (ปวช. ปวส. อนุปริญญา)	3.23	1.15	ปานกลาง
รวม	3.47	1.06	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.37 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับวิธีการคัดเลือกผู้สูงอายุให้ได้รับเบี้ยยังชีพของประชาคมหมู่บ้าน/ตำบล จำแนกตามการศึกษาพบว่า โดยรวมระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการคัดเลือกผู้สูงอายุให้ได้รับเบี้ยยังชีพของประชาคมหมู่บ้าน/ตำบล อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.47) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุที่ไม่ได้เรียนหนังสือ-ไม่เกินประถมศึกษาปีที่ 6 อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.54) และผู้สูงอายุที่ไม่เกินมัธยมศึกษาปีที่ 3-มัธยมศึกษาปีที่ 6 (ปวช. ปวส. อนุปริญญา) อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.23) ตามลำดับ

จ. อาชีพ

ตารางที่ 4.38 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับวิธีการคัดเลือกผู้สูงอายุให้ได้รับเบี้ยยังชีพของประชาคมหมู่บ้าน/ตำบล จำแนกตามอาชีพ

วิธีการคัดเลือกผู้สูงอายุให้ได้รับเบี้ยยังชีพของประชาคมหมู่บ้าน/ตำบล			
อาชีพ	$\bar{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ประกอบอาชีพ	3.49	0.89	ปานกลาง
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	3.46	1.16	ปานกลาง
รวม	3.47	1.06	ปานกลาง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

จากตารางที่ 4.38 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับวิธีการคัดเลือกผู้สูงอายุให้ได้รับเบี้ยยังชีพของประชาคมหมู่บ้าน/ตำบล จำแนกตามอาชีพพบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับวิธีการคัดเลือกผู้สูงอายุให้ได้รับเบี้ยยังชีพของประชาคมหมู่บ้าน/ตำบล อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.47) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามอาชีพพบว่า ผู้สูงอายุที่ประกอบอาชีพอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.49) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่ไม่ได้ประกอบอาชีพอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.23) ตามลำดับ

ฉ. รายได้

ตารางที่ 4.39 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับวิธีการคัดเลือกผู้สูงอายุให้ได้รับเบี้ยยังชีพของประชาคมหมู่บ้าน/ตำบล จำแนกตามรายได้

วิธีการคัดเลือกผู้สูงอายุให้ได้รับเบี้ยยังชีพของประชาคมหมู่บ้าน/ตำบล			
รายได้	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท	3.49	1.04	ปานกลาง
มีรายได้เกิน 5,000 บาท	3.33	1.23	ปานกลาง
รวม	3.47	1.06	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.39 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับวิธีการคัดเลือกผู้สูงอายุให้ได้รับเบี้ยยังชีพของประชาคมหมู่บ้าน/ตำบล จำแนกตามรายได้พบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับวิธีการคัดเลือกผู้สูงอายุให้ได้รับเบี้ยยังชีพของประชาคมหมู่บ้าน/ตำบล อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.47) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามรายได้พบว่า ผู้สูงอายุที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาทอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.49) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่มีรายได้เกิน 5,000 บาท อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.33) ตามลำดับ

ช. การอาศัย

ตารางที่ 4.40 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับวิธีการคัดเลือกผู้สูงอายุให้ได้รับเบี้ยยังชีพของประชาคมหมู่บ้าน/ตำบล จำแนกตามการอาศัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

วิธีการคัดเลือกผู้สูงอายุให้ได้รับเบี้ยยังชีพของประชาคมหมู่บ้าน/ตำบล			
การอาศัย	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
อาศัยกับผู้อื่น	3.50	1.03	มาก
อาศัยลำพัง	3.23	1.24	ปานกลาง
รวม	3.47	1.06	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.40 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับวิธีการคัดเลือกผู้สูงอายุให้ได้รับเบี้ยยังชีพของประชาคมหมู่บ้าน/ตำบล จำแนกตามการอาศัยพบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับวิธีการคัดเลือกผู้สูงอายุให้ได้รับเบี้ยยังชีพของประชาคมหมู่บ้าน/ตำบล อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.47) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามการอาศัยพบว่า ผู้สูงอายุที่

อาศัยกับผู้อื่นอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.50) และผู้สูงอายุที่อาศัยลำพังอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.23) ตามลำดับ

4.2.2.2 ความเป็นธรรมและความเสมอภาคในการคัดเลือกผู้สูงอายุ

ก. เพศ

ตารางที่ 4.41 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความเป็นธรรม และความเสมอภาคในการคัดเลือกผู้สูงอายุ จำแนกตามเพศ

ความเป็นธรรมและความเสมอภาคในการคัดเลือกผู้สูงอายุ			
เพศ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ชาย	4.38	1.15	มาก
หญิง	4.48	0.99	มาก
รวม	4.45	1.04	มาก

จากตารางที่ 4.41 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความเป็นธรรมและความเสมอภาคในการคัดเลือกผู้สูงอายุ จำแนกตามเพศพบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความเป็นธรรมและความเสมอภาคในการคัดเลือกผู้สูงอายุ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.45) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามเพศพบว่า ผู้สูงอายุเพศหญิงอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.48) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุเพศชายอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.38) ตามลำดับ

ข. อายุ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ตารางที่ 4.42 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความเป็นธรรมและ ความเสมอภาคในการคัดเลือกผู้สูงอายุ จำแนกตามอายุ

ความเป็นธรรมและความเสมอภาคในการคัดเลือกผู้สูงอายุ			
อายุ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
60-69 ปี	4.43	1.06	มาก
70 ปีขึ้นไป	4.62	0.87	มากที่สุด
รวม	4.45	1.04	มาก

จากตารางที่ 4.42 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความเป็นธรรมและความเสมอภาคในการคัดเลือกผู้สูงอายุ จำแนกตามอายุพบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความเป็นธรรมและความเสมอภาคในการคัดเลือกผู้สูงอายุ อยู่ในระดับมาก

($\overline{X}$ = 4.45) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามอายุพบว่า ผู้สูงอายุที่มีอายุ 70 ปีขึ้นไปอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.62) และผู้สูงอายุที่มีอายุ 60-69 ปี อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.43) ตามลำดับ

ค. สถานภาพ

ตารางที่ 4.43 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความเป็นธรรมและ ความเสมอภาคในการคัดเลือกผู้สูงอายุ จำแนกตามสถานภาพ

ความเป็นธรรมและความเสมอภาคในการคัดเลือกผู้สูงอายุ			
สถานภาพ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปล**
ไม่ได้อยู่ในระหว่างการสมรส	4.40	1.07	มาก
สมรส	4.47	1.03	มาก
รวม	4.45	1.04	มาก

จากตารางที่ 4.43 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความเป็นธรรมและความเสมอภาคในการคัดเลือกผู้สูงอายุ จำแนกตามสถานภาพพบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความเป็นธรรมและความเสมอภาคในการคัดเลือกผู้สูงอายุ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.45) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามสถานภาพพบว่า ผู้สูงอายุที่สมรสอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.47) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่ไม่ได้อยู่ในระหว่างการสมรสอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.40) ตามลำดับ

ง. การศึกษา

ตารางที่ 4.44 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความเป็นธรรมและ ความเสมอภาคในการคัดเลือกผู้สูงอายุ จำแนกตามการศึกษา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ความเป็นธรรมและความเสมอภาคในการคัดเลือกผู้สูงอายุ			
การศึกษา	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ไม่ได้เรียนหนังสือ-ไม่เกินประถมศึกษาปีที่ 6	4.42	1.08	มาก
ไม่เกินมัธยมศึกษาปีที่ 3-มัธยมศึกษาปีที่ 6 (ปวช. ปวส. อนุปริญญา)	4.55	0.91	มากที่สุด
รวม	4.45	1.04	มาก

จากตารางที่ 4.44 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความเป็นธรรมและความเสมอภาคในการคัดเลือกผู้สูงอายุ จำแนกตามการศึกษาพบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความเป็นธรรมและความเสมอภาคในการคัดเลือกผู้สูงอายุ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.45) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุที่ศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาปีที่ 3-

มัธยมศึกษาปีที่ 6 (ปวช. ปวส. อนุปริญญา) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.55) และผู้สูงอายุที่ไม่ได้เรียนหนังสือ-ไม่เกินประถมศึกษาปีที่ 6 อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.42) ตามลำดับ

จ. อาชีพ

ตารางที่ 4.45 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความเป็นธรรมและความเสมอภาคในการคัดเลือกผู้สูงอายุ จำแนกตามอาชีพ

ความเป็นธรรมและความเสมอภาคในการคัดเลือกผู้สูงอายุ			
อาชีพ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ประกอบอาชีพ	4.56	0.95	มากที่สุด
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	4.37	1.09	มาก
รวม	4.45	1.04	มาก

จากตารางที่ 4.45 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความเป็นธรรมและความเสมอภาคในการคัดเลือกผู้สูงอายุ จำแนกตามอาชีพพบว่า โดยรวมระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นธรรมและความเสมอภาคในการคัดเลือกผู้สูงอายุ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.45) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามอาชีพพบว่า ผู้สูงอายุที่ประกอบอาชีพอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.56) และผู้สูงอายุที่ไม่ได้ประกอบอาชีพอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.37) ตามลำดับ

ฉ. รายได้

ตารางที่ 4.46 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความเป็นธรรมและ ความเสมอภาคในการคัดเลือกผู้สูงอายุ จำแนกตามรายได้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ความเป็นธรรมและความเสมอภาคในการคัดเลือกผู้สูงอายุ			
รายได้	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท	4.49	1.03	มาก
มีรายได้เกิน 5,000 บาท	4.16	1.11	มาก
รวม	4.45	1.04	มาก

จากตารางที่ 4.46 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความเป็นธรรมและความเสมอภาคในการคัดเลือกผู้สูงอายุ จำแนกตามรายได้พบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความเป็นธรรมและความเสมอภาคในการคัดเลือกผู้สูงอายุ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.45) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามรายได้พบว่า ผู้สูงอายุที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท อยู่ในระดับ

มาก ($\overline{X}$ = 4.49) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่มีรายได้เกิน 5,000 บาทอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.16) ตามลำดับ

ช. การอาศัย

ตารางที่ 4.47 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความเป็นธรรมและ ความเสมอภาคในการคัดเลือกผู้สูงอายุ จำแนกตามการอาศัย

ความเป็นธรรมและความเสมอภาคในการคัดเลือกผู้สูงอายุ			
การอาศัย	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
อาศัยกับผู้อื่น	4.48	1.03	มาก
อาศัยลำพัง	4.23	1.09	มาก
รวม	4.45	1.04	มาก

จากตารางที่ 4.47 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความเป็นธรรมและความเสมอภาคในการคัดเลือกผู้สูงอายุ จำแนกตามการอาศัยพบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความเป็นธรรมและความเสมอภาคในการคัดเลือกผู้สูงอายุ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.45) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามการอาศัยพบว่า ผู้สูงอายุที่อาศัยกับผู้อื่นอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.49) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่มีรายได้เกิน 5,000 บาทอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.16) ตามลำดับ

4.2.3 ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินงาน

ความพึงพอใจเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินงาน ในที่นี้แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ 1) การประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบ และ 2) การแจ้งกำหนดการ วัน เวลา เอกสารขั้นตอน สถานที่ในการลงทะเบียนเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบ ดังต่อไปนี้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

4.2.3.1 การประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบ

ก. เพศ

ตารางที่ 4.48 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบ จำแนกตามเพศ

การประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบ			
เพศ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ชาย	3.93	1.03	มาก
หญิง	3.96	0.78	มาก
รวม	3.95	0.86	มาก

จากตารางที่ 4.48 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบจำแนกตามเพศพบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.95) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามเพศพบว่า ผู้สูงอายุเพศหญิงอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.96) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุเพศชายอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.93) ตามลำดับ

ข. อายุ

ตารางที่ 4.49 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบจำแนกตามอายุ

การประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบ			
อายุ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
60-69 ปี	3.90	0.86	มาก
70 ปีขึ้นไป	4.31	0.75	มาก
รวม	3.95	0.86	มาก

จากตารางที่ 4.49 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบจำแนกตามอายุพบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.95) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามอายุพบว่า ผู้สูงอายุที่มีอายุ 70 ปีขึ้นไปอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.31) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่มีอายุ 60-69 ปีอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.90) ตามลำดับ

CHULALONGKORN UNIVERSITY

ค. สถานภาพ

ตารางที่ 4.50 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบจำแนกตามสถานภาพ

การประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบ			
สถานภาพ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ไม่ได้อยู่ในระหว่างการสมรส	4.13	0.94	มาก
สมรส	3.88	0.82	มาก
รวม	3.95	0.86	มาก

จากตารางที่ 4.50 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบจำแนกตามสถานภาพพบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.95) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามสถานภาพพบว่า ผู้สูงอายุที่ไม่ได้อยู่ในระหว่างการสมรสอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.13) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่สมรสอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.88) ตามลำดับ

ง. การศึกษา

ตารางที่ 4.51 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบจำแนกตามการศึกษา

การประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบ			
การศึกษา	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ไม่ได้เรียนหนังสือ-ไม่เกินประถมศึกษาปีที่ 6	3.94	0.87	มาก
ไม่เกินมัธยมศึกษาปีที่ 3-มัธยมศึกษาปีที่ 6 (ปวช. ปวส. อนุปริญญา)	4.00	0.82	มาก
รวม	3.95	0.86	มาก

จากตารางที่ 4.51 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบจำแนกตามการศึกษาพบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.95) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุที่ศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาปีที่ 3-มัธยมศึกษาปีที่ 6 (ปวช. ปวส. อนุปริญญา) อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.00) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่ไม่ได้เรียนหนังสือ-ไม่เกินประถมศึกษาปีที่ 6 อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.94) ตามลำดับ

จ. อาชีพ

ตารางที่ 4.52 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบจำแนกตามอาชีพ

การประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบ			
อาชีพ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ประกอบอาชีพ	3.93	0.85	มาก
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	3.97	0.87	มาก
รวม	3.95	0.86	มาก

จากตารางที่ 4.52 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบจำแนกตามอาชีพพบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.95) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามอาชีพพบว่า ผู้สูงอายุที่ไม่ได้ประกอบอาชีพอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.97) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่ประกอบอาชีพ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.93) ตามลำดับ

ฉ. รายได้

ตารางที่ 4.53 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบจำแนกตามรายได้

การประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบ			
รายได้	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท	3.93	0.88	มาก
มีรายได้เกิน 5,000 บาท	4.08	0.67	มาก
รวม	3.95	0.86	มาก

จากตารางที่ 4.53 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบจำแนกตามรายได้พบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.95) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามรายได้พบว่า ผู้สูงอายุที่มีรายได้เกิน 5,000 บาท อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.08) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.93) ตามลำดับ

CHULALONGKORN UNIVERSITY

ช. การอาศัย

ตารางที่ 4.54 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบ จำแนกตามการอาศัย

การประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบ			
การอาศัย	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
อาศัยกับผู้อื่น	3.91	0.88	มาก
อาศัยลำพัง	4.15	0.69	มาก
รวม	3.95	0.86	มาก

จากตารางที่ 4.54 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบจำแนกตามการอาศัยพบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.95) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามการอาศัยพบว่า ผู้สูงอายุที่อาศัยลำพังอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.15) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่อาศัยกับผู้อื่นอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.91) ตามลำดับ

4.2.3.2 การแจ้งกำหนดการ วัน เวลา เอกสารขั้นตอน สถานที่ ในการลงทะเบียนเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบ

ก. เพศ

ตารางที่ 4.55 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการแจ้งกำหนดการ วัน เวลา เอกสารขั้นตอน สถานที่ ในการลงทะเบียนเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบ จำแนกตามเพศ

การแจ้งกำหนดการ วัน เวลา เอกสารขั้นตอน สถานที่ ในการลงทะเบียนเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบ			
เพศ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ชาย	4.72	0.45	มากที่สุด
หญิง	4.23	1.06	มาก
รวม	4.37	0.95	มาก

จากตารางที่ 4.55 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการแจ้งกำหนดการ วัน เวลา เอกสารขั้นตอน สถานที่ ในการลงทะเบียนเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบจำแนกตามเพศพบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการแจ้งกำหนดการ วัน เวลา เอกสารขั้นตอน สถานที่ ในการลงทะเบียนเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.37) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามเพศพบว่า ผู้สูงอายุที่เป็นเพศชายอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.72) และผู้สูงอายุที่เป็นเพศหญิงอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.23) ตามลำดับ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ข. อายุ

ตารางที่ 4.56 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการแจ้งกำหนดการ วัน เวลา เอกสารขั้นตอน สถานที่ ในการลงทะเบียนเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบ จำแนกตามอายุ

การแจ้งกำหนดการ วัน เวลา เอกสารขั้นตอน สถานที่ ในการลงทะเบียนเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบ			
อายุ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
60-69 ปี	4.40	0.93	มาก
70 ปีขึ้นไป	4.15	1.07	มาก
รวม	4.37	0.95	มาก

จากตารางที่ 4.56 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการแจ้งกำหนดการ วัน เวลา เอกสารขั้นตอน สถานที่ ในการลงทะเบียนเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบ จำแนกตามอายุพบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการแจ้งกำหนดการ วัน เวลา เอกสารขั้นตอน สถานที่ ในการลงทะเบียน เบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.37) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามอายุพบว่า ผู้สูงอายุที่มีอายุ 60-69 ปี อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.40) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่มีอายุ 70 ปีขึ้นไปอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.15) ตามลำดับ

ค. สถานภาพ

ตารางที่ 4.57 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการแจ้งกำหนดการ วัน เวลา เอกสารขั้นตอน สถานที่ ในการลงทะเบียนเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบ จำแนกตามสถานภาพ

การแจ้งกำหนดการ วัน เวลา เอกสารขั้นตอน สถานที่ ในการลงทะเบียนเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบ			
สถานภาพ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ไม่ได้อยู่ในระหว่างการสมรส	4.63	0.76	มากที่สุด
สมรส	4.26	1.00	มาก
รวม	4.37	0.95	มาก

จากตารางที่ 4.57 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการแจ้งกำหนดการ วัน เวลา เอกสารขั้นตอน สถานที่ ในการลงทะเบียนเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบ จำแนกตามสถานภาพพบว่า โดยรวมระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการแจ้งกำหนดการ วัน เวลา เอกสารขั้นตอน สถานที่ ในการลงทะเบียนเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.37) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามสถานภาพพบว่า ผู้สูงอายุที่ไม่ได้อยู่ในระหว่างการสมรสอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.63) และผู้สูงอายุที่สมรส อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.26) ตามลำดับ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ง. การศึกษา

ตารางที่ 4.58 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการแจ้งกำหนดการ วัน เวลา เอกสารขั้นตอน สถานที่ ในการลงทะเบียนเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบ จำแนกตามการศึกษา

การแจ้งกำหนดการ วัน เวลา เอกสารขั้นตอน สถานที่ ในการลงทะเบียนเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบ			
การศึกษา	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ไม่ได้เรียนหนังสือ-ไม่เกินประถมศึกษาปีที่ 6	4.28	0.97	มาก
ไม่เกินมัธยมศึกษาปีที่ 3-มัธยมศึกษาปีที่ 6 (ปวช. ปวส. อนุปริญญา)	4.68	0.84	มากที่สุด
รวม	4.37	0.95	มาก

จากตารางที่ 4.58 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการแจ้งกำหนดการ วัน เวลา เอกสารขั้นตอน สถานที่ ในการลงทะเบียนเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบ จำแนกตามการศึกษาพบว่า โดยรวมระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการแจ้งกำหนดการ วัน เวลา เอกสารขั้นตอน สถานที่ ในการลงทะเบียนเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.37) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุที่ไม่เกินมัธยมศึกษาปีที่ 3-มัธยมศึกษาปีที่ 6 (ปวช. ปวส. อนุปริญญา) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.68) และผู้สูงอายุที่ไม่ได้เรียนหนังสือ-ไม่เกินประถมศึกษาปีที่ 6 อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.28) ตามลำดับ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

จ. อาชีพ

ตารางที่ 4.59 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการแจ้งกำหนดการ วัน เวลา เอกสารขั้นตอน สถานที่ ในการลงทะเบียนเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบ จำแนกตามอาชีพ

การแจ้งกำหนดการ วัน เวลา เอกสารขั้นตอน สถานที่ ในการลงทะเบียนเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบ			
อาชีพ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ประกอบอาชีพ	4.15	1.13	มาก
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	4.53	0.77	มากที่สุด
รวม	4.37	0.95	มาก

จากตารางที่ 4.59 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการแจ้งกำหนดการ วัน เวลา เอกสารขั้นตอน สถานที่ ในการลงทะเบียนเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบ จำแนกตามอาชีพพบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการแจ้งกำหนดการ วัน เวลา เอกสารขั้นตอน สถานที่ ในการลงทะเบียนเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.37) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามอาชีพพบว่า ผู้สูงอายุที่ไม่ได้ประกอบอาชีพอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.53) และผู้สูงอายุที่ประกอบอาชีพอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.15) ตามลำดับ

ฉ. รายได้

ตารางที่ 4.60 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการแจ้งกำหนดการ วัน เวลา เอกสารขั้นตอน สถานที่ ในการลงทะเบียนเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบ จำแนกตามรายได้

การแจ้งกำหนดการ วัน เวลา เอกสารขั้นตอน สถานที่ ในการลงทะเบียนเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบ			
รายได้	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท	4.36	0.94	มาก
มีรายได้เกิน 5,000 บาท	4.42	1.08	มาก
รวม	4.37	0.95	มาก

จากตารางที่ 4.60 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการแจ้งกำหนดการ วัน เวลา เอกสารขั้นตอน สถานที่ ในการลงทะเบียนเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบ จำแนกตามรายได้พบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการแจ้งกำหนดการ วัน เวลา เอกสารขั้นตอน สถานที่ ในการลงทะเบียนเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.37) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามรายได้พบว่า ผู้สูงอายุที่มีรายได้เกิน 5,000 บาทอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.42) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.36) ตามลำดับ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ช. การอาศัย

ตารางที่ 4.61 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการแจ้งกำหนดการ วัน เวลา เอกสารขั้นตอน สถานที่ ในการลงทะเบียนเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบ จำแนกตามการอาศัย

การแจ้งกำหนดการ วัน เวลา เอกสารขั้นตอน สถานที่ ในการลงทะเบียนเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบ			
การอาศัย	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
อาศัยกับผู้อื่น	4.36	0.94	มาก
อาศัยลำพัง	4.46	1.05	มาก
รวม	4.37	0.95	มาก

จากตารางที่ 4.61 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการแจ้งกำหนดการ วัน เวลา เอกสารขั้นตอน สถานที่ ในการลงทะเบียนเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบ จำแนกตามการอาศัยพบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการแจ้งกำหนดการ วัน เวลา เอกสารขั้นตอน สถานที่ ในการลงทะเบียนเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.37) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามการอาศัยพบว่า ผู้สูงอายุที่อาศัยลำพังอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.46) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่อาศัยกับผู้อื่นอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.36) ตามลำดับ

4.2.4 ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการจ่ายเงิน

ความพึงพอใจเกี่ยวกับการจ่ายเงิน ในที่นี้แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) วิธีการจ่ายเงินของ อบต. มีความเหมาะสม 2) การจ่ายเงินเข้าบัญชีเงินฝากมีความเหมาะสม และ 3) การจ่ายเงินตรงต่อเวลาในทุกๆ เดือน ดังต่อไปนี้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

4.2.4.1 วิธีการจ่ายเงินของอบต. มีความเหมาะสม

ก. เพศ

ตารางที่ 4.62 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับวิธีการจ่ายเงินของอบต. มีความเหมาะสม จำแนกตามเพศ

วิธีการจ่ายเงินของอบต. มีความเหมาะสม			
เพศ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ชาย	4.31	1.23	มาก
หญิง	4.55	0.79	มากที่สุด
รวม	4.48	0.94	มาก

จากตารางที่ 4.62 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับวิธีการจ่ายเงินของอบต. มีความเหมาะสม จำแนกตามเพศพบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับวิธีการจ่ายเงินของอบต. มีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.48) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามเพศพบว่า ผู้สูงอายุที่เป็นเพศหญิงอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.55) และผู้สูงอายุที่เป็นเพศชายอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.55) ตามลำดับ

ข. อายุ

ตารางที่ 4.63 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับวิธีการจ่ายเงินของอบต. มีความเหมาะสม จำแนกตามอายุ

วิธีการจ่ายเงินของอบต. มีความเหมาะสม			
อายุ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
60-69 ปี	4.49	0.96	มาก
70 ปีขึ้นไป	4.38	0.77	มาก
รวม	4.48	0.94	มาก

จากตารางที่ 4.63 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับวิธีการจ่ายเงินของอบต. มีความเหมาะสม จำแนกตามอายุพบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับวิธีการจ่ายเงินของอบต. มีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.48) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามอายุพบว่า ผู้สูงอายุที่อายุ 60-69 ปีอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.49) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่อายุ 70 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.38) ตามลำดับ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ค. สถานภาพ

ตารางที่ 4.64 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับวิธีการจ่ายเงินของอบต. มีความเหมาะสม จำแนกตามสถานภาพ

วิธีการจ่ายเงินของอบต. มีความเหมาะสม			
สถานภาพ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ไม่ได้อยู่ในระหว่างการสมรส	4.47	0.86	มาก
สมรส	4.49	0.97	มาก
รวม	4.48	0.94	มาก

จากตารางที่ 4.64 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับวิธีการจ่ายเงินของอบต. มีความเหมาะสม จำแนกตามสถานภาพพบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับวิธีการจ่ายเงินของอบต. มีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.48) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามสถานภาพพบว่า ผู้สูงอายุที่สมรสอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.49) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่ไม่ได้อยู่ในระหว่างการสมรส อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.47) ตามลำดับ

ง. การศึกษา

ตารางที่ 4.65 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับวิธีการจ่ายเงินของอบต. มีความเหมาะสม จำแนกตามการศึกษา

วิธีการจ่ายเงินของอบต. มีความเหมาะสม			
การศึกษา	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ไม่ได้เรียนหนังสือ-ไม่เกินประถมศึกษาปีที่ 6	4.46	0.99	มาก
ไม่เกินมัธยมศึกษาปีที่ 3-มัธยมศึกษาปีที่ 6 (ปวช. ปวส. อนุปริญญา)	4.55	0.74	มากที่สุด
รวม	4.48	0.94	มาก

จากตารางที่ 4.65 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับวิธีการจ่ายเงินของอบต. มีความเหมาะสม จำแนกตามการศึกษาพบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับวิธีการจ่ายเงินของอบต. มีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.48) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุที่ศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาปีที่ 3-มัธยมศึกษาปีที่ 6 (ปวช. ปวส. อนุปริญญา) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.55) และผู้สูงอายุที่ไม่ได้เรียนหนังสือ-ไม่เกินประถมศึกษาปีที่ 6 อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.46) ตามลำดับ

Chulalongkorn University

จ. อาชีพ

ตารางที่ 4.66 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับวิธีการจ่ายเงินของอบต. มีความเหมาะสม จำแนกตามอาชีพ

วิธีการจ่ายเงินของอบต. มีความเหมาะสม			
อาชีพ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ประกอบอาชีพ	4.49	0.84	มาก
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	4.47	1.00	มาก
รวม	4.48	0.93	มาก

จากตารางที่ 4.66 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับวิธีการจ่ายเงินของอบต. มีความเหมาะสม จำแนกตามอาชีพพบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับวิธีการจ่ายเงินของอบต. มีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.48) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามอาชีพพบว่า ผู้สูงอายุที่ประกอบอาชีพอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.49) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่ไม่ได้ประกอบอาชีพอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.47) ตามลำดับ

ฉ. รายได้

ตารางที่ 4.67 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับวิธีการจ่ายเงินของอบต. มีความเหมาะสม จำแนกตามรายได้

วิธีการจ่ายเงินของอบต. มีความเหมาะสม			
รายได้	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท	4.45	0.97	มาก
มีรายได้เกิน 5,000 บาท	4.66	0.65	มากที่สุด
รวม	4.48	0.94	มาก

จากตารางที่ 4.67 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับวิธีการจ่ายเงินของอบต. มีความเหมาะสม จำแนกตามรายได้พบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับวิธีการจ่ายเงินของอบต. มีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.48) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามรายได้พบว่า ผู้สูงอายุที่มีรายได้เกิน 5,000 บาท อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.66) และผู้สูงอายุที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาทอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.45) ตามลำดับ

CHULALONGKORN UNIVERSITY

ช. การอาศัย

ตารางที่ 4.68 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับวิธีการจ่ายเงินของอบต. มีความเหมาะสม จำแนกตามการอาศัย

วิธีการจ่ายเงินของอบต. มีความเหมาะสม			
การอาศัย	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
อาศัยกับผู้อื่น	4.47	0.96	มาก
อาศัยลำพัง	4.54	0.78	มากที่สุด
รวม	4.48	0.94	มาก

จากตารางที่ 4.68 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับวิธีการจ่ายเงินของอบต. มีความเหมาะสม จำแนกตามการอาศัยพบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับวิธีการจ่ายเงินของอบต. มีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.48) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามการอาศัยพบว่า ผู้สูงอายุที่อาศัยลำพังอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.54) และผู้สูงอายุที่อาศัยกับผู้อื่นอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.47) ตามลำดับ

4.2.4.2 การจ่ายเงินเข้าบัญชีเงินฝากมีความเหมาะสม

ก. เพศ

ตารางที่ 4.69 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการจ่ายเงินเข้าบัญชีเงินฝากมีความเหมาะสม จำแนกตามเพศ

การจ่ายเงินเข้าบัญชีเงินฝากมีความเหมาะสม			
เพศ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ชาย	4.00	0.60	มาก
หญิง	3.93	0.78	มาก
รวม	3.95	0.73	มาก

จากตารางที่ 4.69 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการจ่ายเงินเข้าบัญชีเงินฝากมีความเหมาะสม จำแนกตามเพศพบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการจ่ายเงินเข้าบัญชีเงินฝากมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.95) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามเพศพบว่า ผู้สูงอายุที่เป็นเพศชายอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.00) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่เป็นเพศหญิงอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.93) ตามลำดับ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ข. อายุ

ตารางที่ 4.70 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการจ่ายเงินเข้าบัญชีเงินฝากมีความเหมาะสม จำแนกตามอายุ

การจ่ายเงินเข้าบัญชีเงินฝากมีความเหมาะสม			
อายุ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
60-69 ปี	3.98	0.70	มาก
70 ปีขึ้นไป	3.77	0.93	มาก
รวม	3.95	0.73	มาก

จากตารางที่ 4.70 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการจ่ายเงินเข้าบัญชีเงินฝากมีความเหมาะสม จำแนกตามอายุพบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการจ่ายเงินเข้าบัญชีเงินฝากมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.95) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามอายุพบว่า ผู้สูงอายุที่มีอายุ 60-69 ปีอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.98) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่มีอายุ 70 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.77) ตามลำดับ

ค. สถานภาพ

ตารางที่ 4.71 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการจ่ายเงินเข้าบัญชีเงินฝากมีความเหมาะสม จำแนกตามสถานภาพ

การจ่ายเงินเข้าบัญชีเงินฝากมีความเหมาะสม			
สถานภาพ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ไม่ได้อยู่ในระหว่างการสมรส	3.77	0.77	มาก
สมรส	4.03	0.70	มาก
รวม	3.95	0.73	มาก

จากตารางที่ 4.71 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการจ่ายเงินเข้าบัญชีเงินฝากมีความเหมาะสม จำแนกตามสถานภาพพบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการจ่ายเงินเข้าบัญชีเงินฝากมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.95) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามสถานภาพพบว่า ผู้สูงอายุที่สมรสอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.03) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่ไม่ได้อยู่ในระหว่างการสมรสอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.77) ตามลำดับ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ง. การศึกษา

ตารางที่ 4.72 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการจ่ายเงินเข้าบัญชี เงินฝากมีความเหมาะสม จำแนกตามการศึกษา

การจ่ายเงินเข้าบัญชีเงินฝากมีความเหมาะสม			
การศึกษา	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ไม่ได้เรียนหนังสือ-ไม่เกินประถมศึกษาปีที่ 6	3.96	0.71	มาก
ไม่เกินมัธยมศึกษาปีที่ 3-มัธยมศึกษาปีที่ 6 (ปวช. ปวส. อนุปริญญา)	3.91	0.81	มาก
รวม	3.95	0.73	มาก

จากตารางที่ 4.72 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการจ่ายเงินเข้าบัญชีเงินฝากมีความเหมาะสม จำแนกตามการศึกษาพบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการจ่ายเงินเข้าบัญชีเงินฝากมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.95) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุที่ไม่ได้เรียนหนังสือ-ไม่เกินประถมศึกษาปีที่ 6 อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.96) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่ศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาปีที่ 3-มัธยมศึกษาปีที่ 6 (ปวช. ปวส. อนุปริญญา) อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.91) ตามลำดับ

จ. อาชีพ

ตารางที่ 4.73 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการจ่ายเงินเข้าบัญชีเงินฝากมีความเหมาะสม จำแนกตามอาชีพ

การจ่ายเงินเข้าบัญชีเงินฝากมีความเหมาะสม			
อาชีพ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ประกอบอาชีพ	3.95	0.84	มาก
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	3.94	0.65	มาก
รวม	3.95	0.73	มาก

จากตารางที่ 4.73 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการจ่ายเงินเข้าบัญชีเงินฝากมีความเหมาะสม จำแนกตามอาชีพพบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการจ่ายเงินเข้าบัญชีเงินฝากมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.95) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามอาชีพพบว่า ผู้สูงอายุที่ประกอบอาชีพ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.95) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่ไม่ได้ประกอบอาชีพ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.94) ตามลำดับ

CHULALONGKORN UNIVERSITY

ฉ. รายได้

ตารางที่ 4.74 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการจ่ายเงินเข้าบัญชีเงินฝากมีความเหมาะสม จำแนกตามรายได้

การจ่ายเงินเข้าบัญชีเงินฝากมีความเหมาะสม			
รายได้	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท	3.99	0.69	มาก
มีรายได้เกิน 5,000 บาท	3.67	0.98	มาก
รวม	3.95	0.73	มาก

จากตารางที่ 4.74 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการจ่ายเงินเข้าบัญชีเงินฝากมีความเหมาะสม จำแนกตามรายได้พบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการจ่ายเงินเข้าบัญชีเงินฝากมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.95) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามรายได้พบว่า ผู้สูงอายุที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.99) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่มีรายได้เกิน 5,000 บาท อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.67) ตามลำดับ

ช. การอาศัย

ตารางที่ 4.75 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการจ่ายเงินเข้าบัญชีเงินฝากมีความเหมาะสม จำแนกตามการอาศัย

การจ่ายเงินเข้าบัญชีเงินฝากมีความเหมาะสม			
การอาศัย	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
อาศัยกับผู้อื่น	3.99	0.69	มาก
อาศัยลำพัง	3.69	0.95	มาก
รวม	3.95	0.73	มาก

จากตารางที่ 4.75 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการจ่ายเงินเข้าบัญชีเงินฝากมีความเหมาะสม จำแนกตามการอาศัยพบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการจ่ายเงิน เข้าบัญชีเงินฝากมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.95) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามการอาศัยพบว่า ผู้สูงอายุที่อาศัยกับผู้อื่นอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.99) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่อาศัยลำพังอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.69) ตามลำดับ

Chulalongkorn University

4.2.4.3 การจ่ายเงินตรงต่อเวลาในทุก ๆ เดือน

ก. เพศ

ตารางที่ 4.76 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการจ่ายเงินตรงต่อเวลาในทุกๆ เดือน จำแนกตามเพศ

การจ่ายเงินตรงต่อเวลาในทุก ๆ เดือน			
เพศ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ชาย	4.72	0.80	มากที่สุด
หญิง	4.83	0.59	มากที่สุด
รวม	4.80	0.65	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.76 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการจ่ายเงินตรงต่อเวลาในทุก ๆ เดือน จำแนกตามเพศพบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการจ่ายเงินตรงต่อเวลาในทุก ๆ เดือน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.80) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามเพศพบว่า ผู้สูงอายุที่เป็นเพศหญิงอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.83) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่เป็นเพศชายอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.72) ตามลำดับ

ข. อายุ

ตารางที่ 4.77 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการจ่ายเงินตรงต่อเวลาในทุก ๆ เดือน จำแนกตามอายุ

การจ่ายเงินตรงต่อเวลาในทุกๆ เดือน			
อายุ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
60-69 ปี	4.80	0.66	มากที่สุด
70 ปีขึ้นไป	4.77	0.60	มากที่สุด
รวม	4.80	0.65	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.77 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการจ่ายเงินตรงต่อเวลาในทุก ๆ เดือน จำแนกตามอายุพบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการจ่ายเงินตรงต่อเวลาในทุก ๆ เดือน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.80) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามอายุพบว่า ผู้สูงอายุที่อายุ 60-69 ปี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.80) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่อายุ 70 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.77) ตามลำดับ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ค. สถานภาพ

ตารางที่ 4.78 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการจ่ายเงินตรงต่อเวลาในทุกๆ เดือน จำแนกตามสถานภาพ

การจ่ายเงินตรงต่อเวลาในทุก ๆ เดือน			
สถานภาพ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ไม่ได้อยู่ในระหว่างการสมรส	4.70	0.84	มากที่สุด
สมรส	4.84	0.56	มากที่สุด
รวม	4.80	0.65	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.78 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการจ่ายเงินตรงต่อเวลาในทุก ๆ เดือน จำแนกตามสถานภาพพบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจ

เกี่ยวกับการจ่ายเงินตรงต่อเวลาในทุก ๆ เดือน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.80) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามสถานภาพพบว่า ผู้สูงอายุที่สมรสอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.84) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่ไม่ได้อยู่ในระหว่างการสมรสอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.70) ตามลำดับ

ง. การศึกษา

ตารางที่ 4.79 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการจ่ายเงินตรงต่อเวลาในทุก ๆ เดือน จำแนกตามการศึกษา

การจ่ายเงินตรงต่อเวลาในทุก ๆ เดือน			
การศึกษา	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ไม่ได้เรียนหนังสือ-ไม่เกินประถมศึกษาปีที่ 6	4.80	0.63	มากที่สุด
ไม่เกินมัธยมศึกษาปีที่ 3-มัธยมศึกษาปีที่ 6 (ปวช. ปวส. อนุปริญญา)	4.77	0.75	มากที่สุด
รวม	4.80	0.65	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.79 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการจ่ายเงินตรงต่อเวลาในทุก ๆ เดือน จำแนกตามการศึกษาพบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการจ่ายเงินตรงต่อเวลาในทุก ๆ เดือน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.80) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุที่ไม่ได้เรียนหนังสือ-ไม่เกินประถมศึกษาปีที่ 6 อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.80) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่ศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาปีที่ 3-มัธยมศึกษาปีที่ 6 (ปวช. ปวส. อนุปริญญา) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.77) ตามลำดับ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

จ. อาชีพ

ตารางที่ 4.80 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการจ่ายเงินตรงต่อเวลาในทุก ๆ เดือน จำแนกตามอาชีพ

การจ่ายเงินตรงต่อเวลาในทุก ๆ เดือน			
อาชีพ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ประกอบอาชีพ	4.85	0.53	มากที่สุด
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	4.76	0.73	มากที่สุด
รวม	4.80	0.65	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.80 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการจ่ายเงินตรงต่อเวลาในทุก ๆ เดือน จำแนกตามอาชีพพบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับ

การจ่ายเงินตรงต่อเวลาในทุก ๆ เดือน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.80) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามอาชีพพบว่า ผู้สูงอายุที่ประกอบอาชีพอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.85) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่ไม่ได้ประกอบอาชีพอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.76) ตามลำดับ

ฉ. รายได้

ตารางที่ 4.81 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการจ่ายเงินตรงต่อเวลาในทุก ๆ เดือน จำแนกตามรายได้

การจ่ายเงินตรงต่อเวลาในทุก ๆ เดือน			
รายได้	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท	4.80	0.66	มากที่สุด
มีรายได้เกิน 5,000 บาท	4.83	0.58	มากที่สุด
รวม	4.80	0.65	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.81 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการจ่ายเงินตรงต่อเวลาในทุก ๆ เดือน จำแนกตามรายได้พบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการจ่ายเงินตรงต่อเวลาในทุก ๆ เดือน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.80) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามรายได้พบว่า ผู้สูงอายุที่มีรายได้เกิน 5,000 บาท อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.83) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.80) ตามลำดับ

ช. การอาศัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ตารางที่ 4.82 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการจ่ายเงินตรงต่อเวลาในทุก ๆ เดือน จำแนกตามการอาศัย

การจ่ายเงินตรงต่อเวลาในทุก ๆ เดือน			
การอาศัย	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
อาศัยกับผู้อื่น	4.79	0.67	มากที่สุด
อาศัยลำพัง	4.85	0.55	มากที่สุด
รวม	4.80	0.65	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.82 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการจ่ายเงินตรงต่อเวลาในทุก ๆ เดือน จำแนกตามการอาศัยพบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการจ่ายเงินตรงต่อเวลาในทุก ๆ เดือน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.80) เมื่อพิจารณาโดย

จำแนกตามการอาศัยพบว่า ผู้สูงอายุที่อาศัยลำพังอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.85) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่อาศัยกับผู้อื่นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.79) ตามลำดับ

4.2.5 ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับบุคลากร

ความพึงพอใจเกี่ยวกับการจ่ายเงิน ในที่นี้แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) กิริยามารยาท ความอ่อนน้อม ถ่อมตน 2) ความมีมนุษย์สัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส 3) ทำงานรวดเร็ว ไม่ชักช้า และ 4) อำนวยความสะดวกให้ ความช่วยเหลือผู้สูงอายุ ดังต่อไปนี้

4.2.5.1 กิริยามารยาท ความอ่อนน้อม ถ่อมตน

ก. เพศ

ตารางที่ 4. 83 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับกิริยามารยาท ความอ่อนน้อม ถ่อมตน จำแนกตามเพศ

กิริยามารยาท ความอ่อนน้อม ถ่อมตน			
เพศ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ชาย	4.76	0.69	มากที่สุด
หญิง	4.72	0.68	มากที่สุด
รวม	4.73	0.68	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.83 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับกิริยามารยาท ความอ่อนน้อม ถ่อมตน จำแนกตามเพศ พบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับกิริยามารยาท ความอ่อนน้อม ถ่อมตน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.73) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามเพศพบว่า ผู้สูงอายุที่เป็นเพศชายอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.76) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่เป็นเพศหญิงอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.72) ตามลำดับ

ข. อายุ

ตารางที่ 4.84 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับกิริยามารยาท ความอ่อนน้อม ถ่อมตน จำแนกตามอายุ

กิริยามารยาท ความอ่อนน้อม ถ่อมตน			
อายุ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
60-69 ปี	4.72	0.69	มากที่สุด
70 ปีขึ้นไป	4.77	0.60	มากที่สุด
รวม	4.73	0.68	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.84 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับกิริยามารยาท ความอ่อนน้อม ถ่อมตน จำแนกตามอายุพบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับกิริยามารยาท ความอ่อนน้อม ถ่อมตน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.73) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามอายุพบว่า ผู้สูงอายุที่มีอายุ 70 ปีขึ้นไปอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.77) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่มีอายุ 60-69 ปีอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.72) ตามลำดับ

ค. สถานภาพ

ตารางที่ 4.85 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับกิริยามารยาท ความอ่อนน้อม ถ่อมตน จำแนกตามสถานภาพ

กิริยามารยาท ความอ่อนน้อม ถ่อมตน			
สถานภาพ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ไม่ได้อยู่ในระหว่างการสมรส	4.50	0.97	มากที่สุด
สมรส	4.83	0.48	มากที่สุด
รวม	4.73	0.68	มากที่สุด

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

จากตารางที่ 4.85 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับกิริยามารยาท ความอ่อนน้อม ถ่อมตน จำแนกตามสถานภาพพบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับกิริยามารยาท ความอ่อนน้อม ถ่อมตน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.73) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามสถานภาพพบว่า ผู้สูงอายุที่สมรสอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.83) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่ไม่ได้อยู่ในระหว่างการสมรสอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.50) ตามลำดับ

ง. การศึกษา

ตารางที่ 4. 86 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับกิริยามารยาท ความอ่อนน้อม ถ่อมตน จำแนกตามการศึกษา

กิริยามารยาท ความอ่อนน้อม ถ่อมตน			
การศึกษา	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ไม่ได้เรียนหนังสือ-ไม่เกินประถมศึกษาปีที่ 6	4.78	0.60	มากที่สุด
ไม่เกินมัธยมศึกษาปีที่ 3-มัธยมศึกษาปีที่ 6 (ปวช. ปวส. อนุปริญญา)	4.54	0.91	มากที่สุด
รวม	4.73	0.68	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.86 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับกิริยามารยาท ความอ่อนน้อม ถ่อมตน จำแนกตามการศึกษาพบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับกิริยามารยาท ความอ่อนน้อม ถ่อมตน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.73) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุที่ไม่ได้เรียนหนังสือ-ไม่เกินประถมศึกษาปีที่ 6 อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.78) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่ศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาปีที่ 3-มัธยมศึกษาปีที่ 6 (ปวช. ปวส. อนุปริญญา) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.54) ตามลำดับ

จ. อาชีพ

ตารางที่ 4.87 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับกิริยามารยาท ความอ่อนน้อม ถ่อมตน จำแนกตามอาชีพ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

กิริยามารยาท ความอ่อนน้อม ถ่อมตน			
อาชีพ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ประกอบอาชีพ	4.80	0.51	มากที่สุด
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	4.68	0.78	มากที่สุด
รวม	4.73	0.68	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.87 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับกิริยามารยาท ความอ่อนน้อม ถ่อมตน จำแนกตามอาชีพพบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับกิริยามารยาท ความอ่อนน้อม ถ่อมตน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.73) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้สูงอายุที่ประกอบอาชีพอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.80) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่ไม่ได้ประกอบอาชีพ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.68) ตามลำดับ

ฉ. รายได้

ตารางที่ 4.88 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับกิริยามารยาท ความอ่อนน้อม ถ่อมตน จำแนกตามรายได้

กิริยามารยาท ความอ่อนน้อม ถ่อมตน			
รายได้	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท	4.75	0.65	มากที่สุด
มีรายได้เกิน 5,000 บาท	4.58	0.90	มากที่สุด
รวม	4.73	0.68	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.88 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับกิริยามารยาท ความอ่อนน้อม ถ่อมตน จำแนกตามรายได้พบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับกิริยามารยาท ความอ่อนน้อม ถ่อมตน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.73) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามรายได้ พบว่า ผู้สูงอายุที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาทอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.75) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่มีรายได้เกิน 5,000 บาท อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.58) ตามลำดับ

ช. การอาศัย

ตารางที่ 4.89 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับกิริยามารยาท ความอ่อนน้อม ถ่อมตน จำแนกตามการอาศัย

กิริยามารยาท ความอ่อนน้อม ถ่อมตน			
การอาศัย	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
อาศัยกับผู้อื่น	4.78	0.58	มากที่สุด
อาศัยลำพัง	4.38	1.12	มาก
รวม	4.73	0.68	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.89 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับกิริยามารยาท ความอ่อนน้อม ถ่อมตน จำแนกตามการอาศัยพบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับกิริยามารยาท ความอ่อนน้อม ถ่อมตน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.73) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกการอาศัย พบว่า ผู้สูงอายุที่อาศัยกับผู้อื่น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.78) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่อาศัยลำพัง อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.38) ตามลำดับ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

4.2.5.2 ความมีมนุษย์สัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส

ก. เพศ

ตารางที่ 4.90 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความมีมนุษย์สัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส จำแนกตามเพศ

ความมีมนุษย์สัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส			
เพศ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ชาย	4.69	0.71	มากที่สุด
หญิง	4.75	0.63	มากที่สุด
รวม	4.73	0.65	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.90 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความมีมนุษย์สัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส จำแนกตามเพศพบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความมีมนุษย์สัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.73) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้สูงอายุที่เป็นเพศหญิง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.75) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่เป็นเพศชาย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.69) ตามลำดับ

ข. อายุ

ตารางที่ 4.91 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความมีมนุษย์สัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส จำแนกตามอายุ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ความมีมนุษย์สัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส			
อายุ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
60-69 ปี	4.71	0.66	มากที่สุด
70 ปีขึ้นไป	4.85	0.55	มากที่สุด
รวม	4.73	0.65	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.91 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความมีมนุษย์สัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส จำแนกตามอายุพบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความมีมนุษย์สัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.73) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้สูงอายุที่มีอายุ 70 ปีขึ้นไปอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.85) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่มีอายุ 60-69 ปี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.71) ตามลำดับ

ค. สถานภาพ

ตารางที่ 4.92 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความมีมนุษย์สัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส จำแนกตามสถานภาพ

ความมีมนุษย์สัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส			
สถานภาพ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ไม่ได้อยู่ในระหว่างการสมรส	4.70	0.70	มากที่สุด
สมรส	4.74	0.63	มากที่สุด
รวม	4.73	0.65	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.92 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความมีมนุษย์สัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส จำแนกตามสถานภาพพบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับ ความมีมนุษย์สัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.73) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามสถานภาพพบว่า ผู้สูงอายุที่สมรสอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.74) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่ไม่ได้อยู่ในระหว่างการสมรส อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.70) ตามลำดับ

ง. การศึกษา

ตารางที่ 4.93 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความมีมนุษย์สัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส จำแนกตามการศึกษา

ความมีมนุษย์สัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส			
การศึกษา	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ไม่ได้เรียนหนังสือ-ไม่เกินประถมศึกษาปีที่ 6	4.72	0.68	มากที่สุด
ไม่เกินมัธยมศึกษาปีที่ 3-มัธยมศึกษาปีที่ 6 (ปวช. ปวส. อนุปริญญา)	4.77	0.53	มากที่สุด
รวม	4.73	0.65	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.93 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความมีมนุษย์สัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส จำแนกตามการศึกษาพบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความมีมนุษย์สัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.73) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุที่ศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาปีที่ 3-มัธยมศึกษาปีที่ 6 (ปวช. ปวส. อนุปริญญา) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.77) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่ไม่ได้เรียนหนังสือ-ไม่เกินประถมศึกษาปีที่ 6 อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.72) ตามลำดับ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

จ. อาชีพ

ตารางที่ 4.94 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความมีมนุษย์สัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส จำแนกตามอาชีพ

ความมีมนุษย์สัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส			
อาชีพ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ประกอบอาชีพ	4.73	0.67	มากที่สุด
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	4.73	0.64	มากที่สุด
รวม	4.73	0.65	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.94 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความมีมนุษย์สัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส จำแนกตามอาชีพพบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความมีมนุษย์สัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.73) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามอาชีพพบว่า ผู้สูงอายุที่ประกอบอาชีพอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.73) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่ไม่ได้ประกอบอาชีพ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.73) ตามลำดับ

ฉ. รายได้

ตารางที่ 4.95 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความมีมนุษย์สัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส จำแนกตามรายได้

ความมีมนุษย์สัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส			
รายได้	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท	4.73	0.66	มากที่สุด
มีรายได้เกิน 5,000 บาท	4.75	0.62	มากที่สุด
รวม	4.73	0.65	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.95 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความมีมนุษย์สัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส จำแนกตามรายได้พบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความมีมนุษย์สัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.73) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามรายได้พบว่า ผู้สูงอายุที่มีรายได้เกิน 5,000 บาท อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.75) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.73) ตามลำดับ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ช. การอาศัย

ตารางที่ 4.96 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความมีมนุษย์สัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส จำแนกตามการอาศัย

ความมีมนุษย์สัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส			
การอาศัย	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
อาศัยกับผู้อื่น	4.74	0.66	มากที่สุด
อาศัยลำพัง	4.69	0.63	มากที่สุด
รวม	4.73	0.65	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.96 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความมีมนุษย์สัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส จำแนกตามการอาศัยพบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความมีมนุษย์สัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.73) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามการอาศัยพบว่า ผู้สูงอายุที่อาศัยกับผู้อื่นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.74) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่อาศัยลำพังอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.69) ตามลำดับ

4.2.5.3 ทำงานรวดเร็ว ไม่ชักช้า

ก. เพศ

ตารางที่ 4.97 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับทำงานรวดเร็ว ไม่ชักช้าจำแนกตามเพศ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ทำงานรวดเร็ว ไม่ชักช้า			
เพศ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ชาย	2.62	1.24	ปานกลาง
หญิง	3.01	1.45	ปานกลาง
รวม	2.90	1.40	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.97 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับทำงานรวดเร็ว ไม่ชักช้า จำแนกตามเพศ พบว่าโดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับทำงานรวดเร็ว ไม่ชักช้า อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.90) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้สูงอายุที่เป็นเพศหญิงอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.01) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่เป็นเพศชายอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.62) ตามลำดับ

ข. อายุ

ตารางที่ 4.98 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับทำงานรวดเร็ว ไม่ชักช้าจำแนกตามอายุ

ทำงานรวดเร็ว ไม่ชักช้า			
อายุ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
60-69 ปี	2.89	1.40	ปานกลาง
70 ปีขึ้นไป	2.92	1.44	ปานกลาง
รวม	2.90	1.40	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.98 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับทำงานรวดเร็ว ไม่ชักช้า จำแนกตามอายุ พบว่าโดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับทำงานรวดเร็ว ไม่ชักช้า อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.90) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้สูงอายุที่มีอายุ 70 ปีขึ้นไปอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.92) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่มีอายุ 60-69 ปีอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.89) ตามลำดับ

ค. สถานภาพ

ตารางที่ 4.99 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับทำงานรวดเร็ว ไม่ชักช้าจำแนกตามสถานภาพ

ทำงานรวดเร็ว ไม่ชักช้า			
สถานภาพ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ไม่ได้อยู่ในระหว่างการสมรส	3.17	1.46	ปานกลาง
สมรส	2.79	1.36	ปานกลาง
รวม	2.90	1.40	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.99 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับทำงานรวดเร็ว ไม่ชักช้า จำแนกตามสถานภาพ พบว่าโดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับทำงานรวดเร็ว ไม่ชักช้า อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.90) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามสถานภาพพบว่า ผู้สูงอายุที่ไม่ได้อยู่ในระหว่างการสมรส อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.17) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่สมรส อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.79) ตามลำดับ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ง. การศึกษา

ตารางที่ 4.100 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับทำงานรวดเร็ว ไม่ชักช้าจำแนกตามการศึกษา

ทำงานรวดเร็ว ไม่ชักช้า			
การศึกษา	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ไม่ได้เรียนหนังสือ-ไม่เกินประถมศึกษาปีที่ 6	2.81	1.36	ปานกลาง
ไม่เกินมัธยมศึกษาปีที่ 3-มัธยมศึกษาปีที่ 6 (ปวช. ปวส. อนุปริญญา)	3.23	1.51	ปานกลาง
รวม	2.90	1.40	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.100 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับทำงานรวดเร็ว ไม่ชักช้า จำแนกตามการศึกษา พบว่าโดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับทำงานรวดเร็ว ไม่ชักช้า อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.90) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามการศึกษา พบว่า ผู้สูงอายุที่ศึกษา ไม่เกินมัธยมศึกษาปีที่ 3-มัธยมศึกษาปีที่ 6 (ปวช. ปวส. อนุปริญญา) อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.23) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่ไม่ได้เรียนหนังสือ-ไม่เกินประถมศึกษาปีที่ 6 อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.81) ตามลำดับ

จ. อาชีพ

ตารางที่ 4.101 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับทำงานรวดเร็ว ไม่ชักช้าจำแนกตามอาชีพ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ทำงานรวดเร็ว ไม่ชักช้า			
อาชีพ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ประกอบอาชีพ	2.93	1.40	ปานกลาง
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	2.88	1.40	ปานกลาง
รวม	2.90	1.39	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.101 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับทำงานรวดเร็ว ไม่ชักช้า จำแนกตามอาชีพ พบว่าโดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับทำงานรวดเร็ว ไม่ชักช้า อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.90) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้สูงอายุที่ประกอบอาชีพอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.93) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่ไม่ได้ประกอบอาชีพ อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.88) ตามลำดับ

ฉ. รายได้

ตารางที่ 4.102 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับทำงานรวดเร็ว ไม่ชักช้าจำแนกตามรายได้

ทำงานรวดเร็ว ไม่ชักช้า			
รายได้	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท	2.81	1.37	ปานกลาง
มีรายได้เกิน 5,000 บาท	3.58	1.44	มาก
รวม	2.90	1.40	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.102 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับทำงานรวดเร็ว ไม่ชักช้า จำแนกตามรายได้ พบว่าโดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับทำงานรวดเร็ว ไม่ชักช้า อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.90) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามรายได้ พบว่า ผู้สูงอายุที่มีรายได้เกิน 5,000 บาท อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.58) และผู้สูงอายุที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.81) ตามลำดับ

ช. การอาศัย

ตารางที่ 4.103 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับทำงานรวดเร็ว ไม่ชักช้าจำแนกตามการอาศัย

ทำงานรวดเร็ว ไม่ชักช้า			
การอาศัย	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
อาศัยกับผู้อื่น	2.79	1.36	ปานกลาง
อาศัยลำพัง	3.70	1.44	มาก
รวม	2.90	1.40	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.103 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับทำงานรวดเร็ว ไม่ชักช้า จำแนกตามการอาศัย พบว่าโดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับทำงานรวดเร็ว ไม่ชักช้า อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.90) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามการอาศัย พบว่า ผู้สูงอายุที่อาศัยลำพังอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.70) และผู้สูงอายุที่อาศัยกับผู้อื่น อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.79) ตามลำดับ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

4.2.5.4 อำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุ

ก. เพศ

ตารางที่ 4.104 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับอำนวยความสะดวก ให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุ จำแนกตามเพศ

อำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุ			
เพศ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ชาย	2.93	1.19	ปานกลาง
หญิง	3.08	1.13	ปานกลาง
รวม	3.04	1.15	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.104 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับอำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุ จำแนกตามเพศ พบว่าโดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับอำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุ อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.04) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามเพศพบว่าผู้สูงอายุที่เป็นเพศหญิงอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.08) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่เป็นเพศชายอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.93) ตามลำดับ

ข. อายุ

ตารางที่ 4.105 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับอำนวยความสะดวก ให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุ จำแนกตามอายุ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

อำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุ			
อายุ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
60-69 ปี	2.97	1.14	ปานกลาง
70 ปีขึ้นไป	3.54	1.13	มาก
รวม	3.04	1.15	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.105 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับอำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุ จำแนกตามอายุ พบว่าโดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับอำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุ อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.04) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามอายุพบว่าผู้สูงอายุที่มีอายุ 70 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.54) และผู้สูงอายุที่มีอายุ 60-69 ปี อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.97) ตามลำดับ

ค. สถานภาพ

ตารางที่ 4.106 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับอำนวยความสะดวก ให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุ จำแนกตามสถานภาพ

อำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุ			
สถานภาพ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ไม่ได้อยู่ในระหว่างการสมรส	3.27	1.20	ปานกลาง
สมรส	2.94	1.11	ปานกลาง
รวม	3.04	1.15	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.106 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับ อำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุ จำแนกตามสถานภาพ พบว่าโดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับอำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุ อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.04) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามสถานภาพ พบว่าผู้สูงอายุที่ไม่ได้อยู่ในระหว่างการสมรสอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.27) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่สมรสอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.94) ตามลำดับ

ง. การศึกษา

ตารางที่ 4.107 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับอำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุ จำแนกตามการศึกษา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

อำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุ			
การศึกษา	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ไม่ได้เรียนหนังสือ-ไม่เกินประถมศึกษาปีที่ 6	2.99	1.12	ปานกลาง
ไม่เกินมัธยมศึกษาปีที่ 3-มัธยมศึกษาปีที่ 6 (ปวช. ปวส. อนุปริญญา)	3.23	1.23	ปานกลาง
รวม	3.04	1.15	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.107 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับอำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุ จำแนกตามการศึกษา พบว่าโดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับอำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุ อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.04) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามการศึกษา พบว่าผู้สูงอายุที่ศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาปีที่ 3-มัธยมศึกษาปีที่ 6 (ปวช. ปวส. อนุปริญญา) อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.23) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่ไม่ได้เรียนหนังสือ-ไม่เกินประถมศึกษาปีที่ 6 อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.99) ตามลำดับ

จ. อาชีพ

ตารางที่ 4.108 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับอำนวยความสะดวก ให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุ จำแนกตามอาชีพ

อำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุ			
อาชีพ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ประกอบอาชีพ	3.10	1.07	ปานกลาง
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	3.00	1.20	ปานกลาง
รวม	3.04	1.15	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.108 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับ อำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุ จำแนกตามอาชีพ พบว่าโดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับอำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุ อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.04) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้สูงอายุที่ประกอบอาชีพอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.10) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่ไม่ได้ประกอบอาชีพอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.00) ตามลำดับ

ฉ. รายได้

ตารางที่ 4.109 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับอำนวยความสะดวก ให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุ จำแนกตามรายได้

อำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุ			
รายได้	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท	2.99	1.12	ปานกลาง
มีรายได้เกิน 5,000 บาท	3.42	1.31	ปานกลาง
รวม	3.04	1.15	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.109 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับ อำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุ จำแนกตามรายได้ พบว่าโดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับอำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุ อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.04) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามรายได้ พบว่าผู้สูงอายุที่มีรายได้เกิน 5,000 บาท อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.42) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.99) ตามลำดับ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ช. การอาศัย

ตารางที่ 4.110 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับอำนวยความสะดวก ให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุ จำแนกตามการอาศัย

อำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุ			
การอาศัย	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
อาศัยกับผู้อื่น	2.99	1.13	ปานกลาง
อาศัยลำพัง	3.38	1.26	ปานกลาง
รวม	3.04	1.15	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.110 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับอำนวย ความสะดวกให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุ จำแนกตามการอาศัย พบว่าโดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับอำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุ อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.04) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามการอาศัย พบว่าผู้สูงอายุที่อาศัยลำพังอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.38) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่อาศัยกับผู้อื่นอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.99) ตามลำดับ

4.2.6 ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการติดตามและประเมินผล

ความพึงพอใจเกี่ยวกับการติดตามและประเมินผล ในที่นี้แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ 1) การออกเยี่ยมเยียน และให้คำปรึกษาด้านเบี้ยยังชีพ และ 2) การติดตามผล และแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนด้านเบี้ยยังชีพ ดังต่อไปนี้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

4.2.6.1 การออกเยี่ยมเยียน และให้คำปรึกษาด้านเบี้ยยังชีพ

ก. เพศ

ตารางที่ 4.111 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการออกเยี่ยมเยียนและ ให้คำปรึกษาด้านเบี้ยยังชีพ จำแนกตามเพศ

การออกเยี่ยมเยียน และให้คำปรึกษาด้านเบี้ยยังชีพ			
เพศ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ชาย	3.21	1.29	ปานกลาง
หญิง	2.90	1.02	ปานกลาง
รวม	2.99	1.11	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.111 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการออกเยี่ยมเยียน และให้คำปรึกษาด้านเบี้ยยังชีพ จำแนกตามเพศ พบว่าโดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการออกเยี่ยมเยียน และให้คำปรึกษาด้านเบี้ยยังชีพ อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.99) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามเพศ พบว่าผู้สูงอายุที่เป็นเพศชายอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.21) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่เป็นเพศหญิงอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.90) ตามลำดับ

ข. อายุ

ตารางที่ 4.112 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการออกเยี่ยมเยียนและ ให้คำปรึกษาด้านเบี้ยยังชีพ จำแนกตามอายุ

การออกเยี่ยมเยียน และให้คำปรึกษาด้านเบี้ยยังชีพ			
อายุ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
60-69 ปี	2.95	1.13	ปานกลาง
70 ปีขึ้นไป	3.23	0.93	ปานกลาง
รวม	2.99	1.11	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.112 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการออกเยี่ยมเยียน และให้คำปรึกษาด้านเบี้ยยังชีพ จำแนกตามอายุ พบว่าโดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการออกเยี่ยมเยียน และให้คำปรึกษาด้านเบี้ยยังชีพ อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.99) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามอายุ พบว่าผู้สูงอายุที่มีอายุ 70 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.23) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่มีอายุ 60-69 ปี อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.95) ตามลำดับ

Chulalongkorn University

ค. สถานภาพ

ตารางที่ 4.113 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการออกเยี่ยมเยียนและ ให้คำปรึกษาด้านเบี้ยยังชีพ จำแนกตามสถานภาพ

การออกเยี่ยมเยียน และให้คำปรึกษาด้านเบี้ยยังชีพ			
สถานภาพ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ไม่ได้อยู่ในระหว่างการสมรส	3.27	1.17	ปานกลาง
สมรส	2.87	1.06	ปานกลาง
รวม	2.99	1.11	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.113 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการออกเยี่ยมเยียน และให้คำปรึกษาด้านเบี้ยยังชีพ จำแนกตามสถานภาพ พบว่าโดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการออกเยี่ยมเยียน และให้คำปรึกษาด้านเบี้ยยังชีพ อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.99) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามสถานภาพ พบว่าผู้สูงอายุที่ไม่ได้อยู่ในระหว่างการสมรสอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.27) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่สมรสอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.87) ตามลำดับ

ง. การศึกษา

ตารางที่ 4.114 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการออกเยี่ยมเยียนและ ให้คำปรึกษาด้านเบี้ยยังชีพ จำแนกตามการศึกษา

การออกเยี่ยมเยียน และให้คำปรึกษาด้านเบี้ยยังชีพ			
การศึกษา	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ไม่ได้เรียนหนังสือ-ไม่เกินประถมศึกษาปีที่ 6	2.94	1.14	ปานกลาง
ไม่เกินมัธยมศึกษาปีที่ 3-มัธยมศึกษาปีที่ 6 (ปวช. ปวส. อนุปริญญา)	3.18	0.96	ปานกลาง
รวม	2.99	1.11	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.114 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการออกเยี่ยมเยียน และให้คำปรึกษาด้านเบี้ยยังชีพ จำแนกตามการศึกษา พบว่าโดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการออกเยี่ยมเยียน และให้คำปรึกษาด้านเบี้ยยังชีพ อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.99) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามการศึกษา พบว่าผู้สูงอายุที่ศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาปีที่ 3-มัธยมศึกษาปีที่ 6 (ปวช. ปวส. อนุปริญญา) อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.18) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่ไม่ได้เรียนหนังสือ-ไม่เกินประถมศึกษาปีที่ 6 อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.94) ตามลำดับ

จ. อาชีพ

ตารางที่ 4.115 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการออกเยี่ยมเยียนและให้คำปรึกษาด้านเบี้ยยังชีพ จำแนกตามอาชีพ

การออกเยี่ยมเยียน และให้คำปรึกษาด้านเบี้ยยังชีพ			
อาชีพ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ประกอบอาชีพ	2.83	0.97	ปานกลาง
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	3.10	1.18	ปานกลาง
รวม	2.99	1.11	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.115 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการออกเยี่ยมเยียน และให้คำปรึกษาด้านเบี้ยยังชีพ จำแนกตามอาชีพ พบว่าโดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการออกเยี่ยมเยียน และให้คำปรึกษาด้านเบี้ยยังชีพ อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.99) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้สูงอายุที่ไม่ได้ประกอบอาชีพอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.10) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่ประกอบอาชีพอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.83) ตามลำดับ

ฉ. รายได้

ตารางที่ 4.116 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการออกเยี่ยมเยียน และ ให้คำปรึกษาด้านเบี้ยยังชีพ จำแนกตามรายได้

การออกเยี่ยมเยียน และให้คำปรึกษาด้านเบี้ยยังชีพ			
รายได้	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท	2.99	1.12	ปานกลาง
มีรายได้เกิน 5,000 บาท	3.00	1.04	ปานกลาง
รวม	2.99	1.11	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.116 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการออกเยี่ยมเยียน และให้คำปรึกษาด้านเบี้ยยังชีพ จำแนกตามรายได้ พบว่าโดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการออกเยี่ยมเยียน และให้คำปรึกษาด้านเบี้ยยังชีพ อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.99) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามรายได้ พบว่าผู้สูงอายุที่มีรายได้เกิน 5,000 บาท อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.00) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.99) ตามลำดับ

ช. การอาศัย

ตารางที่ 4.117 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการออกเยี่ยมเยียนและ ให้คำปรึกษาด้านเบี้ยยังชีพ จำแนกตามการอาศัย

การออกเยี่ยมเยียน และให้คำปรึกษาด้านเบี้ยยังชีพ			
การอาศัย	$\overline{X}$	**S.D.**	**ปานกลาง**
อาศัยกับผู้อื่น	2.99	1.13	ปานกลาง
อาศัยลำพัง	3.00	1.00	ปานกลาง
รวม	2.99	1.11	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.117 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการออกเยี่ยมเยียน และให้คำปรึกษาด้านเบี้ยยังชีพ จำแนกตามการอาศัย พบว่าโดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการออกเยี่ยมเยียน และให้คำปรึกษาด้านเบี้ยยังชีพ อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.99) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามการอาศัย พบว่าผู้สูงอายุที่อาศัยลำพังอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.00) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่อาศัยกับผู้อื่น อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.99) ตามลำดับ

4.2.6.2 การติดตามผล และแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนด้านเบี้ยยังชีพ

ก. เพศ

ตารางที่ 4.118 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการติดตามผล และแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนด้านเบี้ยยังชีพ จำแนกตามเพศ

การติดตามผล และแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนด้านเบี้ยยังชีพ			
เพศ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ชาย	3.28	1.07	ปานกลาง
หญิง	3.27	1.07	ปานกลาง
รวม	3.27	1.06	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.118 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการติดตามผล และแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนด้านเบี้ยยังชีพ จำแนกตามเพศ พบว่าโดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการติดตามผล และแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนด้านเบี้ยยังชีพ อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.27) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามเพศ พบว่าผู้สูงอายุที่เป็นเพศชายอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.28) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่เป็นเพศหญิง อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.27) ตามลำดับ

ข. อายุ

ตารางที่ 4.119 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการติดตามผล และแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนด้านเบี้ยยังชีพ จำแนกตามอายุ

การติดตามผล และแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนด้านเบี้ยยังชีพ			
อายุ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
60-69 ปี	3.31	1.03	ปานกลาง
70 ปีขึ้นไป	3.00	1.29	ปานกลาง
รวม	3.27	1.06	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.119 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการติดตามผล และแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนด้านเบี้ยยังชีพ จำแนกตามอายุ พบว่าโดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการติดตามผล และแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนด้านเบี้ยยังชีพ อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.27) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามอายุ พบว่าผู้สูงอายุที่มีอายุ 60-69 ปี อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.31) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่มีอายุ 70 ปีขึ้นไปอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.00) ตามลำดับ

ค. สถานภาพ

ตารางที่ 4.120 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการติดตามผล และแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนด้านเบี้ยยังชีพ จำแนกตามสถานภาพ

การติดตามผล และแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนด้านเบี้ยยังชีพ			
สถานภาพ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ไม่ได้อยู่ในระหว่างการสมรส	3.07	0.98	ปานกลาง
สมรส	3.36	1.09	ปานกลาง
รวม	3.27	1.06	ปานกลาง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

จากตารางที่ 4.120 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการติดตามผล และแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนด้านเบี้ยยังชีพ จำแนกตามสถานภาพ พบว่าโดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการติดตามผล และแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนด้านเบี้ยยังชีพ อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.27) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามสถานภาพ พบว่าผู้สูงอายุที่สมรสอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.36) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่ไม่ได้อยู่ในระหว่างการสมรส อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.07) ตามลำดับ

ง. การศึกษา

ตารางที่ 4.121 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการติดตามผล และแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนด้านเบี้ยยังชีพ จำแนกตามการศึกษา

การติดตามผล และแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนด้านเบี้ยยังชีพ			
การศึกษา	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ไม่ได้เรียนหนังสือ-ไม่เกินประถมศึกษาปีที่ 6	3.32	1.08	ปานกลาง
ไม่เกินมัธยมศึกษาปีที่ 3-มัธยมศึกษาปีที่ 6 (ปวช. ปวส. อนุปริญญา)	3.09	1.02	ปานกลาง
รวม	3.27	1.06	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.121 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการติดตามผล และแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนด้านเบี้ยยังชีพ จำแนกตามการศึกษา พบว่าโดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการติดตามผล และแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนด้านเบี้ยยังชีพ อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.27) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามการศึกษา พบว่าผู้สูงอายุที่ไม่ได้เรียนหนังสือ-ไม่เกินประถมศึกษา ปีที่ 6 อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.32) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่ศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาปีที่ 3-มัธยมศึกษาปีที่ 6 (ปวช. ปวส. อนุปริญญา) อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.09) ตามลำดับ

จ. อาชีพ

ตารางที่ 4.122 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการติดตามผล และแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนด้านเบี้ยยังชีพ จำแนกตามอาชีพ

การติดตามผล และแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนด้านเบี้ยยังชีพ			
อาชีพ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ประกอบอาชีพ	3.39	1.07	ปานกลาง
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	3.19	1.06	ปานกลาง
รวม	3.27	1.06	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.122 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการติดตามผล และแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนด้านเบี้ยยังชีพ จำแนกตามอาชีพ พบว่าโดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการติดตามผล และแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนด้านเบี้ยยังชีพ อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.27) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้สูงอายุที่ประกอบอาชีพ อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.39) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่ไม่ได้ประกอบอาชีพ อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.19) ตามลำดับ

ฉ. รายได้

ตารางที่ 4.123 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการติดตามผล และแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนด้านเบี้ยยังชีพ จำแนกตามรายได้

การติดตามผล และแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนด้านเบี้ยยังชีพ			
รายได้	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท	3.34	1.05	ปานกลาง
มีรายได้เกิน 5,000 บาท	2.75	1.06	ปานกลาง
รวม	3.27	1.06	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.123 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการติดตามผล และแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนด้านเบี้ยยังชีพ จำแนกตามรายได้ พบว่าโดยรวมระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการติดตามผล และแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนด้านเบี้ยยังชีพ อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.27) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามรายได้ พบว่าผู้สูงอายุที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท อยู่ในระดับ ปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.39) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่มีรายได้เกิน 5,000 บาท อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.75) ตามลำดับ

ช. การอาศัย

ตารางที่ 4.124 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการติดตามผล และแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนด้านเบี้ยยังชีพ จำแนกตามการอาศัย

สถาบันวิทยบริการ
CHULALONGKORN UNIVERSITY

การติดตามผล และแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนด้านเบี้ยยังชีพ			
การอาศัย	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
อาศัยกับผู้อื่น	3.34	1.05	ปานกลาง
อาศัยลำพัง	2.77	1.01	ปานกลาง
รวม	3.27	1.06	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.124 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการติดตามผล และแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนด้านเบี้ยยังชีพ จำแนกตามการอาศัย พบว่าโดยรวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการติดตามผล และแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนด้านเบี้ยยังชีพ อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.27) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามการอาศัย พบว่าผู้สูงอายุที่อาศัยกับผู้อื่นอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.34) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุที่อาศัยลำพัง อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.77) ตามลำดับ

4.3 สถิติเชิงอนุมาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจทั้ง 6 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านหลักการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ปัจจัยด้านคุณสมบัติและการรับจดทะเบียนผู้สูงอายุ ปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินงาน ปัจจัยด้านการจ่ายเงิน ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านการติดตามและประเมินผล ด้วยวิธีการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Samples T-Test) โดยผลที่ได้จากการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานสามารถอธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรดังต่อไปนี้

4.3.1 เพศ

4.3.2 อายุ

4.3.3 สถานภาพ

4.3.4 การศึกษา

4.3.5 อาชีพ

4.3.6 รายได้

4.3.7 การอาศัย

4.3.1 ตัวแปรเพศ

ตัวแปรเพศกับผลต่อความพึงพอใจทั้ง 6 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านหลักการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ปัจจัยด้านคุณสมบัติและการรับจดทะเบียนผู้สูงอายุ ปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินงาน ปัจจัยด้านการจ่ายเงิน ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านการติดตามและประเมินผล จะใช้สถิติทดสอบเพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Samples T-Test) เพื่อศึกษาว่าความแตกต่างของเพศมีผลต่อความพึงพอใจทั้ง 6 ปัจจัย หรือไม่ โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ดังตารางที่ 4.12

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ตารางที่ 4.125 การทดสอบสมมติฐานของตัวแปรเพศกับผลต่อความพึงพอใจทั้ง 6 ปัจจัย

รายการ	เพศชาย	แปลผล	เพศหญิง	แปลผล	t	P	แปลผล
	$\bar{X}$		$\bar{X}$				
1. ปัจจัยด้านหลักการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	3.29	ปานกลาง	3.41	ปานกลาง	0.91	0.36	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
2. ปัจจัยด้านคุณสมบัติและการรับจดทะเบียนผู้สูงอายุ	4.03	มาก	3.93	มาก	0.53	0.59	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
3. ปัจจัยด้านขั้นตอนการ	4.33	มาก	4.09	มาก	1.79	0.07	ไม่มีนัยสำคัญ

รายการ	เพศชาย	แปลผล	เพศหญิง	แปลผล	t	P	แปลผล
	$\overline{X}$		$\overline{X}$				
ดำเนินงาน							ทางสถิติ
4. ปัจจัยด้านการจ่ายเงิน	4.34	มาก	4.43	มาก	0.91	0.36	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
5. ปัจจัยด้านบุคลากร	3.75	มาก	3.89	มาก	1.42	0.15	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
6. ปัจจัยด้านการติดตามและประเมินผล	3.24	ปานกลาง	3.08	ปานกลาง	0.93	0.35	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.125 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบตัวแปรเพศกับผลต่อความพึงพอใจทั้ง 6 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านหลักการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ปัจจัยด้านคุณสมบัติและการรับจดทะเบียนผู้สูงอายุ ปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินงาน ปัจจัยด้านการจ่ายเงิน ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านการติดตามและประเมินผล พบว่า ความพึงพอใจทุกปัจจัยไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ปัจจัยด้านคุณสมบัติและการรับจดทะเบียนผู้สูงอายุ ปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินงาน ปัจจัยด้านการจ่ายเงิน และปัจจัยด้านบุคลากร มีระดับความพึงพอใจที่ปรากฏอยู่ในระดับ มาก นอกจากนี้ ปัจจัยด้านหลักการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และปัจจัยด้านการติดตามและประเมินผลมีระดับความพึงพอใจที่ปรากฏอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

4.3.2 อายุ

ตัวแปรอายุกับผลต่อความพึงพอใจทั้ง 6 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านหลักการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ปัจจัยด้านคุณสมบัติและการรับจดทะเบียนผู้สูงอายุ ปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินงาน ปัจจัยด้านการจ่ายเงิน ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านการติดตามและประเมินผล จะใช้สถิติทดสอบเพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Samples T-Test) เพื่อศึกษาว่า ความแตกต่างของอายุมีผลต่อความพึงพอใจทั้ง 6 ปัจจัย หรือไม่ โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ดังตารางที่ 4.126

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ตารางที่ 4.126 การทดสอบสมมติฐานของตัวแปรอายุกับผลต่อความพึงพอใจทั้ง 6 ปัจจัย

รายการ	60-69 ปี	แปลผล	70 ปีขึ้นไป	แปลผล	t	P	แปลผล
	$\bar{X}$		$\bar{X}$				
1. ปัจจัยด้านหลักการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	3.36	ปานกลาง	3.49	ปานกลาง	0.85	0.40	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
2. ปัจจัยด้านคุณสมบัติและการรับจดทะเบียนผู้สูงอายุ	3.93	มาก	4.19	มาก	1.16	0.25	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
3. ปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินงาน	4.15	มาก	4.23	มาก	0.45	0.65	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
4. ปัจจัยด้านการจ่ายเงิน	4.43	มาก	4.31	มาก	0.87	0.37	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
5. ปัจจัยด้านบุคลากร	3.82	มาก	4.02	มาก	1.46	0.14	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
6. ปัจจัยด้านการติดตามและประเมินผล	3.13	ปานกลาง	3.12	ปานกลาง	0.74	0.94	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.126 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบตัวแปรอายุกับผลต่อความพึงพอใจทั้ง 6 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านหลักการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ปัจจัยด้านคุณสมบัติและการรับจดทะเบียนผู้สูงอายุ ปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินงาน ปัจจัยด้านการจ่ายเงิน ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านการติดตามและประเมินผล พบว่า ความพึงพอใจทุกปัจจัยไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ปัจจัยด้านคุณสมบัติและการรับจดทะเบียนผู้สูงอายุ ปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินงาน ปัจจัยด้านการจ่ายเงิน และปัจจัยด้านบุคลากร มีระดับความพึงพอใจที่ปรากฏอยู่ในระดับ มาก นอกจากนี้ ปัจจัยด้านหลักการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และปัจจัยด้านการติดตามและประเมินผลมีระดับความพึงพอใจที่ปรากฏอยู่ในระดับ ปานกลาง ตามลำดับ

4.3.3 สถานภาพ

ตัวแปรสถานภาพกับผลต่อความพึงพอใจทั้ง 6 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านหลักการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ปัจจัยด้านคุณสมบัติและการรับจดทะเบียนผู้สูงอายุ ปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินงาน ปัจจัยด้านการจ่ายเงิน ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านการติดตามและประเมินผล จะใช้สถิติทดสอบเพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Samples T-Test) เพื่อศึกษาว่าความแตกต่างของอายุมีผลต่อความพึงพอใจทั้ง 6 ปัจจัย หรือไม่ โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ดังตารางที่ 4.127

ตารางที่ 4.127 การทดสอบสมมติฐานของตัวแปรสถานภาพกับผลต่อความพึงพอใจทั้ง 6 ปัจจัย

รายการ	ไม่ได้อยู่ในระหว่างการสมรส	แปลผล	สมรส	แปลผล	t	P	แปลผล
	$\bar{X}$		$\bar{X}$				
1. ปัจจัยด้านหลักการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	3.45	ปานกลาง	3.34	ปานกลาง	0.86	0.39	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
2. ปัจจัยด้านคุณสมบัติและการรับจดทะเบียนผู้สูงอายุ	4.02	มาก	3.94	มาก	0.44	0.66	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
3. ปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินงาน	4.38	มาก	4.06	มาก	2.49	0.14	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
4. ปัจจัยด้านการจ่ายเงิน	4.31	มาก	4.45	มาก	1.43	0.15	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
5. ปัจจัยด้านบุคลากร	3.91	มาก	3.83	มาก	0.85	0.40	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
6. ปัจจัยด้านการติดตามและประเมินผล	3.17	ปานกลาง	3.11	ปานกลาง	0.31	0.76	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

จากตารางที่ 4.127 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบตัวแปรสถานภาพกับผลต่อความพึงพอใจทั้ง 6 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านหลักการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ปัจจัยด้านคุณสมบัติและการรับจดทะเบียนผู้สูงอายุ ปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินงาน ปัจจัยด้านการจ่ายเงิน ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านการติดตามและประเมินผล พบว่า ความพึงพอใจทุกปัจจัยไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ปัจจัยด้านคุณสมบัติและการรับจดทะเบียนผู้สูงอายุ ปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินงาน ปัจจัยด้านการจ่ายเงิน และปัจจัยด้านบุคลากร มีระดับความพึงพอใจที่ปรากฏอยู่ในระดับ มาก นอกจากนี้ ปัจจัยด้านหลักการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และปัจจัยด้านการติดตามและประเมินผลมีระดับความพึงพอใจที่ปรากฏอยู่ในระดับ ปานกลาง ตามลำดับ

4.3.4 การศึกษา

ตัวแปรการศึกษากับผลต่อความพึงพอใจทั้ง 6 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านหลักการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ปัจจัยด้านคุณสมบัติและการรับจดทะเบียนผู้สูงอายุ ปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินงาน ปัจจัยด้านการจ่ายเงิน ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านการติดตามและประเมินผล จะใช้สถิติทดสอบเพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Samples T-Test) เพื่อศึกษาว่าความแตกต่างของอายุมีผลต่อความพึงพอใจทั้ง 6 ปัจจัย หรือไม่ โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ดังตารางที่ 4.12

ผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์ในการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

X1 หมายถึง ไม่ได้เรียนหนังสือ-ไม่เกินประถมศึกษาปีที่ 6

X2 หมายถึง ไม่เกินมัธยมศึกษาปีที่ 3-มัธยมศึกษาปีที่ 6 (ปวช. ปวส.อนุปริญญา)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ตารางที่ 4.128 การทดสอบสมมติฐานของตัวแปรการศึกษากับผลต่อความพึงพอใจทั้ง 6 ปัจจัย

รายการ	X1	แปลผล	X2	แปลผล	t	P	แปลผล
	$\overline{X}$		$\overline{X}$				
1. ปัจจัยด้านหลักการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	3.37	ปานกลาง	3.39	ปานกลาง	0.11	0.91	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
2. ปัจจัยด้านคุณสมบัติและการรับจดทะเบียนผู้สูงอายุ	3.98	มาก	3.89	มาก	0.50	0.62	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

รายการ	X1 $\overline{X}$	แปลผล	X2 $\overline{X}$	แปลผล	t	P	แปลผล
3. ปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินงาน	4.11	มาก	4.34	มาก	1.61	0.11	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
4. ปัจจัยด้านการจ่ายเงิน	4.41	มาก	4.40	มาก	0.01	0.99	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
5. ปัจจัยด้านบุคลากร	3.82	มาก	3.94	มาก	1.10	0.27	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
6. ปัจจัยด้านการติดตามและประเมินผล	3.13	ปานกลาง	3.14	ปานกลาง	0.04	0.96	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.128 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบตัวแปรการศึกษากับผลต่อความพึงพอใจทั้ง 6 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านหลักการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ปัจจัยด้านคุณสมบัติและการรับจดทะเบียนผู้สูงอายุ ปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินงาน ปัจจัยด้านการจ่ายเงิน ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านการติดตามและประเมินผล พบว่า ความพึงพอใจทุกปัจจัยไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ปัจจัยด้านคุณสมบัติและการรับจดทะเบียนผู้สูงอายุ ปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินงาน ปัจจัยด้านการจ่ายเงิน และปัจจัยด้านบุคลากร มีระดับความพึงพอใจที่ปรากฏอยู่ในระดับ มาก นอกจากนี้ ปัจจัยด้านหลักการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และปัจจัยด้านการติดตามและประเมินผลมีระดับความพึงพอใจที่ปรากฏอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

4.3.5 อาชีพ

ตัวแปรการศึกษากับผลต่อความพึงพอใจทั้ง 6 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านหลักการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ปัจจัยด้านคุณสมบัติและการรับจดทะเบียนผู้สูงอายุ ปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินงาน ปัจจัยด้านการจ่ายเงิน ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านการติดตามและประเมินผล จะใช้สถิติทดสอบเพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Samples T-Test) เพื่อศึกษาว่าความแตกต่างของอายุมีผลต่อความพึงพอใจทั้ง 6 ปัจจัย หรือไม่ โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ดังตารางที่ 4.129

ตารางที่ 4.129 การทดสอบสมมติฐานของตัวแปรอาชีพกับผลต่อความพึงพอใจทั้ง 6 ปัจจัย

รายการ	ประกอบอาชีพ	แปลผล	ไม่ได้ประกอบอาชีพ	แปลผล	t	P	แปลผล
	$\overline{X}$		$\overline{X}$				
1. ปัจจัยด้านหลักการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	3.34	ปานกลาง	3.40	ปานกลาง	0.48	0.62	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
2. ปัจจัยด้านคุณสมบัติและการรับจดทะเบียนผู้สูงอายุ	4.02	มาก	3.92	มาก	0.69	0.49	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
3. ปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินงาน	4.03	มาก	4.25	มาก	1.72	0.08	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
4. ปัจจัยด้านการจ่ายเงิน	4.43	มาก	4.40	มาก	0.38	0.70	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
5. ปัจจัยด้านบุคลากร	3.89	มาก	3.82	มาก	0.75	0.46	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
6. ปัจจัยด้านการติดตามและประเมินผล	3.11	ปานกลาง	3.14	ปานกลาง	0.22	0.83	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

จากตารางที่ 4.129 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบตัวแปรอาชีพกับผลต่อความพึงพอใจทั้ง 6 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านหลักการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ปัจจัยด้านคุณสมบัติและการรับจดทะเบียนผู้สูงอายุ ปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินงาน ปัจจัยด้านการจ่ายเงิน ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านการติดตามและประเมินผล พบว่า ความพึงพอใจทุกปัจจัยไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ปัจจัยด้านคุณสมบัติและการรับจดทะเบียนผู้สูงอายุ ปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินงาน ปัจจัยด้านการจ่ายเงิน และปัจจัยด้านบุคลากร มีระดับความพึงพอใจที่

ปรากฏอยู่ในระดับ มาก นอกจากนี้ ปัจจัยด้านหลักการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และปัจจัยด้านการติดตามและประเมินผลมีระดับความพึงพอใจที่ปรากฏอยู่ในระดับ ปานกลาง ตามลำดับ

4.3.6 รายได้

ตัวแปรรายได้กับผลต่อความพึงพอใจทั้ง 6 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านหลักการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ปัจจัยด้านคุณสมบัติและการรับจดทะเบียนผู้สูงอายุ ปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินงาน ปัจจัยด้านการจ่ายเงิน ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านการติดตามและประเมินผล จะใช้สถิติทดสอบเพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Samples T-Test) เพื่อศึกษาว่าความแตกต่างของอายุมีผลต่อความพึงพอใจทั้ง 6 ปัจจัย หรือไม่ โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ดังตารางที่ 4.130

ตารางที่ 4.130 การทดสอบสมมติฐานของตัวแปรรายได้กับผลต่อความพึงพอใจทั้ง 6 ปัจจัย

รายการ	**มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท**	**แปลผล**	**มีรายได้เกิน 5,000 บาท**	**แปลผล**	**t**	**P**	**แปลผล**
	$\overline{X}$		$\overline{X}$				
1. ปัจจัยด้านหลักการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	3.37	ปานกลาง	3.42	ปานกลาง	0.26	0.79	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
2. ปัจจัยด้านคุณสมบัติและการรับจดทะเบียนผู้สูงอายุ	3.99	มาก	3.75	มาก	1.00	0.32	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
3. ปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินงาน	4.14	มาก	4.25	มาก	0.55	0.58	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
4. ปัจจัยด้านการจ่ายเงิน	4.41	มาก	4.38	มาก	0.17	0.86	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
5. ปัจจัยด้านบุคลากร	3.81	มาก	4.08	มาก	1.94	0.06	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
6. ปัจจัยด้านการ	3.16	ปานกลาง	2.88	ปานกลาง	1.24	0.22	ไม่มีนัยสำคัญ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

รายการ	มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท	แปลผล	มีรายได้เกิน 5,000 บาท	แปลผล	t	P	แปลผล
	$\bar{X}$		$\bar{X}$				
ติดตามและประเมินผล							ทางสถิติ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.130 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบตัวแปรรายได้กับผลต่อความพึงพอใจทั้ง 6 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านหลักการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ปัจจัยด้านคุณสมบัติและการรับจดทะเบียนผู้สูงอายุ ปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินงาน ปัจจัยด้านการจ่ายเงิน ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านการติดตามและประเมินผล พบว่า ความพึงพอใจทุกปัจจัยไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ปัจจัยด้านคุณสมบัติและการรับจดทะเบียนผู้สูงอายุ ปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินงาน ปัจจัยด้านการจ่ายเงิน และปัจจัยด้านบุคลากร มีระดับความพึงพอใจที่ปรากฏอยู่ในระดับ มาก นอกจากนี้ ปัจจัยด้านหลักการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และปัจจัยด้านการติดตามและประเมินผลมีระดับความพึงพอใจที่ปรากฏอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

4.3.7 การอาศัย

ตัวแปรการอาศัยกับผลต่อความพึงพอใจทั้ง 6 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านหลักการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ปัจจัยด้านคุณสมบัติและการรับจดทะเบียนผู้สูงอายุ ปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินงาน ปัจจัยด้านการจ่ายเงิน ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านการติดตามและประเมินผล จะใช้สถิติทดสอบเพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Samples T-Test) เพื่อศึกษาว่าความแตกต่างของอายุมีผลต่อความพึงพอใจทั้ง 6 ปัจจัย หรือไม่ โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ดังตารางที่ 4.131

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ตารางที่ 4.131 การทดสอบสมมติฐานของตัวแปรการอาศัยกับผลต่อความพึงพอใจทั้ง 6 ปัจจัย

รายการ	อาศัยกับผู้อื่น	แปลผล	อาศัยลำพัง	แปลผล	t	P	แปลผล
	$\bar{X}$		$\bar{X}$				
1. ปัจจัยด้านหลักการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	3.37	ปานกลาง	3.42	ปานกลาง	0.32	0.75	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
2. ปัจจัยด้านคุณสมบัติ	3.99	มาก	3.73	มาก	1.14	0.25	ไม่มีนัยสำคัญ

รายการ	อาศัยกับผู้อื่น	แปลผล	อาศัยลำพัง	แปลผล	t	P	แปลผล
	$\overline{X}$		$\overline{X}$				
และการรับจดทะเบียนผู้สูงอายุ							ทางสถิติ
3. ปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินงาน	4.14	มาก	4.31	มาก	0.95	0.35	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
4. ปัจจัยด้านการจ่ายเงิน	4.41	มาก	4.36	มาก	0.43	0.66	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
5. ปัจจัยด้านบุคลากร	3.82	มาก	4.04	มาก	1.63	0.10	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
6. ปัจจัยด้านการติดตามและประเมินผล	3.17	ปานกลาง	2.88	ปานกลาง	1.25	0.22	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.131 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบตัวแปรการอาศัยกับผลต่อความพึงพอใจทั้ง 6 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านหลักการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ปัจจัยด้านคุณสมบัติและการรับจดทะเบียนผู้สูงอายุ ปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินงาน ปัจจัยด้านการจ่ายเงิน ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านการติดตามและประเมินผล พบว่า ความพึงพอใจทุกปัจจัยไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ปัจจัยด้านคุณสมบัติและการรับจดทะเบียนผู้สูงอายุ ปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินงาน ปัจจัยด้านการจ่ายเงิน และปัจจัยด้านบุคลากร มีระดับความพึงพอใจที่ปรากฏอยู่ในระดับ มาก นอกจากนี้ ปัจจัยด้านหลักการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และปัจจัยด้านการติดตามและประเมินผลมีระดับความพึงพอใจที่ปรากฏอยู่ในระดับ ปานกลาง ตามลำดับ

จากผลการวิจัยโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน พบว่า ข้อค้นพบทั้งหมดไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยข้อค้นพบดังกล่าวสามารถสะท้อนให้เห็นถึง ตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจทั้ง 6 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านหลักการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ปัจจัยด้านคุณสมบัติและการรับจดทะเบียนผู้สูงอายุ ปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินงาน ปัจจัยด้านการจ่ายเงิน ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านการติดตามและประเมินผล ซึ่งมีมุมมองที่คล้ายคลึงกัน จึงเป็นผลให้ผลการทดสอบสมมติฐานในเรื่องความพึงพอใจทั้ง 6 ปัจจัย มีมุมมองที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยที่ปัจจัยด้านคุณสมบัติและการรับจดทะเบียนผู้สูงอายุ ปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินงาน ปัจจัยด้านการจ่ายเงิน และปัจจัยด้านบุคลากร

มีระดับความพึงพอใจที่ปรากฏอยู่ในระดับ มาก นอกจากนี้ปัจจัยด้านหลักการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และปัจจัยด้านการติดตามและประเมินผลมีระดับความพึงพอใจที่ปรากฏอยู่ในระดับ ปานกลาง

4.4 การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี ในปัจจัยด้านต่าง ๆ สามารถอภิปรายผลในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

4.4.1 ปัจจัยด้านหลักการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

จากผลการวิจัยที่พบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยด้านหลักการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ แตกต่างกันคือ ความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยด้านหลักการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายคำถามพบว่า งวดการจ่ายเงิน ของ อบต. มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลมีการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 ซึ่งกำหนดให้กรมบัญชีกลางซึ่งจัดสรรงบประมาณไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โอนเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้ผู้มีสิทธิ์ได้รับเบี้ยยังชีพ หรือผู้รับมอบอำนาจเป็นรายเดือน ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน ส่วนจำนวนเงินที่ได้รับในแต่ละเดือนจาก อบต. มีความเหมาะสมอยู่ในระดับน้อย นั้นอาจเนื่องมาจากผู้สูงอายุมีค่าใช้จ่ายในแต่ละเดือนมากกว่าจำนวนเงินเบี้ยยังชีพที่ผู้สูงอายุได้รับ จึงทำให้ผู้สูงอายุมีทรรศนะเกี่ยวกับจำนวนเงินที่ได้รับในแต่ละเดือนในระดับน้อย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

4.4.2 ปัจจัยด้านคุณสมบัติและการรับจดทะเบียนผู้สูงอายุ

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณสมบัติและการรับจดทะเบียนผู้สูงอายุแตกต่างกันคือ ความพึงพอใจด้านคุณสมบัติและการรับจดทะเบียนผู้สูงอายุ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายคำถามพบว่า ความเป็นธรรมและความเสมอภาคในการคัดเลือกผู้สูงอายุ อยู่ในระดับมาก เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลมีการออกหนังสือระเบียบการคัดเลือกและรับลงทะเบียนผู้สูงอายุ โดยใช้หลักเกณฑ์ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 ซึ่งระบุให้องค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการด้านการคัดเลือกผู้สูงอายุที่มีสิทธิ์ได้รับเบี้ยยังชีพอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนการคัดเลือกที่ชัดเจน เป็นธรรมและทั่วถึง ให้กับผู้สูงอายุในพื้นที่ รวมถึงวิธีการคัดเลือกผู้สูงอายุให้ได้รับเบี้ยยังชีพของประชาคนหมู่บ้าน/ตำบล ที่ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก องค์การบริหารส่วนตำบลมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้กับ

ตัวแทนชุมชน แบ่งตามเขตหมู่บ้านในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หักออกเป็น 13 หมู่ โดย ตัวแทนหมู่บ้านอาจทำการจัดประชาคมเพื่อคัดเลือกผู้สูงอายุ โดยให้ผู้สูงอายุที่มีความเดือดร้อนได้รับการพิจารณาในการได้รับสิทธิการสมัครขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุก่อน

4.4.3 ปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินงาน

จากผลการวิจัยพบว่าพบว่า ผู้สูงอายุความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินงาน ไม่แตกต่างกันคือ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการดำเนินงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายคำถามพบว่า การประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบ และการแจ้งกำหนดการ วัน เวลา เอกสาร ขั้นตอน สถานที่ในการลงทะเบียนเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบ อยู่ในระดับมาก เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลมีช่องทางการแจ้งกำหนดการและข้อมูลข่าวสารด้านเบี้ยยังชีพหลายช่องทาง ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ผ่านวิทยุกระจายเสียงชุมชน การประชาสัมพันธ์ผ่านตัวแทนชุมชนหรือผู้นำชุมชน และการประชาสัมพันธ์ผ่านหนังสือประกาศของชุมชน ทำให้ผู้สูงอายุในพื้นที่ตำบลเจดีย์หักได้ทราบข่าวสารและข้อมูลเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพอย่างทั่วถึง

4.4.4 ปัจจัยด้านการจ่ายเงิน

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจ่ายเงิน แตกต่างกันคือ ความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจ่ายเงิน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายคำถามพบว่า วิธีการจ่ายเงินของอบต. มีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบล ใช้การจ่ายเบี้ยยังชีพ ผ่านวิธีการโอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารในนามผู้มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์ หรือในนามบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจจากผู้มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์ ซึ่งใช้หลักเกณฑ์ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 ซึ่งสอดคล้องกับคำถาม การจ่ายเงินเข้าบัญชีเงินฝากมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก เนื่องจากวิธีการจ่ายเงินเข้าบัญชีเงินฝากเป็นการลดขั้นตอน เวลา และภาระงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านเบี้ยยังชีพ นอกจากนี้ยังช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้สูงอายุที่ไม่สามารถเดินทางมารับเบี้ยยังชีพที่องค์การบริหารส่วนตำบลด้วยตนเอง ส่วนข้อคำถามเกี่ยวกับการจ่ายเงินตรงต่อเวลาในทุก ๆ เดือน อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากการจ่ายเงินเข้าบัญชีเงินฝากของผู้ได้รับสิทธิเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ตรงเวลาในทุก ๆ เดือน กล่าวคือ เงินจะเข้าบัญชีเงินฝากของผู้สูงอายุในวันที่ 10 ของทุกเดือน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

4.4.5 ปัจจัยด้านบุคลากร

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคลากร แตกต่างกัน คือ ความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายคำถามพบว่า กิริยามารยาท ความอ่อนน้อม ถ่อมตน สอดคล้องกันกับ ความมีมนุษย์สัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลมีการกำหนดคุณลักษณะ และคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของบุคลากร ไว้ในวิสัยทัศน์และมาตรฐานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก เพื่อให้พนักงานมีใจรักการบริการและบุคลิกภาพที่เหมาะสม ส่วนข้อคำถามเกี่ยวกับทำงานรวดเร็ว ไม่ชักช้า ซึ่งสอดคล้องกับข้อคำถามอำนวยความสะดวกให้ ความช่วยเหลือผู้สูงอายุ อยู่ในระดับปานกลางทั้งสองข้อคำถาม อาจเนื่องมาจากจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านเบี้ยยังชีพมีจำนวน ไม่สัมพันธ์กับจำนวนผู้สูงอายุในพื้นที่ ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปได้ช้า ใช้เวลานาน และการอำนวยความสะดวกกับผู้สูงอายุได้ไม่ทั่วถึงเท่าที่ควร เนื่องจากจำนวนบุคลากรที่มีจำกัด

4.4.6 ปัจจัยด้านการติดตามและประเมินผล

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยด้านการติดตามและประเมินผล ไม่แตกต่างกันคือ ความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยด้านการติดตามและการประเมินผล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายคำถามพบว่า การออกเยี่ยมเยียน และให้คำปรึกษาด้านเบี้ยยังชีพ อยู่ในระดับ ปานกลาง สอดคล้องกันกับ การติดตามผล และแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนด้านเบี้ยยังชีพอยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมากจากสถานการณ์ในปัจจุบันซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หักประสบปัญหาด้านการขาดแคลนบุคลากรในการปฏิบัติงานด้านเบี้ยยังชีพ ส่งผลให้จำนวนภาระงานหรือความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานด้านเบี้ยยังชีพ ต่อบุคคลมีจำนวนมาก ซึ่งทำให้การติดตามและการประเมินผลเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพไม่ครอบคลุมมากนัก นอกจากนี้หากผู้สูงอายุมีปัญหาหรือข้อสงสัยเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุต้องเดินทางมาสอบถามที่องค์การบริหารส่วนตำบลด้วยตนเอง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

บทที่ 5
ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับการบริหารและการดำเนินงานด้านเบี้ยยังชีพ รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานที่พบขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากโดยใช้เทคนิคการสัมภาษณ์ (Interview) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในฐานะผู้ให้บริการ ซึ่งรับผิดชอบงานในระบบการบริหารเบี้ยยังชีพ ได้แก่ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 1 คน หัวหน้างานพัฒนาชุมชน จำนวน 1 คน นักพัฒนาชุมชน จำนวน 1 คน และผู้ช่วยนักพัฒนาชุมชน จำนวน 2 คน รวมทั้งสิ้น 5 คน จากนั้นจึงนำมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากคำให้การสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการจัดประเด็นตามเนื้อหา ดังนี้

5.1 การบริหารและการดำเนินงาน รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานเกี่ยวกับระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี

5.2 ความคิดเห็นและความเข้าใจในสิทธิ กฎหมาย ระเบียบ สวัสดิการในปัจจุบันของผู้สูงอายุในประเทศไทย รวมถึงสถานการณ์ในการจัดสรรสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี

5.3 การวิเคราะห์สถานการณ์ระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2563 ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ SWOT

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์ในการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

X1	หมายถึง	ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
X2	หมายถึง	หัวหน้างานพัฒนาชุมชน
X3	หมายถึง	นักพัฒนาชุมชน
X4	หมายถึง	ผู้ช่วยนักพัฒนาชุมชน 1
X5	หมายถึง	ผู้ช่วยนักพัฒนาชุมชน 2

5.1 การบริหารและการดำเนินงาน รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานเกี่ยวกับระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในฐานะผู้ให้บริการ ซึ่งรับผิดชอบงานในระบบการบริหารเบี้ยยังชีพ จำนวน 5 คน ผู้วิจัยได้ทำการสรุปประเด็นมุมมองของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารและการดำเนินงาน รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานเกี่ยวกับระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ดังตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 สรุปประเด็นมุมมองของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารและการดำเนินงาน รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานเกี่ยวกับระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ผู้ถูกสัมภาษณ์	ประเด็นมุมมองของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารและการดำเนินงาน รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานเกี่ยวกับระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ					
	นโยบายแผนงาน/โครงการด้านสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	**โครงสร้างบุคลากรผู้รับผิดชอบงานด้านสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ**	**การดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ**	**การประสานงานระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลกับผู้สูงอายุ และประชาคมหมู่บ้าน**	**การรายงานผลการปฏิบัติงาน**	**การจัดสรรงบประมาณ**
X1	มีการออกหนังสือคำสั่งของเจ้าหน้าที่รับลงทะเบียนผู้สูงอายุเพื่อประชาสัมพันธ์ และเข้าสู่ขั้นตอนของเจ้าหน้าที่ใน	ผู้รับผิดชอบงานด้านสวัสดิการผู้สูงอายมีจำนวนไม่เพียงพอ	1. ไม่มีการจัดทำบัญชีสำรองผู้สูงอายุ 2. ผู้สูงอายุมีคุณสมบัติตรงตามระเบียบ ครบทุกข้อ	1. มีการแจ้งกำหนดการให้ผู้สูงอายุทราบก่อนล่วงหน้า 2. ประชาคมหมู่บ้านไม่มี ส่วนร่วมในการ	1. มีการนำบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุที่ได้รับเงินเบี้ยยังชีพปิดประกาศให้ทราบ 2. มีการรายงานผล	1. ไม่มีการตั้งงบประมาณสมทบเพิ่มให้กับผู้สูงอายุ 2. จ่ายเงินเบี้ยยังชีพโดยเข้าบัญชีเงินฝากของผู้สูงอายุ/ผู้รับมอบอำนาจ เป็นการลดภาระ

ผู้ถูกสัมภาษณ์	ประเด็นมุมมองของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารและการดำเนินงาน รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานเกี่ยวกับระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ					
	นโยบายแผนงาน/โครงการด้านสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	**โครงสร้างบุคลากรผู้รับผิดชอบงานด้านสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ**	**การดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ**	**การประสานงานระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลกับผู้สูงอายุ และประชาคมหมู่บ้าน**	**การรายงานผลการปฏิบัติงาน**	**การจัดสรรงบประมาณ**
	การตรวจสอบ และรับลงทะเบียนผู้สูงอายุ			คัดเลือกผู้สูงอายุ	การดำเนินการให้จังหวัดทราบ	งานในการจัดการงบประมาณ
X2	อบต.มีหนังสือคำสั่งของเจ้าหน้าที่รับลงทะเบียนผู้สูงอายุเพื่อประชาสัมพันธ์ ตรวจสอบและลงทะเบียนผู้สูงอายุในการรับสวัสดิการเบี้ยยังชีพ	ผู้รับผิดชอบงานด้านสวัสดิการผู้สูงอายุมีจำนวนไม่เพียงพอและไม่สัมพันธ์กับปริมาณงานที่มี	1. ไม่มีการจัดทำบัญชีสำรองผู้สูงอายุในพื้นที่ 2. ผู้สูงอายุมีคุณสมบัติตรงตามระเบียบของกระทรวง-มหาดไทยครบทุกข้อ	1. มีการแจ้งกำหนดการให้ผู้สูงอายุทราบก่อนล่วงหน้า 2. ผู้สูงอายุที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์จะได้รับสิทธิเบี้ยยังชีพอย่างเท่าเทียมโดยไม่ต้องผ่านประชาคม	1. มีการปิดประกาศบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุที่ได้รับเงินเบี้ยยังชีพให้ทราบเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 1 เดือน 2. มีการจัดทำแผนรายงานไปยังจังหวัด	1. ไม่มีงบประมาณสมทบเพิ่มให้กับผู้สูงอายุ 2. จ่ายเงินเบี้ยยังชีพโดยเข้าบัญชีเงินฝากของผู้สูงอายุ/ผู้รับมอบอำนาจ
X3	หนังสือคำสั่งเจ้าหน้าที่ระบุขั้นตอน และความรับผิดชอบในงานด้านผู้สูงอายุ ตั้งแต่ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบงานด้านสวัสดิการผู้สูงอายุมีจำนวนน้อยทำให้ปฏิบัติงานได้ช้า และ	1. ไม่มีการจัดทำบัญชีสำรองผู้สูงอายุ เพราะ ผู้สูงอายุที่มีคุณสมบัติตรงจะได้รับสิทธิเบี้ยยังชีพทุกคน	1. มีการแจ้งกำหนดการ ล่วงหน้าให้ผู้สูงอายุทราบ 2. การจัดประชาคม	1. มีการประกาศบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุที่ได้รับเงินเบี้ยยังชีพ เพื่อให้ผู้สูงอายุตรวจสอบสิทธิ	1. อบต.ไม่มีการจัดตั้งงบประมาณสมทบเพิ่มให้กับผู้สูงอายุ แต่ให้การช่วยเหลือในด้านความเป็นอยู่ ของ

ผู้ถูกสัมภาษณ์	ประเด็นมุมมองของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารและการดำเนินงาน รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานเกี่ยวกับระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ					
	นโยบายแผนงาน/โครงการด้านสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	**โครงสร้างบุคลากรผู้รับผิดชอบงานด้านสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ**	**การดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ**	**การประสานงานระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลกับผู้สูงอายุ และประชาคมหมู่บ้าน**	**การรายงานผลการปฏิบัติงาน**	**การจัดสรรงบประมาณ**
	การประชาสัมพันธ์ลงทะเบียนและตรวจสอบผู้สูงอายุในการรับสวัสดิการเบี้ยยังชีพ	ภาระงานต่อคนมาก	2. ผู้สูงอายุมีคุณสมบัติตรงตามระเบียบที่กำหนดทุกข้อ	หมู่บ้านมีหน้าที่เพื่อกระจายข่าวสารเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุในหมู่บ้านทราบ	2. มีการจัดทำแผนเพื่อเป็นรายงานผลการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุโดยรายงานไปยังอบต. และจังหวัด	บริโภคแทน 2. จ่ายเบี้ยยังชีพเข้าบัญชีเงินฝากของผู้สูงอายุ/ผู้รับมอบอำนาจ ช่วยให้ผู้สูงอายุได้รับเบี้ยยังชีพเร็วขึ้น
X4	มีการออกหนังสือคำสั่งของเจ้าหน้าที่ในงานด้านผู้สูงอายุ เพื่อเข้าสู่ขั้นตอนการรับลงทะเบียนผู้สูงอายุ	ผู้รับผิดชอบงานด้านสวัสดิการผู้สูงอายุมีจำนวนไม่เพียงพอ	1. ไม่มีการจัดทำบัญชีสำรองผู้สูงอายุ 2. ผู้สูงอายุมีคุณสมบัติครบทุกข้อ ตรงตามระเบียบที่กระทรวง มหาดไทยกำหนด	1. แจ้งกำหนดการ ให้ผู้สูงอายุทราบล่วงหน้า 2. ประชาคมหมู่บ้านช่วยให้ผู้สูงอายุทราบข้อมูลเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว	1. มีการปิดประกาศบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุที่ได้รับเงินเบี้ยยังชีพล่วงหน้า 2. มีการจัดทำแผนรายงานในการปฏิบัติงานด้านผู้สูงอายุ	1. ไม่มีงบประมาณสมทบเพิ่มแต่เป็นการดูแลคุณภาพชีวิตทดแทน และ สิ่งของอุปโภคบริโภค 2. จ่ายเบี้ยยังชีพผ่านบัญชีเงินฝากของผู้สูงอายุ/ผู้รับมอบอำนาจ

ผู้ถูกสัมภาษณ์	ประเด็นมุมมองของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารและการดำเนินงาน รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานเกี่ยวกับระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ					
	นโยบายแผนงาน/โครงการด้านสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	**โครงสร้างบุคลากรผู้รับผิดชอบงานด้านสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ**	**การดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ**	**การประสานงานระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลกับผู้สูงอายุ และประชาคมหมู่บ้าน**	**การรายงานผลการปฏิบัติงาน**	**การจัดสรรงบประมาณ**
X5	มีการออกหนังสือคำสั่งของเจ้าหน้าที่ในงานด้านผู้สูงอายุ เพื่อเข้าสู่ขั้นตอนการรับลงทะเบียนผู้สูงอายุ	ผู้รับผิดชอบงานด้านสวัสดิการผู้สูงอายุมีจำนวนน้อย จึงใช้เวลาปฏิบัติงานนานและดูแลผู้สูงอายุในการรับบริการได้ไม่ทั่วถึงเท่าที่ควร	1. ไม่มีการจัดทำบัญชีสำรองผู้สูงอายุ 2. ผู้สูงอายุมีคุณสมบัติตรงตามระเบียบที่กำหนด	1. มีการแจ้งกำหนดการล่วงหน้าให้ผู้สูงอายุทราบ 2. ประชาคมหมู่บ้านไม่มีส่วนร่วมในการคัดเลือกผู้สูงอายุที่ได้รับสิทธิเบี้ยยังชีพ	1. มีการประกาศบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุที่ได้รับเงินเบี้ยยังชีพ เพื่อให้ผู้สูงอายุตรวจสอบสิทธิ 2. มีการจัดทำแผนรายงานผลการดำเนินงานไปยังอบต.และจังหวัด	1. อบต.ไม่มีการจัดตั้งงบประมาณสมทบเพิ่ม 2. จ่ายเงินเบี้ยยังชีพโดยเข้าบัญชีเงินฝาก ทำให้ลดภาระงานในการจ่ายเบี้ยยังชีพ

จากตารางที่ 5.1 สามารถสรุปประเด็นมุมมองของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารและการดำเนินงาน รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานเกี่ยวกับระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุออกเป็นรายปัจจัยได้ดังนี้

5.1.1 นโยบายแผนงาน/โครงการด้านสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

โครงการด้านสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี ดำเนินการตามหน้าที่และความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล ในการรับผิดชอบต่อชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนในท้องถิ่น รวมถึงการส่งเสริมการพัฒนาผู้สูงอายุ โดยโครงการสวัสดิการเบี้ยยังชีพเพื่อผู้สูงอายุเป็นการส่งเสริมผู้สูงอายุที่มีรายได้ไม่เพียงพอต่อการยังชีพ หรือถูกทอดทิ้ง หรือขาดผู้อุปการะ เลี้ยงดู หรือไม่สามารถประกอบอาชีพเลี้ยงตนเองได้ ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และสามารถใช้ชีวิตอยู่ได้ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลจำเป็นต้องมีนโยบาย หรือแผนงานเกี่ยวกับสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่ชัดเจนเพื่อใช้เป็นมาตรฐาน และกรอบในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลกำหนด ผ่านระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่องค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติ

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานพบว่า นโยบายแผนงาน/โครงการด้านสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก มีการออกหนังสือราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก ในการกำหนดแผนการปฏิบัติงาน ระยะเวลา การประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการรับลงทะเบียน การตรวจสอบคุณสมบัติของผู้สูงอายุ รวมไปถึงขอบเขตความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คือ คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานรับผิดชอบการจ่ายเบี้ยยังชีพ เพื่อให้การให้บริการผู้สูงอายุเกี่ยวกับสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นไปอย่างครบถ้วน โดยงานพัฒนาชุมชน สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จะทำหน้าที่ร่างหนังสือราชการโครงการด้านสวัสดิการเบี้ยยังชีพเพื่อขออนุมัติ ความเห็นชอบจากหัวหน้างานพัฒนาชุมชน และปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล จากนั้นจึงนำเรียนให้กับนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ในการขออนุมัติความเห็นชอบและอนุมัติโครงการ เพื่อนำไปสู่ขั้นตอนการปฏิบัติโครงการด้านสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หักต่อไป

5.1.2 โครงสร้างบุคลากรผู้รับผิดชอบงานด้านสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

โครงสร้างบุคลากรถือเป็นสิ่งสำคัญในการระบุตำแหน่ง หน้าที่ และความรับผิดชอบของบุคลากรโดยเฉพาะโครงสร้างบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก ซึ่งมีการกำหนด

โครงสร้างบุคลากร และความรับผิดชอบให้สัมพันธ์กับนโยบาย หรือแผนงานของส่วนต่าง ๆ ภายในองค์การบริหารส่วนตำบล โดยงานด้านสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมีผู้รับผิดชอบ คือ งานพัฒนาชุมชน สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมีโครงสร้างบุคลากรประกอบไปด้วย ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หัวหน้างานพัฒนาชุมชน นักพัฒนาชุมชน และผู้ช่วยนักพัฒนาชุมชน ในการปฏิบัติงานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ซึ่งผู้ดูแลรับผิดชอบงานด้านสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารด้านเบี้ยยังชีพ คือ หัวหน้างานพัฒนาชุมชน และผู้ดูแลรับผิดชอบงานด้านการลงทะเบียนผู้สูงอายุ แก้ไขข้อมูล และตรวจสอบข้อมูลรายชื่อผู้สูงอายุ คือ นักพัฒนาชุมชนและผู้ช่วยนักพัฒนาชุมชน โดยการกำหนดโครงสร้างผู้รับผิดชอบงานด้านสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอย่างชัดเจนขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก ย่อมส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานพบว่า โครงสร้างบุคลากรผู้รับผิดชอบงานด้านสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มีแนวโน้มไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ผู้รับผิดชอบงานด้านสวัสดิการผู้สูงอายุมีจำนวนไม่เพียงพอ และไม่สัมพันธ์กับปริมาณงานที่มี โดยที่ผู้ปฏิบัติงานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในระดับปฏิบัติการ มีจำนวนเพียงแค่ 3 คนเท่านั้น ดังนั้นในการให้บริการกับผู้สูงอายุด้านสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จึงใช้เวลานานเนื่องจากผู้สูงอายุที่สมัครขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมีจำนวนมาก แต่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านเบี้ยยังชีพมีจำนวนน้อย รวมถึงกรอบระยะเวลาในการเปิดรับลงทะเบียนผู้สูงอายุซึ่งมีจำกัด จึงทำให้บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล เจดีย์หัก ต้องปฏิบัติงานด้วยภาระงานที่ข้อมูลผู้สูงอายุมีจำนวนมาก นอกจากนี้ในขั้นตอนการให้บริการกับผู้สูงอายุเนื่องจากบุคลากรมีจำนวนน้อย ดังนั้นการให้บริการจึงใช้เวลานาน นักพัฒนาชุมชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หักได้กล่าวถึงประเด็นนี้ว่า

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

“การเปิดรับลงทะเบียนและตรวจสอบสิทธิของผู้สูงอายุในการขอรับสิทธิสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หักจะประชาสัมพันธ์ให้ผู้สูงอายุ จัดลำดับการลงทะเบียนตามหมู่บ้านต่อวัน วันละหมู่บ้าน แต่ด้วยผู้สูงอายุที่มีจำนวนมาก จึงทำให้ขั้นตอนในการลงชื่อและตรวจสอบเอกสารของผู้สูงอายุ ใช้เวลานานพอสมควร นอกจากนี้ผู้สูงอายุยังแสดงข้อพิจารณาว่าบุคลากรดูแลได้ไม่ทั่วถึง บางครั้งทางองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จึงต้องจัดบุคลากรจากฝ่ายอื่นมาเพิ่มเติม เพื่อให้สามารถดูแลผู้สูงอายุที่เดินทางมาลงทะเบียนและตรวจสอบสิทธิของตนเองได้อย่างทั่วถึง”

(โสภาวรรณ เจริญผล, สัมภาษณ์เมื่อ 23 ต.ค. 63)

จากคำให้การสัมภาษณ์ สามารถสรุปได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หักจำเป็นต้องสนับสนุนในด้านการสรรหาบุคลากรเพื่อปฏิบัติงานด้านเบี้ยยังชีพให้เพียงพอ เพราะจำนวนบุคลากรในปัจจุบันไม่เพียงพอต่อการให้บริการและความต้องการของบุคลากรในด้านการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ แม้การนำบุคลากรจากฝ่าย/กองอื่น มาแบ่งเบาหน้าที่ได้บ้างเป็นครั้งคราว แต่การมีบุคลากรเพื่อมาปฏิบัติงานด้านเบี้ยยังชีพโดยเฉพาะ เป็นของงานพัฒนาชุมชนเอง จะส่งผลให้สามารถให้บริการกับผู้สูงอายุที่มาติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบล ในการขอรับและตรวจสอบสิทธิเกี่ยวกับสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุได้อย่างสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น

5.1.3 การดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

การดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลบางแห่ง จะมีการจัดทำบัญชีสำรองผู้สูงอายุไว้ล่วงหน้า เนื่องจากสามารถตรวจสอบรายชื่อผู้สูงอายุที่มีคุณสมบัติครบถ้วนได้ทันที หรือกรณีที่มีผู้สูงอายุย้ายที่อยู่ หรือเสียชีวิต องค์การบริหารส่วนตำบลจะได้นำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ได้อย่างสะดวก กล่าวคือ กรณีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบัญชีสำรองของผู้มีสิทธิได้รับการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ที่ผ่านการคัดเลือกไว้ จะนำบัญชีรายชื่อที่ขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุมาจัดสำดับเปลี่ยนแปลงสิทธิให้กับผู้มีสิทธิรายใหม่ไปตามลำดับ เมื่อผู้มีสิทธิรายเก่าเสียชีวิตหรือขาดคุณสมบัติลง หรือหากเกิดกรณีที่ระบบสารสนเทศจัดการฐานข้อมูลเบี้ยยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถใช้งานได้ องค์การบริหารส่วนตำบลก็จะมีข้อมูลสำรองเหล่านั้นไว้ใช้ในระบบการบริหารเบี้ยยังชีพ ผ่านการจัดทำบัญชีสำรองผู้สูงอายุ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานพบว่ามีแนวโน้มไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ การดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หักไม่มีการจัดทำบัญชีสำรองผู้สูงอายุ เนื่องจากภาระงานในปัจจุบันมีจำนวนมาก และขาดแคลนบุคลากรในการจัดทำ นอกจากนี้ในปัจจุบันพบว่าระบบสารสนเทศจัดการฐานข้อมูลเบี้ยยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถสรุปข้อมูลและจำแนกข้อมูลผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลได้ครบถ้วน รวมถึงระบบสารสนเทศดังกล่าวมีความเสถียรสามารถเข้าสู่ระบบเพื่อบริหารจัดการข้อมูลผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพได้ตลอด 24 ชั่วโมง การจัดทำบัญชีสำรองผู้สูงอายุจึงไม่มีความจำเป็น นอกจากนี้คุณสมบัติผู้สูงอายุที่ได้รับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หักมีการตรวจสอบอย่างถี่ถ้วน เพื่อให้ผู้สูงอายุมีคุณสมบัติตรงตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 ครบทุกข้อ ทางองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หักจึงไม่จัดทำบัญชีสำรองผู้สูงอายุไว้ล่วงหน้า

5.1.4 การประสานงานระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลกับผู้สูงอายุ และประชาคมหมู่บ้าน

การดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลจำเป็นต้องมีการประสานงานระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลกับผู้สูงอายุ และประชาคมหมู่บ้าน โดยหากองค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มบทบาทการมีส่วนร่วมให้กับผู้สูงอายุและประชาคมหมู่บ้านย่อมส่งผลให้ผู้สูงอายุและคนในชุมชน ผ่านการจัดทำประชาคมหมู่บ้าน เห็นถึงความสำคัญในการจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้กับผู้สูงอายุในพื้นที่ นอกจากนี้การประสานงานระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลกับผู้สูงอายุ และประชาคมหมู่บ้านย่อมส่งผลให้เกิดการกระจายข้อมูลข่าวสาร และความเข้าใจที่ตรงกันโดยเฉพาะข้อมูลด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หักมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผ่านการจัดทำประชาคมหมู่บ้าน ซึ่งนักพัฒนาชุมชนจะเป็นผู้ชี้แจงข้อมูล กำหนดการ และขั้นตอนต่าง ๆ ในการลงทะเบียนขอรับสิทธิเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้กับ ผู้นำชุมชน และผู้สูงอายุ รวมถึงคนในชุมชนทราบ

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานพบว่ามีแนวโน้มไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หักมีการแจ้งกำหนดการล่วงหน้าให้ผู้สูงอายุทราบ รวมไปถึงขั้นตอน เอกสาร วิธีการ และสถานที่ในการลงทะเบียนและตรวจสอบสิทธิของผู้สูงอายุในการขอรับเงินสงเคราะห์ดังกล่าว ผู้สูงอายุจึงสามารถเตรียมเอกสารและทราบกำหนดการล่วงหน้า ช่วยให้การลงทะเบียนและตรวจสอบสิทธิของผู้สูงอายุเป็นไปตามระยะเวลาและความถูกต้อง นอกจากนี้องค์การ

บริหารส่วนตำบลยังประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้กับผู้สูงอายุผ่านทาง วิทยุชุมชน หนังสือประชาสัมพันธ์ และประชาคมหมู่บ้าน โดยการจัดประชาคมหมู่บ้านมีหน้าที่เพื่อกระจายข้อมูลเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้ผู้สูงอายุในหมู่บ้านทราบ ซึ่งในกรณีขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก ผู้สูงอายุที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์จะได้รับสิทธิเบี้ยยังชีพ ไม่ต้องผ่านการคัดเลือกจากการทำประชาคมหมู่บ้าน นอกจากนี้ประชาคมหมู่บ้านยังทำหน้าที่ในการสำรวจหรือแจ้งให้องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หักทราบ ว่าผู้สูงอายุคนใดมีความเดือดร้อน จำเป็นจะต้องได้รับความช่วยเหลือนอกเหนือจากการได้รับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอีกด้วย

5.1.5 การรายงานผลการปฏิบัติงาน

การรายงานผลการปฏิบัติงานในด้านการจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบล เจดีย์หัก มีจุดประสงค์เพื่อเป็นข้อมูลที่บ่งชี้ว่าโครงการด้านสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่ดำเนินการนั้นเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ ได้ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องหรือไม่ นอกจากนี้ยังบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หักเกี่ยวกับระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุว่ามีประสิทธิภาพหรือควรปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่พบในประเด็นใด โดยงานพัฒนาชุมชน สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล จะรายงานผลการปฏิบัติงานให้กับนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หักรับทราบ และส่งรายงานผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้กับท้องถิ่นจังหวัดราชบุรี เพื่อให้ท้องถิ่นจังหวัดราชบุรีส่งรายงานผลการปฏิบัติงานต่อไปยังกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อดำเนินการของบประมาณในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานพบว่ามีแนวโน้มไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หักมีการประกาศบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุที่ได้รับเงินเบี้ยยังชีพเพื่อให้ผู้สูงอายุตรวจสอบสิทธิของตนว่ามีคุณสมบัติครบถ้วน และเป็นผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพ หากข้อมูลไม่ถูกต้อง หรือ ข้อมูลสูญหาย ผู้สูงอายุจะได้ดำเนินการตรวจสอบกับทางองค์การบริหารส่วนตำบลได้ นอกจากนี้องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หักได้มีการจัดทำแผนเพื่อเป็นรายงานผลการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุโดยรายงานไปยังนายกองค์การบริหารส่วนตำบล และท้องถิ่นจังหวัด เพื่อการดำเนินการของบประมาณ และเป็นการตรวจสอบว่าเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้มีการรับลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินของผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด มีการตรวจสอบคุณสมบัติเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ที่ใช้ในการยื่นร้องขอ และจัดทำทะเบียนประวัติของผู้สูงอายุที่มีสิทธิ รวมถึงมีการจัดการประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพ และมีการกรอกข้อมูลรายละเอียดผู้รับเบี้ยยังชีพลงใน

ระบบสารสนเทศการจัดการฐานข้อมูลเบี้ยยังชีพของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น นอกจากนี้ยังรวมไปถึงหลักฐานการเบิกจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และปัญหาข้อขัดข้องต่าง ๆ อีกด้วย

5.1.6 การจัดสรรงบประมาณ

การจัดสรรงบประมาณในการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หักจะดำเนินการส่งการรายงานผลการปฏิบัติงาน รายชื่อผู้สูงอายุที่ได้รับสิทธิในการขอรับเบี้ยยังชีพ ไปยังท้องถิ่นจังหวัด เพื่อให้ท้องถิ่นจังหวัดขออนุมัติงบประมาณไปยังกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น จากนั้นกรมบัญชีกลางจะทำหน้าที่ในการจัดสรรงบประมาณในการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ โดยในปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลใช้ระเบียบการจ่ายเบี้ยยังชีพด้วยระบบบูรณาการฐานข้อมูลสังคม (e-Payment) กล่าวคือ เป็นวิธีการดำเนินการทางด้านงบประมาณของรัฐบาล โดยจะโอนเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ไปยังบัญชีธนาคารของผู้สูงอายุที่ได้รับสิทธิซึ่งใช้ข้อมูลของผู้สูงอายุจากระบบสารสนเทศการจัดการฐานข้อมูลเบี้ยยังชีพของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งการจ่ายเบี้ยยังชีพด้วยวิธีการดังกล่าว มีจุดเด่นคือการลดภาระงาน การบริหารจัดการงบประมาณของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อีกทั้งทำให้การแจกจ่ายเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุเป็นไปอย่างรวดเร็วและครบถ้วน นอกจากนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางแห่ง ยังมีการจัดตั้งงบประมาณสมทบเพื่อสงเคราะห์เงินเพิ่มเติมให้กับผู้สูงอายุที่ได้รับความเดือดร้อน แต่ทั้งนี้การจัดตั้งงบประมาณสมทบให้กับผู้สูงอายุนั้น ไม่ได้มีกำหนดเป็นระเบียบ หรือแบบแผนไว้อย่างชัดเจน ขึ้นอยู่กับแผนการดำเนินงานและการจัดสรรงบประมาณขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่ง

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานพบว่ามีแนวโน้มไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก ใช้วิธีการจ่ายเบี้ยยังชีพผ่านบัญชีเงินฝากของผู้สูงอายุ/ผู้รับมอบอำนาจ ซึ่งเป็นการลดภาระงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล โดยในอดีตองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หักจะต้องไปเบิกงบประมาณเพื่อนำมาจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุด้วยเงินสด ซึ่งผู้สูงอายุจะต้องเดินทางมารับเบี้ยยังชีพที่องค์การบริหารส่วนตำบลด้วยตนเอง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก ได้กล่าวถึงประเด็นนี้ว่า

> *“การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุในปัจจุบัน องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หักจะประชาสัมพันธ์ให้ผู้สูงอายุนำเอกสารสำเนาหน้าสมุดบัญชีเงินฝากมาให้กับเจ้าหน้าที่ ซึ่งทางรัฐบาลกำหนดให้ผู้สูงอายุทุกคน รับเงินเบี้ยยังชีพด้วยวิธีใหม่ผ่านบัญชีเงินฝากเท่านั้น ทดแทนวิธีการรับด้วย เงินสดในอดีต โดยการจ่ายเงินผ่านบัญชีเงินฝากถือเป็นการลดภาระ*

งานของบุคลากรในการบริหารงบประมาณ ไม่ต้องรับผิดชอบเงินจำนวนมาก และลดระยะเวลาในการจ่ายเบี้ยยังชีพ ช่วยให้ผู้สูงอายุได้รับเบี้ยยังชีพเร็วมากขึ้น”

(ธนพงษ์ ปัญญากาญจน์, สัมภาษณ์เมื่อ 23 ต.ค. 63)

นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หักไม่มีการจัดงบประมาณสมทบเพิ่มให้กับผู้สูงอายุที่ได้รับความเดือดร้อน แต่จัดสวัสดิการให้กับผู้สูงอายุเป็นการดูแลคุณภาพชีวิตทดแทน ได้แก่ การประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องให้เข้ามาดูแล เช่น สถานพยาบาลในพื้นที่ หน่วยงานของจังหวัด และการให้สิ่งของอุปโภค บริโภค เพื่อการดำรงชีพให้กับผู้สูงอายุที่ได้รับความเดือดร้อน รวมไปถึงการพัฒนาที่อยู่อาศัยให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดีมากขึ้น ทั้งนี้องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หักมุ่งพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุที่ได้รับความเดือดร้อนเป็นสำคัญ เพราะหากจัดงบประมาณสมทบเพียงอย่างเดียว งบประมาณเหล่านั้นอาจไม่เพียงพอต่อการดำรงชีวิต หรือสามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตในระยะยาวได้

5.2 ความคิดเห็นและความเข้าใจในสิทธิ กฎหมาย ระเบียบ สวัสดิการในปัจจุบันของผู้สูงอายุในประเทศไทย รวมถึงสถานการณ์ในการจัดสรรสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในฐานะผู้ให้บริการ ซึ่งรับผิดชอบงานในระบบการบริหารเบี้ยยังชีพ จำนวน 5 คน ผู้วิจัยได้ทำการสรุปประเด็นมุมมองของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับความคิดเห็นและความเข้าใจในสิทธิ กฎหมาย ระเบียบ สวัสดิการในปัจจุบันของผู้สูงอายุในประเทศไทย รวมถึงสถานการณ์ในการจัดสรรสวัสดิการ ดังตารางที่ 5.2

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ตารางที่ 5.2 สรุปประเด็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับความคิดเห็นและความเข้าใจในสิทธิ กฎหมาย ระเบียบ สวัสดิการในปัจจุบันของผู้สูงอายุในประเทศไทย รวมถึงสถานการณ์ในการจัดสรรสวัสดิการ

ผู้ถูกสัมภาษณ์	ประเด็นความคิดเห็นและความเข้าใจในสิทธิ กฎหมาย ระเบียบ สวัสดิการในปัจจุบันของผู้สูงอายุในประเทศไทย รวมถึงสถานการณ์ในการจัดสรรสวัสดิการ			
	หลักเกณฑ์ ระเบียบการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในปัจจุบัน	**อัตราการจ่ายเบี้ยยังชีพ วิธีการจ่ายระบบสารสนเทศเบี้ยยังชีพ ที่ใช้ในปัจจุบัน**	**ปัญหา อุปสรรค การจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ**	**ข้อเสนอแนะ แนวทางปรับปรุงแก้ไขและการจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ**
X1	เป็นธรรมและทั่วถึง แต่ควรปรับปรุงในด้านการสำรวจคุณภาพชีวิตและความลำบากของผู้รับเบี้ยยังชีพว่ามีความเดือดร้อนจริง สมควรได้รับเบี้ยยังชีพเพิ่มหรือไม่ ตลอดจนปัจจุบัน ยังไม่มีการตั้งงบประมาณสมทบเพิ่มให้กับผู้สูงอายุในพื้นที่เนื่องจากงบประมาณที่ได้รับมีจำกัด	ควรเพิ่มอัตราการจ่ายเบี้ยยังชีพให้มีจำนวนมากขึ้น เพื่อเป็นการช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิต และเป็นหลักประกันรายได้ให้กับผู้สูงอายุในพื้นที่	จำนวนบุคลากร กับช่วงเวลาที่รับลงทะเบียนผู้สูงอายุมีจำกัด ทำให้ต้องเร่งมือปฏิบัติงานเพื่อให้ทันเวลาที่ภาครัฐฯ กำหนด	องค์การบริหารส่วนตำบลควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ตามประชาคมหมู่บ้าน หรือเรียกตัวแทนหมู่บ้าน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน มาช่วยประชาสัมพันธ์ในเรื่องเบี้ยยังชีพ จะทำให้ผู้สูงอายุได้รับข่าวสารอย่างทั่วถึง
X2	หลักเกณฑ์ดังกล่าวมีความเป็นธรรมและทั่วถึง เหมาะสมกับผู้สูงอายุในพื้นที่	ควรเพิ่มอัตราเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ เพื่อให้ผู้สูงอายุมีรายได้ในการดำรงชีพ	จำนวนผู้ปฏิบัติงานที่น้อย เมื่อเทียบกับผู้สูงอายุที่มีจำนวนมาก ทำให้บริหารจัดการได้ไม่ทั่วถึง	ควรการสรรหาบุคลากรเพิ่ม มาช่วยในงานเบี้ยยังชีพ เนื่องจากเป็นงานที่มีความสำคัญ แต่ขาดแคลนบุคลากร ต้องอาศัยบุคคลจากฝ่ายอื่นเพื่อช่วยงาน
X3	หลักเกณฑ์ดังกล่าวมีความเป็นธรรม แต่ควรเพิ่มระยะเวลาการรับสมัครผู้สูงอายุในการขอรับเบี้ยยังชีพ เพื่อให้ผู้สูงอายุ	ควรมีการเพิ่มอัตราเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และแก้ไขระเบียบการรับเบี้ยยังชีพผ่านช่องทางเงินสด หรือบัญชีเงินฝากตามความสมัครใจ	เวลาผู้สูงอายุเสียชีวิตทางองค์การ-บริหารส่วนตำบลจะไม่ทราบเพราะญาติไม่มาแจ้ง รวมถึงผู้สูงอายุที่มี	ควรเน้นการประชาสัมพันธ์เรื่องการรับลงทะเบียนของผู้สูงอายุให้มากขึ้น เพราะบางครั้งผู้สูงอายุก็ได้รับข่าวสารไม่

ผู้ถูกสัมภาษณ์	ประเด็นความคิดเห็นและความเข้าใจในสิทธิ กฎหมาย ระเบียบ สวัสดิการในปัจจุบันของผู้สูงอายุในประเทศไทย รวมถึงสถานการณ์ในการจัดสรรสวัสดิการ			
	หลักเกณฑ์ ระเบียบการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในปัจจุบัน	**อัตราการจ่ายเบี้ยยังชีพ วิธีการจ่าย ระบบสารสนเทศเบี้ยยังชีพ ที่ใช้ในปัจจุบัน**	**ปัญหา อุปสรรค การจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ**	**ข้อเสนอแนะ แนวทางปรับปรุงแก้ไขและการจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ**
	ได้รับสิทธิ์ดังกล่าว อย่างทั่วถึง	ระบบสารสนเทศเบี้ยยังชีพที่ใช้ในปัจจุบันมีความเหมาะสมดี ช่วยลดภาระงานในการบริหารจัดการผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพ	การย้ายเข้า-ย้ายออก จากพื้นที่แล้วไม่มาลงทะเบียนภายในกำหนด	ทั่วถึง ต้องคอยแก้ปัญหาภายหลัง รวมถึงภาระงานที่มากจนเกินไป บางครั้งต้องนำงานมาทำที่บ้านเพื่อให้เป็นไปตามระยะเวลาที่ภาครัฐฯ กำหนด
X4	หลักเกณฑ์ ระเบียบ การจ่ายเบี้ยยังชีพที่ใช้ในปัจจุบันมีความเป็นธรรมและทั่วถึง	ระบบสารสนเทศในปัจจุบันใช้งานง่าย สามารถกรอกข้อมูลของผู้สูงอายุได้สะดวก ช่วยลดภาระงานเอกสาร	ผู้สูงอายุในพื้นที่มีจำนวนมาก ภาระงานจึงหนักเนื่องจากต้องลงทะเบียนให้ทันเวลา	ภาระงานมากจนเกินไป บ่อยครั้งที่ต้องปฏิบัติงานล่วงเวลา ควรสรรหาบุคลากรเพิ่มเพื่อมาช่วยแบ่งเบาภาระงาน
X5	หลักเกณฑ์ ระเบียบ การจ่ายเบี้ยยังชีพที่ใช้ในปัจจุบันมีความเป็นธรรมและทั่วถึง	ระบบสารสนเทศในปัจจุบันใช้งานง่าย สามารถกรอกข้อมูลของผู้สูงอายุได้สะดวก ช่วยลดภาระงานเอกสาร	ผู้สูงอายุในพื้นที่มีจำนวนมากเมื่อเทียบกับผู้ปฏิบัติงาน ภาระงานหนักและมีเวลาจำกัด	ภาระงานมาก ควรสรรหาบุคลากรเพิ่มและควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์หรือทำสื่อที่ช่วยในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลด้านเบี้ยยังชีพ

CHULALONGKORN UNIVERSITY

จากตารางที่ 5.2 สามารถสรุปประเด็นมุมมองของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับความคิดเห็นและความเข้าใจในสิทธิ กฎหมาย ระเบียบ สวัสดิการในปัจจุบันของผู้สูงอายุในประเทศไทย รวมถึงสถานการณ์ในการจัดสรรสวัสดิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี ออกเป็นรายปัจจัยได้ดังนี้

5.2.1 หลักเกณฑ์ ระเบียบการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในปัจจุบัน

ปัจจุบันพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 เป็นกฎหมายที่ให้การคุ้มครอง ส่งเสริม และสนับสนุนผู้สูงอายุได้รับสิทธิในด้านต่าง ๆ รวมทั้งก่อให้เกิดสิทธิประโยชน์ต่อองค์กรด้านผู้สูงอายุ โดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีหน้าที่ในการจัดและดูแลสวัสดิการต่าง ๆ ให้กับผู้สูงอายุและประชาชนทั่วไป เช่น เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ซึ่งมีการกำหนดคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์การขอรับสิทธิเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุไว้อย่างชัดเจน

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานพบว่า ประเด็นเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ ระเบียบการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในปัจจุบัน มีแนวโน้มไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ หลักเกณฑ์และระเบียบการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในปัจจุบันเป็นธรรมและทั่วถึง เหมาะสมกับผู้สูงอายุ แต่ควรปรับปรุงในด้านการสำรวจคุณภาพชีวิตของผู้รับเบี้ยยังชีพว่ามีความเดือดร้อนจริง สมควรได้รับเบี้ยยังชีพเพิ่มหรือควรได้รับเงินสมทบเพิ่มหรือไม่ ตลอดจนปัจจุบัน องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก ยังไม่มีการตั้งงบประมาณสมทบเพิ่มให้กับผู้สูงอายุในพื้นที่เนื่องจากงบประมาณที่ได้รับมีจำกัด จึงนำไปจัดสวัสดิการให้กับผู้สูงอายุเป็นการดูแลคุณภาพชีวิตทดแทน เพราะเป็นการช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุที่ได้รับความเดือดร้อนในระยะยาว

5.2.2 อัตราการจ่ายเบี้ยยังชีพ วิธีการจ่าย ระบบสารสนเทศเบี้ยยังชีพ ที่ใช้ในปัจจุบัน

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนดแนวทางอัตราการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่ใช้ในปัจจุบัน คือ อัตราการจ่ายเบี้ยยังชีพเป็นขั้นบันได กล่าวคือ อัตราการจ่ายเบี้ยยังชีพจะเพิ่มขึ้นตามช่วงอายุที่กำหนด ได้แก่ ผู้สูงอายุซึ่งมีอายุ 60–69 ปีจะได้รับเบี้ยยังชีพอัตรา 600 บาท อายุ 70–79 ปีจะได้รับเบี้ยยังชีพอัตรา 700 บาท อายุ 80-89 ปีจะได้รับเบี้ยยังชีพอัตรา 800 บาท และอายุ 90 ปี ขึ้นไป จะได้รับเบี้ยยังชีพอัตรา 1,000 บาท โดยวิธีการจ่ายเบี้ยยังชีพที่ใช้ในปัจจุบัน คือ ระเบียบการจ่ายเบี้ยยังชีพด้วยระบบบูรณาการฐานข้อมูลสังคม (e-Payment) ซึ่งจะจ่ายเงินเบี้ยยังชีพไปยังบัญชีเงินฝากของผู้สูงอายุที่ได้รับสิทธิ นอกจากนี้ระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่ใช้ในปัจจุบัน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้ระบบสารสนเทศการจัดการฐานข้อมูลเบี้ยยังชีพ พัฒนาโดยกรมส่งเสริม การปกครองส่วนท้องถิ่น มาใช้ในการจัดการข้อมูลผู้สูงอายุที่ได้รับสิทธิในการรับเบี้ยยังชีพ

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานพบว่า ประเด็นเกี่ยวกับอัตราการจ่ายเบี้ยยังชีพ วิธีการจ่าย ระบบสารสนเทศเบี้ยยังชีพ ที่ใช้ในปัจจุบันมีแนวโน้มไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ควรเพิ่มอัตราการจ่ายเบี้ยยังชีพให้มีจำนวนมากขึ้น เพื่อเป็นการช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิต มีรายได้ในการดำรงชีพ และเป็นหลักประกันรายได้ให้กับผู้สูงอายุ นอกจากนี้ยังควรแก้ไขระเบียบการรับเบี้ยยังชีพผ่านช่องทางเงินสด หรือบัญชีเงินฝากตามความสมัครใจ ในทางกลับกันหากภาระงานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจะมีมากขึ้น แต่ผู้สูงอายุที่ไม่สะดวกในการรับ เบี้ยยังชีพผ่านบัญชีเงินฝาก ก็สามารถมารับเงินสดที่องค์การบริหารส่วนตำบล ลดข้อจำกัดของผู้สูงอายุในการเข้าถึงและเวลาในการเดินทางไปเบิกเบี้ยยังชีพที่ธนาคาร นอกจากนี้ระบบสารสนเทศเบี้ยยังชีพที่ใช้ในปัจจุบันมีความเหมาะสม ใช้งานได้ง่าย ช่วยลดภาระงานด้านเอกสาร อีกทั้งยังสามารถกรอกข้อมูลของผู้สูงอายุได้สะดวกในการบริหารจัดการข้อมูลของผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพ

5.2.3 ปัญหา อุปสรรค การจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

จากคำให้การสัมภาษณ์ของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานพบว่า ประเด็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคการจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมีแนวโน้มไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ จำนวนผู้ปฏิบัติงานที่น้อย เมื่อเทียบกับผู้สูงอายุและภาระงานที่มีจำนวนมาก ดังนั้นจึงส่งผลให้การปฏิบัติงานต้องใช้เวลาเพิ่มมากขึ้นและไม่สามารถให้บริการกับผู้สูงอายุที่มาติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง บ่อยครั้งที่องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก แก้ปัญหาด้งกล่าวด้วยการนำบุคลากรจากฝ่ายอื่น มาช่วยปฏิบัติงานเป็นการชั่วคราว แต่ในทางกลับกันย่อมส่งผลให้งานของบุคลากรฝ่ายอื่นหยุดชะงัก

นอกจากนี้ในกรณีที่ผู้สูงอายุเสียชีวิต ทางองค์การบริการส่วนตำบลจะไม่ทราบเพราะญาติของผู้สูงอายุไม่มาแจ้งกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบล ทำให้มีการเบิกจ่ายงบประมาณไม่เป็นไปตามระเบียบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ทางองค์การบริหารส่วนตำบลต้องดำเนินการส่งคืนเบี้ยยังชีพดังกล่าวให้กับท้องถิ่นจังหวัด เป็นการเพิ่มกระบวนการทำงานโดยไม่จำเป็น รวมถึงผู้สูงอายุที่มีการย้ายเข้า ย้ายออกจากพื้นที่ แล้วไม่มาลงทะเบียนภายในกำหนดและผู้สูงอายุที่ไม่มาแสดงตนเพื่อยืนยันในการขอรับเบี้ยยังชีพในปีงบประมาณใหม่ ดังนั้นจึงทำให้ผู้สูงอายุพ้นสภาพการได้รับสิทธิในการขอรับเบี้ยยังชีพ ในบางกรณีที่ผู้สูงอายุที่ไม่เข้าใจหลักเกณฑ์ จึงเกิดความไม่พึงพอใจว่าเหตุใดจนจึงพ้นสภาพการได้รับสิทธิเบี้ยยังชีพ และไม่ได้รับเบี้ยยังชีพในเดือนถัดมา ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลจึงควรแก้ไขปัญหาด้วยการประชาสัมพันธ์ข้อมูล โดยเฉพาะหลักเกณฑ์เกี่ยวกับคุณสมบัติและเงื่อนไขในการขอรับเบี้ยยังชีพ เพื่อให้ผู้สูงอายุ รวมไปถึงญาติของผู้สูงอายุตระหนักถึงความสำคัญในการแจ้งข้อมูลของผู้สูงอายุในกรณีที่ผู้สูงอายุเสียชีวิต หรือย้ายที่อยู่ให้กับผู้ปฏิบัติงานด้านเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลทราบ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุถูกต้องตามหลักเกณฑ์ที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

5.2.4 ข้อเสนอแนะ แนวทางปรับปรุงแก้ไข และการจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

จากคำให้การสัมภาษณ์ของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานพบว่า ประเด็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ แนวทางปรับปรุงแก้ไข และการจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมีแนวโน้มไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก ควรเน้นการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการรับลงทะเบียนของผู้สูงอายุให้มากขึ้น เพราะบางกรณีผู้สูงอายุไม่สามารถรับข่าวสารได้อย่างทั่วถึง หรือได้รับข้อมูลที่ไม่ถูกต้องครบถ้วน ส่งผลให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านเบี้ยยังชีพต้องแก้ปัญหาในภายหลัง เป็นการเพิ่มขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุโดยไม่จำเป็น รวมถึงภาระงานที่มากจนเกินไป ส่งผลให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านเบี้ยยังชีพต้องนำงานด้านเบี้ยยังชีพกลับไปทำต่อที่บ้าน เพื่อให้งานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หักเสร็จสมบูรณ์ตามระยะเวลาที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หักอาจต้องแก้ปัญหาดังกล่าวด้วยวิธีการสรรหาลูกจ้างชั่วคราว หรือลูกจ้างประจำ มาปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบงานด้านเบี้ยยังชีพเพิ่มเติมจากบุคลากรที่มีอยู่ ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านเบี้ยยังชีพมีเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งยังส่งผลให้ภาระงานต่อตัวบุคคลลดลง

นอกจากนี้ข้อเสนอแนะอีกประเด็นหนึ่ง คือ ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์หรือทำสื่อที่ช่วยในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลด้านเบี้ยยังชีพ โดยการประชาสัมพันธ์ข้อมูลด้านเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุในพื้นที่ทราบ ถือเป็นขั้นตอนที่สำคัญซึ่งจะช่วยให้ผู้สูงอายุในพื้นที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เอกสารที่ใช้ และขั้นตอนเกี่ยวกับการลงทะเบียนขอรับเบี้ยยังชีพ ส่งผลให้ผู้สูงอายุสามารถตรวจสอบสิทธิของตนเองและเข้าสู้ขั้นตอนการลงทะเบียนขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุได้อย่างถูกต้อง อีกทั้งยังส่งผลให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านเบี้ยยังชีพ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ช่วยลดขั้นตอนและเวลาในการปฏิบัติงานกับผู้สูงอายุในด้านการลงทะเบียนขอรับเบี้ยยังชีพอีกด้วย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

5.3 การวิเคราะห์สถานการณ์ระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2563 ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ SWOT

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในฐานะผู้ให้บริการ ซึ่งรับผิดชอบงานในระบบการบริหารเบี้ยยังชีพ จำนวน 5 คน ผู้วิจัยได้ทำการสรุปประเด็นการวิเคราะห์สถานการณ์ระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2563 ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ SWOT ดังตารางที่ 5.3

ตารางที่ 5.3 สรุปประเด็นการวิเคราะห์สถานการณ์ระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2563 ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ SWOT

จุดแข็ง (Strengths = S)	**จุดอ่อน (Weaknesses = W)**
1. บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมีความรู้ความเข้าใจในหลักเกณฑ์ ระเบียบ และข้อกำหนดเกี่ยวกับการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอย่างชัดเจน 2. บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านเบี้ยยังชีพมีใจรักการบริการ ยินดีช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาที่พบเกี่ยวกับการลงทะเบียนขอรับเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ 3. บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หักมีความทุ่มเทและอดทนในการปฏิบัติงาน 4. ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หักตระหนักถึงความสำคัญของการจัดสวัสดิการเพื่อผู้สูงอายุ และปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาลอย่างเคร่งครัด 5. องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หักมีช่องทางเพื่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารหลายช่องทาง ได้แก่ วิทยุชุมชน เว็บไซต์ หนังสือประชาสัมพันธ์ และผู้แทนหมู่บ้าน	1. จำนวนบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านเบี้ยยังชีพมีจำนวนไม่เพียงพอ 2. งบประมาณที่องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หักได้รับในการจัดสวัสดิการด้านผู้สูงอายุมีจำกัด 3. ผู้สูงอายุและญาติของผู้สูงอายุในพื้นที่ขาดความรู้ความเข้าใจในการขอรับเบี้ยยังชีพ 4. การติดตามเพื่อแก้ไขปัญหาและออกเยี่ยมผู้สูงอายุในพื้นที่ยังไม่ครอบคลุมทั่วถึง 5. พื้นที่หมู่บ้านในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก มีจำนวนมากถึง 13 หมู่บ้าน
โอกาส (Opportunities = O)	**อุปสรรค (Threats = T)**
1. ชุมชนและประชาคมหมู่บ้านให้ความร่วมมือในการจัดโครงการ/กิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก 2. การจัดสวัสดิการอื่น ๆ และแนวคิดในการเพิ่มเงินสมทบให้กับผู้สูงอายุที่ได้รับความเดือดร้อน 3. ผู้แทนหมู่บ้านทำหน้าที่กระจายข้อมูลด้านเบี้ยยังชีพไปยังผู้สูงอายุแต่ละหมู่บ้าน 4. หน่วยงานของจังหวัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุให้การสนับสนุนองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก 5. ระเบียบ กฎหมาย และนโยบายสาธารณะของรัฐบาลเอื้อต่อการพัฒนาด้านการจัดสวัสดิการให้กับผู้สูงอายุ	1. ผู้สูงอายุในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หักมีจำนวนมาก 2. ผู้สูงอายุบางรายไม่สะดวกในการรับเบี้ยยังชีพผ่านบัญชี เงินฝาก 3. ในกรณีที่ผู้สูงอายุมีข้อซักถาม หรือเกิดปัญหาด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต้องเดินทางมาติดต่อที่องค์การบริหารส่วนตำบล เจดีย์หักด้วยตนเอง 4. กรอบระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมีจำกัด ระยะเวลาสั้น 5. เกิดข้อจำกัดในการจัดการประชาสัมพันธ์โครงการและกิจกรรมด้านผู้สูงอายุ เพราะได้รับผลกระทบจากปัจจัยภายนอก เช่น สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

5.3.1 จุดแข็งเกี่ยวกับสถานการณ์ระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ปัจจัยด้านจุดแข็งเกี่ยวกับสถานการณ์ระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก ประกอบไปด้วย บุคลากรที่องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หักที่มีอยู่เป็นบุคลากรที่มีคุณภาพมีความรู้ ความเข้าใจ ในหลักเกณฑ์ ระเบียบ และข้อกำหนดเกี่ยวกับการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอย่างชัดเจน รวมถึงมีใจรักการบริการ ยินดีช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาที่พบเกี่ยวกับการลงทะเบียนขอรับเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ อีกทั้งยังเป็นบุคลากรที่มีความทุ่มเทและอดทนในการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการจัดสวัสดิการเพื่อผู้สูงอายุ และปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาลที่ได้วางไว้ทางด้านงานสวัสดิการผู้สูงอายุอย่างเคร่งครัด โดยองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หักมีจุดแข็งที่สำคัญอีกประการคือ มีช่องทางเพื่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารหลายช่องทาง ได้แก่ วิทยุชุมชน เว็บไซต์ หนังสือประชาสัมพันธ์ และผู้แทนหมู่บ้าน

5.3.2 จุดอ่อนเกี่ยวกับสถานการณ์ระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ปัจจัยด้านจุดอ่อนเกี่ยวกับสถานการณ์ระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก ประกอบไปด้วย จำนวนบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านเบี้ยยังชีพไม่เพียงพอ ดังนั้นบุคลากรจึงต้องรับภาระงานที่มีจำนวนมาก และต้องเพิ่มระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้มากขึ้น นอกจากนี้ด้วยสาเหตุที่จำนวนบุคลากรมีจำนวนน้อย การติดตามเพื่อแก้ไขปัญหาและออกเยี่ยมผู้สูงอายุในพื้นที่จึงยังไม่ครอบคลุมทั่วถึง ทางองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก ต้องอาศัยการสำรวจจากการจัดประชาคมหมู่บ้านทดแทน จากนั้นจึงให้ผู้นำชุมชนหรือตัวแทนหมู่บ้าน มารายงานกับเจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา และประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในจังหวัด

ในด้านงบประมาณที่องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หักได้รับในการจัดสวัสดิการด้านผู้สูงอายุก็ประสบปัญหาเนื่องจากงบประมาณที่ได้รับมีจำกัด จึงไม่สามารถจัดเงินสมทบให้กับผู้สูงอายุที่ได้รับความเดือดร้อนได้อย่างทั่วถึง ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หักจึงต้องอาศัยความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในจังหวัดราชบุรี เพื่อช่วยจัดสวัสดิการอื่นให้กับผู้สูงอายุ

นอกจากนี้พื้นที่หมู่บ้านในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก มีจำนวนมากถึง 13 หมู่บ้าน การประชาสัมพันธ์ข้อมูลทางด้านเบี้ยยังชีพจึงยังไม่ครอบคลุมทั่วถึง ส่งผลให้ผู้สูงอายุและญาติของผู้สูงอายุในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก ขาดความรู้ความเข้าใจในการขอรับเบี้ยยังชีพ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

5.3.3 โอกาสเกี่ยวกับสถานการณ์ระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ปัจจัยด้านโอกาสเกี่ยวกับสถานการณ์ระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก ประกอบไปด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หักมีการประสานความร่วมมือระหว่าง ชุมชนและประชาคมหมู่บ้านในการจัดโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ เกี่ยวกับด้านสวัสดิการผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลแห่งนี้ยังมีการประสานความร่วมมือไปยังหน่วยงานของจังหวัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุ ซึ่งช่วยให้การสนับสนุนการจัดสวัสดิการอื่น ๆ ให้กับผู้สูงอายุที่ได้รับความเดือดร้อน อีกทั้งยังมีการประสานความร่วมมือกับผู้แทนหมู่บ้าน โดยมีหน้าที่กระจายข้อมูลด้านเบี้ยยังชีพไปยังผู้สูงอายุแต่ละหมู่บ้าน

ปัจจัยด้านโอกาสที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ ระเบียบ กฎหมาย และนโยบายสาธารณะของรัฐบาลเอื้อต่อการพัฒนาด้านการจัดสวัสดิการให้กับผู้สูงอายุ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หักได้กำหนดแนวทางปฏิบัติ หรือแผนงานด้านเบี้ยยังชีพให้มีเป้าหมายที่ชัดเจน มีความโปร่งใส และเป็นธรรม โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ที่ผู้สูงอายุจะได้รับเป็นหลักตามนโยบายของรัฐบาล ซึ่งในปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หักมีการจัดสวัสดิการอื่น ๆ และมีแนวคิดในการเพิ่มเงินสมทบให้กับผู้สูงอายุที่ได้รับความเดือดร้อนในปีงบประมาณถัดไป

5.3.4 อุปสรรคเกี่ยวกับสถานการณ์ระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ปัจจัยด้านอุปสรรคเกี่ยวกับสถานการณ์ระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก ประกอบไปด้วย จำนวนผู้สูงอายุในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หักมีจำนวนมากขึ้นทุกปี ดังนั้นจึงส่งผลให้เกิดปัญหาในด้านระบบการบริหารเบี้ยยังชีพ การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร การให้บริการ และการประสานงาน ระหว่างผู้สูงอายุและองค์การบริหารส่วนตำบลจึงจำเป็นต้องใช้เวลาในกระบวนการดังกล่าว เพื่อให้ผู้สูงอายุในพื้นที่ได้รับบริการอย่างทั่วถึง นอกจากนี้ กรอบระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมีจำกัด ระยะเวลาสั้นจึงส่งผลให้บุคลากรจึงต้องปฏิบัติงานแข่งกับเวลาเพื่อให้งานด้านเบี้ยยังชีพสำเร็จตามกรอบที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด อีกทั้งยังเกิดข้อจำกัดในการจัดการประชาสัมพันธ์โครงการและกิจกรรมด้านผู้สูงอายุ เพราะได้รับผลกระทบจากปัจจัยภายนอก เช่น สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

บทที่ 6
สรุปผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง การศึกษาสถานการณ์และแนวทางการพัฒนาระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อวิเคราะห์สถานการณ์ระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2563 ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ SWOT 2) เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพเกี่ยวกับระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี ในช่วงปีงบประมาณ และ 3) เพื่อสังเคราะห์แนวทางการพัฒนาระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี โดยการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) ระหว่างวิธีการวิจัยเชิงปริมาณกับวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการเก็บข้อมูลทั้งการสัมภาษณ์และการตอบแบบสอบถาม กับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องในระบบการบริหารเบี้ยยังชีพ รวมถึงผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพ ซึ่งสามารถสรุปผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังนี้

6.1 การวิเคราะห์สถานการณ์ระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2563 ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ SWOT

การศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับประเด็นการวิเคราะห์สถานการณ์ระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2563 ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ SWOT สามารถอธิบายโดยแจกแจงตามปัจจัยของเทคนิคการวิเคราะห์ SWOT ได้ดังนี้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

6.1.1 จุดแข็งเกี่ยวกับสถานการณ์ระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ปัจจัยด้านจุดแข็งเกี่ยวกับสถานการณ์ระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หักแม้จะมีจำนวนบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านเบี้ยยังชีพเป็นจำนวนน้อย แต่บุคลากรที่องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หักที่มีอยู่นั้น เป็นบุคลากรที่มีคุณภาพมีความรู้ ความเข้าใจในหลักเกณฑ์ ระเบียบ และข้อกำหนดเกี่ยวกับการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอย่างชัดเจน รวมถึงมีใจรักการบริการ ยินดีช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาที่พบเกี่ยวกับการลงทะเบียนขอรับเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ อีกทั้งยังเป็นบุคลากรที่มีความทุ่มเทและอดทนในการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการจัดสวัสดิการเพื่อผู้สูงอายุ และปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาลที่ได้วางไว้ทางด้านงานสวัสดิการ

ผู้สูงอายุอย่างเคร่งครัด โดยองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หักมีจุดแข็งที่สำคัญอีกประการ คือ มีช่องทางเพื่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารหลายช่องทาง ได้แก่ วิทยุชุมชน เว็บไซต์ หนังสือประชาสัมพันธ์ และผู้แทนหมู่บ้าน

6.1.2 จุดอ่อนเกี่ยวกับสถานการณ์ระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ปัจจัยด้านจุดอ่อนเกี่ยวกับสถานการณ์ระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หักมีจำนวนบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านเบี้ยยังชีพไม่เพียงพอ กล่าวคือ มีนักพัฒนาชุมชน จำนวน 1 คน และผู้ช่วยนักพัฒนาชุมชน จำนวน 2 คน รวมทั้งสิ้นเป็นจำนวน 3 คน เท่านั้น ดังนั้นในการปฏิบัติงานด้านเบี้ยยังชีพ บุคลากรจึงต้องรับภาระงานที่มีจำนวนมาก จึงต้องเพิ่มระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้มากขึ้น จึงสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามที่กรอบระยะเวลาที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด นอกจากนี้ด้วยสาเหตุที่จำนวนบุคลากรมีจำนวนน้อย การติดตามเพื่อแก้ไขปัญหาและออกเยี่ยมผู้สูงอายุในพื้นที่จึงยังไม่ครอบคลุมทั่วถึง เพราะผู้ปฏิบัติงานมีภาระงานล้นมือ ทางองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หักจึงต้องอาศัยการสำรวจจากการจัดประชาคมหมู่บ้านทดแทน จากนั้นจึงให้ผู้นำชุมชนหรือตัวแทนหมู่บ้าน มารายงานกับเจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา และประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในจังหวัด

ปัจจัยด้านจุดอ่อนเกี่ยวกับสถานการณ์ระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ งบประมาณที่องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หักได้รับในการจัดสวัสดิการด้านผู้สูงอายุมีจำกัด องค์การบริหารส่วนตำบลจึงไม่สามารถจัดเงินสมทบให้กับผู้สูงอายุที่ได้รับความเดือดร้อนได้อย่างทั่วถึง ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หักจึงต้องอาศัยความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในจังหวัดราชบุรี เพื่อช่วยจัดสวัสดิการอื่นให้กับผู้สูงอายุ เช่น การแจกจ่ายของอุปโภค บริโภค หรือการพัฒนาที่อยู่อาศัยของผู้สูงอายุที่มีฐานะยากจน เป็นต้น

นอกจากนี้ ด้วยพื้นที่หมู่บ้านในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หักมีจำนวนมากถึง 13 หมู่บ้าน การประชาสัมพันธ์ข้อมูลทางด้านเบี้ยยังชีพจึงยังไม่ครอบคลุมทั่วถึง ส่งผลให้ผู้สูงอายุและญาติของผู้สูงอายุในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก ขาดความรู้ความเข้าใจในการขอรับเบี้ยยังชีพ ดังนั้นเพื่อให้ผู้สูงอายุเกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง องค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดให้มีโครงการประชาสัมพันธ์ หรือ โครงการอบรมเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หักดำเนินโครงการเบี้ยยังชีพบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ และช่วยให้ผู้สูงอายุรวมถึงญาติของผู้สูงอายุทราบสิทธิของตนเองเพื่อเข้าสู่ขั้นตอนการลงทะเบียนผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลได้ถูกต้อง

6.1.3 โอกาสเกี่ยวกับสถานการณ์ระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ปัจจัยด้านโอกาสเกี่ยวกับสถานการณ์ระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หักมีการประสานความร่วมมือระหว่างชุมชนและประชาคมหมู่บ้านในการจัดโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ เกี่ยวกับด้านสวัสดิการผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลแห่งนี้ยังมีการประสานความร่วมมือไปยังหน่วยงานของจังหวัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุ ซึ่งช่วยให้การสนับสนุนการจัดสวัสดิการอื่น ๆ ให้กับผู้สูงอายุที่ได้รับความเดือดร้อน อีกทั้งยังมีการประสานความร่วมมือกับผู้แทนหมู่บ้าน โดยมีหน้าที่กระจายข้อมูลด้านเบี้ยยังชีพไปยังผู้สูงอายุแต่ละหมู่บ้าน ดังนั้นการประสานความร่วมมือระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลกับประชาชน และหน่วยงานอื่น จึงถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ โดยเฉพาะเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้เกิดความถูกต้อง ใช้เวลารวดเร็ว และมีความเข้าใจตรงกัน ช่วยให้องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หักปฏิบัติงานด้านเบี้ยยังชีพได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ปัจจัยด้านโอกาสที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ ระเบียบ กฎหมาย และนโยบายสาธารณะของรัฐบาลเอื้อต่อการพัฒนาด้านการจัดสวัสดิการให้กับผู้สูงอายุ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หักได้กำหนดแนวทางปฏิบัติ หรือแผนงานด้านเบี้ยยังชีพให้มีเป้าหมายที่ชัดเจน มีความโปร่งใส และเป็นธรรม โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ที่ผู้สูงอายุจะได้รับเป็นหลักตามนโยบายของรัฐบาล ซึ่งในปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หักมีการจัดสวัสดิการอื่น ๆ และมีแนวคิดในการเพิ่มเงินสมทบให้กับผู้สูงอายุที่ได้รับความเดือดร้อน เพื่อช่วยให้งานสวัสดิการด้านผู้สูงอายุและงานด้านเบี้ยยังชีพเกิดการพัฒนา รวมถึงสร้างประโยชน์ให้กับผู้สูงอายุในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หักมากยิ่งขึ้น

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

6.1.4 อุปสรรคเกี่ยวกับสถานการณ์ระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ปัจจัยด้านอุปสรรคเกี่ยวกับสถานการณ์ระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หักมีผู้สูงอายุในพื้นที่รับผิดชอบในปี พ.ศ. 2562 เป็นจำนวนมากถึง 2,536 คน ซึ่งเมื่อพิจารณาจากสถิติย้อนหลังจำนวนผู้สูงอายุในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หักจะเพิ่มจำนวนมากขึ้นทุกปี ดังนั้นจึงส่งผลให้เกิดปัญหาในด้านระบบการบริหารเบี้ยยังชีพ การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร การให้บริการ และการประสานงาน ระหว่างผู้สูงอายุและองค์การบริหารส่วนตำบลจึงจำเป็นต้องใช้เวลาในกระบวนการดังกล่าว เพื่อให้ผู้สูงอายุในพื้นที่ได้รับบริการอย่างทั่วถึง ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จึงต้องรับผิดชอบสอดส่องดูแลผู้สูงอายุให้ได้รับบริการทางด้านเบี้ยยังชีพ หรือสวัสดิการผู้สุงอายุอื่น ๆ อย่างเป็นธรรมและทั่วถึง ดังนั้นหากมีกรณีที่ผู้สูงอายุมีข้อซักถาม หรือเกิดปัญหาด้านเบี้ยยังชีพ ทำให้ผู้สูงอายุต้องเดินทางมาติดต่อที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หักด้วยตนเองเพื่อสอบถาม หรือร้องเรียนปัญหาเหล่านั้น

ให้กับบุคลากรทราบ องค์การบริหารส่วนตำบลจึงควรแก้ไขอุปสรรคนี้ด้วยการจัดการประชาสัมพันธ์ข้อมูลด้านเบี้ยยังชีพ หรือติดตามผลการดำเนินงานด้านเบี้ยยังชีพกับผู้สูงอายุ โดยอาจกำหนดวันและเวลาในการจัดตั้งโครงการ/กิจกรรม เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์และตรวจสอบผลการดำเนินงานด้านเบี้ยยังชีพ แยกตามหมู่บ้าน เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หักเป็นไปอย่างเรียบร้อย อีกทั้งยังช่วยแก้ปัญหาและให้บริการผู้สูงอายุในด้านเบี้ยยังชีพได้อย่างมีคุณภาพ

ปัจจัยด้านอุปสรรคที่สำคัญต่อสถานการณ์ระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอีกประการหนึ่ง คือ กรอบระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมีจำกัด ระยะเวลาสั้น จึงส่งผลให้บุคลากรจึงต้องปฏิบัติงานแข่งกับเวลาเพื่อให้งานด้านเบี้ยยังชีพสำเร็จตามกรอบที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด อีกทั้งยังเกิดข้อจำกัดในการจัดการประชาสัมพันธ์โครงการและกิจกรรมด้านผู้สูงอายุ เพราะได้รับผลกระทบจากปัจจัยภายนอก เช่น สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลจึงจำเป็นจะต้องสรรหาบุคลากรมาปฏิบัติงานด้านเบี้ยยังชีพเพิ่ม หรือการให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านเบี้ยยังชีพที่องค์การบริหารส่วนตำบลมีอยู่ ไปพัฒนาความรู้และขีดความสามารถผ่านโครงการอบรมเพิ่มพูนทักษะ หรือองค์ความรู้ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านเบี้ยยังชีพ นอกจากจะเป็นการเพิ่มพูนความรู้และขีดความสามารถของบุคลากรผู้รับผิดชอบงานด้านเบี้ยยังชีพแล้ว ยังจะเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรนำองค์ความรู้ หรือทักษะใหม่ ๆ นำมาปรับใช้ในงานด้านเบี้ยยังชีพถือเป็นการพัฒนาและเพิ่มคุณภาพงานด้านเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หักได้อีกทางหนึ่ง

6.2 ทัศนคติของผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพเกี่ยวกับระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

การศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณกับทัศนคติของผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพเกี่ยวกับระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี ผู้วิจัยได้ใช้เทคนิคการสำรวจ (Survey) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพในฐานะผู้รับบริการ จำนวน 100 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง ซึ่งผู้สูงอายุดังกล่าวได้ใช้บริการกับองค์การบริหารส่วนตำบล ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2563 และเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม พบว่าผู้สูงอายุมีระดับความคิดเห็นโดยรวมในปัจจัยด้านหลักการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายคำถามพบว่า งวดการจ่ายเงินขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลมีการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 ซึ่งกำหนดให้กรมบัญชีกลางซึ่งจัดสรรงบประมาณไปยังองค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่น โอนเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้ผู้มีสิทธิ์ได้รับเบี้ยยังชีพ หรือผู้รับมอบอำนาจเป็นรายเดือน ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน และจำนวนเงินที่ได้รับในแต่ละเดือนจาก องค์การบริหารส่วนตำบลมีความเหมาะสมอยู่ในระดับน้อย เนื่องจากผู้สูงอายุมองว่าจำนวนเงินที่ได้รับไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพจึงอยากได้อัตราการจ่ายเบี้ยยังชีพที่มากขึ้นให้เพียงพอต่อการดำรงชีพ

ปัจจัยด้านคุณสมบัติ และการรับจดทะเบียนผู้สูงอายุพบว่า โดยรวมปัจจัยด้านคุณสมบัติและการรับจดทะเบียนผู้สูงอายุอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายคำถามพบว่า ความเป็นธรรมและความเสมอภาคในการคัดเลือกผู้สูงอายุ อยู่ในระดับมากเนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลมีการออกหนังสือระเบียบการคัดเลือกและรับลงทะเบียนผู้สูงอายุ โดยใช้หลักเกณฑ์ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 ซึ่งระบุให้องค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการด้านการคัดเลือกผู้สูงอายุที่มีสิทธิ์ได้รับเบี้ยยังชีพอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนการคัดเลือกที่ชัดเจน เป็นธรรมและทั่วถึง ให้กับผู้สูงอายุในพื้นที่ และวิธีการคัดเลือกผู้สูงอายุให้ได้รับเบี้ยยังชีพของประชาคมหมู่บ้าน/ตำบลอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากเนื่องมาจาก องค์การบริหารส่วนตำบลมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้กับตัวแทนชุมชน แบ่งตามเขตหมู่บ้านในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หักออกเป็น 13 หมู่ โดยตัวแทนหมู่บ้านอาจทำการจัดประชาคมเพื่อคัดเลือกผู้สูงอายุ โดยให้ผู้สูงอายุที่มีความเดือดร้อนได้รับการพิจารณาในการได้รับสิทธิการสมัครขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุก่อน หรือส่งรายชื่อผู้สูงอายุที่มีความเดือดร้อนให้กับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านเบี้ยยังชีพเพื่อดำเนินการจัดสวัสดิการให้ต่อไป

ปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินงานพบว่า โดยรวมปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินงานอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายคำถามพบว่า การแจ้งกำหนดการ วัน เวลา เอกสารขั้นตอน สถานที่ ในการลงทะเบียนเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบ อยู่ในระดับมาก และการประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลมีช่องทางการแจ้งกำหนดการและข้อมูลข่าวสารด้านเบี้ยยังชีพหลายช่องทาง ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ผ่านวิทยุกระจายเสียงชุมชน การประชาสัมพันธ์ผ่านตัวแทนชุมชนหรือผู้นำชุมชน และการประชาสัมพันธ์ผ่านหนังสือประกาศของชุมชน ทำให้ผู้สูงอายุในพื้นที่ตำบล เจดีย์หักได้ทราบข่าวสารและข้อมูลเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพอย่างทั่วถึง

ปัจจัยด้านการจ่ายเงินพบว่า โดยรวมปัจจัยด้านการจ่ายเงินอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายคำถามพบว่า การจ่ายเงินตรงต่อเวลาในทุก ๆ เดือน อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบล ใช้การจ่ายเบี้ยยังชีพ ผ่านวิธีการโอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารในนามผู้มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์ หรือในนามบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจจากผู้มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์ ซึ่งใช้หลักเกณฑ์ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 ซึ่งสอดคล้องกับข้อคำถาม การจ่ายเงินเข้าบัญชี

เงินฝากมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก เนื่องจากวิธีการจ่ายเงินเข้าบัญชีเงินฝากเป็นการลดขั้นตอน เวลา และภาระงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านเบี้ยยังชีพ นอกจากนี้ยังช่วยอำนวยความสะดวก ให้กับผู้สูงอายุที่ไม่สามารถเดินทางมารับเบี้ยยังชีพที่องค์การบริหารส่วนตำบลด้วยตนเอง ส่วนข้อคำถามเกี่ยวกับการจ่ายเงินตรงต่อเวลาในทุก ๆ เดือน อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากการจ่ายเงินเข้าบัญชีเงินฝากของผู้ได้รับสิทธิเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ตรงเวลาในทุก ๆ เดือน กล่าวคือ เงินจะเข้าบัญชีเงินฝากของผู้สูงอายุในวันที่ 10 ของทุกเดือน

ปัจจัยด้านบุคลากรพบว่า โดยรวมปัจจัยด้านบุคลากรอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายคำถามพบว่า กิริยามารยาท ความอ่อนน้อม ถ่อมตน และความมีมนุษย์สัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส อยู่ในระดับที่เท่ากันคือมากที่สุด เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลมีการกำหนดคุณลักษณะ และคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของบุคลากร ไว้ในวิสัยทัศน์และมาตรฐานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก เพื่อให้พนักงานมีใจรักการบริการและบุคลิกภาพที่เหมาะสม ส่วนข้อคำถามเกี่ยวกับทำงานรวดเร็ว ไม่ชักช้า ส่วนข้อคำถาม การอำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุอยู่ในระดับปานกลางและทำงานรวดเร็ว ไม่ชักช้าอยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านเบี้ยยังชีพมีจำนวน ไม่สัมพันธ์กับจำนวนผู้สูงอายุในพื้นที่ ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปได้ช้า ใช้เวลานาน และการอำนวยความสะดวกกับผู้สูงอายุได้ไม่ทั่วถึงเท่าที่ควร เนื่องจากจำนวนบุคลากรที่มีจำกัด

ปัจจัยด้านการติดตามและประเมินผลพบว่า โดยรวมปัจจัยด้านการติดตามและประเมินผลอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายคำถามพบว่า การติดตามผล และแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนด้านเบี้ยยังชีพ อยู่ในระดับปานกลาง และการออกเยี่ยมเยียน และให้คำปรึกษาด้านเบี้ยยังชีพ อยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมากจากสถานการณ์ในปัจจุบันซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หักประสบปัญหาด้านการขาดแคลนบุคลากรในการปฏิบัติงานด้านเบี้ยยังชีพ ส่งผลให้จำนวนภาระงาน หรือความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานด้านเบี้ยยังชีพ ต่อบุคคลมีจำนวนมาก ซึ่งทำให้การติดตามและการประเมินผลเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพไม่ครอบคลุมมากนัก นอกจากนี้หากผู้สูงอายุมีปัญหาหรือข้อสงสัยเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุต้องเดินทางมาสอบถามที่องค์การบริหารส่วนตำบลด้วยตนเอง

6.3 แนวทางการพัฒนาระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี

จากผลการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับประเด็นการวิเคราะห์สถานการณ์ระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2563 ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ SWOT และการศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณกับทัศนคติของผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพเกี่ยวกับระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ทำให้ผู้วิจัยได้ทราบถึงสถานการณ์ ทัศนคติ และปัญหาที่ปรากฏในระบบการบริหาร

เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก นำไปสู่แนวทางการพัฒนาระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี เพื่อลดปัญหาและเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้สูงอายุและผู้ปฏิบัติงานด้านเบี้ยยังชีพ ส่งผลให้การปฏิบัติงานด้านเบี้ยยังชีพมีคุณภาพเพิ่มมากขึ้น

ผู้สูงอายุกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระบบการบริหารเบี้ยยังชีพขององคการบริหารสวนตำบล เจดีย์หัก แตกต่างกัน กล่าวคือ งวดการจ่ายเงินขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความเหมาะสม เนื่องจากมีความรวดเร็วและตรงต่อเวลาในทุก ๆ เดือน สอดคล้องกับทฤษฎีความพึงพอใจของ โชติ ช่วง ภิรมย์ (2538) ผู้วิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ กล่าวว่า ความพึงพอใจคือความสามารถที่จะพิจารณาวาการบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการหรือไม่ โดยสามารถวัดจากการให้บริการที่รวดเร็วทันต่อความต้องการ ใหบริการตามลักษณะความจำเป็น แต่ในทางกลับกันจำนวนเงินที่ได้รับในแต่ละเดือนจาก องค์การบริหารส่วนตำบลมีความเหมาะสมน้อยสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ณรงค์ สุรินทร์ (2554) ผู้วิจัยเกี่ยวกับโครงการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ซึ่งกล่าวว่า จำนวนเงินเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุที่ได้รับในปัจจุบันไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพ ดังนั้นรัฐบาลจึงควรเพิ่มอัตราการจ่ายเบี้ยยังชีพ หรือส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดโครงการสวัสดิการอื่น ๆ ที่เป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้กับผู้สูงอายุ

ในด้านบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หักพบว่าบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านเบี้ยยังชีพมีจำนวนน้อยไม่สัมพันธ์กับปริมาณงานที่ต้องรับผิดชอบ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของสุภาภรณ์ โฉมฉิน (2556) ผู้วิจัยเกี่ยวกับสัมฤทธิ์ผลของโครงการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ กล่าวว่า เทศบาลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งประสบปัญหาการขาดแคลนบุคลากรทำงานเฉพาะด้าน โดยปัญหาดังกล่าวเริ่มมาจากการถ่ายโอนภารกิจ แต่ไม่ได้ถ่ายโอนบุคลากรและงบประมาณมาด้วยจึงส่งผลให้เกิดการขาดแคลนบุคลากรเป็นปัญหาที่ต่อเนื่องและยาวนาน รัฐบาลจึงควรมีหน้าที่ถ่ายโอนบุคลากรและงบประมาณมายังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้ระบบการบริหารเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบล มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ในด้านการประชาสัมพันธ์ซึ่งถือเป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จต่อระบบการบริหารเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก โดยองค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องจัดช่องทางการแจ้งกำหนดการและข้อมูลข่าวสารด้านเบี้ยยังชีพหลายช่องทาง เพราะการประชาสัมพันธ์ที่ไม่ทั่วถึงย่อมส่งผลให้ผู้สูงอายุขาดการรับรู้ข้อมูล หรือได้รับข้อมูลที่ถูกบิดเบือนไปจากความเป็นจริงได้ สอดคล้องกับการศึกษาของ อภิญญา เวชยชัย (2544) ผู้ศึกษาเรื่องโครงการกองทุนสวัสดิการผู้สูงอายุ และครอบครัวในชุมชนโครงการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ซึ่งกล่าวว่า กระบวนการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเบี้ยยังชีพที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปฏิบัติขาดความทั่วถึง และต่อเนื่อง

ย่อมส่งผลให้ผู้สูงอายุไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพ ทั้งในด้านหลักเกณฑ์ ระยะเวลา และเงื่อนไขของสิทธิเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

กระบวนการในการรับลงทะเบียนผู้สูงอายุถือว่าเป็นกระบวนการที่สำคัญในการลงทะเบียนผู้สูงอายุเพื่อขอรับสิทธิเบี้ยยังชีพ ดังนั้นในการศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบล จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานด้านเบี้ยยังชีพสามารถลดขั้นตอนและระยะเวลา ในการรับลงทะเบียนเพื่อให้บริการกับผู้สูงอายุได้ ซึ่ง ซีซัน หมาดปันจอร์ (2556) ผู้ศึกษาแนวทางในการพัฒนาระบบการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพสำหรับสวัสดิการผู้สูงอายุ กล่าวว่า กระบวนการในการรับลงทะเบียนผู้สูงอายุบุคลากรควรลงพื้นที่เพื่อประสานกับผู้สูงอายุและญาติของผู้สูงอายุให้ผู้สูงอายุผู้มีสิทธิตรงตามเงื่อนไขมาลงทะเบียนขอรับสิทธิ อาจจัดการประชาสมัพันธ์ทั้งแบบเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการเพื่อให้ผู้สูงอายุได้รับทราบ จะช่วยลดขั้นตอนในการประชาสัมพันธ์โดยไม่ต้องรอคำสั่งในปีงบประมาณใหม่ กล่าวคือ ผู้สูงอายุสามารถเตรียมตัวและหลักฐานไว้ล่วงหน้าเพื่อให้พร้อมลงทะเบียนทันทีที่องค์การบริหารส่วนตำบลเปิดรับลงทะเบียน รวมไปถึงการแสดงตนเพื่อยืนยันสิทธิของผู้สูงอายุประจำปีด้วย ทั้งนี้การที่ผู้สูงอายุมีความพร้อมและความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้อง ก็จะช่วยลดภาระงานของบุคลากรผู้รับลงทะเบียน ช่วยให้เกิดระบบการบริหารเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลที่มีประสิทธิภาพ

6.4 ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย เรื่อง การศึกษาสถานการณ์และแนวทางการพัฒนาระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

6.4.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) ด้านโครงสร้างขององค์กร ควรมีการเพิ่มอัตราของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านเบี้ยยังชีพ เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้สูงอายุที่มารับบริการ และเพียงพอต่องานด้านเบี้ยยังชีพ นอกจากนี้ควรส่งเสริมให้มีการวางนโยบายการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มุ่งเน้นให้การทางานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

2) ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้รับผิดชอบงานด้านเบี้ยยังชีพ ควรมีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะในการปฏิบัติงานด้านเบี้ยยังชีพ โดยเฉพาะระบบสารสนเทศเบี้ยยังชีพ เพิ่มพูนความรู้ทางด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับเบี้ยยังชีพ ตลอดจนสร้างทักษะอื่น ๆ ที่จำเป็นต่องานด้านเบี้ยยังชีพ เช่น การประสานงาน ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ เป็นต้น

3) ด้านนโยบายเบี้ยยังชีพ กระทรวงมหาดไทยและกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ควรจัดสรรงบประมาณในการจ่ายเบี้ยยังชีพเพื่อผู้สูงอายุให้เพิ่มมากขึ้น เพื่อสนับสนุนให้ผู้สูงอายุมีหลักประกันรายได้ที่สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน นอกจากนี้ควรส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดสวัสดิการอื่น อย่างสม่ำเสมอเพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้กับผู้สูงอายุ

4) ด้านการประเมินและติดตามผล องค์การบริหารส่วนตำบลควรกำหนดให้มีการประเมินและติดตามผลการดำเนินงานด้านเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุในพื้นที่ ซึ่งถือเป็นการดูแลและสอดส่องปัญหาของผู้สูงอายุ ในกรณีที่เกิดปัญหาด้านเบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลจะมีขีดความสามารถในการตอบข้อซักถาม และดำเนินการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

6.4.2 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งอื่นในพื้นที่ใกล้เคียง ซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และมีความหลากหลายเกี่ยวกับระบบการบริหารเบี้ยยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการนำไปสู่การวางแผนพัฒนาระบบการบริหารเบี้ยยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของจังหวัดราชบุรี และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศต่อไป

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาสถานการณ์และแนวทางการพัฒนาระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี

(สำหรับผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพ)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

   ☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ

   ☐ 60 – 70 ปี ☐ 71-80 ปี

   ☐ 81-90 ปี ☐ 91 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพการสมรส

   ☐ โสด

   ☐ สมรส

   ☐ หม้าย

   ☐ หย่า/แยกกันอยู่

4. การศึกษา

   ☐ ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า

   ☐ มัธยมศึกษา

   ☐ ปวช./ปวส./อนุปริญญา

   ☐ ปริญญาตรี หรือสูงกว่า

5. อาชีพ

   ☐ ไม่ได้ประกอบอาชีพ ☐ รับจ้าง

   ☐ เกษตรกร ☐ ค้าขาย

   ☐ ข้าราชการบำนาญ ☐ อื่น ๆ.....

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

6. รายได้ต่อเดือน

☐ ไม่มีรายได้อื่น นอกเหนือจากเบี้ยยังชีพ

☐ น้อยกว่า 1,000 บาท

☐ 1,001 – 5,000 บาท

☐ 5,001 – 10,000 บาท

☐10,001 บาทขึ้นไป

7. ปัจจุบันอาศัยอยู่กับใคร

☐ อาศัยอยู่กับสามี/ภรรยา ☐ อาศัยอยู่กับลูก

☐ อาศัยอยู่กับญาติพี่น้อง ☐ อาศัยอยู่คนเดียว

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี

เรื่อง	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.ด้านการประชาสัมพันธ์					
1.1 การประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบ					
1.2 การแจ้งกำหนดการ วัน เวลา เอกสาร ขั้นตอน สถานที่ ในการลงทะเบียนเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบ					
2.ด้านการดำเนินการ					
2.1 วิธีการคัดเลือกผู้สูงอายุให้ได้รับเบี้ยยังชีพของประชาคมหมู่บ้าน/ตำบล					
2.2 ความเป็นธรรมและความเสมอภาคในการคัดเลือกผู้สูงอายุ					
2.3 จำนวนเงินที่ได้รับในแต่ละเดือนจาก อบต.					
2.4 งวดการจ่ายเงิน ของ อบต. มีความเหมาะสม					
2.5 วิธีการจ่ายงินของ อบต. มีความเหมาะสม					

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

3. การให้บริการจากเจ้าหน้าที่ของ อบต. 3.1 กริยามารยาท ความอ่อนน้อม ถ่อมตน 3.2 ความมีมนุษย์สัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส 3.3 ทำงานรวดเร็ว ไม่ชักช้า 3.4 อำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุ					

ส่วนที่ 3 ปัญหา อุปสรรคในการติดต่อเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจากองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ ความต้องการของผู้สูงอายุ เกี่ยวกับการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบล

.....

.....

.....

.....

.....

.....

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

****

ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถา

แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาสถานการณ์และแนวทางการพัฒนาระบบการบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี

(สำหรับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

   ☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ

   ☐ 20 - 30 ปี ☐ 31 - 40 ปี

   ☐ 41 - 50 ปี ☐ 51 ปีขึ้นไป

3. การศึกษา

   ☐ ปวช./ปวส./อนุปริญญา

   ☐ ปริญญาตรี

   ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. ตำแหน่งที่ปฏิบัติในปัจจุบัน

   ☐ นักพัฒนาชุมชน ☐ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

   ☐ ผู้ช่วยนักพัฒนาชุมชน ☐ พนักงานราชการ

   ☐ อื่น ๆ.....

5. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

   ☐ 1 – 2 ปี

   ☐ 3 – 4 ปี

   ☐ 4 – 5 ปี

   ☐ 5 ปีขึ้นไป

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ส่วนที่ 2 การบริหารจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี

1. นโยบายแผนงาน/โครงการด้านสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของ อบต.

☐ มีการกำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษร (โปรดเขียนโดยสรุปสั้นๆ)

.....

.....

☐ ไม่ได้กำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษร

2. โครงสร้าง (ส่วน/ฝ่าย/กอง) บุคลากรผู้ที่รับผิดชอบงานด้านสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

2.1 ผู้รับผิดชอบงานด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ ของ อบต. มีจำนวน.....คน ถือว่าเพียงพอหรือไม่

☐ เพียงพอ ☐ ไม่เพียงพอ

3. การดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมีการจัดทำบัญชีสำรองผู้สูงอายุ หรือไม่

☐ เพียงพอ ☐ ไม่เพียงพอ

3.1 หากมีผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพเสียชีวิต ได้นำรายชื่อผู้สูงอายุที่อยู่บัญชีในสำรอง เป็นผู้รับรายต่อไปแทน ตามลำดับที่ได้จัดเรียงไว้

☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่

3.2 ในการคัดเลือกผู้มีสิทธิได้รับการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มีการประชุมประชาคมหมู่บ้านและประชาคมตำบลหรือไม่

☐ มี ☐ ไม่มี

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

3.3 ผู้สูงอายุที่ได้รับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลมีคุณสมบัติตรงตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 ครบทุกข้อ หรือไม่

☐ ครบ ☐ ไม่ครบ

3.4 เมื่อได้ผู้สูงอายุที่ผ่านการคัดลอกแล้ว มีการนำรายชื่อผู้สูงอายุมาจัดทำเป็นบัญชีผู้มีสิทธิได้รับการสงเคราะห์ แล้วปิดประกาศไว้โดย เปิดเผยเป็นเวลาไม่น้อยกว่าสิบห้าวัน หรือไม่

☐ มี ☐ ไม่มี

4. การประสานงานระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลกับผู้สูงอายุ และประชาคมหมู่บ้าน ประชาคมตำบล

4.1 ภายในตุลาคมของทุกปี มีการแจ้งให้ผู้สูงอายุมาแสดงตนต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อยืนยันความประสงค์จะขอรับเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพต่อไป

☐ แจ้ง ☐ ไม่ได้แจ้ง

4.2 การจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ มีการแจ้งกำหนดการให้ผู้สูงอายุทราบก่อนล่วงหน้าหรือไม่

☐ แจ้ง ☐ ไม่ได้แจ้ง

4.3 การคัดเลือกผู้สูงอายุ การสำรองผู้สูงอายุ ประชาคมหมู่บ้านและประชาคมตำบลเข้ามามีส่วนร่วมทุกครั้ง

☐ มี ☐ ไม่มี

5. การรายงานผลการปฏิบัติงาน

5.1 ภายในตุลาคมของทุกปี มีการนำบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุ ที่ได้รับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพปิดประกาศไว้โดย ปิดเผยเป็นเวลาไม่น้อยกว่าสิบห้าวัน หรือไม่

☐ มี ☐ ไม่มี

5.2 หลังจากที่ได้มีการจ่ายเงินให้แก่ผู้มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์ในงวดแรกได้มีการรายงานผลการดำเนินการให้จังหวัดทราบ

☐ มี ☐ ไม่มี

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

6. การจัดสรรงบประมาณ

6.1 องค์การบริหารส่วนตำบล มีการตั้งงบประมาณสมทบเพิ่มให้แก่ผู้สูงอายุหรือไม่

☐ มี ☐ ไม่มี

6.2 การจ่ายเงินเคราะห์เบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ

☐ จ่ายโดยเข้าบัญชีเงินฝากของผู้มีสิทธิ/ผู้รับมอบอำนาจ

☐ จ่ายเป็นเงินสด

☐ อื่น ๆ .....

ส่วนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค ในการจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจากองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก

1. ท่านคิดว่าหลักเกณฑ์ ระเบียบ การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในปัจจุบันได้รับความเป็นธรรมและทั่วถึงหรือไม่ สมควรให้มีการปรับปรุง แก้ไข ในด้านใด

.....

.....

.....

2. ท่านคิดว่าอัตราการจ่ายเบี้ยยังชีพ วิธีการจ่าย ระบบสารสนเทศเบี้ยยังชีพที่ใช้ในปัจจุบันเหมาะสมหรือไม่ ควรมีการปรับเปลี่ยน แก้ไข ปรับปรุง วิธีการใด

.....

.....

.....

3. ปัญหา อุปสรรค การจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน

.....

.....

.....

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ แนวทางปรับปรุงแก้ไข การจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก

.....

.....

.....

.....

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

****

ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

บรรณานุกรม

กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2558). สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ.2557. นครปฐม: พริ้นเทอรี่.

กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2559). สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ.2558. นครปฐม: พริ้นเทอรี่.

กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2560). สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ.2559. นครปฐม: พริ้นเทอรี่.

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2550). มาตรฐานการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ. กรุงทเพฯ: ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2561). มาตรฐานการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุ. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย.

กระทรวงการคลัง. (2563). หลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติในการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังหรือฝากคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Retrieved from http://www.dla.go.th/upload/document/type2/2020/9/24096_1_1599101352031.pdf

กระทรวงมหาดไทย. (2548). การจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ. กรุงเทพฯ: สำนักงานกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย.

คณะกรรมการส่งเสริมและประสานงานผู้สูงอายุแห่งชาติ. (2543). ร่างแผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2545 - 2564). กรุงเทพฯ: คุรุสภาลาดพร้าว.

คณะกรรมการส่งเสริมและประสานงานผู้สูงอายุแห่งชาติ. (2545). แผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545 - 2564). Retrieved from http://www.cabinet.soc.go.th/soc/Program2-3.jsp?top_serl=223528

จิรประภา อัครบวร. (2561). การบริหารผลการปฏิบัติงานเชิงกลยุทธ์ : เครื่องมือพัฒนาองค์การ. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

โชติช่วง ภิรมย์. (2538). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์. (ปริญญามหาบัณฑิต), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,

ซีซัน หมาดปันจอร์. (2556). แนวทางในการพัฒนาระบบการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพสำหรับสวัสดิการผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลควนสตอ อำเภอควนโดน จังหวัดสตูล. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.

ณรงค์ สุรินทร์. (2554). แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานตามโครงการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี. (รัฐศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยบูรพา ชลบุรี.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ราชกิจจานุเบกษาฉบับกฤษฎีกา, (2546).

มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย. (2562). รายงานสถานการณ์ผู้สูงอายุไทย ปี 2562. นครปฐม: พริ้นเทอรี่.

ศศิธร กรุณา. (2551). แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชธานี.

ศูนย์บริการสุขภาพครบวงจร ไอ เนิร์ซ โฮม แคร์. (2551). สวัสดิการของผู้สูงอายุไทย. Retrieved from http://www.i-nursehomecare.com/th_welfare

สมศักดิ์ ศรีสันติสุข. (2539). สังคมวิทยาผู้สูงอายุ ความเป็นจริงและการคาดการณ์ในสังคมไทย. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2551). มาตรฐานกำหนดตำแหน่ง นักวิชาการพัฒนาชุมชนปฏิบัติการ. Retrieved from https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/job_specification/3-8-015-1.pdf

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2553). การคาดประมาณประชากรของประเทศไทย พ.ศ. 2553-2583. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.

สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ. (2562). แนวทางจริยธรรมการทำวิจัยที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.

สำนักวิชาการ สำนักเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2561). แนวทางการเตรียมรับมือกับการสูญเสียอัตรากำลังคนภาครัฐจากการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ. Retrieved from https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/ewt_dl_link.php?nid=60426&filename=index

สุภาภรณ์ โฉมฉิน. (2556). สัมฤทธิ์ผลของโครงการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเทศบาลตำบลพระอินทรราชา อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ฯ, ปทุมธานี.

องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก. (2562). รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี พ.ศ. 2562. ราชบุรี: เมืองราชการพิมพ์.

อภิญญา เวชยชัย. (2544). การศึกษาโครงการกองทุนส่งเสริมสวัสดิการผู้สุงอายุและครอบครัวในชุมชน “โครงการเบี้ยยังชีพ”. (สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

อำนาจ ไพนุชิต. (2539). การเปรียบเทียบคุณสมบัติของคะแนนที่ได้จากมาตรวัดทัศนคติแบบลิเคอร์ทด้วยวิธีการให้คะแนนแบบดั้งเดิม แบบอาร์เอสเอ็ม และแบบดีเอสเอ็ม. (ครุศาสตร์มหาบัณฑิต),

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย., กรุงเทพฯ.

เอกชัย บุญยาทิษฐาน. (2553). คู่มือวิเคราะห์ *SWOT* อย่างมืออาชีพ จุดเริ่มต้นของยุทธศาสตร์ที่ไม่ทำไม่ได้. กรุงเทพฯ: สำนักงานพิมพ์ปัญญาชน.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	ร.ต. ณัฐพล ตั้งสุนทรธรรม
วัน เดือน ปี เกิด	11 สิงหาคม 2537
สถานที่เกิด	พระนครศรีอยุธยา
วุฒิการศึกษา	ศิลปศาสตร์บัณฑิต สาขา บรรณรักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY