



ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของ
เทศบาลเมืองบางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี
THE SATISFACTION OF ELDERLY IN PROCESS PAYMENT OF LIVING AND
ALLOWANCES ON BANG BUA THONG MUNICIPALITY BANG BUA THONG
DISTRICT NONTHABURI PROVINCE

พิน ปานขาว^{*1} และ ชลิดา กันทาลิล²

¹อาจารย์ประจำ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยนครราชสีมา

²อาจารย์ประจำ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต, วิทยาลัยนครราชสีมา

*ผู้รับผิดชอบบทความ : gunhalila@gmail.com

Phin Pankhaw^{*1} and Chalida Gunhalila²

¹Lecturer of Master of Public Administration, Nakhonratchasima college

²Lecturer of Bachelor of Public Administration, Nakhonratchasima college

*Corresponding author: gunhalila@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองบางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุ ต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองบางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำแนกปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเทศบาลเมืองบางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ประชากรที่ศึกษา คือ ผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพในเทศบาลเมืองบางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำนวน 6,486 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 377 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการศึกษา พบว่า

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองบางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.26$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์ (

Received : 25 March 2021

Revised : 2 June 2021

Accepted : 2 June 2021

Online publication date : 30 June 2021

$\bar{X}=4.32$) รองลงมาขั้นตอนการจัดทำทะเบียนรายชื่อและประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพ ($\bar{X}=4.29$) ขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพ ($\bar{X}=4.24$) ขั้นตอนการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพ ($\bar{X}=4.18$) และขั้นตอนการระงับการจ่ายเบี้ยยังชีพ ($\bar{X}=4.15$) ตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบแหล่งความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองบางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลโดยรวมและรายด้าน พบว่าโดยรวมผู้สูงอายุที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจแตกต่างกัน คือขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพ ที่มีความแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ.05

3. ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองบางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรีพบว่าผู้สูงอายุได้เสนอแนะต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพความถี่มากที่สุด คือ ขั้นตอนการระงับการจ่ายเบี้ยยังชีพ รองลงมา ขั้นตอนการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพ ขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพ ขั้นตอนการจัดทำทะเบียนรายชื่อและประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพ และขั้นตอนการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจของผู้สูงอายุ / ขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

Abstract

This study were 1) to study the satisfaction level of elderly with the elderly living allowance payment process on Bang Bua Thong Municipality, Bang Bua Thong District, Nonthaburi Province. 2) To compare the satisfaction level of the elderly with the process paying the elderly allowance on Bang Bua Thong Municipality, Bang Bua Thong District, Nonthaburi Province identify personal factors. 3) To study recommendations for the process paying allowance for the elderly on Bang Bua Thong Municipality, Bang Bua Thong District, Nonthaburi Province. The population studied was elderly people who received a living allowance on Bang Bua Thong Municipality, Bang Bua Thong District, Nonthaburi Province, total 6,486 people. Sampling size was determined using Taroyamane's calculation formula of 377 people estimate scale model. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation. And one-way ANOVA test.

The study found that:

1. The results of the analysis of the satisfaction level of the elderly with the process paying the elderly allowance on Bang Bua Thong Municipality, Bang Bua Thong District, Nonthaburi Province. The overall satisfaction level was at a

high level ($\bar{X}=4.26$), sorted from the average from descending to the following: Public relations process ($\bar{X}=4.32$), followed by the process of registering names and announcing the names of those eligible to receive living allowances (= 4.29), subsistence payment payment procedure ($\bar{X}=4.24$), subsistence allowance registration process ($\bar{X}=4.18$) and subsistence allowance payment process ($\bar{X}=4.15$), respectively.

2. The results of comparison the source variation on elderly satisfaction with the process paying elderly allowance on Bang Bua Thong Municipality. Bang Bua Thong District Nonthaburi Province classified by overall personal factors and individual aspects, it was found that overall, the elderly with different sexes and age and Education had not different satisfaction, and when considering each aspect, they found that the satisfaction was different, namely the payment process, subsistence with statistical difference at the .05 level.

3. The suggestions for improvement of process paying allowance for elderly allowances on Bang Bua Thong Municipality Bang Bua Thong District Nonthaburi Province, it was found that elderly recommended of process payment for subsistence allowance, the most frequency was suspension payment of living allowances, followed by the registration process, the subsistence allowance, the subsistence payment process, Preparation of name list registration and announcement the names of those entitled to subsistence allowances and public relations procedures, respectively..

Keywords: The Satisfaction Level of Elderly / The Elderly Living Allowance Payment Process

บทนำ

จากการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยในระยะที่ผ่านมา ได้ทำให้อัตราการเกิดและอัตราการตายของประชากรมีแนวโน้มลดลง ทั้งนี้เป็นเพราะความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีด้านการแพทย์ และวิถีชีวิตด้านการดูแลสุขภาพของประชาชนมีแนวโน้มดีขึ้นทำให้อายุขัยโดยเฉลี่ยของประชากรสูงขึ้น ยังผลให้สังคมของประเทศไทยกลายเป็น “สังคมผู้สูงอายุ” มากขึ้นเรื่อย ๆ ในช่วงหลายทศวรรษที่ผ่านมา สังคมไทยเริ่มให้ความสำคัญต่อกลุ่มประชากรผู้สูงอายุ โดยสหประชาชาติ ได้ให้คำนิยาม ผู้สูงอายุว่า หมายถึง ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป และประเทศไทยมีประชากรที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปเป็นสัดส่วนเกินร้อยละ 10 ของประชากรทั้งประเทศถือว่าประเทศนั้นได้ก้าวสู่สังคมผู้สูงอายุ (aging society) แล้ว (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุ

,2561) สำหรับประเทศไทยได้มีการกำหนดเกณฑ์สำหรับการเกษียณอายุของบุคคลทั่วไปเมื่อมีอายุ 60 ปี และใน “พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546” (2546) ก็ให้คํานิยามไว้ว่า ผู้สูงอายุคือ ผู้มีอายุเกิน 60 ปี บริบูรณ์ขึ้นไปด้วยเช่นกัน จากการสำรวจจำนวนประชากรสูงอายุของสำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่าประเทศไทยได้ก้าวสู่สังคมผู้สูงอายุแล้ว กล่าวคือ ประเทศไทยมีจำนวนผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ผลการสำรวจในปี พ.ศ. 2550 พบว่า มีผู้สูงอายุร้อยละ 10.7 ของประชากรทั้งประเทศ หรือคิดเป็น 7.02 ล้านคน ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลขององค์การสหประชาชาติที่รายงานไว้ว่า ในปี พ.ศ. 2543 ประเทศไทยมีประชากรอายุ 60 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 8.1 ของประชากรทั้งประเทศ และในปี พ.ศ. 2556 ร้อยละ 14.3 สูงเป็นอันดับที่ 63 ของโลก จากทั้งหมด 201 ประเทศ ทั้งนี้คาดว่าในปี พ.ศ. 2568 ประเทศไทยจะมีผู้สูงอายุ 60 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 17.1 ของประชากรทั้งประเทศ (United Nations Department of Economic and Social Affairs, Population Division, 2015) ซึ่งปัจจุบันประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยมีประชากรวัยสูงอายุที่มีอายุเกิน 60 ปี บริบูรณ์ขึ้นไป ประมาณร้อยละ 16 กล่าวคือ ในประชากรทุกๆ 100 คน จะมีประชากรวัยสูงอายุประมาณ 16 คน และในอนาคตจำนวนผู้สูงอายุมีแนวโน้มจะเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ จากการที่ผู้สูงอายุมีชีวิตยืนยาวขึ้น (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2561 : 3)

ดังจะเห็นได้ว่า มีการเปลี่ยนแปลงสวัสดิการด้านผู้สูงอายุในประเทศไทยครั้งแรกจากเดิมที่ให้ความสำคัญอยู่ที่การสงเคราะห์ผู้สูงอายุที่ยากไร้ในสถานสงเคราะห์คนชราตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2496 และในศูนย์บริการสำหรับผู้สูงอายุไปเป็นการจ่าย “เบี้ยยังชีพ” ในลักษณะ “การสงเคราะห์” ให้แก่ผู้ยากไร้เป็นครั้งแรก ในยุคของนายอานันท์ ปันยารชุน ในปี พ.ศ. 2535 รัฐบาลชุดปัจจุบัน บริหารงานโดยมี พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ได้ตระหนักถึงความสำคัญของผู้สูงอายุโดยเริ่มจากการสร้างหลักประกันรายได้และขยายโอกาสการทำงานตลอดจนจัดสภาพแวดล้อมให้มีความปลอดภัยสำหรับผู้สูงอายุในการดำเนินชีวิต รวมไปถึงส่งเสริมให้ผู้สูงอายุทุกคนที่กำลังที่จะก้าวเข้าสู่ผู้สูงอายุมีสุขภาพแข็งแรง มีระบบบริการสุขภาพและบุคลากรทางการแพทย์เต็มรูปแบบเพื่อให้ความช่วยเหลือดูแล และเตรียมการให้ความรู้เพื่อที่จะป้องกันเมื่อถึงช่วงเวลานั้นเป็นต้น ส่วนกรณีการจ่ายเงินสำหรับผู้สูงอายุจำนวน 600 บาทต่อเดือน นั้น ปัจจุบันยังดำเนินการได้ไม่เต็มที่เท่าที่ควร นายกรัฐมนตรีจึงต้องการให้อำนวยความสะดวกให้กับผู้สูงอายุโดยการโอนเงินเข้าบัญชีผู้สูงอายุแทนการเดินทางมารับเงินด้วยตนเอง เพื่อให้การจ่ายเงินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นและถึงมือผู้สูงอายุอย่างแท้จริง และยังสามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปรับเงินดังกล่าวของผู้สูงอายุได้อีกด้วย (กรมประชาสัมพันธ์, 2559 : 10)

ปัจจุบัน ภารกิจหลักของการจัดบริการให้แก่ผู้สูงอายุ ได้ถูกถ่ายโอนไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับต่าง ๆ ให้มีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดบริการให้แก่ผู้สูงอายุ โดยตรงตามบทบาทหน้าที่ ทั้งนี้เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16 (10) บัญญัติว่า ให้



องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส ทำให้หน่วยงานต่าง ๆ มีความตื่นตัวอย่างมาก เทศบาลเมืองบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ตั้งอยู่ภาคกลางของประเทศไทย เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี ตั้งอยู่ที่ อาคารเลขที่ 4 หมู่ที่ 2 ตำบลโสนลอย อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี 11110 เทศบาลเมืองบางบัวทอง จัดตั้งขึ้นโดยพระราชกฤษฎีกา ให้มีฐานะเป็นเทศบาลเมือง เมื่อวันที่ 14 มีนาคม ครอบคลุมพื้นที่ 5 ตำบล 19 หมู่บ้าน 63 ชุมชน ได้แก่ ตำบลโสนลอย หมู่ที่ 1 – 5 ตำบลบางบัวทอง หมู่ที่ 1,2,3 บางส่วน ตำบลพิมลราช หมู่ที่ 1,2,3 บางส่วน ตำบลบางรักพัฒนา หมู่ที่ 1,3,5,6 บางส่วน และตำบลบางรักใหญ่ หมู่ที่ 1,2,6,7 บางส่วน เทศบาลเมืองบางบัวทอง มีประชากรตามหลักฐานการทะเบียนราษฎร ณ วันที่ 30 เมษายน 2562 ตามประกาศสำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครอง รวมทั้งสิ้น 50,495 คน เป็นชาย 23,225 คน เป็นหญิง 27,270 คน ความหนาแน่นของประชากรโดยเฉลี่ย 3,735 คน/ตารางกิโลเมตร จำนวนครัวเรือน 25,269 ครัวเรือน (หลัง) ทั้งนี้ยังไม่รวมประชากรแฝงอีกประมาณ 10,418 คน จากข้อมูลสถิติเกี่ยวกับจำนวนประชากรผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองบางบัวทอง ณ วันที่ 30 เมษายน พ.ศ.2562 มีผู้สูงอายุจำนวน 7,951 คน (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย,2563) จากการขยายตัวของพื้นที่ที่มีความเจริญมากขึ้นทำให้จำนวนประชากรเพิ่มขึ้นตามอย่างรวดเร็ว จากข้อมูลสถิติเกี่ยวกับจำนวนประชากรผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองบางบัวทอง ณ วันที่ 30 เมษายน พ.ศ.2562 มีจำนวน 7,951 คน (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2563) ซึ่งมีผู้สูงอายุขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพ จำนวน 6,486 คน การดำเนินงานด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองบางบัวทอง ดำเนินงานเป็นไปตามแนวทาง หลักเกณฑ์และวิธีการตามที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด งบประมาณได้รับการจัดสรรเป็นเงินอุดหนุนจากส่วนกลาง เพื่อจ่ายให้แก่ผู้สูงอายุตามบัญชีรายชื่อ ซึ่งในปัจจุบันเทศบาลเมืองบางบัวทอง มีการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเป็นแบบขั้นบันไดโดยจ่ายเป็นเงินสดหรือโอนเข้าบัญชีให้แก่ผู้สูงอายุ หรือผู้รับมอบอำนาจตามหนังสือมอบอำนาจจากผู้สูงอายุผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพ สภาพปัญหาเกี่ยวกับสวัสดิการด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุในเทศบาลเมืองบางบัวทองมีปัญหาต่าง ๆ เช่น ปัญหาจำนวนผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองบางบัวทองมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น เทศบาลเมืองบางบัวทองมีงบประมาณไม่พอเพียง ปัญหาผู้นำชุมชน เพื่อพิจารณาคัดเลือกผู้สูงอายุ แทนผู้สูงอายุที่เสียชีวิตหรือย้ายภูมิลำเนา มักจะใช้สิทธิของตนเอง เอาพรรคพวกญาติพี่น้องของตนมารับเบี้ยยังชีพ ทำให้ผู้ที่เดือดร้อนจริง ๆ ขาดโอกาส ตามระเบียบ ปี 2552 ผู้สูงอายุครบ 60 ปี บริบูรณ์และมีคุณสมบัติไม่ขัดต่อระเบียบ ปัญหาการเบิกจ่ายงบประมาณจากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นล่าช้า ปัญหาด้านบุคลากรของเทศบาลซึ่งมีจำนวนน้อย ดูแลบริการผู้สูงอายุไม่ทั่วถึง ปัญหาผู้สูงอายุถูกทอดทิ้งไม่มีผู้ดูแลยามเจ็บป่วย ปัญหาชุมชนขาดการมีส่วนร่วมในการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้สูงอายุ เป็นต้น จากการที่ผู้สูงอายุมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นทุกปี ทำให้การจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุในแต่ละเดือน มีระเบียบและขั้นตอนต่าง ๆ ย่อย ๆ อีกมากมาย



ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของเทศบาลเมืองบางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี เพื่อประโยชน์ในการนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปปรับปรุงแก้ไขการให้บริการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของเทศบาลเมืองบางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของเทศบาลเมืองบางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของเทศบาลเมืองบางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

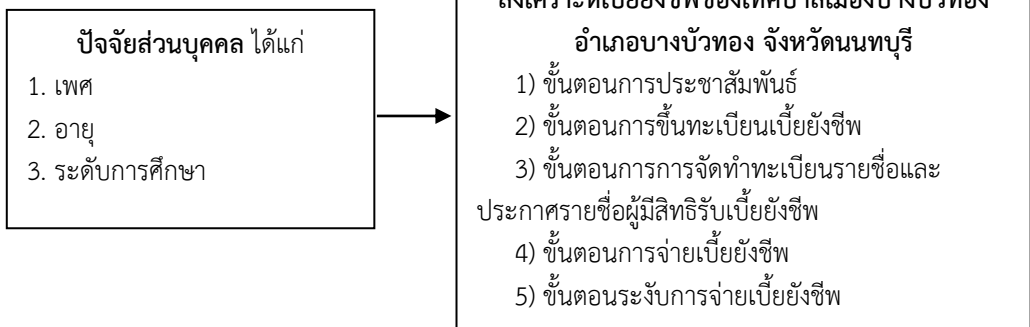
สมมติฐานของการวิจัย

ผู้สูงอายุที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของเทศบาลเมืองบางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ไม่แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดของการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ มีรายละเอียด ดังนี้

1. ประชากร คือ ผู้สูงอายุที่ขึ้นทะเบียนผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพในเขตเทศบาลเมืองบางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำนวน 6,486 คน (สำนักทะเบียนเทศบาลเมืองบางบัวทอง, 2562) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 377 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถามด้วยตัวเองเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลค่าทางสถิติ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของเทศบาลเมืองบางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ปรากฏผลการศึกษาดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ พบว่า ผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองบางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี เป็นเพศหญิงจำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 60.48 อายุระหว่าง 70-79 ปี จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 46.68 การศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 35.01

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของเทศบาลเมืองบางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อเรียงระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์ ($\bar{x}=4.32$) ขั้นตอนการจัดทำทะเบียนรายชื่อและประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพ ($\bar{x}=4.29$) ขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพ ($\bar{x}=4.24$) ขั้นตอนการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพ ($\bar{x}=4.18$) และขั้นตอนระงับการจ่ายเบี้ยยังชีพ ($\bar{x}=4.15$) ตามลำดับ

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของเทศบาลเมืองบางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของเทศบาลเมืองบางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ที่มีเพศ อายุ แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาต่างกันโดยภาพรวมมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพมีความพึงพอใจแตกต่างกันเพียงด้านเดียว กล่าวคือ ในขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ประกาศนียบัตรวิชาชีพ

อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของเทศบาลเมืองบางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ในครั้งนี้มีประเด็นที่สำคัญควรนำมาอภิปราย ดังนี้

1. จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของเทศบาลเมืองบางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เป็นไปตามสมมติฐานของผู้ศึกษาที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ ไพศาล ฤทธิพิพิธ (2551) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการบริการด้านสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ กรณีศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสงเคราะห์เบี้ยยังชีพในชุมชนองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองอำเภอมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาสองด้าน คือ ด้านบริการกับด้านสถานที่ และมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลางสองด้านคือ ด้านระเบียบแนวทางปฏิบัติด้านบุคลากร

2. จากการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของเทศบาลเมืองบางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของเทศบาลเมืองบางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยรวมไม่แตกต่างกันและเป็นไปตามสมมติฐานของผู้ศึกษาที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับ นิตประภา แก้วกระจ่าง (2550 : 38) ได้ศึกษา การประเมินผลโครงการกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุในหมู่บ้านและชุมชนเมือง (เบี้ยยังชีพ) กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอรุ่งทอง จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เห็นว่า การประเมินผลโครงการกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุในหมู่บ้านและชุมชนเมือง (เบี้ยยังชีพ) โดยรวมและเป็นรายด้านทั้งสี่ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านระเบียบแนวทางปฏิบัติด้านสถานที่และด้านบริการอยู่ในระดับมาก และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้สูงอายุที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และภูมิลำเนา แตกต่างกัน มีความต้องการสวัสดิการสังคม ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ ไพศาล ฤทธิพิพิธ (2551 : 75) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ กรณีศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพในชุมชนองค์การบริหารส่วนตำบลเมือง อำเภอมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้สูงอายุที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ

แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพในชุมชนองค์การบริหารส่วนตำบลเมือง อำเภอมือง จังหวัดอำนาจเจริญ ไม่แตกต่างกัน

การที่ผลการศึกษา พบว่าความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของเทศบาลเมืองบางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ไม่แตกต่างกันอาจเป็นเพราะว่า กลุ่มผู้สูงอายุไม่ว่าจะเป็นเพศชาย หรือเพศหญิง ส่วนมากจะอยู่ในช่วงอายุ และระดับการศึกษาใกล้เคียงกัน และเป็นวัยที่มีความต้องการคล้ายกัน รวมไปถึงปัจจุบันนี้ การรับรู้ข่าวสารมีหลายช่องทาง ทำให้เปิดกว้างในการรับรู้ข่าวสารต่าง ๆ โดยไม่มีขีดจำกัดในเรื่องเพศหรืออายุ และระดับการศึกษา ประกอบกับที่มีสมาชิกเทศบาลซึ่งเป็นตัวแทนประชาคมในหมู่บ้านที่มาจาก การเลือกตั้งเป็นตัวแทนทุกหมู่บ้าน สามารถประสานงานและมีการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน และมีความเข้าใจ จึงทำให้การศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ขั้นตอนสำรวจข้อมูล

1. ควรส่งเสริมให้พนักงานเทศบาลลงพื้นที่ตรวจสอบการมีตัวตน และอาศัยอยู่ในท้องถิ่นของผู้สูงอายุ ผู้ได้รับเบี้ยยังชีพอย่างน้อยหกเดือนต่อครั้ง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ เป็นจริง และเป็นปัจจุบัน

ขั้นตอนการจัดทำบัญชี

1. ควรส่งเสริมให้ทบทวนบัญชีรายชื่อของผู้รับเบี้ยยังชีพ จัดทำดับความสำคัญใหม่ทุกปี เพื่อให้ทราบข้อมูลที่เป็นปัจจุบันโดยเฉพาะการเสียชีวิตของผู้สูงอายุ
2. ควรส่งเสริมให้ใช้บัญชีรายชื่อที่ประกาศรายชื่อจนกว่าจะหมดรายชื่อในบัญชี เพราะผู้ที่ขึ้นบัญชีไว้ควรจะได้รับสิทธิ
3. ควรส่งเสริมให้ผู้สูงอายุรายใหม่ให้จัดเรียงรายชื่อไว้ในลำดับถัดจากลำดับสุดท้ายในบัญชีรายชื่อเดิมเพราะจะช่วยลดระบบเครือข่าย

ขั้นตอนการจ่ายเงิน

1. ควรส่งเสริมให้จ่ายเงินสด ให้กับผู้รับเบี้ยยังชีพโดยตรงหรือผู้รับมอบอำนาจ หมู่บ้านที่ผู้รับเบี้ยยังชีพอาศัยอยู่ เพื่อความสะดวกและลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง
2. ควรส่งเสริมให้จ่ายเบี้ยยังชีพทุกเดือน ๆ ละ 1,000 บาท เพราะจำเป็นต้องใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน

บรรณานุกรม

กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2561). รายงานประจำปี 2560. กรุงเทพมหานคร : ผู้แต่ง



- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2563). **โครงสร้างข้อมูลสถิติจำนวนประชากร แยกอายุ พ.ศ. 2562**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก https://stat.bora.dopa.go.th/new_stat/webPage/helpStatByAge.php เมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม 2563.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่น : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพมหานคร : วิญญูชน.
- ข้อมูลสถิติ. (2563). ข้อมูลสถิติเกี่ยวกับจำนวนประชากรของเทศบาลเมืองบางบัวทอง ณ วันที่ 30 เมษายน พ.ศ. 2562. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก https://www.buathongcity.go.th/index.php?option=com_content&view=article&id=88&Itemid=730 เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2563.
- นิตประภา แก้วกระจ่าง. (2550). การประเมินผลโครงการกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุในหมู่บ้านและชุมชนเมือง (เบี๋ยยังชีพ) กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภออุทอง จังหวัดสุพรรณบุรี. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ไพศาล ถิตย์พิพิธ. (2551). ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านการสงเคราะห์เบี๋ยยังชีพในชุมชนเทศบาลอำเภอเมือง อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์. สารนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุ. (2561). **สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2559**. เข้าถึงได้จาก <http://thaitgri.org/?p=38427> เมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม 2561.
- สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง อำเภอบางบัวทอง (ข้อมูล ณ ธันวาคม 2560) เข้าถึงได้จาก http://nonthaburi.nfe.go.th/bang_bua_thong/?name=news2&file=readnews&id=17 เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2563.
- United Nations Department of Economic and Social Affairs, Population Division. (2015). **World population ageing 2015 revision**. [Online]. Available from <https://www.un.org/development>. On 10 December 2017.