



ความคิดเห็นของผู้รับบริการเบี้ยยังชีพต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลสนามจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

The Opinion of the Subscriber to Subsistence Allowance to the Service of the
Administrative Organization Muang District, NakhonPathom Province

อุษา เทวารัตติกาล*

Uhsa Tevarattikal

Received : August 14, 2019

Revised : December 19, 2019

Accepted : February 7, 2020

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้รับเบี้ยยังชีพต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์อำเภอเมืองจังหวัดนครปฐม ใน 4 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านการให้บริการเพื่อนำผลการศึกษาไปพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์อำเภอเมืองจังหวัดนครปฐม ให้ดียิ่งขึ้น โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้รับเบี้ยยังชีพที่ได้รับบริการเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์อำเภอเมืองจังหวัดนครปฐม จำนวนทั้งสิ้น 129 คน โดยผู้ศึกษาได้เก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามประเมินค่า 5 ระดับ ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษพบว่า ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ส่วนมากเป็นเพศหญิง มีสถานภาพสมรส มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีอาชีพเกษตรกร และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ระดับความคิดเห็นของผู้รับเบี้ยยังชีพต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์อำเภอเมืองจังหวัดนครปฐมโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับความคิดเห็นอันดับที่หนึ่ง คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และอันดับท้ายที่สุดคือ ด้านอาคารสถานที่

คำสำคัญ : ความคิดเห็น / เบี้ยยังชีพ / องค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์

*อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

ABSTRACT

This study The purpose of this study was to study the subsistence allowance. The service of the administrative organization of the district, Muang District, NakhonPathom Province in four aspects of the building. Public Relations Service Officer And the service. The results of the study were to develop and improve the subsistence allowance of the Administration Organization, Sanam Chan Subdistrict, Muang District, NakhonPathom Province. Make better They were classified by gender, marital status, age, education level. Career and average income per month. The population used in the study is Subsidized subsistence allowance of the Administration Organization, TambonSanan Chan, Muang District, NakhonPathom. A total of 129 people were interviewed. The instrument used to collect the data was a 5-level questionnaire. The data were analyzed by means of statistical computer program. To find the percentage, mean, and standard deviation. The study indicated that The population used in this study. Mostly female. Have a marital status of 41 years or more. Primary education. Have a farmer The level of opinion of the subsistence allowance to the service of the administrative organization of Sanam Chan subdistrict, Muang district, NakhonPathom province. All in all, the level is very high. When considering each side, it was found that. The first is the service provider, the second is the service. Public Relations And the end is. Building Facility

Keywords : Opinion / Allowance / Sanam Chan Subdistrict Administrative Organization

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความคิดเห็นของผู้รับบริการมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างมาก องค์การที่ให้บริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความคิดเห็นต่อการให้บริการ ความคิดเห็นของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้าเกี่ยวกับตัวผลิตภัณฑ์บริการและลักษณะของการนำเสนอบริการที่ผู้รับบริการชื่นชอบเกี่ยวกับตัวผู้ปฏิบัติงานบริการ และสถานที่ที่ใช้ในการให้บริการ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกรู้สึกและความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง และนำมาปฏิบัติและปรับปรุงรูปแบบและวิธีการให้บริการให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด และเป็นการประเมินตัวผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการว่าผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อตัวผู้ให้บริการอย่างไร ทั้งในด้านความรู้ความเข้าใจในงานที่ตัวเองให้บริการหรือการการให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจต่อผู้รับบริการ เพื่อนำมาประเมินการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลคือ หน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งได้รับการจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เกิดขึ้นเนื่องจากแนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ประชาชน ซึ่งเป็นวิถีทางหนึ่งที่ช่วยส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชนและองค์กรประชาชน โดยประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการเลือกผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลและเลือกตัวแทนอีกส่วนหนึ่งมาทำหน้าที่นิติบัญญัติ กำหนดนโยบายการบริหาร การปกครอง การบริหารงานบุคคล การเงินการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนโดยเฉพาะ ซึ่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ได้กำหนดไว้ในมาตรา 66 ให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม และมาตรา 67 ระบุหน้าที่ที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ ซึ่งเชื่อมโยงกับพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 บัญญัติไว้ว่าคนพิการมีสิทธิเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จากสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะตลอดจนสวัสดิการและความช่วยเหลืออื่นจากรัฐในด้านการจัดสวัสดิการเบี้ยความพิการ (Department of Local Administration, 2010, p.188)

องค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐมเริ่มให้บริการเบี้ยยังชีพมาเนื่องจาก การปรับปรุงให้มี การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 กำหนดหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้สอดคล้องกับที่ประชุมคณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติ ครั้งที่ 4/2552 วันที่ 21 พฤษภาคม 2552 ตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 โดยมีสาระสำคัญ คือ ผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพต้องมีสัญชาติไทย อายุ 60 ปีขึ้นไป ซึ่งได้ลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเบี้ยยังชีพต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่เป็นผู้ได้รับสวัสดิการหรือสิทธิประโยชน์อื่นใดจากหน่วยงานของรัฐ ผู้สูงอายุที่พิการหรือป่วยด้วยโรคเอดส์ ได้รับเบี้ยความพิการหรือเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์แล้ว สามารถรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุได้อีกด้วย โดยให้ผู้สูงอายุที่จะมีอายุครบ 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปในปีงบประมาณถัดไป ลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเบี้ยยังชีพต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ตนมีภูมิลำเนาภายในเดือนพฤศจิกายนของทุกปี (Department of Local Administration, 2010, pp.20-21)และการปรับปรุงการจ่ายเบี้ยความพิการให้คนพิการตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยความพิการให้คนพิการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2553 กำหนดหลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ยความพิการให้คนพิการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้สอดคล้องกับระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการจัดสวัสดิการเบี้ยความพิการ พ.ศ. 2552 ลงวันที่ 23 พฤศจิกายน 2552 ซึ่งออกโดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 20(9) แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 โดยกำหนดให้ภายในเดือนพฤศจิกายนของทุกปี ให้ผู้พิการที่มีบัตรประจำตัวคนพิการ ลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเบี้ยความพิการในปีงบประมาณถัดไปด้วยตนเองหรือมอบอำนาจให้ผู้ถือได้ลงทะเบียนแทน ณ ที่ทำการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือสถานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและเบี้ยความพิการตามระเบียบดังกล่าว ให้จ่ายในอัตราเดือนละ 500 บาท หรือตามมติคณะรัฐมนตรี ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน โดยจ่ายเป็นเงินสด หรือโอนเข้าบัญชีเงินฝาก

ธนาคารตามที่แจ้งไว้ ส่วนการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพให้แก่ผู้ป่วยเอดส์นั้น ยังคงให้ดำเนินการตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 ต่อไป การให้บริการเบี้ยยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้รับการถ่ายโอนภารกิจการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์ จากกรมประชาสงเคราะห์ ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และได้ยึดถือระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 คุณสมบัติพื้นฐานของผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพ ประการแรก คือ มีภูมิลำเนาในเขตพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประการที่สองคือ มีรายได้ไม่เพียงพอแก่การยังชีพ หรือถูกทอดทิ้ง หรือขาดผู้อุปการะเลี้ยงดูหรือไม่สามารถประกอบอาชีพเลี้ยงตนเองได้ โดยมีเงื่อนไขว่าผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนกว่าหรือผู้ที่มีปัญหาซ้ำซ้อนหรือผู้ที่อาศัยในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดารยากต่อการเข้าถึงบริการของรัฐ เป็นผู้ได้รับการพิจารณา ก่อน (Department of Local Administration, 2010, p.57) ปัจจุบันระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 ใช้สำหรับการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์เท่านั้น ส่วนผู้สูงอายุใช้ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 และผู้พิการใช้ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยความพิการให้คนพิการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2553 ซึ่งระเบียบดังกล่าวได้กำหนดให้มีการจ่ายในอัตราเดือนละ 500 บาท หรือตามมติคณะรัฐมนตรี ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน โดยจ่ายเป็นเงินสด หรือโอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารตามที่ผู้สูงอายุ หรือผู้พิการแจ้งไว้และมีการเพิ่มเติมระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยความพิการให้คนพิการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น(ฉบับที่ 2) ให้ยกเลิกความในวรรคหนึ่ง ของข้อ 7 ของระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยความพิการให้คนพิการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2553 และให้ใช้ความต่อไปนี้ “ ข้อ 7 ให้คนพิการที่ได้จดทะเบียนคนพิการตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมคุณภาพชีวิตคนพิการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยความพิการด้วยตนเอง ต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ตนมีภูมิลำเนา ณ ที่ทำการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือสถานที่ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด และมีสิทธิรับเงินเบี้ยความพิการในเดือนถัดไป โดยมีหลักฐานพร้อมสำเนาที่ผู้ขอรับเงินเบี้ยความพิการ ลงลายมือชื่อรับรองความถูกต้อง”แต่การให้บริการในบางครั้งยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการเบี้ยยังชีพได้ เนื่องจากทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเองมีผู้ให้บริการไม่เพียงพอ ทำให้การให้บริการเกิดความล่าช้า ต้องที่ละคอยนาน ซึ่งส่งผลต่อสภาพจิตใจของผู้มารับบริการ อีกทั้งจากที่มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่เพียงพอยังส่งผลต่อการจัดเตรียมเอกสารต่างๆอาจทำให้ผู้มารับบริการเสียสิทธิได้ ความคิดเห็นต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพขององค์กรบริหารส่วนตำบลนามจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม จึงมีความสำคัญมาซึ่งจะส่งผลต่อการให้บริการของภาครัฐและตัวประชาชนผู้มาใช้บริการเอง

ดังนั้น ผู้ศึกษาในฐานะเป็นประชาชนที่มีความสนใจในด้านการจัดสวัสดิการสังคม ได้แก่ การส่งเสริมอาชีพ การให้การช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ฯลฯ จึงสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพขององค์กรบริหารส่วนตำบลนามจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม โดย

การให้บริการเบี่ยงชีฟ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและประเภทของการรับเบี่ยงชีฟ เพื่อนำผลการศึกษาไปแก้ไขเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง และพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน เพื่อประโยชน์สูงสุดของคนพิการที่มารับบริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิจัยความคิดเห็นของผู้รับบริการเบี่ยงชีฟต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ อำเภอเมืองจังหวัดนครปฐม
2. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการเบี่ยงชีฟขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ให้ดียิ่งขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบการวิจัย
รูปแบบการวิจัยเป็นวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) ใช้วิธีการสำรวจ (survey research)
- 2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 2.1 ประชากร คือ ผู้ที่มารับบริการเบี่ยงชีฟขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ อำเภอเมืองจังหวัดนครปฐม ซึ่งมีประชากรผู้รับเบี่ยงชีฟในพื้นที่รับผิดชอบจาก 7 หมู่บ้าน จำนวน 787 คน
 - 2.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มารับบริการเบี่ยงชีฟขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ซึ่งมีประชากรผู้รับเบี่ยงชีฟในพื้นที่รับผิดชอบจาก 7 หมู่บ้าน จำนวน 787 คน ที่มาจากการเปิดตารางกำหนดขนาดประชากรของ Krejcie and Morgan (1970:607-610) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา คือ ผู้ที่มารับบริการเบี่ยงชีฟขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม จำนวน 129 คนโดยผู้ศึกษาได้กำหนดให้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดตามสัดส่วนประชากร
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถาม (questionnaires) โดยมีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้
 - 3.1 ศึกษาทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 3.2 สร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้อง
 - 3.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) พิจารณาความสอดคล้องของข้อความแต่ละข้อกับประเด็นย่อย ประเด็นหลัก รวมทั้งพิจารณาความเหมาะสมของแบบสอบถามและปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ
 - 3.4 นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (try out) กับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ใช้ที่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ แล้วนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามทั้งฉบับด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach 's Alpha Coefficient) ได้ระดับความเชื่อมั่นที่ .897

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้เป็นการเก็บข้อมูลภาคสนาม (field data collection) โดยมีแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 129 ชุด และรอเก็บคืนทันที และนำแบบสอบถามที่ได้ทั้งหมดมาบันทึก รหัส และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

แบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) โดยแบ่งระดับความสำคัญเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ใช้ในการบรรยายลักษณะข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล และค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สรุปผลการวิจัย

1. สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้รับเบี้ยยังชีพที่มารับบริการเบี้ยยังชีพจากองค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม จำนวน 129 คน ผลการศึกษาพบว่า ส่วนมากเป็นเพศหญิง มีสถานภาพสมรส มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีอาชีพเกษตรกร และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท

2. ความคิดเห็นของผู้รับเบี้ยยังชีพต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้รับเบี้ยยังชีพต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาโดยรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับความคิดเห็นอันดับที่ 1 คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และอันดับท้ายที่สุดคือ ด้านอาคารสถานที่ สรุปผลการศึกษาเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

2.1 ด้านอาคารสถานที่ ผลการศึกษาพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับความคิดเห็นอันดับที่ 1 คือ มีสถานที่จอดรถสำหรับผู้รับเบี้ยยังชีพอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ มีห้องน้ำสำหรับผู้รับเบี้ยยังชีพอย่างเพียงพอ มีป้ายบอกจุดให้บริการเบี้ยยังชีพที่ชัดเจน มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้รับเบี้ยยังชีพอย่างเพียงพอ บริเวณภายนอกและภายในอาคารมีความสะอาด และอันดับท้ายที่สุดมีการจัดผังการให้บริการเบี้ยยังชีพที่ชัดเจน

2.2 ด้านการประชาสัมพันธ์ ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับความคิดเห็นอันดับที่ 1 คือ มีการจัดพิมพ์เอกสารต่างๆ เผยแพร่ และแจกให้กับผู้รับเบี้ยยังชีพอย่างทั่วถึงรองลงมาคือ มีการติดป้ายประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านเบี้ยยังชีพที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านเบี้ยยังชีพผ่านทางสื่อต่างๆ อย่างทั่วถึง เช่น ทางหอกระจายข่าว ทางสถานีวิทยุ และทาง

อินเทอร์เน็ต เป็นต้น และอันดับท้ายที่สุดคือ มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์และบุคคลที่สามารถร้องเรียนหรือร้องทุกข์ เรื่องการให้บริการเบี้ยยังชีพไว้อย่างชัดเจน

2.3 ด้านการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับความคิดเห็นอันดับที่ 1 คือ การให้บริการเบี้ยยังชีพมีความโปร่งใสและเป็นธรรม รองลงมาคือ ระยะเวลาในการให้บริการเบี้ยยังชีพมีความเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้รับเบี้ยยังชีพที่มารับบริการ มีการประกาศกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการเบี้ยยังชีพไว้อย่างชัดเจน ขั้นตอนการให้บริการเบี้ยยังชีพ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และอันดับท้ายที่สุดคือ มีเอกสารและแบบฟอร์มด้านเบี้ยยังชีพที่เข้าใจง่าย

2.4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับความคิดเห็นอันดับที่ 1 คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ด้านการให้บริการเบี้ยยังชีพเป็นอย่างไรดี เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการเบี้ยยังชีพเป็นอย่างไรดี เจ้าหน้าที่มีกิริยาท่าทางที่สุภาพในการให้บริการเบี้ยยังชีพ เจ้าหน้าที่ให้บริการเบี้ยยังชีพอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติเจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตร และมีอัธยาศัยดีเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่เรียกร้อยค่าตอบแทนต่างๆ จากผู้รับเบี้ยยังชีพที่มารับบริการ เป็นต้นและอันดับท้ายที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้บริการเบี้ยยังชีพเป็นอย่างไรดี

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้รับเบี้ยยังชีพต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาโดยรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับความคิดเห็นอันดับที่ 1 คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และอันดับท้ายที่สุดคือ ด้านอาคารสถานที่ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้รับเบี้ยยังชีพต่อการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม เห็นว่าการให้บริการด้านต่างๆ ดีอยู่แล้วแต่ควรพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้นให้ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Phorawat. (2018)แนวทางการพัฒนาการดูแลผู้สูงอายุที่พึ่งพาในตำบลนครชุม อำเภอเมืองจังหวัดกำแพงเพชร พบว่า ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงต้องการให้บุคลากรสาธารณสุขให้ความรู้เรื่องการดูแลสุขภาพตนเองก่อนการเจ็บป่วยและต้องการให้หน่วยงานที่รับผิดชอบสนับสนุนเครื่องใช้อุปโภคบริโภค แนวทางการพัฒนาการดูแลผู้สูงอายุที่พึ่งพาในตำบลนครชุม อำเภอเมืองจังหวัดกำแพงเพชรควรมีการบูรณาการการวางแผนดูแลอย่างมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในการพัฒนาระบบบริการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงอย่างต่อเนื่อง มีการติดตามประเมินผล การให้ความรู้ผู้สูงอายุ ญาติและผู้ดูแลผู้สูงอายุ สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ด้านอาคารสถานที่ ผลการศึกษาพบว่าผู้รับเบี้ยยังชีพมีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ด้านอาคารสถานที่โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลท่าทอง มีสถานที่จอดรถสำหรับผู้รับเบี้ยยังชีพอย่างเพียงพอ มีห้องน้ำสำหรับผู้รับเบี้ยยังชีพอย่างเพียงพอ มีป้ายบอกจุดให้บริการเบี้ยยังชีพที่ชัดเจน มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้รับเบี้ยยังชีพอย่าง

เพียงพอ บริเวณภายนอกและภายในอาคารมีความสะอาด มีการจัดผังการให้บริการเบี่ยงชีฟที่ชัดเจนซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Poothoongpan. (2011) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของคณพิการต่อการให้บริการเบี่ยงความพิการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือนอำเภอศรีสำโรง จังหวัดสุโขทัย” ผลการศึกษาพบว่า ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ส่วนมากเป็นเพศชาย มีสถานภาพสมรส มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความพิการทางกายหรือการเคลื่อนไหว มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีอาชีพอื่นๆ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ระดับความคิดเห็นของคณพิการต่อการให้บริการเบี่ยงความพิการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน อำเภอศรีสำโรง จังหวัดสุโขทัย โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับความคิดเห็นอันดับที่หนึ่งคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และอันดับท้ายที่สุดคือ ด้านอาคารสถานที่ ทั้งนี้ที่สอดคล้องกันอาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐมมีอาคารสถานที่ให้บริการหลายห้องด้วยกันซึ่งคล้ายกับองค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือนอำเภอศรีสำโรง จังหวัดสุโขทัย ที่มีอาคารสถานที่ขนาดใหญ่ไว้ให้บริการประชาชน และที่สำคัญด้านอาคารสถานที่โดยรวมอยู่ในระดับมากเหมือนกัน

2. ด้านการประชาสัมพันธ์ ผลการศึกษาพบว่าผู้รับเบี่ยงชีฟมีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม มีการจัดพิมพ์เอกสารต่างๆ เผยแพร่ และแจกให้กับผู้รับเบี่ยงชีฟอย่างทั่วถึงมีการติดป้ายประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านเบี่ยงชีฟที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านเบี่ยงชีฟผ่านทางสื่อต่างๆ อย่างทั่วถึง เช่น ทางหอกระจายข่าว ทางสถานีวิทยุ และทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์และบุคคลที่สามารถร้องเรียนหรือร้องทุกข์เรื่องการให้บริการเบี่ยงชีฟไว้อย่างชัดเจนซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Poothoongpan. (2011) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของคณพิการต่อการให้บริการเบี่ยงความพิการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือนอำเภอศรีสำโรง จังหวัดสุโขทัย” ผลการศึกษาพบว่า ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ส่วนมากเป็นเพศชาย มีสถานภาพสมรส มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความพิการทางกายหรือการเคลื่อนไหว มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีอาชีพอื่นๆ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ระดับความคิดเห็นของคณพิการต่อการให้บริการเบี่ยงความพิการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน อำเภอศรีสำโรง จังหวัดสุโขทัย โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับความคิดเห็นอันดับที่หนึ่งคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และอันดับท้ายที่สุดคือ ด้านอาคารสถานที่ ทั้งนี้ที่สอดคล้องกันอาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐมมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการเบี่ยงชีฟอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับองค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือนอำเภอศรีสำโรง จังหวัดสุโขทัย”เพราะเป็นนโยบายจากกระทรวงมหาดไทยและเป็นนโยบายของทางองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐมด้วย และที่สำคัญด้านการประชาสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมากเหมือนกัน

3. ด้านการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่าผู้รับเบี่ยงชีฟมีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ด้านการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดย

เห็นว่าการบริหารส่วนตำบลนามจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม การให้บริการเบี่ยงชีฟมีความโปร่งใสและเป็นธรรม รองลงมาคือ ระยะเวลาในการให้บริการเบี่ยงชีฟมีความเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้รับเบี่ยงชีฟที่มารับบริการ มีการประกาศกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการเบี่ยงชีฟไว้อย่างชัดเจน ขั้นตอนการให้บริการเบี่ยงชีฟ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และอันดับท้ายที่สุดคือ มีเอกสารและแบบฟอร์มด้านเบี่ยงชีฟที่เข้าใจง่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Matago. (2014) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรสาคร 2 สาขากระทุ่มแบน 1” ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรสาคร 2 สาขากระทุ่มแบน 1 ส่วนมากเป็นเพศชาย มีอายุ 26-35 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีสถานภาพโสด มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในการบริการ โดยภาพรวมนั้นอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มากที่สุดอันดับหนึ่งคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ที่สองคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ที่สามคือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ที่สี่คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และที่สุดท้ายคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ทั้งนี้ที่สอดคล้องกันอาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลนามจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม มีการให้บริการเบี่ยงชีฟมีความโปร่งใสและเป็นธรรม ระยะเวลาในการให้บริการเบี่ยงชีฟมีความเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้รับเบี่ยงชีฟที่มารับบริการ มีการประกาศกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการเบี่ยงชีฟไว้อย่างชัดเจน ขั้นตอนการให้บริการเบี่ยงชีฟ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ซึ่งเป็นนโยบายจากภาครัฐที่ทุกหน่วยงานต้องเน้นการให้บริการแบบเสร็จครบวงจร เช่นเดียวกับสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรสาคร 2 สาขากระทุ่มแบน 1 และที่สำคัญด้านการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากเหมือนกัน

4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการศึกษาพบว่าผู้รับเบี่ยงชีฟมีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนามจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากโดยเห็นว่าการบริหารส่วนตำบลนามจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถด้านการให้บริการเบี่ยงชีฟเป็นอย่างดี รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการเบี่ยงชีฟเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ที่มีกริยาท่าทางที่สุภาพในการให้บริการเบี่ยงชีฟ เจ้าหน้าที่ให้บริการเบี่ยงชีฟอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติเจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตร และมีอัธยาศัยดี เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่เรียกร้องค่าตอบแทนต่างๆ จากผู้รับเบี่ยงชีฟที่มารับบริการ เป็นต้นและอันดับท้ายที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้บริการเบี่ยงชีฟเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Suwan. (2014) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของนักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตต่อการให้บริการศูนย์การศึกษาวิทยาลัยทองสุข” ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง มีอายุ 26-35 ปี มีสถานภาพสมรส มีอาชีพรับราชการ และมีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 ความคิดเห็นของนักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ต่อการบริการศูนย์การศึกษาวิทยาลัยทองสุข จังหวัดพิษณุโลก โดยภาพรวมมีความคิดเห็นมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นอันดับหนึ่งคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ

และอันดับสุดท้ายคือ ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี ทั้งนี้ที่สอดคล้องกันอาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม มีเจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการเบี่ยงชีฟเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ที่มีกิริยาท่าทางที่สุภาพในการให้บริการเบี่ยงชีฟ เจ้าหน้าที่ให้บริการเบี่ยงชีฟอย่างเป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติเจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตร และมีอัธยาศัยดี ซึ่งเหมือนกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ศูนย์การศึกษาวิทยาลัยทองสุข จังหวัดพิษณุโลก และที่สำคัญด้านการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากเหมือนกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากการศึกษา เรื่องความคิดเห็นของผู้รับเบี่ยงชีฟต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม พบว่าความคิดเห็นด้านอาคารสถานที่อยู่ในอันดับท้ายสุด ดังนั้นผู้บริหาร หรือหน่วยงานระดับเหนือกว่าควรให้ความสำคัญกับด้านอาคารสถานที่ให้มากขึ้น และเมื่อดูจากตาราง 9 ประกอบ ก็พบว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการเบี่ยงชีฟที่มีระดับต่ำสุดด้านอาคารสถานที่ก็คือการจัดผัง การให้บริการยังขาดการชัดเจน (อันดับ 6) และอันดับรองลงมา (อันดับ 5) คือความสะอาดภายนอกและภายในอาคาร ดังนั้นจึงควรปรับปรุงผังการให้บริการให้มีความชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย จัดให้มีการปรับปรุงและทำความสะอาดรอบบริเวณ อบต.เป็นประจำเพิ่มเติมทั้งสำหรับผู้มารับบริการและผู้ติดตาม จัดให้มีการปรับปรุงป้ายแสดงจุดให้บริการอย่างชัดเจน เพิ่มห้องน้ำสำหรับผู้มารับบริการอย่างพอเพียง และจัดที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อรับบริการอย่างพอเพียง

2. ด้านการประชาสัมพันธ์ ควรมีการแนะนำสิทธิ์ต่างๆ ให้ผู้รับเบี่ยงชีฟทราบอย่างชัดเจน และในช่วงการรับลงทะเบียนเบี่ยงชีฟ ควรมีการจัดทำกล่องรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทุกไ้วทุกหมู่บ้าน จัดให้มีรถกระจายเสียงเพื่อให้ประชาชนสามารถรับรู้ข่าวสารของทางอบต. จัดให้มีการติดประกาศในจุดที่เป็นแหล่งชุมนุมของคนในแต่ละหมู่บ้าน และมีการกระจายเอกสารให้ถึงมือผู้รับ

3. ด้านการให้บริการ ควรมีการจัดทำบัตรคิว ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลาพักเที่ยง สลับเปลี่ยนกันและควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้บริการด้านเบี่ยงชีฟโดยเฉพาะจัดให้มีผังขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการอย่างชัดเจน จัดให้มีการให้บริการนอกเวลาราชการ และจัดให้มีการจับบัตรคิวเพื่อความเป็นธรรมในการใช้บริการ

4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรสนับสนุนให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของผู้รับเบี่ยงชีฟแก่เจ้าหน้าที่ ควรปรับปรุงให้เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ใ้เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม จัดให้มีการจัดทำบัตรคิวเพื่อความเสมอภาคกับทุกคน มีการตรวจสอบและมีการจัดกล่องรับความคิดเห็นที่เป็นความลับ เพื่อความเปิดเผยเรียบร้อย ควรให้เจ้าหน้าที่แต่งกายให้เหมาะสมเอาใจใส่ในการให้บริการ และขยันหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัญหา อุปสรรคในการให้บริการเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น
2. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความคิดเห็นของผู้รับเบี้ยยังชีพต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยและแนวทางแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. ควรมีการศึกษาความคิดเห็นของผู้รับเบี้ยยังชีพต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่ใกล้เคียง เพื่อนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบและนำไปปรับปรุงการให้บริการเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อไป
4. ควรศึกษาวิจัยด้วยวิธีเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก

References

- Department of the Interior. (2005). **Development of service quality**. Bangkok : Department of the Interior.
- Department of Local Administration. (2010). **Including laws relating to local government organizations**. Bangkok : Volunteer to defend the land.
- Jitsuwan, W. (2014). **Opinions of Master of Public Administration students in the curriculum Providing education service center, Thongsook College**. Master of Public Administration Thongsuook College.
- Matago, R. (2014). **Opinions of service users of the SamutSakhon Area Revenue Office 2, KrathumBaen Branch 1**. Master of Public Administration Thongsuook College.
- Phorawat, R. (2018). Developmental Guidelines for Elderly Care of Elders with Dependency in Nakhon Chum Sub-District, Mueang District, Kamphaengphet Province. **The Golden Teak : Humanity and Social Science Journal (GTHJ.)**, 25(4), 76-85.
- Poothongpan, T. (2011). **The opinions of the disabled for providing disability allowance services of the administrative organization SamRuean Sub-district Si Samrong District Sukhothai Province**. Master of Public Administration Thongsuook College.