

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ
อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

ชื่อผู้เขียน สิบเอกจรินทร์ นิมขำ**

ชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาหลัก รองศาสตราจารย์ ดร.ปกรณ์ ปริญญากร

ชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม อาจารย์ ดร. สุชีพ พิริยสมิทธิ์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและศึกษาวิจัยภาคสนาม โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน 409 คน โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถาม

ใช้สถิติเชิงพรรณนา(Descriptive Statistics) หาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่(Frequency) และร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายข้อมูลพื้นฐานลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและหาค่าเฉลี่ย(Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation) ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

1.ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 60-69 ปี มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีสถานภาพสมรส มีบุตร สถานภาพการอยู่อาศัยจะอยู่กับสมาชิกในครอบครัว สถานภาพการครอบครองที่อยู่อาศัยและที่ดินเป็นเจ้าของที่อยู่อาศัย และมีรายได้

2.ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน สามารถสรุปเป็นรายด้านจากน้อยไปมากได้ดังนี้ ด้านให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.33 เท่ากัน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยรวม 4.51 ตามลำดับ

** นักศึกษาหลักสูตร ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

Abstract

The study aimed to explore the levels of satisfaction of old age allowance receivers of Nong Prue Sub-district Administration Organization Bang Phlee Samut Prakarn Province. The researcher had conducted research by distributing questionnaires to such eligible Data collected were analyzed by descriptive statistics and interpreted through frequency and percentage, Mean and Standard Deviation.

The results could be concluded that:

1. For personal data, most of people were female, aged during 60-69 years old with primary level of education. They were married and had children. They were house owners and lived with family members and had income.

2. The levels of satisfaction of receivers of old age allowance of Nong Prue Sub-district Administration Organization Bang Phlee Samut Prakarn Province were at the highest value in three aspects. They could be concluded in aspects from low to high as follows: in the aspect of service and facilities, the combined average value was 4.33 and in the aspect of officers who provided service, the average value was 4.51 respectively.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นองค์การ หนึ่ง ซึ่งอยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ในปี พ.ศ. 2537 ได้มีการตราพระราชบัญญัติสภาตำบล ปกครองตนเองในระดับท้องถิ่นโดยมีการ บริหารงานภายในตำบลหนึ่ง ๆ ซึ่งรัฐบาลได้ กระจายอำนาจการบริหารการปกครองเพื่อสร้าง ประชาธิปไตยในระดับรากและองค์การบริหารส่วน ตำบล พ.ศ. 2537 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ลง วันที่ 2 ธันวาคม พ.ศ. 2537 โดยมีผลบังคับใช้ ตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2538 ตาม พระราชบัญญัตินี้ได้ยกเลิกประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 เนื่องจากสภาตำบลในขณะนั้น ไม่มี ฐานะเป็นนิติบุคคลทำให้การบริหารงานขาดความ คล่องตัว ไม่สามารถดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ สมควรปรับปรุงฐานะและการบริหารงานของสภา ตำบลซึ่งมีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นเป็น องค์การบริหารส่วนตำบล มีฐานะเป็นนิติบุคคล โดยทำเป็นประกาศของกระทรวงมหาดไทย และ ให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ปัจจุบันมี องค์การบริหารส่วนตำบลที่จัดขึ้นทั่วประเทศ จำนวน 6,149 แห่ง (กรมส่งเสริมการปกครอง ท้องถิ่น, 2546 : 38)

การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น มีวัตถุประสงค์ให้องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นเป็นอิสระในการปกครองตนเอง โดยให้ ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นของ ตนเองในรูปแบบต่าง ๆ มีการขยายหรือมอบความ รับผิดชอบในการจัดบริการสาธารณะให้แก่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะรับผิดชอบและตอบสนอง ความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมี อิสระ ความเป็นอิสระในการปกครองตนเองจึงมี ความหมายที่กว้างกล่าวโดยสรุปคือ ท้องถิ่น จะต้องสามารถพึ่งตนเองได้ มีการกำหนดนโยบาย และการวางแผน การบริหารงานอย่างมี ประสิทธิภาพ เพื่อความอยู่รอดของท้องถิ่น ซึ่ง หัวใจสำคัญในการปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผลักดันให้ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเข้มแข็งพัฒนา ได้อย่างไม่หยุดยั้งคือ การมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อให้เกิดความโปร่งใส ตรวจสอบได้ (กรมส่งเสริม การปกครองส่วนท้องถิ่น, [ออนไลน์], 2557)

จากการให้คำนิยามขององค์การ สหประชาชาติว่าประชากรผู้สูงอายุนั้นคือ ประชากรวัยสูงอายุ 60 ปีขึ้นไป จะเพิ่มจาก 7.3 ล้านคน (ร้อยละ 11.12) ใน พ.ศ. 2551 เป็น 16.0 ล้านคน (ร้อยละ 22.73 ของประชากรทั้งหมด) ใน ปี พ.ศ. 2570 คนสูงอายุที่การศึกษาต่ำไม่ได้อยู่ใน

ระบบประกันสังคมและไม่มีลูกหลานดูแลจะอยู่ในฐานะยากลำบาก รัฐบาลควรจะต้องเตรียมมาตรการต่าง ๆ รองรับ เช่น การให้การศึกษาผู้สูงอายุเพื่อช่วยให้พวกเขาปรับตัวได้ดีขึ้น การสร้างหลักประกันทางสังคม สวัสดิการสังคม การจัดบริการต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับโครงสร้างของประชากรที่เปลี่ยนไป รัฐบาลได้ตระหนักถึงปัญหาของผู้สูงอายุที่อยู่ในชุมชน จึงได้จัดรูปแบบของการช่วยเหลือผู้สูงอายุเพื่อให้สามารถดำรงชีพอยู่ในชุมชนแทนการเข้ามาอยู่ในสถานสงเคราะห์ของรัฐ คือการจัดเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพสำหรับผู้สูงอายุซึ่งได้ดำเนินการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2536 ในระยะแรกอยู่ในความรับผิดชอบของกรมการประชาสงเคราะห์ และในปัจจุบันคือ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ต่อมาในปี พ.ศ. 2544 รัฐบาลมีนโยบายกระจายอำนาจการปกครองสู่ท้องถิ่นและได้กำหนดแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปี พ.ศ. 2546 จึงมีการถ่ายโอนภารกิจเบี้ยยังชีพให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2552)

ทั้งนี้ในกระบวนการบริหารงานกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ ต้องดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วย การจัดทำและประสานแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2546 ที่ประกอบด้วยแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาและแผนพัฒนาสามปี โดยกำหนดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนเพื่อจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในท้องถิ่นทั้งในปัจจุบันและอนาคตร่วมปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ตามเวลาที่กำหนด ร่วม

ควบคุมติดตามและประเมินผลโดยการบริหารจัดการตามแผน แผนงานโครงการนั้น ๆ จะต้องเป็นการบริหารจัดการที่ดี มีความโปร่งใสพร้อมที่จะให้มีการตรวจสอบจากประชาชนได้ จึงถือได้ว่าการวางแผนเป็นกลไกสำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบรรลุจุดมุ่งหมายโดยยุทธศาสตร์ที่เหมาะสมเพื่อให้ท้องถิ่นแต่ละแห่งสามารถวางแผนพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2546: 11)

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ เป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งอยู่ในเขตอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีพื้นที่การปกครองอยู่ในความรับผิดชอบทั้งสิ้น 3 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านคลองหนองงูเห่า หมู่ที่ 2 บ้านคลองท้องคู้ หมู่ที่ 3 บ้านร่วมใจพัฒนา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ ตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2540 จากปัญหาที่ผู้สูงอายุไม่สามารถรับเบี้ยยังชีพด้วยตนเองได้ ดังนั้นกองสวัสดิการฯ จึงมีนโยบายให้การอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุโดยการนำเบี้ยยังชีพไปแจกในจุดที่ผู้สูงอายุสามารถรับเองได้ คือ ห้องสมุดชุมชน

ดังนั้นผู้วิจัยซึ่งเป็นนักพัฒนาชุมชนในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ จังหวัดสมุทรปราการ อยากจะทราบว่าผลของการจ่ายเบี้ยยังชีพด้วยวิธีดังกล่าว ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจเพื่อนำผลการวิจัยในครั้งนี้มาเป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ ให้ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุในตำบลหนองปรือ จังหวัดสมุทรปราการ มากที่สุด ในการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ผู้ศึกษาค้นคว้ามีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในการวางแผนพัฒนาตำบล ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัด

สมุทรปราการ ว่าประชาชนผู้ให้บริการนั้นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใดและมีปัญหาอุปสรรคอย่างไรบ้าง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 409 คน

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่การศึกษาได้แก่ เขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2559 – มีนาคม พ.ศ. 2560

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

2. เป็นแนวทางในการปรับปรุงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกชอบ ประทับใจ หรือพอใจของผู้สูงอายุซึ่งเกิดจากการให้บริการด้านเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

ผู้สูงอายุ หมายถึง บุคคลซึ่งมีอายุเกินหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไป และมีสัญชาติไทย ซึ่งในที่นี้หมายถึงผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการที่รับเบี้ยยังชีพโดยตรงจากเจ้าหน้าที่

เบี้ยยังชีพ หมายถึง เงินที่ผู้สูงอายุจะได้รับจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการเป็นรายเดือนตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2552

ผู้ที่มารับเบี้ยยังชีพ หมายถึง ผู้สูงอายุที่มารับเบี้ยยังชีพด้วยตนเองขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง หน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ในที่นี้หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

การให้บริการด้านเบี้ยยังชีพ หมายถึง การให้บริการแก่ผู้สูงอายุ โดยการอำนวยความสะดวกรวดเร็ว เท่าเทียมกันกับผู้สูงอายุที่มารับเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งประกอบด้วย การให้บริการ 3 ด้าน ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ ที่ครอบคลุมคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ การบริการด้วยความสุภาพเป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส การดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ และการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่

ด้านกระบวนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ ได้แก่ ความชัดเจนของแบบฟอร์ม ความรวดเร็วของการให้บริการ การบริการเป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนดไว้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ ที่ครอบคลุมการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ ความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ ความเหมาะสมของการบริการน้ำดื่ม และความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบาง

พลี จังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร บทความทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

- 1.แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ
- 2.ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552
- 3.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 4.แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
- 5.วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง
- 6.กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ

ความหมายของผู้สูงอายุ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ([ออนไลน์], 2554) ให้ความหมายคำว่าชราว่า แก่ด้วยอายุช้ำรดทรุดโทรม แต่คำนี้ไม่เป็นที่นิยมเพราะก่อให้เกิดความหดหู่ใจ และความถดถอยสิ้นหวัง

พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 อธิบายความหมายผู้สูงอายุ หมายความว่า บุคคลที่มีอายุเกินหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไป และมีสัญชาติไทย โดยการกำหนดว่า บุคคลที่มีอายุ 60 ปีบริบูรณ์เป็นผู้สูงอายุ เกณฑ์นี้ต่างจากประเทศที่พัฒนาแล้ว ซึ่งกำหนดเอาผู้มีอายุ 65 ปีขึ้นไป แบ่งผู้สูงอายุออกเป็น 3 กลุ่ม คือ ผู้สูงอายุวัยต้น (อายุ 60 – 69

ปี) ผู้สูงอายุวัยกลาง (อายุ 70 – 79 ปี) มีประมาณร้อยละ 31.1 และผู้สูงอายุวัยปลาย (อายุ 80 ปีขึ้นไป)

สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2540 : 2) ได้นิยามคำว่า ผู้สูงอายุ หมายถึง ประชากรที่มีอายุ 60 ปีและสูงกว่าขึ้นไปทั้งชายและหญิง

สรุปได้ว่า ผู้สูงอายุ หมายถึง บุคคลทั้งเพศชายและหญิงที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป

ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552

สวัสดิการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้การช่วยเหลือและดูแลผู้สูงอายุที่ปรากฏในรูปธรรมอย่างชัดเจนในปัจจุบัน ก็คือ ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 โดยสมควรกำหนดหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้สอดคล้องกับที่ประชุมคณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติ ครั้งที่ 4/2552 วันที่ 21 พฤษภาคม พ.ศ. 2552 ตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546

ความหมายของความพึงพอใจ

พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจชอบใจ

อุทัยพรรณ สุตใจ (2545) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจเป็นไปได้ในเชิง

ประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น เป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

มิลเลท (Millet, 1954, p. 397 อ้างถึงใน นารี นันทติกุล, 2545: 30) ได้ให้รายละเอียดกับความพึงพอใจในการให้บริการ หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการโดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service)
2. การให้บริการอย่างทันต่อเวลา (Time Service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progress Service)

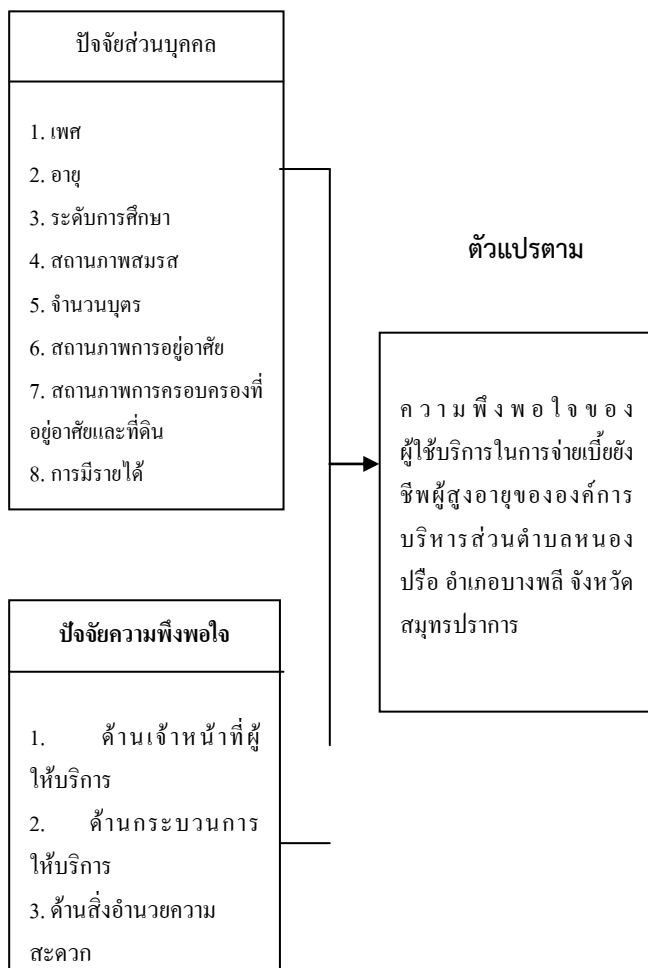
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ (Public Service) หมายถึง การบริการที่มีลักษณะการดำเนินการโดยระบบราชการมุ่งประโยชน์สุข และสวัสดิภาพของประชาชนในสังคมเป็นสำคัญ การบริการในลักษณะดังกล่าวได้แก่ การบริการของหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐ เช่น การบริการสาธารณสุข การบริการด้านสังคมสงเคราะห์ เป็นต้น (การุณย์ คล้ายคลึง, 2550: 27)

สร้างขึ้นโดยการศึกษาจากเอกสาร ทฤษฎี และการทบทวนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น



ภาพประกอบที่ 1 แสดง

วิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ มีวิธีดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

- 1.วิธีการวิจัย
- 2.ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
- 3.แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

4.เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

5.การดำเนินการรวบรวมข้อมูล

6.การวิเคราะห์ข้อมูล

7.ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

8.สถิติที่ใช้ในการวิจัย

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Study) ผู้ศึกษากำหนดขั้นตอนการวิจัยได้ 3 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การจัดเตรียมวางแผนการดำเนินงานขั้นตอนนี้ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวความคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ โดยกำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัย ขอบเขตการวิจัย กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย คำนิยามศัพท์เฉพาะ ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ประชากรและเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขั้นตอนที่ 2 การดำเนินงานผู้ศึกษาสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งเป็นแบบสอบถามนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาและได้ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ก่อนการกำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูลและการกำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการสรุปผล

ขั้นที่ 3 การรายงานผลการวิจัยขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนการจัดทำการรายงานผลการวิจัยจากการสรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและการจัดทำข้อเสนอแนะ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิรับเงิน เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล หนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 409 คน

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 409 คน โดยใช้ประชากรเป็นกลุ่มตัวอย่างในการ วิจัยทั้งหมด

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

1. ข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ เอกสารตำรา บทความ หนังสือ รายงานผลการวิจัย ซึ่งได้ ทำการค้นคว้าจากหอสมุดแห่งชาติ และ อินเทอร์เน็ต

2. ข้อมูลปฐมภูมิใช้แบบสอบถาม เพื่อ สำนวความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการจ่ายเงิน เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล หนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เลือกเครื่องมือที่ใช้ แบบสอบถาม โดยกำหนดแนวคำถามให้ครอบคลุม เนื้อหา แนวคิด ทฤษฎีที่ต้องการศึกษา ซึ่งสร้าง ตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้โดย แบ่งเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ 1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. สถานภาพสมรส 5. จำนวนบุตร 6. สถานภาพ การอยู่อาศัย 7. สถานภาพการครอบครองที่อยู่ อาศัยและที่ดิน 8. การมีรายได้

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึง พอใจของผู้ใช้บริการในการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ 1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2. ด้าน กระบวนการให้บริการ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

เพื่อวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการใน การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเขตองค์การ บริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัด สมุทรปราการโดยใช้มาตราวัดแบบ Likert Scale คือ ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกแสดงความพึง พอใจจากข้อความ ที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ให้โดย แบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ และมี เกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ ในแต่ละระดับมี ช่วงห่างของคะแนนที่เท่ากันคือ 1 คะแนน ซึ่ง ผู้วิจัยได้กำหนดข้อความ มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	5 คะแนน
พึงพอใจมาก	4 คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	3 คะแนน
พึงพอใจน้อย	2 คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	1 คะแนน

การดำเนินการรวบรวมข้อมูล

1. แจกแบบสอบถามและชี้แจงพร้อม อธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามอย่างถูกต้องให้ ผู้ตอบแบบสอบถามทราบ รวมถึงชี้แจงให้ทราบถึง วัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้

2. เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ด้วยตนเองทั้งหมด ซึ่งใช้กลุ่มตัวอย่างแบบสอบถาม จำนวน 409 ชุด

3. นำแบบสอบถามที่ได้ไปวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ผลการวิจัยโดยโปรแกรมสำเร็จรูป แบบสอบถามใช้วิธีการวัดระดับความพึงพอใจเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้มาตราวัด 5 ระดับ ในการให้คะแนนของแต่ละคำถาม และนำมากำหนดมาตรฐานการให้คะแนน ดังนี้

มากที่สุด	5 คะแนน
มาก	4 คะแนน
ปานกลาง	3 คะแนน
น้อย	2 คะแนน
น้อยที่สุด	1 คะแนน

เกณฑ์การแปรผล ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของผลระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ เป็น 5 ระดับดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
ความพึงพอใจน้อยที่สุด	1.00 – 1.80
ความพึงพอใจน้อย	1.81 – 2.60
ความพึงพอใจปานกลาง	2.61 – 3.40
ความพึงพอใจมาก	3.41 – 4.20
พึงพอใจมากที่สุด	4.21 – 5.00

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ตามรายละเอียดดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)
ตัวแปรเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบ

แบบสอบถามได้แก่ 1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. สถานภาพสมรส 5. จำนวนบุตร 6. สถานภาพการอยู่อาศัย 7. สถานภาพการครอบครองที่อยู่อาศัยและที่ดิน 8. การมีรายได้

ปัจจัยความพึงพอใจ 3 ด้าน คือ 1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2. ด้านกระบวนการให้บริการ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูลในลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

อภิปรายผล

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

สอดคล้องกับงานวิจัยของกมลชนก เบญจภุมริน (2555) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบล

กระด้าง อำเภอบางคนที่ จังหวัดสมุทรสงคราม ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมากที่สุด และไม่สอดคล้องกับงานวิจัย 4 เรื่องดังนี้

1. ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของวิสัน บุญแซม (2557) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสินีนาค โคเรือง (2556) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ อำเภอสามปราชญ์ จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ อำเภอสามปราชญ์ จังหวัด นครปฐม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของพจนา อินสว่าง (2555) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก

3. ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของทัศนีย์ สุวดิษฐ์ (2554) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ศึกษากรณีเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุมีระดับความ

คิดเห็นที่เป็นความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพโดยรวมอยู่ในระดับมาก และ

4. ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของนัยนา แซ่เต้ (2560) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพเพื่อสวัสดิการผู้สูงอายุ จังหวัดพัทลุง ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจในการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพฯ ผู้สูงอายุมีระดับความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน 409 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 60-69 ปี มีการศึกษา ระดับประถมศึกษา มีสถานภาพสมรส มีบุตร สถานภาพการอยู่อาศัยจะอยู่กับสมาชิกในครอบครัว สถานภาพการครอบครองที่อยู่อาศัย และที่ดินเป็นเจ้าของที่อยู่อาศัย และมีรายได้

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าค่าเฉลี่ยรวมเพียงรายการเดียว คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สามารถสรุปเป็นรายด้านได้ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

2. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ด้านกระบวนการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

3. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรอุทิศเวลาการปฏิบัติงานให้เต็มที่กว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

2. ด้านกระบวนการให้บริการ ควรมีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการให้มากและหลากหลายวิธี และหลายช่องทาง

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อประชาสัมพันธ์ (คู่มือ) ควรอ่านเข้าใจง่าย เขียนอธิบายขั้นตอนให้ชัดเจน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการในระดับอื่นๆ และสายงานอื่น ๆ

2. ควรมีการศึกษาปัญหา อุปสรรค ปัจจัย ทศนคติและแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา และสามารถแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

หนังสือภาษาไทย

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2546). **คู่มือการปฏิบัติงาน**. กรุงเทพมหานคร: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2552). **พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546**. เล่มที่ 120 ตอนที่ 130ก หน้า 1.
- นัยนา แซ่เต้. (2560). ความพึงพอใจในการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพเพื่อสวัสดิการผู้สูงอายุบ้านดอนประดู่ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง. **วารสารการพัฒนาชุมชนและคุณภาพชีวิต** ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 หน้า 89-98.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานนายกรัฐมนตรี. (2548). **กรอบยุทธศาสตร์การเตรียมความพร้อมสังคมไทยสู่สังคมผู้สูงอายุ**. กรุงเทพฯ: บางกอกบล็อก.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ สำนักงานนายกรัฐมนตรี. (2540). **เครื่องชี้ภาวะสังคม พ.ศ. 2540**.
- สำนักส่งเสริมสุขภาพ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข. (2552). **คู่มือปฏิบัติงานสำหรับ อสม. เพื่อผู้สูงอายุ สายใยรักครอบครัวชุมชน**. กรุงเทพฯ: ชุมชุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.
- สำนักงานรัฐมนตรี. (2539). **การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๓๒**. กรุงเทพฯ: สำนักงานรัฐมนตรี.

บทนิพนธ์

- กมลชนก เบญจภูมิน. (2556). **ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม**. ค้นคว้าอิสระสาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- การุณย์ คล้ายคลึง. (2550). **ปัญหาการซับซ้อนของอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลสุเทพ จังหวัดเชียงใหม่**. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต (การเมืองและการปกครอง). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นารี นันตติกุล. (2545). **ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการเก็บภาษี**. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทัศนีย์ สุวดีษฐ์. (2554). **ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ศึกษากรณีเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์**. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

วิสัน บุญแซม. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเบิ่ยยังชีพขององค์การบริหารส่วน
ตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยทองสุข.

สินีนารถ โคเรือง (2556). ความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการด้านเบิ่ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วน
ตำบลคลองใหม่อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยทองสุข.

อุทัยพรรณ สุดใจ. (2545). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่ง
ประเทศไทย จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคมวิทยาประยุกต์ บัณฑิต
วิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

แหล่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2557). ข้อมูลทั่วไป. [ออนไลน์], เข้าถึงได้จาก:
http://www.opdc.go.th/org.php?url=org1_1_view&g=D&id=115. (8 มกราคม 2560)

ราชบัณฑิตยสถาน. (2554). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2554. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก:
<http://www.royin.go.th/dictionary/>. (8 มกราคม 2560)