

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยคุณภาพการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลท่าระหัด อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารสิ่งพิมพ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากแหล่งข้อมูลต่างๆ มาเป็นแนวทางในการศึกษา แยกเป็นประเด็นได้ ดังนี้

1. บริบทของเทศบาลตำบลท่าระหัด
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
5. แนวคิดและกฎหมายที่เกี่ยวกับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. บริบทของเทศบาลตำบลท่าระหัด

##### 1.1 ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลท่าระหัด

เทศบาลตำบลท่าระหัด (2558, หน้า 9) เทศบาลตำบลท่าระหัด ตั้งอยู่เลขที่ 33/3 หมู่ที่ 3 ตำบลท่าระหัด อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี ตำบลท่าระหัดอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอเมืองสุพรรณบุรี ไปทางทิศใต้ประมาณ 4 กิโลเมตร สามารถเดินทางติดต่อได้โดยถนนบางปลาม้าสายเก่า และถนนทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 340 มีพื้นที่ประมาณ 19.46 ตารางกิโลเมตร ลักษณะพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่ม มีทรัพยากรดินและน้ำสมบูรณ์เหมาะสำหรับเพาะปลูก มีแม่น้ำสุพรรณ (ท่าจีน) ไหลผ่าน ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม เช่นทำนา ทำสวน รองลงมาได้แก่อาชีพรับราชการ พนักงานของรัฐ ค้าขาย และรับจ้าง มีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้ ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลสนามชัยและเขตเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี และทิศตะวันออก ติดต่อกับตำบลไผ่ขวางและตำบลโคกโคเต่า และทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลทับตีเหล็กและตำบลรั้วใหญ่ และทิศใต้ ติดกับตำบลโคกครามและตำบลทับตีเหล็ก มีเขตการปกครอง 5 หมู่บ้าน ดังนี้ หมู่ที่ 1 ท่าระหัด หมู่ที่ 2 โพธิ์ค้อย หมู่ที่ 3 ท่าโขลง หมู่ที่ 4 คันทอด และหมู่ที่ 5 โลกหม้อ (เทศบาลตำบลท่าระหัด, 2561, หน้า 1) เทศบาลตำบลท่าระหัด มีจำนวนประชากรทั้งหมด 8,362 คน แยกเป็นเพศชาย 3,859 คน เป็นเพศหญิง 4,503 คน (เทศบาลตำบลท่าระหัด, 2558, หน้า 22 - 23) แนวทางการพัฒนาเทศบาลตำบลท่าระหัด มีวิสัยทัศน์ด้านการพัฒนาดังนี้ “เทศบาลตำบลท่าระหัด เป็นเมืองที่น่าอยู่อย่างยั่งยืน ชุมชน

เข้มแข็ง ครอบคลุมอบอุ่น ประชาชนได้รับบริการอย่างทั่วถึง โปร่งใส และมีส่วนร่วมจากทุกภาค ส่วนของสังคม” และมีพันธกิจหลักการพัฒนาท้องถิ่น การสร้างระบบบริหารจัดการที่ดี โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจการวางแผนพัฒนา และการตรวจสอบเพื่อให้เกิดความ โปร่งใสในการบริหาร และการปกครอง การสร้างความเข้มแข็งด้านการเงินการคลังโดยการ ปรับปรุงกระบวนการบริหารการเงินการคลังให้สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่และภารกิจที่มีอยู่และที่ ได้รับโอนจากการกระจายอำนาจจากรัฐผู้ท้องถิ่น การสร้างระบบคมนาคมขนส่ง ระบบ สาธารณูปโภค และสาธารณูปโภคที่มีประสิทธิภาพและเพียงพอ

การพัฒนาศักยภาพของคนในชุมชนให้เข้มแข็งปลอดภัยและสามารถพึ่งพาตนเองได้ และปรับปรุงและพัฒนาาระบบการศึกษาสาธารณสุข การกีฬา การพัฒนาทางผลผลิต และอาชีพ ตลอดจนอนุรักษ์และพัฒนาศิลปวัฒนธรรมอันดีภูมิปัญญาท้องถิ่น และสิ่งแวดล้อม จุดมุ่งหมายเพื่อ การพัฒนาเพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ครอบคลุมทั่วถึง ทุกชุมชนและสามารถยกระดับรายได้ของประชาชนจากการประกอบอาชีพเพิ่มมากขึ้นและแหล่ง น้ำเพื่อการอุปโภค บริโภคและเพื่อการเกษตรพอเพียงและพัฒนาด้านคุณภาพชีวิตของคนในตำบล ให้ดีขึ้น การปลูกฝัง ส่งเสริมให้เด็ก เยาวชน ประชาชนมีคุณธรรมและจริยธรรมในชีวิตประจำวัน เพิ่มขึ้น การสร้างความตระหนักรู้การอนุรักษ์คุณค่าวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นและให้ ประชาชนมีสุขภาพอนามัยที่ดีและส่งเสริมการกีฬาของเทศบาล การสร้างความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของประชาชน การป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด การคมนาคมขนส่งทางบก ทาง น้ำมีความสะดวก รวดเร็ว การจัดการด้านทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม การอนุรักษ์ การรักษา สิ่งแวดล้อมไม่เป็นมลพิษ การพัฒนาระบบการบริหารจัดการและการบริหารและการส่งเสริม สนับสนุนให้เกิดความร่วมมือระหว่างภาคประชาชน เอกชน และภาครัฐ และช่องทางในการรับรู้ ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยของประชาชนเพิ่มขึ้นในการตรวจสอบการทำงานและอื่นๆ ของเทศบาล การส่งเสริมสนับสนุนหลักการปกครองในระบบประชาธิปไตย และพัฒนาปรับปรุงระบบการเงิน การคลัง เทศบาล ให้มีประสิทธิภาพ และการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจากความหมายของบริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าจากการศึกษา เทศบาลตำบลท่าระหัด มีจำนวนประชากรทั้งหมด 8,362 ราย เทศบาลตำบลท่าระหัดได้ปฏิบัติ หน้าที่ในเขตเทศบาลมีอำนาจออกเทศบัญญัติเพื่อให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ซึ่งกำหนดไว้การ สร้างระบบบริหารจัดการที่ดี โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจการวางแผนพัฒนา และการตรวจสอบเพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการบริหาร โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การวางแผนพัฒนา และการตรวจสอบเพื่อให้เกิดความ โปร่งใสในการบริหาร และการปกครอง การ

สร้างความเข้มแข็งด้านการเงินการคลังโดยการปรับปรุงกระบวนการบริหารการเงินการคลังให้สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่และภารกิจที่มีอยู่และที่ได้รับโอนจากการกระจายอำนาจจากรัฐผู้ท้องถิ่น

## 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

### 2.1 ความหมายคุณภาพการบริการ

เสาวนีย์ พวงยอด (2557, หน้า 10) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการบริการ หมายถึงงานนามธรรมไม่มีรูปร่างชัดเจนแน่นอน ซึ่งเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับบุคคลสองฝ่าย คือ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งไม่สามารถที่จะวัดหรือสำรวจได้ขึ้นอยู่กับความประทับใจและความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ผู้ให้บริการต้องมีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ เพื่อช่วยขับเคลื่อนให้องค์การหรือหน่วยธุรกิจไปสู่ความสำเร็จ

ชลธิชา ศรีบำรุง (2557, หน้า 37) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการบริการ หมายถึงแนวความคิดในการวัดคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าหรือบุคคลของธนาคาร หมายถึง สิ่งที่สนับสนุนหรือทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกพอใจหรือทัศนคติที่ดีต่อสิ่งที่สนับสนุนหรือทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกพอใจหรือทัศนคติที่ดีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือเป็นความรู้สึกที่ลูกค้าหรือบุคคลของธนาคารได้รับจากการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ของธนาคาร และคุณภาพในการให้บริการที่วัดจากระดับความคิดเห็นของลูกค้าหรือบุคคลที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารใน 5 ด้านคือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการ ด้านความรวดเร็ว ด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น และด้านความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ

หนึ่งนุช ธีระรุจินันท์ (2558, หน้า 17) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการบริการ หมายถึงกิจกรรมที่ไม่สามารถจัดต้องได้ แต่เป็นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือตอบสนองความต้องการต่อธุรกิจในส่วนของคุณค่าและบริการ ซึ่งบางอย่างขึ้นอยู่กับเครื่องมือหรือบางอย่างขึ้นอยู่กับคนเป็นผู้ให้บริการ โดยคุณวัดดูประสงคั้นั้นๆ เป็นหลัก ส่งผลทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่ใช้บริการ

ธนาวิช ลิ้มอุดมพันธ์ (2558, หน้า 21) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการบริการ หมายถึงการให้บริการนั้นเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและหลากหลายในแง่มุมของการพิจารณา แต่กระนั้น เป็นที่ประจักษ์ชัดว่าคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องสำคัญซึ่งผู้บริหารขององค์กรพึงให้ความสำคัญและทุ่มเทความสนใจ องค์กรที่ต้องการความสำเร็จของการประกอบการไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน จึงต้องให้ความสำคัญต่อประเด็นเรื่องคุณภาพการให้บริการที่พิจารณาหรือทำความเข้าใจจากความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการให้ได้อย่างเด่นชัด

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึงงานนามธรรมไม่มีรูปร่างชัดเจนแน่นอน ซึ่งเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับบุคคลสองฝ่าย คือ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งไม่สามารถที่จะวัดหรือสำรวจได้ขึ้นอยู่กับความประทับใจทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกพอใจแต่เป็นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและบริการ ซึ่งบางอย่างขึ้นอยู่กับเครื่องมือหรือบางอย่างขึ้นอยู่กับคนเป็นผู้ให้บริการ โดยคุณวุฒิประสงค์นั้นๆ เป็นหลัก ส่งผลทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่ใช้บริการประจักษ์ชัดว่าคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องสำคัญซึ่งผู้บริหารขององค์การพึงให้ความสำคัญและทุ่มเทความสนใจ องค์การที่ต้องการความสำเร็จของการประกอบการไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน จึงต้องให้ความสำคัญต่อประเด็นเรื่องคุณภาพการให้บริการที่พิจารณาหรือทำความเข้าใจจากความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการให้ได้อย่างเด่นชัด

เทือน ทองแก้ว (2552, เว็บไซต์) ได้ให้ความหมาย การบริการได้นำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ชีวิตและจิตใจแห่งการให้บริการ (Service mind & service self) จิตใจแห่งการให้บริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการผู้อื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น และต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่ต้องการ ซึ่ง จิตใจแห่งการให้บริการ (Service mind) มีความหมายดังนี้

S	=	Smile	ต้องมีรอยยิ้ม
E	=	Enthusiasm	มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ลูกค้า
R	=	Responsiveness	มีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่มีต่อลูกค้า
V	=	Value	ให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณค่า
I	=	Impression	ให้บริการอย่างประทับใจ
C	=	Courtesy	บริการลูกค้าอย่างอ่อนโยน
E	=	Endurance	ความอดทน การเก็บอารมณ์
M	=	Make believe	มีความเชื่อ
I	=	Insist	การยืนยัน มีจุดยืนที่จะให้บริการลูกค้า
N	=	Necessitate	การให้ความสำคัญ
D	=	Devote	การอุทิศตน

และชีวิตแห่งการให้บริการ (Service self) จากแนวคิดที่เชื่อว่าชีวิตของบุคคลประกอบด้วยร่างกายและจิตใจ การที่จิตใจพร้อมที่จะให้บริการเพียงอย่างเดียวในขณะที่ร่างกายไม่พร้อม ก็ไม่สามารถสร้างประสบการณ์บริการที่ดีให้แก่ลูกค้าได้ ดังจะเห็นได้จากผู้ให้บริการบางคนที่เต็มใจบริการลูกค้าอย่างเต็มที่ แต่ไม่รักษานบุคลิกภาพให้ดี เครื่องแต่งกายสกปรก ผมยาว เล็บยาวในทาง

ตรงกันข้าม ผู้ให้บริการบางคนมีร่างกายพร้อมให้บริการ คือ แต่งกายดี ดูสะอาด เรียบร้อยแต่กลับไม่มีจิตใจที่อยากให้บริการ ดังนั้นผู้ที่มีชีวิตแห่งการบริการ จึงมีทั้งบุคลิกภาพที่ดี การแต่งกายที่สะอาด การพูดจาไพเราะ และมีใจรักการให้บริการ รักและเห็นความสำคัญของลูกค้าตลอดจนเต็มใจที่จะทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจเสมอเหมือนนั้นเอง และในการสร้างจิตใจให้บริการเริ่มต้นจากสิ่งต่อไปนี้

1. การจัดบรรยากาศสถานที่ทำงาน คือ การจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือพักรอ บรรยากาศดังกล่าวนี้รวมถึงการจัดสถานที่ ป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่อกันที่ชัดเจน ลูกค้าสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองโดยไม่ต้องถามใคร ตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับไป จุดการให้บริการควรเป็น แห่งเดียว งานสำเร็จ

2. เต็มใจให้บริการ คือ การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน หน้าต่างบานแรกของหัวใจในการให้บริการคือ ความรู้สึก ความเต็มใจ และความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลที่เราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้ประทับใจกลับไป ความรู้สึกดังกล่าวนี้จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏใน ใบหน้าและกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือการยิ้มแย้มแจ่มใส

3. ยิ้มแย้มแจ่มใส คือ ผู้ให้บริการต้องพร้อมต้อนรับลูกค้าเสมอ และทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือว่าเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร ผู้ให้บริการต้องระลึกไว้เสมอว่า การยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

4. ไม่นิ่งเฉย (Proactive) คือ เป็นฝ่ายรุก และคิดหาช่องทางที่จะรับใช้ลูกค้าอยู่เสมอ คิดแทนลูกค้า คาดเดาความต้องการของลูกค้าได้ และให้บริการลูกค้าก่อนที่ลูกค้าจะเรียกบอกให้ทำ

5. รู้สึกอย่างแรงกล้าและลึกซึ้งถึงความสำคัญต่อลูกค้า เพราะความรู้สึกเช่นนี้จะก่อให้เกิดการบริการขั้นที่ดีได้เอง

6. ปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าด้วยความรวดเร็วและเต็มใจ โดยการเริ่มต้นทักทายผู้มาติดต่อ ด้วยการซักถามด้วยภาษาที่สุภาพ แสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตร การบริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ ถ้าหากว่าไม่สามารถทำได้รวดเร็วตามข้อระเบียบหรือขั้นตอนก็ตามก็ต้องชี้แจงด้วยถ้อยคำหรือภาษาที่แสดงถึงความกังวลว่า เราตั้งใจจะช่วยเหลือจริงๆ แต่ไม่สามารถทำได้เพราะมีข้อขัดข้องหรือความจำเป็นตามระเบียบ

7. การสื่อสารที่ดี เป็นสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับหรือการรับโทรศัพท์ด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไปไม่ว่าจะเป็นการ

ปฏิสัมพันธ์โดยตรงหรือการโทรศัพท์ จะบ่งบอกถึงน้ำใจการบริการข้างในจิตใจ จึงกล่าวได้ว่า ความรู้สึกและจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วแสดงออกทางวาจา

8. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา เป็นการนึกถึงความรู้สึกของคนที่มาติดต่อขอรับบริการ มุ่งหวังที่จะได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ จึงควรอธิบายให้ผู้มารับบริการได้ทราบด้วยความชัดเจน โดยใช้ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงาน และให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่

9. การพัฒนาเทคโนโลยี เป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีในการให้บริการ เช่น การติดประกาศที่ชัดเจน การประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนในองค์กรทราบเพื่อช่วยให้บริการ คือ การสร้างน้ำใจที่จะให้บริการให้เกิดขึ้นกับทุกคนในองค์กร ไม่ใช่เฉพาะผู้ที่มีหน้าที่โดยตรง แต่เป็นเรื่องของทุกคนที่ต้องช่วยกันทำหน้าที่ให้บริการ นอกจากนี้การใช้เทคโนโลยีจะช่วยอำนวยความสะดวกในด้านข้อมูลข่าวสาร และเสริมให้บริการเป็นไปด้วยดี

10. การติดตามประเมินผลและมาตรการการประกันคุณภาพการให้บริการ เป็นการบริการควรมีการติดตามและประเมินความพึงพอใจจากลูกค้าเป็นช่วงๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่า มีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไขบ้าง ส่วนมาตรการประกันคุณภาพคือ การกำหนดมาตรฐานการให้บริการว่าจะปรับปรุงการให้บริการอย่างไร

เทียน ทองแก้ว (2552, เว็บไซต์) ได้ให้ความหมาย การที่มีหัวใจบริการช่วยให้เกิดผลดีต่อคนอื่นต่อตนเอง และต่องานที่ทำ คือผู้รับบริการมีความพึงพอใจผู้รับบริการทุกคนมีความต้องการตรงกันในการติดต่อรับบริการไม่ว่าจะเป็นราชการ หรือเอกชน คือ

1. ต้องการความรวดเร็ว ยิ่งภาวะการแข่งขันในยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้นในการให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจ เพราะจะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า ในช่วงเวลาสั้นๆสามารถทำงานได้หลายอย่าง ทำให้สามารถเพิ่มปริมาณและคุณภาพของงานได้

2. ประหยัดเงินและเวลา เป็นการให้บริการที่รวดเร็วช่วยประหยัดเงินในการจ้างหรือใช้จ่าย การให้บริการ เช่น แทนที่จะใช้เงินจ้างบุคคลทำงาน 3 วัน แต่ผู้ให้บริการทำงานด้วยใจ การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ ทำให้การจ่ายเงินน้อยลง เพราะงานเสร็จเร็วทำให้ทุกฝ่ายประหยัดเงิน เวลา ทำให้ผู้มารับบริการสามารถปฏิบัติงานอื่น ได้อีก จึงจะสามารถเพิ่มคุณค่าและรายได้ให้กับทุกฝ่าย

3. เกิดความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการ เป็นผู้มาติดต่อขอรับบริการเมื่อผลลัพธ์เกิดขึ้นเร็ว และด้วยน้ำใจบริการที่ดีจะสร้างสัมพันธ์ที่ดีซึ่งกันและกัน ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ผู้รับบริการจะเกิด ความประทับใจ และยินดีที่จะกลับมาติดต่อและมารับบริการอีกและจะยังนำผลที่เกิดขึ้นหรือความประทับใจที่มีไปบอกต่อเป็นการช่วยประชาสัมพันธ์อีกทางหนึ่ง

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า หลักการบริการ หมายถึงการให้บริการด้านความสนใจกระตือรือร้น ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการด้วยความรวดเร็วและสร้างสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และเต็มใจให้บริการ มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย การพูดจาไพเราะ และบริการด้วยความเต็มใจตลอดจนทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเสมอถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการด้วยชีวิตและจิตใจแห่งการให้บริการ

## 2.2 คุณภาพบริการการให้บริการ

ซีแทมล์ พาราซูรามาน และเบอร์รี่ (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1995. pp.41-45) ได้นำเสนอปัจจัยที่ผู้บริโภคใช้ในการประเมินคุณภาพบริการ โดยทั่วไป 10 ประการ ประกอบด้วย

1. ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) เป็น ลักษณะที่ปรากฏให้เห็นลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพหรือสิ่งที่จับต้องได้ เช่น ปากกา ตลับชาติ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและบุคลากร

2. ความเชื่อถือได้ (Reliability) เป็น ความสามารถในการให้บริการที่จะแสดงผลงานและให้บริการที่สัญญาไว้อย่างมีคุณภาพและถูกต้องแม่นยำ

3. การตอบสนอง (Responsiveness) เป็น ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการหรือลูกค้า และพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าอย่างทันท่วงที

4. ความสามารถ (Competence) เป็น การที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะในการบริการ

5. ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) เป็น ความสุภาพเรียบร้อย การเคารพให้เกียรติและเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ

6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) เป็น การมีคุณค่าเชื่อถือ บริการที่ซื่อสัตย์ และมีความเชื่อถือไว้วางใจได้

7. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) เป็น ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สินชื่อเสียงปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตรายและข้อสงสัยต่างๆ รวมทั้งการรักษาความลับของผู้รับบริการ

8. การเข้าถึงบริการ (Access) เป็น การที่ลูกค้าสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับสะดวกจากการให้บริการ

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) เป็น การให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ แก่ลูกค้าและสื่อสารด้วยภาษาที่ลูกค้าเข้าใจ ตลอดจนถึงการรับฟังสิ่งที่ลูกค้าต้องการจะแจ้งให้ทราบ

10. การเข้าใจ (Understanding the customer) เป็น มีความพยายามที่จะรู้จะเข้าใจลูกค้า และทราบในความต้องการของลูกค้า

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการใน SERVQUAL ประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะที่ปรากฏให้เห็นลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพหรือสิ่งที่จับต้องได้ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและบุคลากร
2. ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการที่จะแสดงผลงานและให้บริการที่สัญญาไว้อย่างมีคุณภาพและถูกต้องแม่นยำ
3. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าอย่างทันทั่วทั้งที่
4. ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ความรู้ ความสามารถและมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการที่แสดงออก ทำให้ผู้มารับบริการมีความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ (เป็นการรวมปัจจัยด้านความสามารถ ความมีธรรมาจริยธรรม ความน่าเชื่อถือและความมั่นคงปลอดภัยเข้าด้วยกัน)
5. การเข้าถึงจิตใจ (Empathy) หมายถึง การดูแลเอาใจใส่และความสนใจความเอื้ออาทรเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกัน (เป็นการรวมปัจจัยด้านการเข้าถึงบริการ การสื่อสาร ความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการเข้าด้วยกัน)

คุณภาพของการบริการเป็นเรื่องที่ต้องอาศัยความร่วมมือของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการบริการทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบการ ผู้บริหาร การบริการหรือผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนมีบทบาทสำคัญต่อกระบวนการจัดการระบบการบริการทั้งสิ้น การให้ความสำคัญต่อการรับรู้คุณภาพของการบริการของผู้รับบริการเป็นเรื่องที่มีอาจละเลยได้ด้วยการเพิ่มพูนประสิทธิภาพของการส่งเสริมคุณภาพของการบริการอย่างทั่วถึง ต่อเนื่องและสม่ำเสมอหัวใจของการบริการที่แท้จริงอยู่ที่คุณภาพของการบริการที่สามารถสร้างความประทับใจอย่างแนบแน่นให้กับผู้รับบริการ

สิริกาญจนา สอาดศรี (2556, หน้า 43) ได้ให้ความหมาย คุณภาพบริการการให้บริการงานที่ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ แต่วัดผลลัพธ์ได้เป็นความพึงพอใจที่ได้เป็นความพึงพอใจที่ได้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นบริการที่ต้องตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้ให้บริการต้องพร้อมรองรับความต้องการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ทั้งด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญ มีความสามารถในการสื่อสารเต็มใจที่จะทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการนั้นๆ

ธรรมพฤษ แสงประเสริฐ (2558, หน้า 8) ได้ให้ความหมาย คุณภาพบริการการให้บริการมีความสำคัญต่อการศึกษาค้นคว้า การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ผู้บริโภค เป็นปัจจัยที่สำคัญในการที่จะทำให้อุตสาหกรรมการให้บริการประสบความสำเร็จ การให้บริการที่มีคุณภาพอาจทำให้ผู้บริโภคเกิดความเชื่อมั่นในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์หรือการบริการ ดังนั้นธุรกิจการให้บริการจึงเป็นสิ่งสำคัญที่

ทำให้ธุรกิจมีความแตกต่างไปจากคู่แข่งชั้น ในการพิจารณาเลือกซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยผู้บริโภคจะพิจารณาถึงคุณภาพบริการที่ต้องการโดยพิจารณาจาก ความคาดหวังในการได้รับบริการขั้นพื้นฐาน การให้บริการที่มีคุณภาพเหนือกว่าคู่แข่ง ภายลักษณ์ของธุรกิจและนวัตกรรมใหม่ๆ อันจะทำให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน เป็นประโยชน์ต่อธุรกิจในอนาคต

ธนาวิช ลีมอุดมพันธ์ (2558, หน้า 21) ได้ให้ความหมาย คุณภาพบริการการให้บริการขององค์กรที่มีภารกิจหลักในการให้บริการเป้าหมายในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการภายในองค์กร ความตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของสินค้าหรือบริการ จึงเป็นเรื่องที่พบเห็นได้ทั่วไปในองค์กรภาคเอกชน ที่ขยายมายังหน่วยงานภาครัฐในระยะหลังมานี้ ความตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพนี้ เป็นผลสืบเนื่องประการหนึ่งมาจากแรงกดดันจากการแข่งขัน ความก้าวหน้าทางการสื่อสารและโลกาภิวัตน์ รวมไปถึงการแข่งขันและการประเมินสัมฤทธิ์ผลจากการปฏิบัติงานขององค์กรอย่างเข้มข้นเข้มข้น โดยนัยประการหนึ่งเพื่อสร้างความอยู่รอดให้กับองค์กร และคุณภาพเองเป็นเครื่องชี้บ่งถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กรได้เป็นอย่างดี กล่าวโดยเน้นถึงองค์กรภาครัฐในปัจจุบันได้ปรับกระบวนการทัศน์ในการบริหารงานจากเดิมที่ประชาชนเป็นเพียงผู้จ้ต้องรับบริการที่รัฐจัดให้ มาเป็นลูกค้าที่องค์กรภาครัฐพึงให้ความสนใจจัดบริการสาธารณะตามขอบเขตอำนาจหน้าที่รับผิดชอบอย่างมีคุณภาพ

ผู้วิจัยสรุปว่าคุณภาพของการบริการ เป็นงานที่ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ แต่วัดผลลัพธ์ได้เป็นความพึงพอใจที่ได้เป็นความพึงพอใจที่ได้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นบริการที่ต้องตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้ให้บริการต้องพร้อมรองรับความต้องการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ทั้งด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญ มีความสามารถในการสื่อสารเต็มใจที่จะทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการนั้นๆ

### 3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

#### 3.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ทัศนีย์ สุวดิษฐ์ (2554, หน้า 7) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจ หมายถึงทัศนคติอย่างหนึ่งที่มีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ เป็นความรู้สึกส่วนตัวที่เป็นสุข เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตนในสิ่งที่ขาดหายไป และเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมในการแสดงออกของบุคคลที่มีผลการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมนั้นๆ ความถึงพอใจจะทำให้บุคคลเกิดความสบายใจหรือสนองความต้องการทำให้เกิดความสุข รวมทั้งสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นปัจจัยทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

สิริกาญจนา สอาดศรี (2556, หน้า 26) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งที่ยุติปรารถนาในกระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้น แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากน้อยขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่างๆ ซึ่งอาจจะสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับ ความสวยงาม ความเป็นกันเอง การได้รับการตอบสนองและศรัทธา

วารภรณ์ กองชนะ (2556, หน้า 53) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงประเมินค่าซึ่งจะเห็นได้ว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกัน ไม่ออก ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ กล่าวโดยสรุปแล้ว ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น ที่แสดงออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉยๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็

ณัฐวี แสนดุษฎี (2559, หน้า 9) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจ หมายถึงเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ความรู้สึกและทัศนคติของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ เป็นสภาพความรู้สึก ชอบพอใจของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะปรากฏทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่างๆ ของบุคคลเห็นได้ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นเป็นเรื่องเกี่ยวกับความรู้สึก อารมณ์และทัศนคติของแต่ละคนว่ามีความพึงพอใจเกิดขึ้นเพียงใด เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการจากผู้ให้บริการ โดยเฉพาะในด้านจิตใจ

เบญชภา แจ่มเวชฉาย (2559, หน้า 15) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึงการบริการ หมายถึงกิจกรรมหรือการดำเนินการใดๆ เพื่อเป็นการให้ความสะดวกแก่บุคคลอื่นซึ่งกิจกรรมนั้นไม่สามารถจับต้องได้ แต่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับได้ และสามารถทำให้เกิดความประทับใจ หรือความพึงพอใจกับผู้ใช้บริการได้ ซึ่งหลักการให้บริการประกอบไปด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่องการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ผู้วิจัยสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ทั้งทางด้านบวก หรือด้านลบ ที่เป็นไปในทางที่ดีหรือไม่ดี หรือไม่มีปฏิกิริยา ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้น และเมื่อได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับ

หนึ่งความรู้สึกดังกล่าวก็จะลดลงหรือไม่เกิดความต้องการ หรือถ้าจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง โดยแบ่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจได้ 2 แบบ คือความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยเบื้องต้น เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยระดับสูง ได้แก่ ความรู้สึกภายใน เช่น ความรู้สึกรัก ชอบ โกรด เกลียด เป็นต้น

### 3.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เกิดขึ้นจากความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เป็นสำคัญ ตามแนวคิดตามพฤติกรรมศาสตร์ มีนักนักวิชาการหลายคนได้ให้แนวคิดและทฤษฎีที่เป็นประโยชน์ต่อการนำประยุกต์ใช้ไว้มากมาย ซึ่งจะมีหลายทฤษฎีมีรายละเอียด ดังนี้

#### 1. ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of need)

มาสโลว์ (Maslow, 1970, pp. 22 - 24) ได้ศึกษาว่าพฤติกรรมของคนจะถูกกำหนดและควบคุมโดยแรงจูงใจต่างๆ แรงจูงใจเหล่านี้ มีลักษณะแตกต่างกันไปสำหรับแต่ละคนอีกด้วย ดังนั้นจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารควรได้รับทราบว่า แรงจูงใจหรือความต้องการ (Motive or wants) ของพนักงานในองค์กรนั้นมีรูปแบบอย่างไรบ้าง ความรู้ในเรื่องดังกล่าวได้รับการศึกษาอย่างถูกต้องจนกระทั่งตั้งเป็นทฤษฎีทั่วไป (General theory) เกี่ยวกับการจูงใจคนขึ้นไว้ ผู้สร้างทฤษฎีนี้คืออับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) ซึ่งได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของคนไว้ดังนี้ คือ

1.1 คนทุกคนมีความต้องการและความต้องการนี้จะมีอยู่ตลอดเวลาและไม่มีสิ้นสุดและความต้องการเหล่านี้จะไปกระตุ้นพฤติกรรม

1.2 ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่เป็นสิ่งจูงใจพฤติกรรมอีกต่อไปความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

1.3 ความต้องการของคนที่จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง ตามลำดับของความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง

มาสโลว์ได้สรุปลักษณะของการจูงใจไว้ว่า การจูงใจจะเป็นไปตามลำดับของความต้องการอย่างมีระเบียบ ลำดับขั้นของความต้องการหรือ “Hierarchy of Needs” ของมนุษย์ ตามทฤษฎีของมาสโลว์ มีอยู่ 5 ระดับ คือ

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานขั้นแรกของมนุษย์ เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับที่จะให้มีชีวิตรอดอยู่ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อุณหภูมิที่เหมาะสม เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับมนุษย์ทุกคนทั้งนี้เพราะความจำเป็นที่จะต้องดำรงชีวิตอยู่ ทำให้มนุษย์ต้องฝ่าฝืนหาสิ่งเหล่านี้ มาตอบสนองก่อนสิ่งอื่นใด ด้วยเหตุผลดังกล่าวจะเห็นได้ว่าในกรณีที่มีมนุษย์ขาดสิ่งต่างๆ ทุกอย่างแล้วการตอบสนองให้กับความต้องการ

ของร่างกายจะเป็นสิ่งหนึ่งที่ใช้จูงใจมนุษย์ได้ เช่น ถ้าหากมนุษย์อยู่ในสภาพที่อดอยากแล้ว ความต้องการแรกของมนุษย์คือความต้องการทางด้านร่างกายดังกล่าว มนุษย์จะมีความต้องการในลำดับต่อไปได้ก็ต่อเมื่อความต้องการชนิดนี้ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการที่สูงขึ้นทางด้านที่เกี่ยวกับจิตใจหรือความนึกคิดก็ต่อเมื่อร่างกายได้รับการตอบสนองเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Security of safety needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น คือความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่างๆ ภายหลังจากการที่ร่างกายได้รับการตอบสนอง มนุษย์ก็จะเริ่มคิดถึงความปลอดภัยและความมั่นคง เช่น มนุษย์อยากจะมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ในรูปของค่ามั่งคั่งจากนายจ้างที่จ่ายเงินเดือน ค่าจ้างหรือผลตอบแทนให้ในระยะยาว ในองค์การธุรกิจความจำเป็นในด้านความมั่นคงหรือความปลอดภัยซึ่งเราพบเห็นกันอยู่เสมอก็ได้แก่ การที่พนักงานเกิดความรู้สึกว่าอาชีพของตนไม่มั่นคง อันเนื่องมาจากสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น ในยามเศรษฐกิจตกต่ำ การที่จะต้องออกจากงานย่อมทำให้พนักงานขาดรายได้และความมั่นคงในหน้าที่การงานต่างๆ รวมทั้งขาดสถานะทางสังคมด้วยความต้องการชนิดนี้อาจสังเกตได้จากกรณีที่พนักงานได้รับรายได้ที่เพียงพอสำหรับจัดหาสิ่งจำเป็นสำหรับร่างกายแล้วพนักงานก็จะทำการออมเงิน เพื่อให้มีไว้เป็นเครื่องประกันเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นและกระทบกับรายได้ในอนาคตได้ พนักงานดังกล่าวอาจจะทำงานหนักขึ้นหรือขยันขันแข็งขึ้น เพื่อให้นายจ้างเห็นความดีความชอบของจ้างต่อไปหรือในกรณีที่พนักงานไม่แน่ใจในความมั่นคงในที่ทำงานเดิม ก็อาจหาทางเปลี่ยนงานไปอยู่กับบริษัทใหม่ที่ทำให้ความมั่นคงมากกว่า เป็นต้น

3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social or belonging needs) หลังจากที่มีมนุษย์ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้น คือความต้องการทางด้านสังคมความต้องการชนิดนี้ก็คือ ความต้องการที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่างๆ อยากจะคบหาสมาคมกับคนอื่น รวมตลอดทั้งจะได้รับมิตรภาพและความเห็นใจจากกลุ่มเพื่อนฝูง เป็นต้น แต่อย่างไรก็ดีการที่คนเราจะสามารถเข้าสมาคมหรือกลุ่มเพื่อนฝูงได้นั้นจะต้องทำตัวให้เป็นที่ยอมรับของสมาชิกหรือกลุ่มคนในสังคมนั้นด้วย ความต้องการทางด้านสังคมนี้นี้ ปกติมักจะเป็นไปในรูปของความต้องการในแง่ที่จะก่อให้เกิดความรู้สึกต่อตนเองว่าเป็นผู้มีความสำคัญต่อสังคมกลุ่มนี้และมีบุคคลต่างๆ ให้ความรักใคร่หรือชอบพอดนหรืออาจกล่าวได้ว่าความต้องการในขั้นนี้เป็นความต้องการทางด้านจิตใจมากขึ้น

4. ความต้องการมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or status needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่จะประกอบไปด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้คือ ความมั่นใจในตนเองในเรื่องของความสามารถ ความรู้ความสำคัญในตนเอง ตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับ

ของบุคคลอื่น หรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นสรรเสริญหรือนับหน้าถือตา เป็นต้น ในองค์การธุรกิจ ดำรงตำแหน่งที่สำคัญ การมีที่ทำงานที่ตกแต่งสวยงาม หรือการมีโอกาสพูดคุยหรืออยู่ใกล้ชิดกับบุคคลสำคัญๆ ล้วนแต่เป็นความต้องการที่จะทำให้มีฐานะเด่นความพยายามที่จะทำให้มีฐานะเด่นดังกล่าว มักจะแสดงออกในรูปแบบที่ว่า บุคคลดังกล่าวจะพยายามกระทำทุกสิ่งทุกอย่างเพื่อให้ดีเลิศหรือเกินหน้าเกินตาคนอื่นๆ ทั่วไป

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดทุกอย่าง (Self-actualization or self-realization) ลำดับขั้นตอนความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่อยากจะสำเร็จทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิด ภายหลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง 4 ขั้นอย่างครบถ้วนแล้ว มนุษย์ก็ยังมีความต้องการที่สูงขึ้นไปอีกและอยากที่จะสำเร็จสมประสงค์ตามความนึกคิดที่ตนได้ใฝ่ฝันไว้ทุกอย่าง

ผู้วิจัยสรุปว่า ความพอใจที่ได้รับความสำเร็จ ตามความนึกคิดดังกล่าวนี้ มีลักษณะกว้างขวางมากและจะแตกต่างกันไปในแต่ละคน ความต้องการในขั้นนี้ มักจะเป็นความต้องการที่เป็นอิสระเฉพาะแต่ละคน แต่ละคนก็มีความนึกคิดใฝ่ฝันที่อยากจะได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะของตนตัวอย่างของความต้อกรชนิดนี้ก็มี เช่น ความต้องการที่จะได้รับชื่อเสียงในฐานะที่เป็นคนคิดค้นทฤษฎีความรู้บางอย่างใดอย่างหนึ่ง ความต้องการที่จะได้รับชื่อเสียงในฐานะที่เป็นนักกีฬาโลกหรืออยากมีบุตรชายหญิงในจำนวนเหมาะสม อยากได้รับเลือกตั้งเป็นนายกฯหรืออยากจะทำประสบความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของตนหรืออยากที่จะช่วยเหลือการกุศลเพื่อให้ได้รับความสุขทางใจเป็นตน

#### 4. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ ได้มีวิวัฒนาการตั้งแต่มนุษย์มารวมกันอยู่เป็นประเทศ แต่ละประเภทก็มีลักษณะของการบริการที่แตกต่างกันตามความเหมาะสม ซึ่งบริการสาธารณะส่วนใหญ่จะมาจากฝ่ายปกครอง และอาจถือได้ว่าเป็นหน้าที่ที่สำคัญยิ่งในการบริหารงานของรัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องการมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน โดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการให้แนวคิดกับการให้บริการดังนี้

ทักษิณีย์ สุวดิษฐ์ (2554, หน้า 13) ได้ให้ความหมาย การบริการสาธารณะ หมายถึงภารกิจหลักของรัฐไม่ว่าจะเป็นทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น โดยมีข้าราชการเป็นตัวเชื่อมในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างรัฐและประชาชน เหล่าข้าราชการจึงต้องตระหนักว่าตนคือผู้ให้บริการเป็นผู้รับใช้ของประชาชน โดยไม่เลือกปฏิบัติและต้องบริการอย่างเท่าเทียมกันด้วยความรวดเร็ว

และถูกต้องยึดหลักในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนด้วยการบริการที่ดีเยี่ยมส่งผลให้ผู้ที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ และสิ่งนั้นก็คือวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของการบริการสาธารณะ

ชนะดา วีระพันธ์ (2555, หน้า 22) ได้ให้ความหมาย การบริการสาธารณะ หมายถึง ปัจจัยทั้งหมดนี้จึงสามารถให้ความหมายของระบบการให้บริการสาธารณะ เป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสม จากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจากความหมายดังกล่าว การให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการผ่านช่องทางและต้องตรงตามเวลาที่กำหนด

ฉัฐพงษ์ สัมฤทธิ์เดชขจร (2557, หน้า 21) ได้ให้ความหมาย การบริการสาธารณะ หมายถึง เป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจหรือความควบคุมของฝ่ายปกครอง ลักษณะที่สำคัญที่สุดของบริการสาธารณะ คือต้องเป็นกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งก็คือเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจของรัฐ แต่เนื่องจากปัจจุบันภารกิจของรัฐ จึงต้องมอบให้บุคคลอื่น ซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งเมื่อรัฐมอบหน้าที่ให้การจัดทำบริการสาธารณะให้บุคคลอื่นดำเนินการจัดทำแล้ว บทบาทของรัฐในฐานะผู้อำนวยความสะดวกก็เปลี่ยนไปเป็นผู้ควบคุม โดยรัฐจะเป็นผู้ควบคุมมาตรฐานของบริการสาธารณะ ควบคุมความปลอดภัย รวมทั้งควบคุมค่าบริการ ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุดและเดือนร้อนน้อยที่สุด

ฤทธิเดช ภูจิริง (2558, หน้า 19) ได้ให้ความหมาย การให้บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจหรืออยู่ในความควบคุมกำกับดูแลหน่วยงานรัฐ เป็นกิจการที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นหลัก และยังรวมถึงกิจกรรมบางประเภทที่รัฐมอบให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการด้วย

ผู้วิจัยสรุปว่าการให้บริการสาธารณะนั้นในบางครั้งอาจถูกจำกัดขอบเขตอยู่เพียงหน้าที่ฝ่ายปกครองซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐเท่านั้น แต่เมื่อพิจารณาในแง่ของวัตถุประสงค์แล้ว อาจกล่าวได้ว่าค่อนข้างจะครอบคลุมคือเป็นการมองว่า การให้บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนมิใช่เพียงบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น นอกจากนี้คุณค่าที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ การเน้นหลักการให้บริการสาธารณะอันได้แก่ ความต่อเนื่องและยุติธรรมในการให้บริการสาธารณะ ซึ่งหลักการทั้งสองนี้ได้ถูกนำไปใช้ในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยเช่นกัน การบริการหรืองานนับได้ว่าเป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นก่อให้เกิดความพึงพอใจโดยที่คนในหน่วยงานเป็นกลไก อุปกรณ์ ในลักษณะที่ให้บริการแก่ประชาชนในการ

ประสานความสะดวก รวดเร็ว ความพึงพอใจ ความประทับใจ และไม่ตรีสัมพันธ์ตอบสนองแก่ผู้ใช้บริการจากผลสรุปแนวคิดนี้จะนำไปประยุกต์เข้ากับแบบสอบถามเพื่อการวิจัยในครั้งนี้

## 5. แนวคิดและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

จากการก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ในพื้นที่ชนบทจึงมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ที่อยู่ในพื้นที่ในเขตแต่ในแต่ละท้องที่ในเขตชนบท ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้ามามีบทบาทในการบริหารจัดการตั้งแต่ปีพ.ศ. 2542 การดำเนินงานสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเริ่มดำเนินงานมีการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุปีละ 2 ครั้งๆ ละ 6 เดือนๆ ละ 300 บาท เป็นเงิน 1,800 บาท ต่อครั้ง ต่อมาในปีพุทธศักราช 2549 คณะรัฐมนตรีมีมติ เห็นชอบ ให้ปรับเพิ่มเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพจาก 300 บาท เป็น 500 บาท และในปีพุทธศักราช 2554 คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบ ให้ปรับเพิ่มเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพจาก 500 บาทตามช่วงอายุในอัตราแบบขั้นบันได ช่วงอายุ 60-69 ปีได้รับ 600 บาท ช่วงอายุ 70 -79 ปี ได้รับ 700 บาท ช่วงอายุ 80 – 89 ปี ได้รับ 800 บาท และอายุ 90 ปีขึ้นไป ได้รับ 1,000 บาทกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ได้จัดสรรงบประมาณให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ แต่ก็ยังไม่เพียงพอจากจำนวนผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้นทุกปี ระเบียบว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พุทธศักราช 2552 ได้กำหนดคุณสมบัติของผู้มีสิทธิจะได้รับเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุต้องมีคุณสมบัติและไม่มี ลักษณะต้องห้าม คือ 1) มีสัญชาติไทย 2) มีภูมิลำเนาในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามทะเบียนบ้าน 3) มีอายุหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไป ซึ่งได้ลงทะเบียน และยื่นคำขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 4) ไม่เป็นผู้ได้รับสวัสดิการ หรือสิทธิประโยชน์อื่นใดจากหน่วยงานของรัฐวิสาหกิจหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ ผู้รับเงินบำนาญ เบี้ยหวัด บำนาญพิเศษ หรือเงินอื่นใดในลักษณะเดียวกัน ผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์ของรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ได้รับเงินเดือน ค่าตอบแทน รายได้ประจำหรือผลประโยชน์ตอบแทนอย่างอื่นที่รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดให้เป็นประจำ ยกเว้นผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์(ระเบียบกระทรวงมหาดไทย. 2552, หน้า 6) ปัจจุบันเทศบาลตำบลท่าระหัดมีผู้สูงอายุที่มีคุณสมบัติครบถ้วนมีสิทธิจะได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจำนวน 1,044 คน (เทศบาลตำบลท่าระหัด, 2561, หน้า 1)

ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่2) พ.ศ.2560 (2560, หน้า 1) ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 โดยที่เป็นการสมควรกำหนดหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้สอดคล้องกับที่ประชุมคณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติ ครั้งที่ 4/2552 วันที่ 21 พฤษภาคม 2552 ตามพระราชบัญญัติ

ผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 20 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 มาตรา 69 และมาตรา 77 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2549 มาตรา 5 และมาตรา 88 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 มาตรา 6 และมาตรา 90 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการตำบลท่าระหัด พ.ศ. 2542 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยจึงออกระเบียบไว้ 17 ข้อดังต่อไปนี้

1. ระเบียบกระทรวงมหาดไทยวินิจฉัยประกอบด้วย 1 ประเด็น ได้แก่  
ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์ การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552”

2. ระเบียบประกาศใช้วินิจฉัยประกอบด้วย 1 ประเด็น ได้แก่

ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

3. ระเบียบข้อบังคับอื่นๆวินิจฉัยประกอบด้วย 1 ประเด็น ได้แก่

บรรดาระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง ประกาศ หรือมติอื่นใดซึ่งขัดหรือแย้งกับระเบียบนี้ให้ใช้ระเบียบนี้แทน

4. คำนิยามวินิจฉัยประกอบด้วย 1 ประเด็น ได้แก่

“ผู้สูงอายุ” หมายความว่า บุคคลซึ่งมีอายุหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไป และมีสัญชาติไทย

“องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” หมายความว่า เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบลตำบลท่าระหัด

“ผู้บริหารท้องถิ่น” หมายความว่า นายกเทศมนตรี นายองค์การบริหารส่วนตำบล นายกตำบลท่าระหัด

5. วินิจฉัยประกอบด้วย 1 ประเด็น ได้แก่

ให้ปลัดกระทรวงมหาดไทยรักษาการตามระเบียบนี้ และให้มีอำนาจตีความวินิจฉัยปัญหา กำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีปฏิบัติ เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบนี้

ในกรณีไม่สามารถปฏิบัติตามระเบียบนี้ได้ ให้ขอทำให้ความตกลงกับปลัดกระทรวงมหาดไทยก่อนการปฏิบัติ ปลัดกระทรวงมหาดไทยอาจมอบอำนาจตามวรรคสอง ให้อธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น หรือผู้ว่าราชการจังหวัดก็ได้

6. คุณสมบัติของผู้มีสิทธิจะได้รับเงินเบี้ยยังชีพ ประกอบด้วย 4 ประเด็น ได้แก่

ผู้มีสิทธิจะได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ต้องเป็นผู้มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามดังต่อไปนี้

6.1 มีสัญชาติไทย

6.2 มีภูมิลำเนาอยู่ใจเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามทะเบียนบ้าน

6.3 มีอายุหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไป ซึ่งได้ลงทะเบียน และยื่นคำขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

6.4 ไม่เป็นผู้ได้รับสวัสดิการหรือสิทธิประโยชน์อื่นใดจากหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ ผู้รับเงินบำนาญ เบี้ยหวัด บำนาญพิเศษ หรือเงินอื่นใดในลักษณะเดียวกัน ผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์ของรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ได้รับเงินเดือน ค่าตอบแทน รายได้ประจำ หรือผลประโยชน์ตอบแทนอย่างอื่นที่รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดให้ประจำ ยกเว้นผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548

7. ขั้นตอนการยื่นคำขอผู้มีสิทธิได้รับเบี้ย ประกอบด้วย 3 ประเด็นได้แก่

ภายในเดือนพฤศจิกายนของทุกปีให้ผู้ที่จะมีอายุครบหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไปในปีงบประมาณถัดไป ลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุด้วยตนเองต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ตนมีภูมิลำเนา ณ สำนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือสถานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด โดยมีหลักฐานดังนี้

7.1 บัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรอื่นที่ออกโดยหน่วยงานของรัฐที่มีรูปถ่าย

7.2 ทะเบียนบ้านพร้อมสำเนา

7.3 สมุดบัญชีเงินฝากธนาคารพร้อมสำเนา สำหรับกรณีและผู้ขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุประสงค์ขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผ่านธนาคาร

ในกรณีที่มีความจำเป็นผู้สูงอายุที่ไม่สามารถมาลงทะเบียนด้วยตนเองได้ตามวรรคหนึ่ง อาจมอบอำนาจเป็นลายลักษณ์อักษรให้ผู้อื่นเป็นผู้ยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแทนก็ได้ในกรณีที่ผู้สูงอายุที่ได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปีงบประมาณที่ผ่านมา ให้ถือว่าเป็นผู้ได้ลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตามระเบียบแล้ว

8. กรณีย้ายถิ่นฐานที่อยู่ ประกอบด้วย 1 ประเด็นได้แก่

ในกรณีผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหนึ่ง ย้ายภูมิลำเนาไปอยู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เคยจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเดิมยังคงจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจนกว่าจะสิ้นสุดปีงบประมาณนั้น หากมีความประสงค์จะรับเบี้ยยังชีพกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งใหม่ต้องไปลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งใหม่ก่อนสิ้นปีงบประมาณ

9. การตรวจสอบ ประกอบด้วย 1 ประเด็นได้แก่

ภายในเดือนกุมภาพันธ์ของทุกปี ให้จังหวัดแจ้งรายชื่อผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์ตามแบบที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด ไปยังกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อ

ใช้เป็นข้อมูลในการขอตั้งงบประมาณ ในปีงบประมาณถัดไปในการดำเนินการตามวรรคหนึ่งของ ตาบลดำระหนด ให้ตาบลดำระหนดกำหนด หลักเกณฑ์วิธีการและขั้นตอนในการดำเนินตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

10. การจัดทำทะเบียนประวัติผู้สูงอายุ ประกอบด้วย 1 ประเด็นได้แก่

ภายในเดือนตุลาคมของทุกปี ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการตรวจสอบสถานะ ของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและให้ผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแสดงการดำรงชีวิตอยู่ต่อองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นที่ตนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยจะแสดงด้วยตนเองหรือให้มีการรับรองของนาย ทะเบียนอำเภอหรือนายทะเบียนท้องถิ่นก็ได้ ในกรณีที่ผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุไม่ได้ ดำเนินการตามวรรคหนึ่ง ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตรวจสอบการดำรงชีวิตอยู่ของผู้สูงอายุ ดังกล่าว จากฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร หรือหลักฐานอื่นที่มีสามารถตรวจสอบได้

11. งบประมาณ ประกอบด้วย 1 ประเด็นได้แก่

การตั้งงบประมาณและวิธีการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วย การนั้น

12. วิธีการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ประกอบด้วย 1 ประเด็นได้แก่

การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้จ่ายในอัตราเดือนละห้าร้อยบาท หรือตามมติ คณะรัฐมนตรี

13. วิธีการจัดทำทะเบียนประวัติผู้สูงอายุ ประกอบด้วย 1 ประเด็นได้แก่

การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้แก่ผู้มีสิทธิตามระเบียบนี้ ให้องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นจ่ายเป็นเงินสด หรือ โอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคาร ในนามผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ หรือในนามบุคคลที่รับมอบอำนาจเป็นหนังสือจากผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นราย เดือนภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน ในการจ่ายเงินให้แก่ผู้รับมอบอำนาจต้องตรวจสอบจนแน่ใจว่า เป็นบุคคลเดียวกับผู้ที่ได้รับมอบอำนาจและต้องได้รับการยืนยันว่าผู้มีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุยังมีชีวิตอยู่และการ โอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารให้เป็นไปตามที่องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นกำหนดหรือตามที่ตกลงกันเป็นอย่างอื่น

14. การสิ้นสุดการได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุประกอบด้วย 3 ประเด็นได้แก่

สิทธิของผู้ได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตามระเบียบนี้สิ้นสุดลงในกรณีดังต่อไปนี้

14.1 ตาย

14.2 ขาดคุณสมบัติตามข้อ 6

14.3 แจ้งสละสิทธิการขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นหนังสือต่อองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นที่ตนมีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุกรณีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุดังกล่าว

สิ้นสุดลงตามวรรคหนึ่ง ให้ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ สั่งระงับการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุสำหรับบุคคลดังกล่าวทันที

15. การตรวจสอบการจ่ายเบี้ยยังชีพ ประกอบด้วย 1 ประเด็นได้แก่

กรณีผู้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ให้นายทะเบียนอำเภอ หรือนายทะเบียนท้องถิ่นแจ้งการตายต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผู้ตายมีชื่อในทะเบียนภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่นายทะเบียนอำเภอ หรือนายทะเบียนท้องถิ่นได้รับแจ้งการตายและให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผู้ตายมีชื่อในทะเบียนนั้น แจ้งแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่จ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตามข้อ 8 ต่อไป

16. การตรวจสอบคุณสมบัติ ประกอบด้วย 1 ประเด็นได้แก่

ภายใต้บังคับข้อ 8 กรณีผู้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขาดคุณสมบัติตามข้อ 14 (2) ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปิดประกาศไว้โดยเปิดเผย ณ สำนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือสถานที่ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดเป็นเวลาน้อยกว่าสิบห้าวัน หากไม่มีผู้คัดค้านให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเสนอรายชื่อผู้ขาดคุณสมบัติต่อผู้บริหารท้องถิ่นเพื่อสั่งถอนรายชื่อ และระงับการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุทันทีและในกรณีที่มีการคัดค้านให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ชัดเจนแล้วรายงานผู้บริหารท้องถิ่นเพื่อพิจารณาดำเนินการตามสมควรแก่กรณีต่อไป

17. บทเฉพาะกาลตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยประกอบด้วย 1 ประเด็นได้แก่

ระเบียบนี้มีให้กระทบต่อสิทธิของผู้สูงอายุตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 และระเบียบคณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ พ.ศ. 2552 ที่มีอยู่ก่อนหรือในวันที่ระเบียบนี้ใช้บังคับ และให้ถือว่าผู้สูงอายุดังกล่าวเป็นผู้ได้ลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตามระเบียบนี้แล้ว

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้ขอความเห็นชอบการดำเนินการต่อคณะรัฐมนตรีไว้แล้ว โดยคณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบเมื่อวันที่ 18 ตุลาคม 2554 โดยให้มีผลตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2554 ดังนั้น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นสามารถพิจารณาดำเนินการตามนัยมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าวและระเบียบที่เกี่ยวข้องได้ เพื่อให้การดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2555 เป็นไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์เป็นไปตามกฎหมายและนโยบายของรัฐบาล กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในอัตราแบบขั้นบันได โดยเริ่มตั้งแต่เดือนตุลาคม 2554 เป็นต้นไป ดังนี้

1. ผู้สูงอายุ ที่อายุ 60 -69 ปี จะได้รับเบี้ยยังชีพ อัตรา 600 บาท
2. ผู้สูงอายุ ที่อายุ 70-79 ปี จะได้รับเบี้ยยังชีพ อัตรา 700 บาท

3. ผู้สูงอายุ ที่อายุ 80-89 ปี จะได้รับเบี้ยยังชีพ อัตรา 800 บาท
4. ผู้สูงอายุ ที่อายุ 90 ปีขึ้นไป จะได้รับเบี้ยยังชีพ อัตรา 1,000 บาท

## 6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 6.1 งานวิจัยในประเทศ

บุญเลิศ รักเพชร (2552, บทคัดย่อ) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ สาธารณะของเทศบาล ตำบลห้วยแถลง อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา การวิจัยครั้งนี้มีความ มุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล ห้วยแถลง อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลห้วยแถลงจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ และ 3) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานของเทศบาลตำบลห้วย แถลง กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลห้วยแถลง อำเภอห้วยแถลง จังหวัด นครราชสีมา จำนวน 351 คน โดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ตามสัดส่วนโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่น 0.93 สถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ (t-test) แบบ Independent Sample t-test) การวิเคราะห์ความ แปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) ทดสอบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะใช้ วิธีการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe) กำหนดค่าสถิติที่ระดับ นัย สำคัญ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลห้วยแถลง อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา เป็นรายด้านและโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง 2) ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลห้วยแถลง อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามเพศ ไม่ต่างกัน เมื่อ จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้มีความถึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมี ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และ 3) ปัญหาจากการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลตำบลห้วย แถลง อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา ได้แก่การเผาหรือทำลายขยะยังไม่เหมาะสมและพอดิ ท่อระบายน้ำอุดตัน และไม่พอเพียง ขาดการประชาสัมพันธ์รณรงค์เกี่ยวกับโทษของการเสพยาเสพติด

จุรีพร เหล่าทองสาร (2553, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการ ให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหา สารคาม ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยัง ชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ใน

ระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงินและอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และมีปัญหาในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม คือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารไม่ทั่วถึง ไม่มีการส่งเสริมอาชีพเสริมให้กับผู้สูงอายุ และมีข้อเสนอแนะในการให้บริการคือ การส่งหนังสือเชิญประชุมหรือหนังสือประชาสัมพันธ์ต่างๆ ยังช้าอยู่ ให้ส่งเร็วกว่าเดิม ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้มากกว่าเดิม ควรมีการส่งเสริมอาชีพเสริมให้แก่ผู้สูงอายุเพื่อจะได้มีรายได้เพิ่มขึ้น ควรมีการจัดสวัสดิการให้กับผู้สูงอายุและผู้บริหารควรออกเยี่ยมประชาชนให้มากกว่าเดิม

ทัศนีย์ สุวดิษฐ์ (2554, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ศึกษากรณีเทศบาลตำบลเจ้าพระยา สุรศักดิ์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุมีระดับความคิดเห็นที่เป็นความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีระดับความคิดเห็นที่เป็นความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา โดยด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค เจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม ซื่อสัตย์ สุจริต และไม่เรียกร้องผลประโยชน์ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีวัตถุประสงค์สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีการติดตามเอาใจใส่หลังรับบริการอยู่เสมอ และด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา ขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการสะดวกรวดเร็วและไม่ยุ่งยาก โดยมีข้อเสนอแนะ ด้านการให้บริการนอกสถานที่ โดยจัดให้มีหน่วยงานบริการเคลื่อนที่ไปตามตำบลต่างๆ ให้ครบทั้ง 5 ตำบล สลับสับเปลี่ยนหมุนเวียนกันไป หรือจัดเจ้าหน้าที่ออกให้บริการตามหมู่บ้านต่างๆ ภายในเขตเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ ที่มีผู้สูงอายุอยู่ในตำบลนั้นๆ เพื่อผู้สูงอายุจะได้รับการบริการอย่างทั่วถึง สะดวกและรวดเร็วในการติดต่อราชการ และควรพัฒนาศักยภาพการให้บริการของลูกคณากร ให้เป็นมืออาชีพด้านการบริการ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ พบว่า ผู้สูงอายุที่มี อายุ รายได้ อาชีพ และเขตที่อยู่อาศัย ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กมลชนก เบญจภูมริน (2556, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับ

มากที่สุด โดยผู้สูงอายุมีความพึงพอใจ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มากกว่าด้านอื่นๆ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และพบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนในการให้บริการ น้อยกว่าด้านอื่นๆ สำหรับผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการและ ด้านขั้นตอนในการให้บริการ แตกต่างกัน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ในขณะที่ปัจจัยอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการ ด้านขั้นตอนในการให้บริการ แตกต่างกัน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

จิราวรรณ ไชยทองศรี (2556, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 267 คน ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม จำนวน 191 คน อาศัยอยู่ใน หมู่ที่ 2 จำนวน 67 คน ระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ และ ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุ พบว่าผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 อยู่ 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอน และวิธีการจ่ายเงินและด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง ไม่แตกต่างกัน

ณัฐรวี แสนคู่ย์ (2559, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองดอกแป้น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองดอกแป้น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 3 ด้าน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และ ด้านช่องทางการสื่อสาร และผลวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้สูงอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองดอกแป้น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน และผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองดอกแป้น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้สูงอายุมีความ

พึงพอใจต่อการให้บริการขององค์บริการส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 อยู่ 1 ด้าน คือ ด้านช่องทางการสื่อสาร ผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่อยู่หมู่บ้านแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 อยู่ 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการจ่ายเงินและด้านช่องทางการสื่อสาร ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของรับเบี้ยผู้สูงอายุต่อการให้บริการ พบว่ามีข้อเสนอแนะที่มีความถี่มากที่สุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการจ่ายเงิน โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอว่า ควรมีการจ่ายยังชีพผู้สูงอายุในแต่ละเดือนไม่เกินสัปดาห์แรกของเดือน ควรจัดลำดับขั้นตอนการจ่ายเงินให้สะดวกยิ่งขึ้น และควรจ่ายเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุโดยตรง ส่วนข้อเสนอแนะที่มีความถี่น้อยที่สุด คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอว่า ควรมีการจัดทำป้ายลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน ควรมีตัวอย่างแบบฟอร์มการกรอกเอกสารเพื่อความสะดวกมากขึ้นและควรมีแผนผังผู้รับผิดชอบงานต่างๆ เพื่อสะดวกแก่ผู้มารับบริการ

## 6.2 งานวิจัยต่างประเทศ

กิม (Kim, 2005, Website) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการใหม่ของสนามกอล์ฟเอกชนในประเทศเกาหลี ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยของอายุ และระดับการศึกษา มีผลกระทบต่อความต้องการระดับคุณภาพบริการที่แตกต่างกัน 2) กลยุทธ์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ คือ ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานบริการ การให้บริการที่มีความสามารถ รองลงมาคือ ความไว้วางใจ การเอาใจใส่ต่อลูกค้า และการตอบสนองความเต็มใจ และ 3) ส่วนกลยุทธ์สำคัญที่ทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีก คือ ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานบริการ และการตอบสนองด้วยความเต็มใจ

ซาง (Chang, 2007, Abstract) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพในด้านการบริการ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความรู้น้อยในเรื่องเกี่ยวกับรัฐบาลและกิจกรรมที่จัด โดยหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นแต่กระนั้นเขาก็ยังต้องการที่จะแสดงทัศนคติทางการเมืองออกมา ด้วยเหตุนี้ประชาชนจึงเต็มใจที่จะประเมินการให้บริการที่หน่วยงานปกครองท้องถิ่นที่จัดหาให้เพื่อบริการแก่ประชาชน แม้ว่าเขาจะขาดแคลนข้อมูลข่าวสารจากหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่น จึงทำให้การประเมินการให้บริการไม่สามารถสะท้อนถึงคุณภาพของบริการที่แตกต่างได้

ลี (Lee, 2010, Abstract) ศึกษาเรื่องการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจ ในการทำธุรกรรมเฉพาะ และความพึงพอใจโดยรวมของนักกอล์ฟต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักกอล์ฟจำนวน 408 คน ที่มาใช้บริการที่ Boscobel

Country Club golf course in Pendleton, South Carolina โดยใช้การวิเคราะห์ โมเดลสมการ  
โครงสร้างในการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางบวก  
ต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำ และ 2) ความพึงพอใจมีอิทธิพลทางบวกต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำ