

**ประสิทธิผลการดำเนินงานตามนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์**
**The Effectiveness of the Elderly Cash Allowance Policy Implementation in
Nong Phlap Subdistrict Administrative Organization, Hua Hin District,
Prachuap Khiri Khan Province**

ชญาณิศา รักษ์าเวียง
Chayanisa Ruksaweang

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

Master of Political Science, Stamford International University

E-mail: joy@redmountainhuahin.com

บทคัดย่อ

Received: December 13, 2018

Revised: March 5, 2019

Accepted: April 11, 2019

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (2) ศึกษาระดับปัจจัยในการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (3) ศึกษาผลของการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 130 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า (1) ประสิทธิผลการดำเนินงานตามนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ในภาพรวมมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมากที่สุด โดยทุกด้านมีประสิทธิผลการดำเนินงานตามนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับดังนี้ ด้านขั้นตอนการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ด้านความพึงพอใจของผู้สูงอายุ และด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ (2) การให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด โดยทุกด้านมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับดังนี้ ด้านทัศนคติ ด้านความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านความร่วมมือของผู้นำชุมชน (3) การให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ด้านความร่วมมือของผู้นำชุมชน มีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ในทุกด้าน อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.001 ($p \leq 0.001$) ส่วนการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ด้านทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน มีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($p \leq 0.01$) และการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ด้านการประชาสัมพันธ์ มีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ในทุกด้าน ยกเว้นด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ($p \leq 0.05$)

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพ, นโยบายเบี้ยยังชีพ, องค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ

Abstract

This research aimed to (1) study level of the effectiveness of the elderly cash allowance policy implementation in Nong Phlap Subdistrict Administrative Organization, Hua Hin District, Prachuap Khiri Khan Province (2) study factors of service in the elderly cash allowance of Nong Phlap Subdistrict Administrative Organization, Hua Hin District, Prachuap Khiri Khan Province (3) study the causal relationship between factors of service in the elderly cash allowance and the Effectiveness of the Elderly Cash Allowance Policy Implementation in Nong Phlap Subdistrict Administrative Organization, Hua Hin District, Prachuap Khiri Khan Province. The samples were 130 respondents, selected by the elderly who received the elderly cash allowance of Nong Phlap Subdistrict Administrative Organization, Hua Hin District, Prachuap Khiri Khan Province. Descriptive Statistics were percentage, mean, S.D. Inferential Statistics were multiple regression analysis.

The results of the research could be conclude that; (1) the effectiveness of the elderly cash allowance policy implementation in Nong Phlap Subdistrict Administrative Organization, Hua Hin District, Prachuap Khiri Khan Province, found that the overall effectiveness was at the highest level. In all aspects, the effectiveness of the operation according to the policy of the elderly subsistence allowance is at the highest level Sort as follows The process of disbursement of the allowance for the elderly The satisfaction of the elderly And the quality of life of the elderly. (2) Provision of elderly subsistence services Of Nong Phlap Subdistrict Administrative Organization, Hua Hin District, Prachuap Khiri Khan Province, found that the overall performance was at the highest level. All aspects are in the highest level. Ordered in the following aspects: the attitude of knowledge and understanding of the operator Public relations Service staff And cooperation of community leaders (3) Provision of subsistence allowance services for the elderly has an effect on the effectiveness of the elderly cash allowance policy implementation in Nong Phlap Subdistrict Administrative Organization, Hua Hin District, Prachuap Khiri Khan Province When considering each aspect, it was found that the provision of elderly subsistence services Cooperation of community leaders Affecting the effectiveness of the elderly cash allowance policy implementation in Nong Phlap Subdistrict Administrative Organization, Hua Hin District, Prachuap Khiri Khan Province in all aspects with statistically significant difference at 0.001 ($p \leq 0.001$) level while the provision of elderly subsistence services The attitude of the workers Affecting the effectiveness of the elderly cash allowance policy implementation in Nong Phlap Subdistrict Administrative Organization, Hua Hin District, Prachuap Khiri Khan Province with statistically significant difference at 0.01 ($p \leq 0.01$) level and provision of elderly subsistence services Public relations affecting the effectiveness of the elderly cash allowance policy implementation in Nong Phlap Subdistrict Administrative Organization, Hua Hin District, Prachuap Khiri Khan Province in all aspects Except the quality of life of the elderly with statistically significant difference at 0.05 ($p \leq 0.05$) level.

Keywords : Effectiveness, Elderly cash allowance, Nong Phlap subdistrict administrative organization

ความสำคัญและปัญหา

รัฐบาลได้เห็นถึงความสำคัญของปัญหาที่จะเกิดขึ้นจากการที่ประเทศไทยจะก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุมากขึ้น จึงได้มีการกำหนดมาตรการและนโยบายที่มีความหลากหลายและครอบคลุมเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงและเป็นการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุโดยให้สามารถพึ่งพาตนเองได้ เช่น จัดให้มีอุปกรณ์ เครื่องช่วยเหลือนต่าง ๆ ปรับปรุงสภาพแวดล้อม และความเป็นอยู่ทางกายภาพให้ผู้สูงอายุยังคงสามารถเคลื่อนไหวได้ด้วยตนเอง ซึ่งจะช่วยลดระยะเวลาที่ผู้สูงอายุต้องพึ่งพาการดูแลโดยผู้อื่น ในขณะเดียวกันรัฐบาลได้ตระหนักถึงความรับผิดชอบในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้สูงอายุ ครอบครัว หรือชุมชนที่ไม่สามารถให้การดูแลได้ อาทิเช่น ผู้ที่ยากจน ผู้สูงอายุวัยปลาย ผู้ที่มีความพิการ ผู้สูงอายุที่อยู่คนเดียว และผู้สูงอายุที่ไม่สามารถพึ่งพาตนเองได้ เป็นต้น (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2553, น.7)

จากสถานการณ์ดังกล่าวทำให้เกิดคำถามขึ้นว่า หากผู้สูงอายุเหล่านี้ไม่มีงานทำ หรือทำงานไม่ได้ หรือว่าทำงานได้แต่มีรายได้ไม่เพียงพอแก่การยังชีพ รวมทั้งไม่มีลูกหลานคอยดูแล แล้วผู้สูงอายุเหล่านี้จะดำรงชีพอยู่ได้อย่างไรในสังคมปัจจุบันที่ต้องใช้เงินซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินชีวิต รัฐบาลเองก็ได้ตระหนักถึงความสำคัญและปัญหาของประชากรกลุ่มผู้สูงอายุเป็นอย่างดี จึงมิได้ทอดทิ้งหรือละเลยประชากรกลุ่มนี้ เห็นได้จากในปี พ.ศ. 2496 รัฐบาลได้อนุมัติให้กรมประชาสงเคราะห์ดำเนินการด้านการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ และได้มีการจัดตั้งสถานสงเคราะห์คนชราเป็นแห่งแรก ซึ่งต่อมามีการจัดตั้งเพิ่มขึ้นตามจังหวัดต่าง ๆ อีกจำนวนมาก โดยระยะหลังกรมประชาสงเคราะห์ได้หันมามุ่งเน้นการจัดตั้งศูนย์บริการทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุมากกว่าสถานสงเคราะห์ เนื่องจากเล็งเห็นว่าจะสามารถให้บริการแก่ผู้สูงอายุได้อย่างกว้างขวางและทั่วถึงมากกว่า อีกทั้งมีการดำเนินงานในเชิงป้องกันและพัฒนามากกว่าการแก้ไขปัญหา แต่อย่างไรก็ตาม บริการทั้งสองลักษณะดังกล่าวนี้ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุที่เดือดร้อนได้ โดยเฉพาะผู้สูงอายุในเขตชนบท ด้วยเหตุนี้รัฐบาลจึงมีแนวคิดปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการจากสถานสงเคราะห์คนชรา และศูนย์บริการทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุ มาเป็นการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแทน ซึ่งรูปแบบการให้บริการดังกล่าวยังอยู่ภายใต้ฐานของหลักการชุมชน และการมีส่วนร่วมของราษฎรในชุมชน (ศิริพร เชี่ยวไธสง, 2551, น.1 – 2)

การจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ และเพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถดำรงชีวิตอยู่ในชุมชนได้อย่างเหมาะสม สามารถช่วยสนับสนุนและบรรเทาความเดือดร้อนในภาวะวิกฤตให้ผู้สูงอายุ ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานอันเป็นแนวทางที่จะช่วยให้คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุดีขึ้น และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของนโยบายที่ตั้งไว้ แต่อย่างไรก็ตามมีผู้สูงอายุที่ยังไม่สามารถเข้าถึงสวัสดิการที่รัฐบาลจัดสรรได้อย่างเต็มที่ เนื่องจากอาศัยอยู่ในพื้นที่ห่างไกล และเป็นผู้สูงอายุที่ไม่มีผู้ดูแลหรือไม่สามารถพึ่งพาตนเองได้ (เมธี ถูกแบบ, 2555, น.92)

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก ตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2538 โดยมีพื้นที่ทั้งหมด จำนวน 220.80 ตารางกิโลเมตร ประมาณ 138,000 ไร่ มีจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 5,840 คน ซึ่งเป็นผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 845 คน ส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพทางการเกษตร รับจ้าง และค้าขายเป็นหลัก โดยหมู่บ้านที่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ มีจำนวน 10 หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านวไลย บ้านหนองพลับ บ้านห้วยไทรงาม บ้านหนองยายอ่วม บ้านมะค่าสีของ บ้านหนองกระทุ่ม บ้านเนินตะเคียน บ้านละเมาะ บ้านคอกช้างพัฒนา และบ้านหนองหอย (องค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ : ออนไลน์) โดยองค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ ได้ดำเนินการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ในปัจจุบันมีผู้สูงอายุมาลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพ จำนวน 790 คน (ข้อมูล ณ เดือนมกราคม 2561 : องค์การบริหาร

ส่วนตำบลหนองพลับ) และคาดการณ์ว่าจะมีผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นทุกปี ซึ่งผู้สูงอายุทุกรายมีความจำนรรับเบี้ยยังชีพโดยการโอนเข้าบัญชีธนาคาร สำหรับการจัดสรรงบประมาณในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ พบว่า ไตรมาสที่ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับมีผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพ จำนวน 784 ราย เป็นเงิน 1,562,700 บาท แต่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจัดสรรเงินงวดที่ 1 (เดือนตุลาคม – ธันวาคม 2561) เพียงจำนวน 741 ราย เป็นเงิน 1,466,400 บาท ซึ่งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจัดสรรมาไม่เพียงพอสำหรับการเบิกจ่าย โดยงบประมาณที่ได้รับขาดไป จำนวน 49 ราย เป็นเงิน 96,300 บาท ทำให้หน่วยงานต้องสำรองจ่ายไปพลางก่อน ซึ่งสำหรับหน่วยงานขนาดเล็กในบางครั้งอาจมีงบประมาณไม่เพียงพอสำหรับการสำรองจ่าย กอปรกับบางครั้งหน่วยงานส่วนกลางจัดสรรงบประมาณล่าช้า ส่งผลให้ผู้สูงอายุไม่ได้รับเงินภายในกำหนดเวลา ถึงแม้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับจะมีความพร้อมในการดำเนินงานจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ แต่ในสภาพความเป็นจริงก็ยังคงมีปัญหาในการดำเนินการด้วยปัจจัยหลายประการ เช่น (1) สภาพพื้นที่ (2) สภาพเศรษฐกิจ (3) สภาพสังคม (4) ประเพณี วัฒนธรรม (5) รายได้ของท้องถิ่น (6) การอุดหนุนเงินจากรัฐบาล (7) ความรู้ความสามารถของบุคลากร (8) จำนวนบุคลากร (9) ความตระหนักและการให้ความสำคัญในการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพ (10) ผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพแต่ย้ายภูมิลำเนาไปอยู่ท้องถิ่นอื่น ทำให้การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอาจเกิดความซ้ำซ้อน (11) การประชาสัมพันธ์ การรับข้อมูลข่าวสาร และ (12) การลงทะเบียนไม่สามารถครอบคลุมผู้สูงอายุที่มีภูมิลำเนาอยู่ในพื้นที่แต่ไปทำงานอยู่ต่างพื้นที่ได้ ทำให้การประชาสัมพันธ์ และการเข้าถึงสวัสดิการของผู้มีสิทธิไม่ทั่วถึง กอปรกับการเสียชีวิตของผู้สูงอายุที่อยู่ต่างภูมิลำเนา แล้วไม่ได้แจ้งการเสียชีวิตกับท้องถิ่น ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องจ่ายเบี้ยยังชีพทั้งที่ขาดคุณสมบัติตามระเบียบที่กำหนดข้างต้น (กองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ, 2561)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กอปรกับเป็นภูมิลำเนาของผู้วิจัย ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวจะเป็นภาพสะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จของการบริหารจัดการการนํานโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุไปปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้เป็นอย่างดี

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานตามนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่อศึกษาระดับการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
3. เพื่อศึกษาผลของการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สมมติฐานการวิจัย

ผลของการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

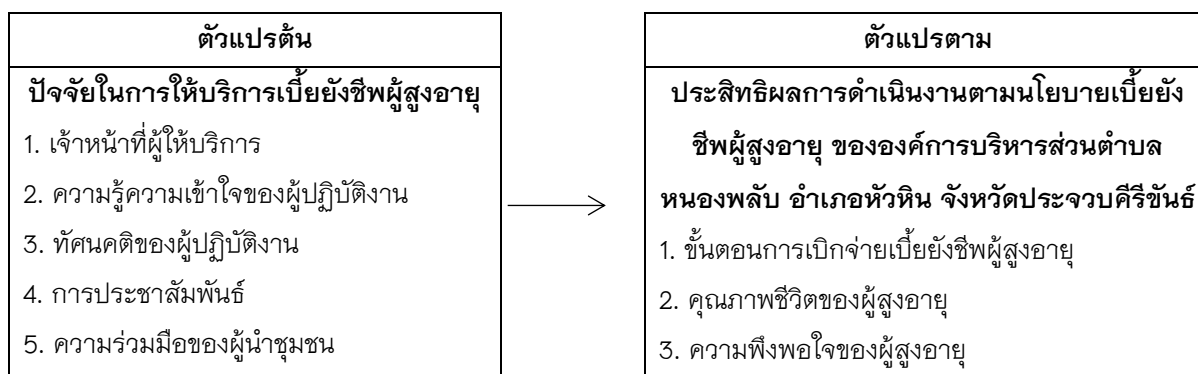
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ตารางที่ 1 แสดงแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ตัวแปร	แนวคิดและทฤษฎี	งานวิจัย	คำอธิบายโดยย่อ
เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับ การให้บริการ ของ รวิวรรณ โปรยรุ่งโรจน์ (2551, น. 47 – 48)	ณัฐวี แสนตุ้ย (2559 : 72 – 73) งานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองดอกระบ้น อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์	ผู้ปฏิบัติงานให้บริการที่ดีจำเป็นต้องมีคุณสมบัติเฉพาะ ดังต่อไปนี้มีบุคลิกภาพและมารยาทเหมาะสม มีวาทศิลป์หรือศิลปะในการพูด มีมนุษยสัมพันธ์ มีความรู้ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงาน มีเจตคติที่ดีต่องานบริการ
ความรู้ความ เข้าใจของ ผู้ปฏิบัติงาน	แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับ ความรู้ความเข้าใจ ของ Bloom (1964, p.99)	กมลชนก เบญจภูมริน (2556 : 55 – 56) งานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลกระด้าง อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม	เป็นพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่ว ชำนาญ เป็นการแสดงออกมาได้โดยตรง
ทัศนคติของ ผู้ปฏิบัติงาน	แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับ ทัศนคติ ของธงชัย สันติ วงศ์ (2554, น.166 – 167)	ลักชี กลิ่นกระสังข์ (2559 : 123 – 126) วิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการดำเนินงานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุไปปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนตำบลบางครก อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี	คุณลักษณะที่มีความมั่นคงที่ต่อเนื่องในความคิด ความรู้สึก และแนวทางในการปฏิบัติของพฤติกรรมที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือต่อความดี ต่อบุคคล และกลุ่มคน เป็นความรู้สึกที่แสดงต่อความประพฤติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มีลักษณะที่มีความมั่นคงและต่อเนื่องในความรู้สึกต่อสิ่งนั้นๆ หรือบุคคลนั้นๆ ในทางที่ดี
การ ประชาสัมพันธ์	แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับ ประชาสัมพันธ์ ของศรี สุตา พุทธวิริยากร (2556, น. 10 – 11)	ณัฐวี แสนตุ้ย (2559 : 72 – 73) งานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองดอกระบ้น อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์	งานประชาสัมพันธ์จะช่วยส่งเสริมลักษณะความเป็นผู้นำขององค์การและบุคคลทั้งยังช่วยให้เกิดความเข้าใจ ความร่วมมือ ทั้งจากพนักงานภายในและจากประชาชนภายนอก ด้วย นับว่างานประชาสัมพันธ์มีคุณค่าต่อสถาบันต่าง ๆ เป็นอย่างยิ่ง

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ตัวแปร	แนวคิดและทฤษฎี	งานวิจัย	คำอธิบายโดยย่อ
ความร่วมมือ ของผู้นำ ชุมชน	แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับ ความร่วมมือ ของอุดม คณา (2555,น.91)	ฮาบีปะ สังข์นุ้ย (2558 : 57 – 61) วิจัยเรื่องการนำ นโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมา ปฏิบัติ : กรณีศึกษาเทศบาล หารเทา อำเภอบางปะอิน จังหวัดพิจิตร	เป็นผู้ซึ่งสามารถมีอิทธิพลในการ จัดสรรและจัดการต่อสิ่งที่มีคุณค่า ต่าง ๆ มากกว่าคนอื่น ๆ ในชุมชนนั้น และสามารถที่จะก่อให้เกิดการกระทำ กิจกรรมหรือการเปลี่ยนแปลง รวมทั้ง สามารถที่จะจูงใจให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม ความคิดเห็น ความต้องการหรือคำสั่ง สอนของตนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ที่ถึงต้องการทั้งของตัวเองและ สมาชิกของชุมชน
ขั้นตอนการ เบิกจ่ายเบี้ย ยังชีพ ผู้สูงอายุ	แนวคิดกฎหมาย เกี่ยวกับนโยบายเบี้ยยัง ชีพผู้สูงอายุ ของ กระทรวงมหาดไทย (2560,น. 1 – 3)	กมลชนก เบญจภูมิริน (2556 : 55 – 56) งานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุ ต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ย ยังชีพขององค์การบริหารส่วน ตำบลกระดังงา อำเภอบาง คนที จังหวัดสมุทรสงคราม	วิธีการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความ เหมาะสม ขั้นตอนการให้บริการไม่ ยุ่งยาก ซับซ้อน และขั้นตอนการ ให้บริการมีความรวดเร็วและคล่องตัว มีการให้บริการอย่างทั่วถึง และมีการ แจ้งให้ผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพทราบ ทุกครั้ง
คุณภาพชีวิต ของผู้สูงอายุ	แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับ คุณภาพชีวิตของ ผู้สูงอายุ ของกุหลาบ รัตนสังขธรรม คณะ (2555,น.10-11)	เฉลิมพร โพธิ์ศรีขาม (2559 : 41 – 60) งานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่ มีต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์ เบี้ยยังชีพองค์การบริหารส่วน ตำบลธวัชบุรี อำเภोधวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด	ผู้สูงอายุที่มีคุณภาพชีวิตที่ดีต้อง ประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญ 4 ด้าน คือ (1) การมีความผาสุกทางด้าน จิตใจ (2) ความสามารถในการแสดง พฤติกรรม (3) สิ่งแวดล้อมของบุคคล และ (4) การรับรู้คุณภาพชีวิต
ความพึง พอใจของ ผู้สูงอายุ	แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับ ความพึงพอใจ จาก ทฤษฎีลำดับขั้นความ ต้องการ (Maslow, 1959)	พรทิพย์ ท้าววัฒน (2558 : 122 – 126) งานวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุที่ ได้รับเบี้ยยังชีพตามนโยบาย ของรัฐบาลในเขตเทศบาล เมืองชุมแสง จังหวัด นครสวรรค์	ปัจจัย 3 ด้านที่คาดว่าจะมีผลต่อความ พึงพอใจในชีวิตของผู้สูงอายุ คือ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล 2) ปัจจัยทาง เศรษฐกิจ และ 3) ปัจจัยด้าน ความสัมพันธ์ทางสังคม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่องประสิทธิผลการดำเนินงานตามนโยบายเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยโดยใช้แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาประยุกต์ ดังนี้

ตัวแปรอิสระ คือ การให้บริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ ประกอบด้วย 1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (รวิวรรณ โปรรุ่งโรจน์, 2551, น. 47 – 48) 2) ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงาน (Bloom, 1964, p.99) 3) ทักษะคติของผู้ปฏิบัติงาน (ธงชัย สันติวงษ์, 2554, น.166 – 167) 4) การประชาสัมพันธ์ (ศรีสุตา พุทธิวิริยากร, 2556, น. 10 – 11) และ 5) ความร่วมมือของผู้นำชุมชน (อุดม คุณา, 2555, น.91)

ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิผลการดำเนินงานตามนโยบายเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วย (1) ขั้นตอนการเบิกจ่ายเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ (กระทรวงมหาดไทย, 2560) (2) คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ตามแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพในการดำรงชีวิต (กุลลาภรัตน์ สัจธรรม และคณะ, 2555, น.10-11) และ (3) ความพึงพอใจของผู้สูงอายุ ตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Maslow, 1959)

ขอบเขตการวิจัย

ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้สูงอายุที่รับเบี่ยงชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 10 หมู่บ้าน รวมทั้งสิ้น 784 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Samuel B. Green (1991, p.109-110) ได้กลุ่มตัวอย่าง 130 คน และกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ใช้หลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ซึ่งกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของขนาดกลุ่มตัวอย่างและกลุ่มประชากร เพื่อคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของผู้สูงอายุที่รับเบี่ยงชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 784 คน

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

หมู่ที่	หมู่บ้าน	จำนวนประชาชน (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
หมู่ที่ 1	บ้านวไลย	113	19
หมู่ที่ 2	บ้านหนองพลับ	13	2
หมู่ที่ 3	บ้านห้วยไทรงาม	69	11
หมู่ที่ 4	บ้านหนองยายอ่วม	82	14
หมู่ที่ 5	บ้านมะค่าสีทอง	98	16
หมู่ที่ 6	บ้านหนองกระทุ่ม	77	13
หมู่ที่ 7	บ้านเนินตะเคียน	60	10
หมู่ที่ 8	บ้านละเมาะ	107	18
หมู่ที่ 9	บ้านคอกช้างพัฒนา	124	20
หมู่ที่ 10	บ้านหนองหอย	41	7
รวมทั้งสิ้น		784	130

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้วิจัย เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการไปยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วย 1) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ 2) ด้านความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงาน 3) ด้านทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน 4) ด้านการประชาสัมพันธ์ และ 5) ด้านความร่วมมือของผู้นำชุมชน มีจำนวน 25 ข้อ มีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายปิด มีการประเมินค่าแบบลิเคิร์ต สเกล (Likert scale) ตามมาตราวัดของลิเคิร์ต (Rating Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบ ดังนี้

- 5 หมายถึง มีระดับการปฏิบัติมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีระดับการปฏิบัติมาก
- 3 หมายถึง มีระดับการปฏิบัติปานกลาง
- 2 หมายถึง มีระดับการปฏิบัติน้อย
- 1 หมายถึง มีระดับการปฏิบัติน้อยที่สุด

เกณฑ์การพิจารณาในการแปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนค่าเฉลี่ยของระดับการปฏิบัติงานของลิเคิร์ต (Likert Scale) ดังต่อไปนี้

- คะแนนค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีระดับการปฏิบัติมากที่สุด
- คะแนนค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีระดับการปฏิบัติมาก
- คะแนนค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีระดับการปฏิบัติปานกลาง
- คะแนนค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีระดับการปฏิบัติน้อย
- คะแนนค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีระดับการปฏิบัติน้อยที่สุด

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานตามนโยบายไปยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้แก่ (1) ด้านขั้นตอนการเบิกจ่ายเบี้ย

ยังชีพผู้สูงอายุ (2) ด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ และ (3) ด้านความพึงพอใจของผู้สูงอายุ มีจำนวน 15 ข้อ มีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายปิด มีการประเมินค่าแบบลิเคิร์ต เกล็ด (Likert scale) ตามมาตราวัดของลิเคิร์ต (Rating Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบ ดังนี้

- 5 หมายถึง มีระดับประสิทธิผลมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีระดับประสิทธิผลมาก
- 3 หมายถึง มีระดับประสิทธิผลปานกลาง
- 2 หมายถึง มีระดับประสิทธิผลน้อย
- 1 หมายถึง มีระดับประสิทธิผลน้อยที่สุด

เกณฑ์การพิจารณาในการแปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนค่าเฉลี่ยของระดับประสิทธิผลของลิเคิร์ต (Likert Scale) ดังต่อไปนี้

- คะแนนค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีระดับประสิทธิผลมากที่สุด
- คะแนนค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีระดับประสิทธิผลมาก
- คะแนนค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีระดับประสิทธิผลปานกลาง
- คะแนนค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีระดับประสิทธิผลน้อย
- คะแนนค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีระดับประสิทธิผลน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 คำถามปลายเปิด (Open Ended Questionnaire) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินงานตามนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามที่ประกอบไปด้วยข้อคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยทำการตรวจสอบแบบสอบถามตามขั้นตอน ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่แก้ไขเรียบร้อยแล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบพิจารณาความถูกต้อง ตรวจสอบความเที่ยงตรงทางด้านเชิงเนื้อหา รวมถึงภาษา และสำนวนที่ใช้ในแบบสอบถาม
2. นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ทำการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาของแบบสอบถามเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นแล้วนำมาปรับปรุง ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้ให้ผู้ทรงคุณวุฒิทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) จำนวน 3 ท่าน โดยนำผลของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านมารวมกัน คำนวณหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา มาหาค่าดัชนีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์แต่ละข้อ (Index of item Objective Congruence : IOC) โดยใช้สูตร (ลัวิน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2538, น. 249)

$$\text{สูตร} \quad \text{IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC = ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม

$\sum R$ = ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้ง 3 ท่าน

N = จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

โดยวิธีคิดคะแนน คือ

+ 1 เมื่อผู้ทรงคุณวุฒิระบุข้อคำถาม (ประเด็นการสัมภาษณ์) นั้น “ใช้ได้” คือ เหมาะสมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

0 เมื่อผู้ทรงคุณวุฒิ “ปรับปรุง” ว่าข้อคำถามนั้นเหมาะสมและตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยหรือไม่

-1 เมื่อผู้ทรงคุณวุฒิระบุข้อคำถามนั้น “ใช้ไม่ได้” คือไม่เหมาะสมและไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย แล้วเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้ ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุงยังใช้ไม่ได้ จากการคำนวณหาค่า IOC ครั้งนี้ ได้เท่ากับ 1.00

3. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (Try – Out) กับบุคคลที่มีลักษณะเช่นเดียวกันกับประชากรและไม่ใช้กลุ่มตัวอย่างของการวิจัย โดยกลุ่มบุคคลที่ทดลองใช้แบบสอบถามครั้งนี้เป็นผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลทับใต้ ที่ไม่ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ในการคำนวณหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามในภาพรวมทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.926 ดังนี้

สูตรการคำนวณค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right\}$$

α = ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

n = จำนวนข้อทั้งหมดในแบบสอบถาม

$\sum S_i^2$ = ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนในแบบสอบถามแต่ละข้อ

S_t^2 = ความแปรปรวนของคะแนนในแบบสอบถามทั้งฉบับ

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเป็นครั้งสุดท้ายเพื่อตรวจสอบและแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำฉบับที่สมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์แล้วมาลงเลขรหัส (Code)

2. นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้ว มาบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อดำเนินการหาค่าทางสถิติและนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อตอบคำถามให้ตรงตามประเด็นที่ต้องการและวัตถุประสงค์ของการวิจัย พร้อมทั้งนำข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียงและนำผลการวิเคราะห์มาสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและเขียนข้อเสนอแนะ

สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติที่เกี่ยวข้องในการวิเคราะห์ข้อมูลและเพื่อหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยแบ่งสถิติออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) การแจกแจงความถี่ (Frequency) และปัจจัยในการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และวิเคราะห์ประสิทธิผลการดำเนินงานตามนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2. สถิติเชิงอนุมาน วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการให้บริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผล กับประสิทธิผลการดำเนินงานตามนโยบายเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

3. ส่วนข้อมูลแบบสอบถามปลายเปิด ที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถาม แล้วจึงทำการวิเคราะห์โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาประกอบบริบท (Content Analysis Technique)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลการดำเนินงานตามนโยบายเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ประสิทธิผลการดำเนินงานตามนโยบายเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.517) โดยทุกด้านมีประสิทธิผลการดำเนินงานตามนโยบายเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับดังนี้ ด้านขั้นตอนการเบิกจ่ายเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.497) ด้านความพึงพอใจของผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.549) และด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.619) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยในการให้บริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ปัจจัยในการให้บริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.47) โดยทุกด้านมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับดังนี้ ด้านทัศนคติ ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.54) ด้านความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.49) ด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.49) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.44) และด้านความร่วมมือของผู้นำชุมชน ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.59) ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผลของการให้บริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุกับประสิทธิผลการดำเนินงานตามนโยบายเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ปัจจัยในการให้บริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับประสิทธิผลการดำเนินงานตามนโยบายเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยพิจารณาจากการปรับมาตรฐานของตัวแปร (Standardized Variables) ร้อยละ 82.70 – 83.20 ในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุและค่า สปส. Beta โดยมีตัวแปรที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับประสิทธิผลการดำเนินงานตามนโยบายเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นรายด้าน เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านความร่วมมือของผู้นำชุมชน ($\beta_{\text{ด้านความร่วมมือของผู้นำชุมชน}} = 0.459$, $P \leq 0.001$) ด้านทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ($\beta_{\text{ด้านทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน}} = 0.239$, $P \leq 0.01$) และด้านการประชาสัมพันธ์ ($\beta_{\text{ด้านการประชาสัมพันธ์}} = 0.209$, $P \leq 0.05$) กล่าวคือ ประสิทธิผลการดำเนินงานตามนโยบายเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน

จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านความร่วมมือของผู้นำชุมชน ด้านทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน และด้านการประชาสัมพันธ์

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุของปัจจัยในการให้บริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุกับประสิทธิผลการดำเนินงานตามนโยบายเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ปัจจัยในการให้บริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ	ประสิทธิผลการดำเนินงานตามนโยบายเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ				
	B	S.E.	สปส. Beta	t	Sig.
(ค่าคงที่)	0.218	0.192		1.135	0.259
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.127	0.112	0.109	1.139	0.257
2. ด้านความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงาน	-0.093	0.116	-0.089	-0.798	0.426
3. ด้านทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน	0.239	0.089	0.249	2.692**	0.008
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	0.209	0.093	0.199	2.248*	0.026
5. ด้านความร่วมมือของผู้นำชุมชน	0.459	0.062	0.521	7.395***	0.000

จากตาราง 3 สามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \hat{Y} &= b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 \\ &= 0.239 (\text{ด้านทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน}) + 0.209 (\text{ด้านการประชาสัมพันธ์}) + 0.459 (\text{ด้านความร่วมมือของผู้นำชุมชน}) \end{aligned}$$

อภิปรายผลการวิจัย

การให้บริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านทัศนคติ ด้านความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านความร่วมมือของผู้นำชุมชน ในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดูแลเอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสุภาพและเป็นมิตรกับผู้ที่มาใช้บริการทุกคน ซึ่งเจ้าหน้าที่ดังกล่าวมีความกระตือรือร้น มีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน มีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน สามารถช่วยผู้สูงอายุแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับเบี่ยงชีฟได้อย่างเหมาะสม มีความรู้ความสามารถ มีการให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น และมีความเข้าใจในความต้องการของผู้สูงอายุ กอปรกับหน่วยงานยังมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง มีการเข้าเยี่ยมผู้สูงอายุตามบ้าน มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเบี่ยงชีฟอย่างทั่วถึง โดยผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น บ้าย แผ่นพับ เสียงตามสาย และโปสเตอร์ เป็นต้น และการแจ้งหรือประชาสัมพันธ์สิทธิในการรับบริการล่วงหน้า อีกทั้งเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการยังมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้บริการด้วยความเสมอภาค และด้วยความชำนาญ อีกทั้งหน่วยงานยังมีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการตลอดเวลาทำการ และมีเพียงพอต่อความต้องการของผู้สูงอายุ นอกจากนี้ผู้นำชุมชนยังคอยอำนวยความสะดวก และใส่ใจผู้สูงอายุทุกคน มีการให้ความร่วมมือในการติดต่อประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้สูงอายุ มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเบี่ยง

ยังชีพให้ผู้สูงอายุได้รับทราบ และมีความเต็มใจให้ความช่วยเหลือแก่ผู้สูงอายุเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐรวิ แสนดุษ (2559, น.72 – 73) งานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกแป้น อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกแป้น อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดมี 3 ด้าน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการสื่อสาร ตามลำดับ สำหรับด้านที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากมี 1 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการจ่ายเงิน แสดงให้เห็นว่ามีการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในแต่ละเดือนไม่เกินสัปดาห์แรกของเดือน มีจัดลำดับขั้นตอนการจ่ายเงินให้สะดวกยิ่งขึ้น จ่ายเงินเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุโดยตรง สำหรับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีการจัดทำป้ายลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน มีตัวอย่างแบบฟอร์มการกรอกเอกสารเพื่อความสะดวกมากขึ้น และมีแผนผังผู้รับผิดชอบงานต่างๆ เพื่อความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ

ประสิทธิผลการดำเนินงานตามนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอนาทม จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านขั้นตอนการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ด้านความพึงพอใจของผู้สูงอายุ และด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ในภาพรวมมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า วิธีการขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว คล่องตัว มีการให้บริการอย่างทั่วถึง และมีการแจ้งให้ผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพทราบทุกครั้งที่มีการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร กอปรกับช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอและตามลำดับการรอที่เหมาะสม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งการได้รับเบี้ยยังชีพทำให้ท่านมีขวัญและกำลังใจดีขึ้น เบี้ยยังชีพที่ได้รับมีความเหมาะสม และการกำหนดเวลาการได้รับเบี้ยยังชีพมีความเหมาะสมและรวดเร็ว นอกจากนี้ยังส่งผลให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าร่วมกิจกรรมกับคนในชุมชนได้มากขึ้น มีความเป็นอยู่ดีขึ้น รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของครอบครัวและชุมชน สามารถลดภาระค่าใช้จ่ายของครอบครัวได้เพิ่มขึ้น และไม่มีปัญหาเรื่องการหลับนอนและรับประทานอาหารได้ตามปกติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐธยาน์ ระโส และคณะ (2554, น.97 – 106) วิจัยเรื่อง ประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ กรณีศึกษา จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครสวรรค์ มีประสิทธิผลในการดำเนินงานโดยรวมค่อนข้างสูง โดยประชาชนสามารถแยกแยะผลงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครสวรรค์ ได้เกิดประโยชน์และตรงตามความต้องการของประชาชนในระดับที่สูง ประชาชนจังหวัดนครสวรรค์ มีความพึงพอใจในการจัดการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครสวรรค์ในระดับหนึ่ง แต่ยังมีความพึงพอใจน้อยในเรื่องความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สักขี กลิ่นกระสังข์ (2559, น. 123 – 126) งานวิจัยเรื่องประสิทธิผลการดำเนินงานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุไปปฏิบัติ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางครก อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิผลในการดำเนินงานไปปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนตำบลบางครก อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี พบว่าโดยรวมมีระดับประสิทธิผลอยู่ในระดับมากที่สุด และมีระดับประสิทธิผลมากที่สุดทุกด้าน ดังนี้ ขั้นตอนกระบวนการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพ และคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุดีขึ้น ตามลำดับ และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประพัฒน์ จรรย์สวัสดิ์ (2557, น. 75 – 77) งานวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการดำเนินงานเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลวังเงิน อำเภอมะทะ จังหวัดลำปาง ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพโดยรวมในการดำเนินงานเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลวังเงิน อำเภอมะทะ จังหวัดลำปาง อยู่ในระดับมาก

ผลของการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ปัจจัยในการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับประสิทธิผลการดำเนินงานตามนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้แก่ ด้านความร่วมมือของผู้นำชุมชน มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 ด้านทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และด้านการประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยในการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการดำเนินงานตามนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สักขี กลิ่นกระสังข์ (2559 : 123 – 126) วิจัยเรื่องประสิทธิผลการนำนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุไปปฏิบัติ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางครก อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยในการนำนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุไปปฏิบัติมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการนำนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุไปปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนตำบลบางครก อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ได้แก่ ด้านมาตรฐานและวัตถุประสงค์ นโยบาย ด้านทรัพยากรนโยบาย มีความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยในการนำนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุไปปฏิบัติ ส่งผลให้การนำนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุไปปฏิบัติ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางครก อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรีมีประสิทธิผลที่ดี

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยได้ค้นพบประเด็นและปัญหาต่าง ๆ ที่น่าสนใจและนำมาสู่การวิเคราะห์เพื่อสร้างข้อเสนอแนะประสิทธิผลการดำเนินงานตามนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรนำผลการวิจัยประสิทธิผลการดำเนินงานตามนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายการจัดนโยบายนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และนำไปปรับปรุงการดำเนินงานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้มีประสิทธิภาพต่อไป
2. ควรมีการติดตาม ประเมินผล และตรวจสอบผลการดำเนินงานโครงการตามนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เพื่อให้การดำเนินงานดังกล่าวสอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงอายุอย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติ

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ไว้รองรับการให้บริการผู้สูงอายุตามนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เพื่อให้การดำเนินงานเกิดความคล่องตัวมากขึ้น
2. ด้านความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงาน ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในหน่วยงานให้มีความทันสมัยและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีต่าง ๆ ความรู้ใหม่ๆ เพื่อให้บุคลากรทุกคนได้ทำการปรับปรุงงานให้พร้อมที่จะให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างเต็มความสามารถ และควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ทั้งภายในและภายนอกสถานที่ เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีการเพิ่มทักษะความรู้ที่จำเป็นสำหรับงาน
3. ด้านทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ควรส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมเรื่องคุณธรรมและจริยธรรม เพื่อให้เกิดจิตสำนึกในการทำงานเพื่อส่วนรวม และเพื่อประโยชน์แก่ประชาชนมากที่สุด

4. ด้านการประชาสัมพันธ์ ควรมีการประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งแจ้งทำความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการตามนโยบายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุและคนในชุมชนทราบโดยผ่านช่องทางต่าง ๆ อาทิเช่น การปิดประกาศ แผ่นพับ เสียงตามสาย ฯลฯ เพิ่มมากขึ้น เพื่อเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้สูงอายุที่พึงจะได้รับและเกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ในการจ่ายเบี้ยยังชีพแต่ละครั้ง ควรมีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าอย่างน้อยประมาณ 3 – 5 วัน เพื่อให้ผู้สูงอายุทราบ และเตรียมความพร้อมในการรับเบี้ยยังชีพ

5. ด้านความร่วมมือของผู้นำชุมชน ผู้นำชุมชนของแต่ละชุมชน ควรทำหน้าที่เป็นผู้ประสานและเชื่อมโยง ข้อมูลระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ปฏิบัติหน้าที่กับประชาชนในชุมชน เพื่อให้เกิดความร่วมมือระหว่างกัน ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินงานต่าง ๆ เกิดความสะดวกและราบรื่นมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุม และทราบถึงความต้องการพื้นฐานของผู้สูงอายุ และปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะนำไปสู่แนวทางในการแก้ไขปัญหาได้อย่างแท้จริงต่อไป

2. ควรทำการศึกษาวิจัยในพื้นที่ใกล้เคียง หรือในภาพรวมระดับจังหวัด หรือระดับภูมิภาค หรือระดับประเทศ เพื่อจะได้นำผลการวิจัยมาเปรียบเทียบ และนำมาวิเคราะห์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการ การ ดำเนินการตามนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

3. ควรทำการศึกษาวิจัยโดยใช้ปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มความหลากหลายในการศึกษา

เอกสารอ้างอิง

- กมลชนก เบญจภูมิริน. (2556). ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- กองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ. (2561). หนังสือ ที่ ปช 72301/682 วันที่ 18 ตุลาคม 2561 เรื่อง หนังสือรับรอง. ประจวบคีรีขันธ์: องค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ.
- กุหลาบ รัตนฉัตรธรรม และคณะ. (2555). การพัฒนารูปแบบที่เหมาะสมในวิธีการดำเนินงานวางแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตตามเกณฑ์จำเป็นพื้นฐานในระดับหมู่บ้าน. กรุงเทพฯ: โครงการมหาวิทยาลัย โครงการน้ำพระทัยจากในหลวงเพื่อพัฒนาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.
- เฉลิมพร โพธิ์ศรีขาม. (2559). ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลธวัชบุรี อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด. วารสารมหาวิทยาลัยมหาสารคามวารสารวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด, 5(1), 41 – 60.
- ณัฐยานี ระโส และคณะ. (2554). การศึกษาประสิทธิผลขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ กรณีศึกษา จังหวัดนครสวรรค์. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์ 5(2), 97 – 106.
- ณัฐวี แสนดุษ. (2559). ความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกแป้น อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2554). พฤติกรรมบุคคลในองค์การ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เจริญพัฒน์.

- ประพัฒน์ จรรย์สวัสดิ์. (2557). *ประสิทธิภาพการดำเนินงานเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลวังเงิน อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง* (การค้นคว้าอิสระปริญญาโท). ลำปาง : มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- พรทิพย์ ท้าววัฒน์. (2558). *คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพตามนโยบายของรัฐบาลในเขตเทศบาลเมืองชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- มารศรี นุชแสงพลี. (2552). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในชีวิตของผู้สูงอายุ กรณีศึกษาผู้สูงอายุในชุมชนบ่อนไก่ กรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เมธี ถูกแบบ. (2555). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุไปปฏิบัติ : ศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด. *วารสารศรีนครินทร์วิโรฒวิจัยและพัฒนา (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, 4(7), 92 – 101.
- รวีวรรณ โปรงรุ่งโรจน์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 (2552, 21 ตุลาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 126 ตอนพิเศษ 156 ง หน้า 5 – 9.
- ศรีสุดา พุทธิวิริยากร. (2556). *การประชาสัมพันธ์ของกรมการจัดหางาน*. เอกสารผลงานประเมินตำแหน่งนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการ กรมการจัดหางาน.
- ศิริพร เชี่ยวไธสง. (2551). *การนำนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลวังยาง จังหวัดสุพรรณบุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ลักขี กลิ่นกระสังข์. (2559). *ประสิทธิผลการนำนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุไปปฏิบัติ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางครก อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). เพชรบุรี: มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2553). *ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงทางประชากรในประเทศไทย สถานการณ์และข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย*. สืบค้นจาก http://social.nesdb.go.th/social/Portals/0/Documents/1000_UNFPA_rev_Policy%20Brief%20Thai_200411_69.pdf.
- อุดม คุมา. (2555). ความสัมพันธ์เชิงอุปถัมภ์ของผู้นำชุมชนกับประชาชนที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมทางการเมืองในตำบลพระบาท อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง*, 1(1), 91 –100.
- ฮาปียะ สังข์น้อย. 2558. *การนำนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมาปฏิบัติ: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลหารเทา อำเภอบางแพะ จังหวัดพัทลุง* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- Bloom, B.S. (1964). *Taxonomy of education objective: The classification of education goals: Handbook II: Affective domain*. New York: David McKay.
- Greenl,G.B. (1991). How Many Subjects Dose It Take to Do a Regression Analysis? *Multivariate Behavioral Research*, 26(3), 109–110. Retrived March 18, 2018, Retrieved from http://research.kbu.ac.th/home/journal/pdf/ journal_v15_no1.pdf.
- Maslow, Abraham. (1959). *Motivation and Personality*. New York : Harper and Row Publishers.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41–50.