

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการรับเบี้ยยังชีพผ่านระบบจ่ายเงิน
อิเล็กทรอนิกส์ กับการรับเบี้ยยังชีพโดยเงินสดกรณีศึกษา
เทศบาลตำบลท่าพระ อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น*

THE SATISFACTION OF ELDERLY FOR RECEIVING OF THE ELDERLY
ALLOWANCE THROUGH AN ON-LINE E-PAYMENT AND RECEIVING
BY CASH: A CASE STUDY OF THAPHRA SUB-DISTRICT
MUNICIPALITY, MUANG KHON KAEN, KHON KAEN, THAILAND

กนกกลดา แก้วตื่นแทน

Kanoklada Kaeotinthaen

วิษณุ สุमितสุวรรณค์

Vissanu Zumitzavan

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

KhonKaen University, Thailand

E-mail: bewlife.narak@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการดำเนินงานด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์กับการจ่ายเบี้ยยังชีพโดยเงินสดของผู้สูงอายุ 2) เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของผู้สูงอายุในการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ 3) เสนอแนะแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุกรณีศึกษา เทศบาลตำบลท่าพระ อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้สูงอายุ ในเขตเทศบาลตำบลท่าพระ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 220 คนวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป ใช้สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมานนำมาประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้สูงอายุที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาและสถานภาพโสดมีความพึงพอใจการจ่ายเบี้ยยังชีพแบบอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าเงินสด ส่วนผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 65 ปีลงมาและอยู่ในเขตพื้นที่ หมู่ที่ 1 มีความพึงพอใจการได้รับแบบเงินสดมากกว่าแบบอิเล็กทรอนิกส์ 2) ข้อมูลพื้นฐานของผู้สูงอายุที่แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการรับเบี้ยยังชีพแบบอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้สูงอายุที่อยู่ในเขตกิ่ง



เมืองมีปัญหาและอุปสรรคในการรับเบี้ยยังชีพแบบอิเล็กทรอนิกส์น้อยกว่าเขตชนบท 3) ภาครัฐควรส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีความพร้อมในด้านเทคโนโลยี (e-Payment) และควรเพิ่มจุดบริการเบิก - ถอนในพื้นที่ให้มากขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน และผลการวิจัยยังแสดงให้เห็นว่าข้อมูลพื้นฐานของผู้สูงอายุด้านระดับการศึกษา สถานภาพ และเขตที่อยู่มีความสัมพันธ์กับการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, ความพึงพอใจ, ระบบอิเล็กทรอนิกส์

Abstract

The objectives of this research are: 1) to compare the satisfaction of the methods of payment of the elderly allowance, 2) to analyze problems and obstacles of the methods of receiving of the elderly allowance, and 3) to provide recommendation on how to improve the methods of payments of the elderly allowance, A case study of Tha Phra sub-district municipality, Muang Khon Kaen, Khon Kaen, Thailand The quantitative approach has been applied to collect the data whilst the survey questionnaire is applied as a research instrument. in ThaPhra Sub-district municipality, Muang Khon Kaen, Khon Kaen. A total of 220 of the respondents participate in the data collection. Data analysis by a package Descriptive and inferential statistics were applied in data analysis. Findings indicate that: 1) The Elderly with elementary education and Single status are more satisfied with the on-line e-payment system than the cash-payment system. As for those under 65 years of age and in the area of Village No.1 are more satisfied with the cash-payment system than the on-line e-payment system, 2) Basic information of different seniors has a problem and obstacles of the on-line payment system are statistically significant. The elderly residing in the more urban area face with less problems and obstacles of the on-line payment system than the elderly residing in more rural area, 3) The government may need to consider to provide the elderly to acquire the greater levels of skills and accessibilities to the on-line technology to be able to gain access into the e-payment. At the same time, the government may need to consider providing more facilities of the e-payment machines to the elderly. Finally, the results also show that levels of education, marital status, and areas of residence are statistically significant with the on-line payment system.

Keywords: Elderly Allowance, Satisfaction, On-line e-Payment



บทนำ

ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้กับ อปท. พ.ศ. 2542 ซึ่งมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 11 พฤศจิกายน 2542 ได้กำหนดให้รัฐจะต้องดำเนินการกำหนดอำนาจและหน้าที่ให้กับ อปท. ในด้านต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองเช่นการจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ การส่งเสริมอาชีพ การศึกษา การสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชราและผู้ด้อยโอกาส (พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542, 2542) ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) มีหน้าที่กำกับดูแล และส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุให้ดีขึ้น จากผลสำรวจจำนวนประชากร ในปี พ.ศ. 2560 มีจำนวนประชากรที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 11.3 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 16.7 ของจำนวนประชากรทั้งหมดและในปี พ.ศ. 2574 ประเทศไทยจะมีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปถึงร้อยละ 28 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2561) เมื่อผู้สูงอายุมีอายุเพิ่มขึ้นร่างกายย่อมเกิดปัญหาในหลายเรื่องตามมา หากเป็นผู้ที่มีฐานะทางครอบครัวค่อนข้างดีทำให้ได้รับการดูแลเป็นอย่างดี สำหรับผู้ที่มีฐานะค่อนข้างยากจนทำให้ประสบปัญหาในการดำรงชีพทั้งตนเองและครอบครัวดังนั้นรัฐบาลจึงได้มีนโยบายเพื่อช่วยเหลือผู้สูงอายุในปี พ.ศ. 2544 ซึ่งให้ อปท. จัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพเดือนละ 200 บาท ให้กับผู้สูงอายุ (กฎหมายการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2552)

อปท. ได้ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่มีสิทธิสังกัดอยู่ในพื้นที่ความรับผิดชอบในรูปแบบเงินสด และการโอนเข้าบัญชี การดำเนินการดังกล่าวไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดจากการตรวจสอบผลการดำเนินงานโครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้แก่ผู้สูงอายุ เมื่อวันที่ 30 ธันวาคม 2558 สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน พบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุที่เสียชีวิตแล้ว จำนวน 1,313 ราย ชำซ้อนกับผู้สูงอายุที่ได้รับสวัสดิการอื่นจากรัฐ จำนวน 62 ราย จ่ายล่าช้ากว่าที่หลักเกณฑ์กำหนดจำนวน 28 แห่ง ทำให้ผู้สูงอายุที่ไม่มีรายได้จากการประกอบอาชีพเกิดความเดือดร้อน ไม่มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นตามวัตถุประสงค์ของโครงการ (สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน, 2558) จากกรณีการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับสวัสดิการไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดคณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e - Payment Master Plan) เมื่อปี พ.ศ. 2558 ธนาคารแห่งประเทศไทยและกระทรวงการคลังได้ริเริ่มแนวคิดโครงการ National e - Payment เพื่อลดการใช้เงินสดเป็นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเกี่ยวกับระบบการชำระเงินให้เป็นแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e - Payment) โครงการ e - Payment เป็นการดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการเงินของภาครัฐแบบครบวงจร เพื่อลดความผิดพลาด และการทุจริต โดยกรมบัญชีกลางจะทำหน้าที่ในการจ่ายเงินเข้าบัญชีธนาคารให้แก่ผู้มีสิทธิรับเงินโดยตรง ซึ่ง



เริ่มต้นด้วยโครงการอุดหนุนเด็กแรกเกิด ตามมาด้วยสวัสดิการเบี้ยผู้สูงอายุและผู้พิการ โดยจ่ายให้อปท. ที่เป็นรูปแบบพิเศษและจังหวัดที่นำร่องอีก 9 จังหวัด ซึ่งปัจจุบันกรมบัญชีกลางได้ออนเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ ครบทั้ง 76 จังหวัดแล้ว (กรมบัญชีกลาง, 2558)

เทศบาลตำบลท่าพระ อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น มีพื้นที่รับผิดชอบจำนวน 8 หมู่บ้าน ประชากรทั้งหมด 9,121 คน โดยมีผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพจำนวน 1,350 คน (เทศบาลตำบลท่าพระ, 2563) เป็นเงินสดตามหลักเกณฑ์กฎหมาย เมื่อปี พ.ศ. 2563 กรมบัญชีกลางได้ทำหน้าที่จ่ายเบี้ยยังชีพเข้าบัญชีผู้สูงอายุโดยตรง ภายในวันที่ 10 ของเดือนจากเดิมที่ อปท. มีหน้าที่นำจ่ายให้กับผู้ได้รับสวัสดิการถึงหมู่บ้าน ในปัจจุบันเป็นหน้าที่ของกรมบัญชีกลางในการโอนเข้าบัญชีผู้สูงอายุโดยตรงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนต่อรูปแบบการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเข้าบัญชีโดยระบบอิเล็กทรอนิกส์และระบบรับเงินสดว่ารูปแบบใดตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุได้มากกว่ากัน ซึ่งคาดว่าจะประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภาครัฐ เอกชน ตลอดจนนำไปพัฒนารูปแบบให้ตรงกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการดำเนินงานด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์กับการจ่ายเบี้ยยังชีพโดยเงินสดของผู้สูงอายุ
2. เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของผู้สูงอายุในการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
3. เสนอแนะแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการรับเบี้ยยังชีพ ผ่านระบบจ่ายเงินอิเล็กทรอนิกส์กับการรับเบี้ยยังชีพโดยเงินสดในเขตเทศบาลตำบลท่าพระ อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือผู้สูงอายุที่มีรายชื่อรับเบี้ยยังชีพกับเทศบาลตำบลท่าพระ จำนวน 8 หมู่บ้าน จำนวนทั้งสิ้น 1,350 ราย ซึ่งมีผู้สูงอายุกลุ่มในช่วงอายุ 60 - 69 ปี กลุ่มช่วงอายุ 70 - 79 ปี กลุ่มช่วงอายุ 80 - 89 ปี และกลุ่มช่วงอายุ 90 ปีขึ้นไป โดยจัดแบ่งกลุ่มตัวอย่างแยกเป็นรายหมู่บ้านด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน เมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละหมู่บ้านแล้ว ก็จะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random



Sampling Method: SRS) (Zumitzavan, V, 2020) โดยใช้บัญชีรายชื่อของผู้สูงอายุแต่ละหมู่บ้านแล้วทำการจับสลากจนได้กลุ่มตัวอย่างครบตามต้องการรวมทั้งสิ้น 220 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการตรวจสอบเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามประกอบด้วยข้อความเกี่ยวกับ ข้อมูลส่วนบุคคล อาชีพ รายได้ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ เขตที่อยู่อาศัย ความพึงพอใจในการรับเบี้ยยังชีพแบบอิเล็กทรอนิกส์/เงินสด ปัญหาและอุปสรรคในการรับเบี้ยยังชีพแบบอิเล็กทรอนิกส์/เงินสด และข้อเสนอแนะ เป็นแบบสอบ ถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 6 ระดับ ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาด้วยค่าดัชนีความสอดคล้อง โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ที่ 0.89 และได้นำมาปรับปรุงแก้ไขจากผู้ทรงคุณวุฒิ

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณในรูปแบบโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) ใช้สถิติ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการบริการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผ่านระบบจ่ายแบบอิเล็กทรอนิกส์ กับการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุโดยเงินสด

ผลการวิจัย

1. ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการรับเบี้ยยังชีพผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์และการรับเบี้ยยังชีพแบบเงินสด ของเทศบาลตำบลท่าพระ อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ด้านข้อมูลทั่วไปกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60 อายุอยู่ในช่วง 72-75 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 28.6 ระดับการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 85.4 สถานภาพสมรสคิดเป็นร้อยละ 26.8 มีรายได้ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 50 ประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 35.4 มีเขตที่อยู่อาศัยอยู่ใน หมู่ที่ 6 คิดเป็นร้อยละ 25.9

ตารางที่ 1 การดำเนินงานการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

การบริการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
ความรวดเร็วและต่อเนื่องในการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	4.791	1.254	มาก
การเข้าถึงเทคโนโลยีการให้บริการทางการเงินที่ทันสมัย	2.914	1.410	น้อย
ความเชื่อมั่นในระบบการจ่ายเบี้ยยังชีพที่ถูกต้อง	4.491	1.343	มาก
ความเสมอภาคในการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่	4.382	1.174	มาก
ภาพรวมความต้องการของประชาชนในการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	4.559	1.481	มาก
รวม	4.227	1.022	ปานกลาง

พบว่า ความรวดเร็วและต่อเนื่องในการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 4.791$, S.D. = 1.254) รองลงมาคือภาพรวมความต้องการของประชาชนในการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุทันสมัย ($\bar{X} = 4.559$, S.D. = 1.481) ความเชื่อมั่นในระบบการจ่ายเบี้ยยังชีพที่ถูกต้อง



(\bar{X} = 4.491, S.D. = 1.343) ความเสมอภาคในการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ (\bar{X} = 4.382 , S.D. = 1.174) และการเข้าถึงเทคโนโลยีการให้บริการทางการเงินที่ทันสมัย (\bar{X} = 2.914 , S.D. = 1.410)

ตารางที่ 2 การดำเนินงานการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผ่านระบบเงินสด

การเปรียบเทียบการบริการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
ความรวดเร็วและต่อเนื่องในการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	3.318	1.555	น้อย
การเข้าถึงเทคโนโลยีการให้บริการทางการเงินที่ทันสมัย	2.141	0.784	น้อยที่สุด
ความเชื่อมั่นในระบบการจ่ายเบี้ยยังชีพที่ถูกต้อง	3.891	1.306	ปานกลาง
ความเสมอภาคในการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่	3.618	1.098	ปานกลาง
ภาพรวมความต้องการของประชาชนในการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	3.759	1.427	ปานกลาง
รวม	3.345	1.009	น้อย

พบว่า ความเชื่อมั่นในระบบการจ่ายเบี้ยยังชีพที่ถูกต้อง (\bar{X} = 3.891, S.D. = 1.306) รองลงมาคือภาพรวมความต้องการของประชาชนในการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุทันสมัย (\bar{X} = 3.759, S.D. = 1.427) ความเสมอภาคในการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ (\bar{X} = 3.618, S.D. = 1.098) ความรวดเร็วและต่อเนื่องในการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ (\bar{X} = 3.318, S.D. = 1.555) และการเข้าถึงเทคโนโลยีการให้บริการทางการเงินที่ทันสมัย (\bar{X} = 2.141, S.D. = 0.784)

2. ผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการบริการรับเบี้ยผู้สูงอายุแบบอิเล็กทรอนิกส์และแบบเงินสดของเทศบาลตำบลท่าพระ อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

ตารางที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแบบอิเล็กทรอนิกส์

ปัญหาและอุปสรรคในรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นประจำ	4.645	0.897	มาก
ความยุ่งยากในการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	2.350	1.418	น้อยที่สุด
การเข้าถึงจุดบริการเบิก - ถอน	4.077	1.234	ปานกลาง
ได้รับเบี้ยยังชีพตรงตามกำหนดเวลา	4.409	1.141	มาก
เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยได้ในทันที	4.132	1.479	ปานกลาง
รวม	3.923	0.709	ปานกลาง

พบว่ามีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นประจำ (\bar{X} = 4.645, S.D. = 0.897) รองลงมาคือได้รับเบี้ยยังชีพตรงตามกำหนดเวลา (\bar{X} = 4.409, S.D. = 1.141) เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยได้ในทันที



(\bar{X} = 4.132, S.D. = 0.709) การเข้าถึงจุดบริการเบิก - ถอน (\bar{X} = 4.077, S.D. = 1.234) และความยุ่งยากในการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ (\bar{X} = 2.350, S.D. = 1.418)

ตารางที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแบบเงินสด

ปัญหาและอุปสรรคในการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นประจำ	3.759	0.866	ปานกลาง
ความยุ่งยากในการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	4.205	1.077	ปานกลาง
การเข้าถึงจุดบริการเบิก - ถอน	3.323	1.043	น้อย
ได้รับเบี้ยยังชีพตรงตามกำหนดเวลา	3.732	1.109	ปานกลาง
เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยได้ในทันที	3.927	1.053	ปานกลาง
รวม	3.789	0.704	ปานกลาง

พบว่า ความยุ่งยากในการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ (\bar{X} = 4.205, S.D. = 1.007) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยได้ในทันที (\bar{X} = 3.927, S.D. = 1.053) มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นประจำ (\bar{X} = 3.759, S.D. = 0.866) ได้รับเบี้ยยังชีพตรงตามกำหนดเวลา (\bar{X} = 3.732, S.D. = 1.109) และการเข้าถึงจุดบริการเบิก - ถอน (\bar{X} = 3.323, S.D. = 1.043)

3. แนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในระบบจ่ายแบบอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพส่วนใหญ่

3.1 ต้องการให้เพิ่มจำนวนเงินเบี้ยยังชีพขึ้นจากอัตราเดิมเนื่องจากค่าครองชีพที่สูงขึ้น ค่าใช้จ่ายเพิ่มมากขึ้น

3.2 การประชาสัมพันธ์ด้านการดำเนินงานยังไม่ทั่วถึง

3.3 สถานที่ในการทำธุรกรรมด้านการเบิกจ่ายมีน้อย ไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ ประกอบกับผู้สูงอายุส่วนมากไม่มีความคล่องตัวในการใช้บริการด้านการเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ภาครัฐควรทบทวนอัตราการจ่ายเบี้ยยังชีพให้เหมาะสมกับการดำรงชีพของผู้สูงอายุ จัดให้มีสถานที่เพียงพอสำหรับการทำธุรกรรมด้านการเงินให้ครอบคลุมทุกพื้นที่เพื่อลดภาระการเดินทางของผู้สูงอายุ

3.4 ควรส่งเสริมให้ผู้สูงอายุในเขตชนบทมีความรู้ในเรื่องการใช้บัตรกดเงินสด (ATM)



อภิปรายผล

จากผลการวิจัย สามารถนำมาอภิปรายได้ดังนี้

1. ผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลท่าพระ อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น พบว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่พึงพอใจมากในความสะดวกและต่อเนื่องในการจ่าย เบี้ยยังชีพผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าระบบเงินสดซึ่งสอดคล้องกับ สุรวี คำมีแก่น ศึกษาการดำเนินโครงการบูรณาการฐานข้อมูลสวัสดิการสังคมด้านการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุโดยตรงของ อปท. อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร พบว่าระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมีความสะดวก รวดเร็ว ข้อมูลมีความเที่ยงตรงแม่นยำ ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพเงินสดผู้สูงอายุเชื่อมั่นในระบบการจ่ายเบี้ยยังชีพที่ถูกต้อง ได้ครบตามจำนวนที่มีสิทธิได้รับสวัสดิการ (สุรวี คำมีแก่น, 2563) ซึ่งสอดคล้องกับ ณพวิทย์ ดิษยนันท์ ศึกษาความสำเร็จ ล้มเหลว และความท้าทายของการนำนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุไปปฏิบัติของสำนักงานเขตประเวศกรุงเทพมหานคร พบว่า สำนักงานเขตประเวศ เป็นหน่วยงานปฏิบัติด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในระดับพื้นที่ที่มีการบริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง โดยนำระบบ e-Social Welfare มาใช้สนกรดำเนินการและมีการเชื่อมโยงข้อมูลกับฐานข้อมูลกลางของกรมบัญชีกลางด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงผู้รับเบี้ยยังชีพอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส ร้อยละ 88.0 ส่วนภาพรวมความต้องการของประชาชนในการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุทั้งแบบระบบอิเล็กทรอนิกส์และแบบเงินสดมีความพึงพอใจในอันดับเท่ากัน (ณพวิทย์ ดิษยนันท์, 2562) ซึ่งสอดคล้องกับสกล ชื่นกระโทก และรัฐบุรุษ คัมภีร์พัย ศึกษาถึงการดำเนินงานสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองสีคิ้ว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา พบว่าการดำเนินงานสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงจากการเบิกจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ การสำรวจผู้สูงอายุที่มีคุณสมบัติ การจัดทำทะเบียนรายชื่อ การรายงานผลการดำเนินงาน การติดตามผลการเบิกจ่าย การคัดเลือก และการเปลี่ยนแปลงด้านความเสมอภาคในการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ผู้สูงอายุพึงพอใจระบบการจ่ายเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าแบบจ่ายเงินสด (สกล ชื่นกระโทก และรัฐบุรุษ คัมภีร์พัย, 2558) ซึ่งสอดคล้องกับ กมลชนก เบญจภูมริน ศึกษาถึง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด รองลงมาคือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และการเข้าถึงเทคโนโลยีการให้บริการทางการเงินที่ทันสมัย ผู้สูงอายุที่รับเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์และแบบเงินสดมีความพึงพอใจน้อยที่สุด (กมลชนก เบญจภูมริน, 2556) ขัดแย้งกับวรวิศรา วงษ์วอน และฉาน เรื่องธรรมสิ่ง ซึ่งศึกษาถึงความพร้อมในการจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุผ่านระบบจ่ายแบบอิเล็กทรอนิกส์ของ อปท. ในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น พบว่า อปท. และผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนเมืองมีความพร้อมในการรับเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าเขตกึ่งเมือง และผู้สูงอายุที่อยู่ในเขตชนบท



ซึ่งเจ้าหน้าที่มีความกังวลในการให้บริการทางการเงินกับผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในเขตชนบท (วริศรา วงษ์วอน และฉาน เรื่องธรรมสิงห์, 2563)

2. ปัญหาและอุปสรรคในการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลท่าพระ อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น พบว่ามีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นประจำทำให้ทราบถึงแนวทางวิธีปฏิบัติในการรับเบี้ยยังชีพแบบอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกับ ซีซีเอ็น หมาดป็นจอร์ ศึกษาถึงแนวทางในการพัฒนาระบบการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพสำหรับสวัสดิการผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลควนสตอ อำเภอควนโดน จังหวัดสตูล พบว่า ด้านการประชาสัมพันธ์ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ อบต. ไม่มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง ไม่มีระยะเวลาที่ชัดเจนในการประชาสัมพันธ์และมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายรัฐบาลบ่อยครั้ง อบต. ไม่ได้ประชาสัมพันธ์ให้ผู้สูงอายุทราบ ผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพแบบเงินสดเห็นว่าการเกิดความยุ่งยากในการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมากที่สุด (ซีซีเอ็น หมาดป็นจอร์, 2556) ซึ่งสอดคล้องกับ วริศรา วงษ์วอน และฉาน เรื่องธรรมสิงห์ ศึกษาถึงความพร้อมในการจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุผ่านระบบจ่ายแบบอิเล็กทรอนิกส์ของ อบต. ในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น พบว่าเจ้าหน้าที่มีความกังวลในการให้บริการทางการเงินกับผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในเขตชนบท ด้านความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยได้ในทันทีที่ผู้สูงอายุเห็นว่าการจ่ายเบี้ยยังชีพแบบเงินสดเจ้าหน้าที่จะนำเงินมาอบให้ที่บ้านทำให้สามารถตอบคำถามผู้สูงอายุได้ชัดเจน (วริศรา วงษ์วอน และฉาน เรื่องธรรมสิงห์, 2563) ซึ่งสอดคล้องกับ จักรแก้ว นามเมือง และคณะศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customers' Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการงานบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ เทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.1) (จักรแก้ว นามเมือง และคณะ, 2560) และสอดคล้องกับสุรวี คำมีแก่น ศึกษาการดำเนินโครงการบูรณาการฐานข้อมูลสวัสดิการสังคมด้านการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุโดยตรงของ อบต. อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร พบว่าระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมีความสะดวก รวดเร็ว ข้อมูลมีความเที่ยงตรง แม่นยำ การจ่ายเบี้ยยังชีพภายในวันที่ 10 ของเดือนเป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ ส่วนผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพแบบเงินสดเคยได้รับอาทิตย์แรกของเดือน ทำให้เกิดการรอคอยและส่งผลกระทบต่อสุขภาพจิตของผู้สูงอายุที่ไม่ได้รับเบี้ยยังชีพเหมือนทุกเดือน (สุรวี คำมีแก่น, 2563) ซึ่งสอดคล้องกับณัฐวี แสนตุ้ย ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกแป้น อำเภอปางศิลาทอง จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ผู้สูงอายุเสนอควรมีการจ่ายเบี้ยยังชีพในแต่ละเดือนไม่เกินสัปดาห์แรกของเดือน ควรจ่ายให้ผู้สูงอายุโดยตรง ส่วนการเข้าถึงจุดบริการเบิก - ถอน การเดินทางไปทำธุรกรรมทางด้านการเงินของผู้สูงอายุเป็นปัญหาหลักในเรื่องการเดินทางสำหรับผู้สูงอายุที่อยู่เขตชนบท (ณัฐวี แสนตุ้ย, 2559) ซึ่งสอดคล้องกับวริศรา วงษ์วอน และฉาน เรื่องธรรมสิงห์ ศึกษาถึง



ความพร้อมในการจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุผ่านระบบจ่ายแบบอิเล็กทรอนิกส์ของ อปท. ในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น พบว่า อปท. และผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนเมืองมีความพร้อมในการรับเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าเขตกึ่งเมือง และผู้สูงอายุที่อยู่ในเขตชนบท (วริศรา วงษ์วอน และฉาน เรื่องธรรมสิงห์, 2563)

3. ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผ่านระบบออนไลน์มากกว่าการรับเบี้ยยังชีพแบบเงินสด เนื่องจากมีความรวดเร็วและต่อเนื่องในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เกิดความเชื่อมั่นในระบบการขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุมีความถูกต้อง สามารถตรวจสอบสิทธิได้ชัดเจน ประชาชนได้รับความเสมอภาคในการให้บริการจากหน่วยงานภาครัฐ การรับรู้ข่าวสารการขึ้นทะเบียน การฝากเงินเข้าบัญชีของผู้สูงอายุเป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับสุรวิ คำมีแก่น ศึกษาการดำเนินโครงการบูรณาการฐานข้อมูลสวัสดิการสังคมด้านการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุโดยตรงของ อปท. อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร พบว่าระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมีความสะดวก รวดเร็ว ข้อมูลมีความเที่ยงตรง แม่นยำ แต่ประมวลผลผ่านระบบมีความล่าช้า การจ่ายเบี้ยยังชีพภายในวันที่ 10 ของเดือนเป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ แต่ผู้สูงอายุบางส่วนยังต้องการให้หน่วยงานภาครัฐจ่ายเงินสด เนื่องจากเคยได้รับเบี้ยยังชีพไม่เกินอาทิตย์แรกของเดือนและยังได้สอบถามและเสนอปัญหาให้กับเจ้าหน้าที่ได้รับรู้อีกด้วย (สุรวิ คำมีแก่น, 2563) ซึ่งสอดคล้องกับ วริศรา วงษ์วอน และฉาน เรื่องธรรม ศึกษาถึงความพร้อมในการจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุผ่านระบบจ่ายเงินอิเล็กทรอนิกส์ของ อปท. ในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น พบว่า การจ่ายเบี้ยเป็นเงินสดในแต่ละเดือนถือเป็นการออกไปพบปะ ให้กำลังใจและรับทราบปัญหาของผู้สูงอายุในพื้นที่อีกด้วย ประกอบกับผู้สูงอายุบางคนไม่สามารถไปทำธุรกรรมด้วยตนเองได้ ต้องฝากลูกหลานหรือชาวบ้านข้างเคียง บางครั้งก็ได้รับ บางครั้งลูกหลานก็ไม่ให้ ทำให้ผู้สูงอายุเกิดปัญหาในการดำรงชีพในเดือนนั้น ๆ อีกทั้งผู้สูงอายุบางส่วนในพื้นที่ยังขาดการเข้าถึงเทคโนโลยีที่ทันสมัย หน่วยงานภาครัฐต้องมีการส่งเสริมศักยภาพด้านเทคโนโลยีให้กับผู้สูงอายุในพื้นที่เพื่อลดช่องว่างในการรับรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ให้กับผู้สูงอายุ ลดความยุ่งยากในการทำธุรกรรมทางการเงินกับสถาบันการเงินต่าง ๆ จากนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560 เพื่อเป็นการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศที่ยั่งยืนโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ โดยมุ่งหวังให้ทันต่อบริบทการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมที่กำลังเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วไปสู่ยุคดิจิทัล โดยที่ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมตามแนวทางประชารัฐ การขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจและสังคม และใช้ประโยชน์จากนวัตกรรมดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพ ดังนั้นทุกองค์กรของรัฐต้องปรับเปลี่ยนให้ข้อมูลทุกอย่างอยู่ในรูปของดิจิทัล ซึ่ง อปท. ได้ดำเนินงานตามโครงการสร้างหลักประกันรายได้แก่ผู้สูงอายุตามนโยบายและแผนระดับชาติ จากที่กล่าวมานี้ ในการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด จำเป็นต้องศึกษาถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องในหลาย ๆ ด้าน เพื่อให้การดำเนินการ



สอดคล้องกับลักษณะภูมิประเทศ สภาพชีวิตความเป็นอยู่ของผู้สูงอายุ ตลอดจนการรับฟังข้อเสนอแนะและปัญหาของผู้สูงอายุในพื้นที่นั้น ๆ เพื่อนำไปแก้ไขปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานตามโครงการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด (วริศรา วงษ์วอน และฉาน เรื่องธรรมสิงห์, 2563)

สรุป/ข้อเสนอแนะ

ผู้สูงอายุในเทศบาลตำบลท่าพระมีความพึงพอใจในการรับเบี้ยยังชีพแบบอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าแบบเงินสด เนื่องจากมีความต่อเนื่องและรวดเร็วมากกว่า และสภาพพื้นที่เป็นเขตกึ่งชนบทกึ่งเมืองมีความสะดวกในการสัญจรไปมาในการรับเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุที่จบระดับการศึกษาประถมและมัธยมศึกษา มีอายุในช่วง 64 ปีขึ้นไป สถานภาพโสด สามารถใช้การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ดีมากกว่าผู้สูงอายุที่จบการศึกษาระดับต่ำกว่า ประถม ที่มีสถานภาพสมรส และสถานภาพหย่าร้างหรือหม้าย แต่อย่างไรก็ตามผู้สูงอายุส่วนมากก็ยังขาดความรู้ด้านเทคโนโลยีที่รองรับระบบ e - Payment ผู้สูงอายุยังคงต้องการให้หน่วยงานภาครัฐส่งเสริมการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยให้กับชุมชน และควรเพิ่มจุดบริการเบิก - ถอนในพื้นที่ให้มากขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ภาครัฐควรส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้แก่ผู้สูงอายุในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล สนับสนุนเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้สูงอายุ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องพัฒนาระบบการให้บริการภาครัฐเพื่อรองรับผู้มาใช้บริการ โดยการยืนยันตัวบุคคล การขอรับบริการต่าง ๆ ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์และการรักษาความปลอดภัยในระดับบุคคล โดยเฉพาะธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวกับการเงินข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีการจัดตั้งศูนย์สารสนเทศของชุมชนเพื่อเป็นศูนย์บริการที่สามารถให้บริการประชาชนแบบครบวงจร เพื่อรองรับเทคโนโลยีใหม่ๆที่จำเป็นต่อการดำรงชีพ และรับฟังปัญหา ความต้องการของประชาชนในพื้นที่ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาโครงการสร้างหลักประกันรายได้แก่ผู้สูงอายุให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงอายุ แต่และพื้นที่ภายใต้กฎ ระเบียบ ข้อกฎหมายที่รัฐกำหนด ซึ่งการดำเนินการเกี่ยวกับผู้สูงอายุ ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ในการวิจัยครั้งนี้ มีข้อจำกัดทางด้านเวลางบประมาณ การเข้าถึงแหล่งข้อมูล ทำให้การวิจัยในครั้งนี้ได้รับข้อมูลจากผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพฝ่ายเดียว ซึ่งการศึกษาในอนาคตผู้วิจัยอาจต้องเตรียมการในด้านระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูลงบประมาณสนับสนุนการศึกษา รูปแบบวิธีวิจัยที่เหมาะสม เพื่อให้ได้ข้อมูลในทุก ๆ ด้านและเป็นการวิจัยของทางเทศบาลตำบลท่าพระเพียงกลุ่มเดียว ทำให้ข้อมูลที่ได้ไม่หลากหลายเป็นข้อมูลในมุมมอง ซึ่งผู้วิจัยคิดว่าการศึกษาในอนาคตควรศึกษาในมุมมองทั้งผู้ที่ได้รับสวัสดิการผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเขตพื้นที่อื่น ๆ ผู้รับผิดชอบงาน เช่น อปท. ในเขตพื้นที่อื่น ๆ ที่สภาพพื้นที่ที่เหมือนกันและสภาพพื้นที่ที่แตกต่างกันไป โดยใช้วิธีการศึกษาวิจัย



ในเชิงปริมาณและวิธีวิจัยเชิงคุณภาพพร้อมกัน เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลของเทศบาลตำบลท่าพระ อันจะทำให้ทราบถึงแนวทางการดำเนินงานและความต้องการของผู้สูงอายุในแต่ละพื้นที่อย่างแท้จริงในการวิจัยครั้งนี้ ได้รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มาจากผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพของเทศบาลท่าพระเพียงกลุ่มเดียวทำให้ข้อมูลที่ได้ไม่หลากหลายการศึกษาในอนาคตอาจจะต่อยอดผลการศึกษาและวิธีวิจัยจากผลการศึกษาครั้งนี้ โดยมุ่งศึกษาจากผู้ที่ได้รับสวัสดิการผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเขตพื้นที่อื่น ๆ และผู้รับผิดชอบงาน เช่น อปท. ในเขตพื้นที่อื่น ๆ ที่สภาพพื้นที่ที่เหมือนกันและสภาพพื้นที่ที่แตกต่างกันไป โดยใช้วิธีการศึกษาวิธีวิจัยในเชิงปริมาณและวิธีวิจัยเชิงคุณภาพพร้อมกัน เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลของเทศบาลตำบลท่าพระ ซึ่งอาจจะช่วยให้ค้นพบแนวทางการดำเนินงานที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงอายุในแต่ละพื้นที่อย่างครอบคลุมมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กฎหมายการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2552). ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์ การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552. เรียกใช้เมื่อ 5 กรกฎาคม 2563 จาก http://law.msociety.go.th/law2016/uploads/lawfile/20150924_15_28_59_2819.pdf
- กมลชนก เบญจภุมรินทร์. (2556). ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม. ใน วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- กรมบัญชีกลาง. (2558). National e-Payment เป็นระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์. เรียกใช้เมื่อ 15 สิงหาคม 2563 จาก <http://www.epayment.go.th/home/app/>
- จักรแก้ว นามเมือง และคณะ. (2560). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการงานบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และคนพิการ เทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา. ใน รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ซีซัน หมายอดป็นจอร์. (2556). แนวทางในการพัฒนาระบบการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพสำหรับผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลควนสตอ อำเภอควนโดน จังหวัดสตูล. ใน วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ณพวิทย์ ดิษยนันท์. (2562). ความสำเร็จ ล้มเหลว และความท้าทายของการนำนโยบาย เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ไปปฏิบัติของสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร. ใน วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.



ณัฐรวี แสนตุ้ย. (2559). ความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองตอกแป้น อำเภอเวียงตาล จังหวัดกาฬสินธุ์. ใน วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

เทศบาลตำบลท่าพระ. (2563). ทะเบียนผู้สูงอายุ 2563. ขอนแก่น: งานพัฒนาชุมชน.

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542. (2542). ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 116 ตอนที่ 114 ก (17 พฤศจิกายน 2542).

วิศรา วงษ์วอน และฉาน เรื่องธรรมสิงห์. (2563). ความพร้อมในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผ่านระบบจ่ายเงินอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่น. ใน วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สกล ชื่นกระโทก และรัฐบุรุษ คุ่มทรัพย์. (2558). การดำเนินงานสวัสดิการเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุเทศบาลเมืองสีคิ้ว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา. ใน การประชุมวิชาการและเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ “สร้างสรรค์และพัฒนา เพื่อก้าวหน้าสู่ประชาคมอาเซียน” ครั้งที่ 2. วิทยาลัยนครราชสีมา.

สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน. (2558). การตรวจสอบการดำเนินโครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้แก่ผู้สูงอายุ. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2561). สถิติบอกอะไรผู้สูงวัยปัจจุบันและอนาคต. เรียกใช้เมื่อ 10 สิงหาคม 2563 จาก <http://www.nso.go.th/sites/2014/DocLib14/News/2561/04-61/N10-04-61-1.pdf>

สุรวี คำมีแก่น. (2563). การดำเนินโครงการบูรณาการฐานข้อมูลสวัสดิการสังคมด้านการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุโดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร. ใน วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

Zumitzavan, V. (2020). Learning preferences and brand management in the Thai housing estate industry. *International Journal of Management and Enterprise Development*, 19(1), 42-57.