

ประสิทธิผลของเทศบาลห้วยราชในการจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

Effectiveness of Huai Rat Subdistrict Municipality in Managing Elderly Welfare Allowances

ชนัญชิตา ห่อไธสง¹, ปราณี อารีรัมย์², พนารัตน์ พาชัย³, ธัญญรัตน์ พุทธิพงษ์ชัยชาญ⁴

Chananchita Hothaisong¹, Pranee Arreeram², Phanarat Phachai³, Thanyarat Phutthiphongchaichan⁴

1-3 นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

4 อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

650112801052@bru.ac.th , 650112801034@bru.ac.th , 650112801035@bru.ac.th , thanyarat.ph@bru.ac.th

Received: 10-09-2025;

Revised: 30-09-2025;

Accepted: 28-10-2025

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลของเทศบาลตำบลห้วยราชในการจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลห้วยราช 2) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเทศบาลตำบลห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามรายด้าน ซึ่งมีทั้งหมด 4 ด้าน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านกระบวนการทำงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ Krejcie and Morgan กลุ่มตัวอย่างจำนวน 286 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามโดยแบบสอบถามที่ประกอบด้วย 3 ลักษณะ คือ คำถามแบบตรวจสอบรายการ แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และแบบปลายเปิด มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.809 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่าการศึกษาประสิทธิภาพของเทศบาลตำบลห้วยราชในการจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =4.07, S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากด้านที่มีค่ามากไปหาน้อย คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}$ =4.08, S.D. = 0.57) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}$ =4.08, S.D. = 0.55) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}$ =4.06, S.D. = 0.53) และด้านกระบวนการทำงาน ($\bar{X}$ =4.05, S.D. = 0.58) ตามลำดับ ส่วนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ อื่น ๆ ของผู้สูงอายุที่มีต่อการจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล

ตำบลห้วยราช ที่มีจำนวนมากที่สุดคือ คือ ควรมีระบบบัตรคิว, ควรมีบริการเครื่องถ่ายเอกสาร, ควรมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานช่วงเที่ยงเพื่อรองรับและอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการอย่างเต็มที่ตามลำดับ

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ; การจัดการ; เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

Abstract

This research aims to 1) study the effectiveness of Huai Rat Subdistrict Municipality in managing the elderly allowance of Huai Rat Subdistrict Municipality, 2) study recommendations for managing the elderly allowance of Huai Rat Subdistrict Municipality, Buriram Province, classified by each aspect, which consists of 4 aspects: facilities, service channels, work processes, and service personnel. The sample size was determined by using the Krejcie and Morgan table. The sample group was 286 people. The research instrument was a questionnaire consisting of 3 types: checklist questions, 5-level rating scale questions, and open-ended questions. The reliability value was 0.809. The statistics used in data analysis were percentage, mean, and standard deviation.

The research results found that the study of the effectiveness of Huai Rat Subdistrict Municipality in managing the elderly allowance was at a high level overall ($\bar{X}=4.07$, S.D. = 0.49). When considering each aspect, it was found that all aspects were at a high level, ranked from the aspect with the highest value to the lowest, namely, the service channels ($\bar{X}=4.08$, S.D. = 0.57), service personnel ($\bar{X}=4.08$, S.D. = 0.55), facilities ($\bar{X}=4.06$, S.D. = 0.53), and work processes ($\bar{X}=4.05$, S.D. = 0.58), respectively. As for other opinions and suggestions of the elderly towards the management of the elderly allowance of Huai Rat Subdistrict Municipality, the most numerous were that there should be a queue card system, there should be a photocopy machine service, and there should be staff working during lunch to fully support and facilitate service users, respectively.

Keywords: effectiveness; management; elderly welfare allowance

บทนำ

ประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างรวดเร็ว โดยมีการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากรผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปอย่างต่อเนื่อง จากข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติพบว่า ในปี 2563 ประชากรผู้สูงอายุของประเทศคิดเป็นร้อยละ 18 ของประชากรทั้งหมด และคาดการณ์ว่า ภายในปี 2573 สัดส่วนนี้จะเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 28 ส่งผลให้การจัดสรรทรัพยากรสำหรับการดูแลผู้สูงอายุเป็นความสำคัญอันดับต้น ๆ ในการพัฒนาสังคมหนึ่งในนโยบายที่สำคัญของรัฐบาลไทย คือ การจัดเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เพื่อช่วยเหลือผู้สูงอายุที่ไม่มีรายได้หรือมีรายได้น้อยให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีคุณภาพ โดยเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจัดอยู่ในโครงการสวัสดิการสังคมที่มีเป้าหมายเพื่อสร้างความเป็นธรรมและลดความเหลื่อมล้ำในสังคมประเทศไทยกำลังเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้างประชากรที่สำคัญ นั่นคือการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มรูปแบบในอีกไม่กี่ปีข้างหน้า โดยข้อมูลจากสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล ระบุว่า ประเทศไทยจะเป็น “สังคมผู้สูงอายุระดับสูง” (Aged Society) ซึ่งมีสัดส่วนประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปมากกว่าร้อยละ 20 ของประชากรทั้งหมดภายในปี 2573 (วิทยา วิศิษฐ์วงศ์, 2563 : 45)

การเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้สูงอายุนี้มีผลกระทบต่อหลายมิติ โดยเฉพาะด้านสวัสดิการสังคม และการดูแลผู้สูงอายุ ซึ่งจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีหน้าที่ดูแลและให้บริการประชาชนในพื้นที่ ได้ดำเนินโครงการดังกล่าวเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยเฉพาะผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มเปราะบางทางสังคมอำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นพื้นที่ที่มีผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง สาเหตุหลักมาจากการย้ายถิ่นฐานของแรงงานรุ่นเยาว์เข้าสู่เมืองใหญ่ ส่งผลให้ผู้สูงอายุในพื้นที่ส่วนใหญ่ต้องอยู่อาศัยตามลำพังหรืออยู่ในครอบครัวที่ขาดรายได้ประจำ ด้วยเหตุนี้ การจัดเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลห้วยราชจึงมีบทบาทสำคัญในการลดภาระด้านเศรษฐกิจและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุอย่างไรก็ตาม แม้จะมีการจัดสรรเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง แต่ยังพบปัญหาหลายด้าน เช่น ความล่าช้าในการดำเนินการ ความไม่เพียงพอของงบประมาณ และการเข้าถึงข้อมูลของกลุ่มเป้าหมาย (กลุ่มสถิติสุขภาพและภาวะทางสังคม. (2567 :2)

เทศบาลตำบลห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการจัดการเบี้ยยังชีพสำหรับผู้สูงอายุในพื้นที่ โดยมีเป้าหมายในการช่วยเหลือผู้สูงอายุให้ได้รับสิทธิประโยชน์ที่เหมาะสมและเพียงพอ แต่ในการดำเนินการมีปัญหาหลายประการที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการจัดการบริการ เช่น ปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ไม่เพียงพอ เช่น การจอดรถประจำ

ทางที่ขวางทางทำให้การเดินทางของผู้สูงอายุไม่สะดวก, เจ้าหน้าที่บางครั้งไม่รับโทรศัพท์ทำให้ผู้สูงอายุไม่สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลได้, การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านเสียงตามสายยังมีข้อจำกัดในด้านความครอบคลุมและความหลากหลายของเนื้อหาที่จะช่วยให้ผู้สูงอายุได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน นอกจากนี้ การประชาสัมพันธ์ยังต้องการการปรับปรุงเครื่องเสียงให้มีคุณภาพดีและกระจายเสียงให้ทั่วถึงทุกหมู่บ้านเพื่อให้การสื่อสารกับประชาชนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (กระทรวงมหาดไทย, 2560 : ออนไลน์)

ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องศึกษาประสิทธิภาพของเทศบาลตำบลห้วยราชในการจัดเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เพื่อให้สามารถปรับปรุงกระบวนการและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการการวิจัยนี้จะช่วยให้เทศบาลตำบลห้วยราชเข้าใจปัญหาและข้อจำกัดในปัจจุบัน รวมถึงเสนอแนวทางในการพัฒนากระบวนการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุอย่างเหมาะสมและยั่งยืน นอกจากนี้ยังเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระดับจังหวัดและประเทศในการพัฒนานโยบายสวัสดิการสังคมในระยะยาว

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

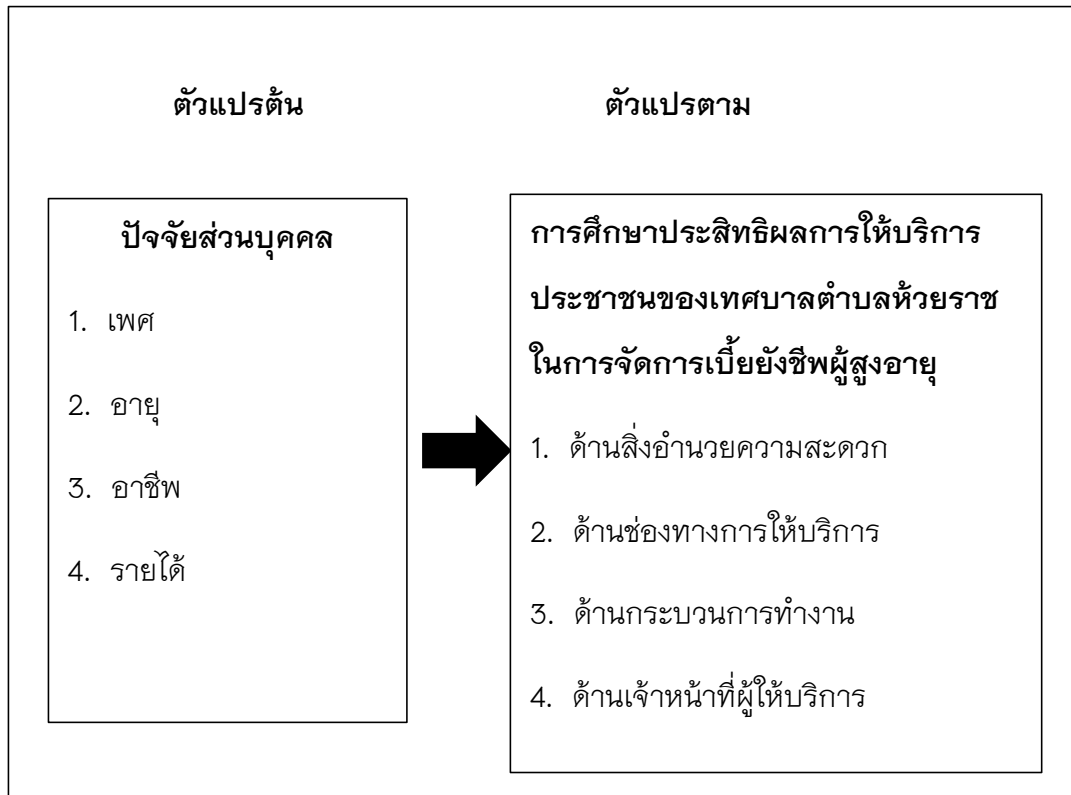
1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพของเทศบาลตำบลห้วยราชในการจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลห้วยราช
2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเทศบาลตำบลห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบประสิทธิภาพของเทศบาลตำบลห้วยราชในการจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในด้านความรวดเร็ว ความถูกต้อง และความครอบคลุม
2. ทำให้ทราบเสนอแนวทางในการพัฒนาระบบการจัดการเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลห้วยราชให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เป็นประโยชน์ต่อการยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในท้องถิ่น

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องประสิทธิผลของเทศบาลตำบลห้วยราชในการจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มีกรอบแนวคิด ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการภาครัฐ

สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์ (2558 : 112) กล่าวว่า การจัดการภาครัฐในประเทศไทย ได้กล่าวถึงการประยุกต์ใช้หลักการจากภาคเอกชนมาปรับใช้ในภาครัฐเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของรัฐบาล โดยเฉพาะการปรับกระบวนการทำงานให้ทันสมัยและโปร่งใส เพื่อให้เกิดการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

ปิยะวัฒน์ สุทธิจิตต์ (2560 : 45) กล่าวว่า การจัดการภาครัฐมีการนำหลักการใหม่ๆ เช่น การกระจายอำนาจและการมีส่วนร่วมของประชาชนมาใช้ เพื่อให้การให้บริการจากภาครัฐมีความโปร่งใส และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ดีขึ้น

วรภรณ์ แสงทอง (2561 : 78) กล่าวว่า การจัดการภาครัฐเป็นการเน้นการปรับปรุงระบบราชการให้มีความยืดหยุ่นสูง โดยการใช้หลักการจัดการจากภาคเอกชนมาเสริมสร้างความสามารถในการตอบสนองและเพิ่มประสิทธิภาพ

สุภาวดี นาคะ (2563 : 33) กล่าวว่า การจัดการภาครัฐว่าเป็นการนำระบบการบริหาร ที่มีประสิทธิภาพสูงมาใช้เพื่อจัดการทรัพยากรภาครัฐให้เกิดประโยชน์สูงสุด พร้อมกับการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและสร้างการตอบสนองที่รวดเร็ว

แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ

วารุณี สิริกุล (2560 : 78) กล่าวว่า ผู้สูงอายุหมายถึงบุคคลที่เข้าสู่วัยแห่งการเปลี่ยนแปลงทั้งทางกายภาพและจิตใจ โดยเฉพาะการเสื่อมถอยของสุขภาพที่ส่งผลต่อความสามารถในการทำงานและการพึ่งพาตนเอง ผู้สูงอายุยังเป็นกลุ่มประชากรที่มีความสำคัญต่อสังคมในฐานะผู้มีประสบการณ์และภูมิปัญญา แต่ในขณะเดียวกัน พวกเขายังเป็นกลุ่มเปราะบางที่ต้องการการสนับสนุนด้านสุขภาพ สังคม และเศรษฐกิจ รัฐและชุมชนจึงต้องมีบทบาทสำคัญในการสร้างระบบสนับสนุน เช่น ระบบบำนาญ การดูแลสุขภาพ และการสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุ ทั้งนี้ การให้ความสำคัญต่อผู้สูงอายุไม่ได้เป็นเพียงการตอบสนองความต้องการของพวกเขา แต่ยังเป็นการสร้างความยั่งยืนให้กับสังคมโดยรวม

สมบุรณ์ สวัสดิ์เจริญ (2561 : 88) กล่าวว่า ผู้สูงอายุคือบุคคลที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ซึ่งเป็นช่วงวัยที่ประสบกับการเปลี่ยนแปลงทางกายภาพและสังคมอย่างชัดเจน เช่น การลดลงของพลังงานในการทำงานและการเข้าสู่ช่วงชีวิตที่พึ่งพาครอบครัวหรือชุมชนมากขึ้น นอกจากนี้ ผู้สูงอายุยังเป็นกลุ่มที่ต้องการการสนับสนุนด้านสุขภาพและการเข้าถึงบริการสาธารณะที่เหมาะสม การดูแลผู้สูงอายุจึงไม่ได้เป็นเพียงหน้าที่ของครอบครัว แต่ยังเป็นความรับผิดชอบของรัฐในการสร้างระบบที่เอื้อต่อการดำรงชีวิตของพวกเขา เช่น ระบบสุขภาพที่ครอบคลุม และการสร้างพื้นที่สาธารณะที่เอื้อต่อการทำกิจกรรม

ชุตินา วงศ์สมบัติ (2562 : 67) กล่าวว่า ผู้สูงอายุเป็นกลุ่มประชากรที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป แต่การนิยามผู้สูงอายุไม่ได้ขึ้นอยู่กับตัวเลขของอายุเพียงอย่างเดียว แต่ยังพิจารณาถึงบทบาทใน

ครอบครัวและชุมชน การเปลี่ยนแปลงทางสุขภาพ และสภาพเศรษฐกิจที่ส่งผลต่อชีวิตของพวกเขา ผู้สูงอายุบางคนยังคงมีบทบาทสำคัญในชุมชน เช่น การถ่ายทอดความรู้และภูมิปัญญา แต่บางส่วนอาจต้องการการสนับสนุนในด้านการดูแลสุขภาพและการเงิน รัฐจึงควรออกแบบนโยบายที่ครอบคลุมทั้งการส่งเสริมสุขภาพ การพัฒนาทักษะในวัยชรา และการสร้างระบบการดูแลที่เหมาะสม

วรรณวิภา นพคุณ (2563 : 95) กล่าวว่า ผู้สูงอายุหมายถึงบุคคลที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป โดยเป็นวัยที่ต้องเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงทั้งทางกายภาพและบทบาทในสังคม เช่น การเปลี่ยนสถานะจากผู้ทำงานเป็นผู้ที่พึ่งพิง ผู้สูงอายุยังเป็นกลุ่มที่ต้องการการดูแลในมิติต่าง ๆ เช่น สุขภาพจิต การสนับสนุนทางสังคม และความช่วยเหลือทางเศรษฐกิจ ทั้งนี้ การดูแลผู้สูงอายุไม่ได้หมายถึงการจัดสรรทรัพยากรเพื่อตอบสนองความต้องการของพวกเขาเพียงอย่างเดียว แต่ยังรวมถึงการส่งเสริมให้พวกเขามีบทบาทที่สร้างสรรค์ในสังคม เช่น การเป็นที่ปรึกษาหรือผู้นำทางความคิดในชุมชน

ระเบียบของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยเรื่องประสิทธิภาพของเทศบาลตำบลห้วยราชในการจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุนี้ มุ่งเน้นการศึกษากระบวนการและกระบวนการในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลห้วยราช รวมถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดการเบี้ยยังชีพ เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุในพื้นที่ (เสาวรีย์ บุญสา, 2562 : 2) ขอบเขตด้านเนื้อหาของการวิจัยนี้ ประกอบด้วย

- 1.1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ
- 1.3 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- 1.4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพในเขตเทศบาลตำบลห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวนทั้งสิ้น 773 คน (กระทรวงสาธารณสุข, 2567)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพในเขตเทศบาลตำบลห้วยราช โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ **Krejcie and Morgan (1970)** ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 286 คน และดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรอย่างเหมาะสม

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ **แบบสอบถาม** ซึ่งประกอบด้วย 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ลักษณะส่วนบุคคล) เป็นแบบสอบถามชนิดตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับประสิทธิผลของเทศบาลตำบลห้วยราชในการจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านกระบวนการทำงาน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามแนวคิดของ Likert

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Question) แบบสอบถามดังกล่าวได้ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน และผ่านการตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าเท่ากับ 0.809 ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้ได้เหมาะสม

4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ขออนุญาตจากเทศบาลตำบลห้วยราชเพื่อดำเนินการเก็บข้อมูลกับผู้สูงอายุในเขตพื้นที่
2. แจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 286 คน โดยผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยเป็นผู้ดำเนินการแจกและเก็บรวบรวมด้วยตนเอง
3. ตรวจสอบความครบถ้วนของแบบสอบถามก่อนนำข้อมูลเข้าสู่การวิเคราะห์ทางสถิติ

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่

ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อหาค่ากลางของการตอบในแต่ละประเด็น

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวัดการกระจายของข้อมูล

ผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่องประสิทธิผลของเทศบาลตำบลห้วยราชในการจัดการเบี้ยยังชีพผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ดังนี้วัตถุประสงค์ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลของเทศบาลตำบลห้วยราชในการจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในด้านความรวดเร็ว ความถูกต้อง และความครอบคลุม ผลวิจัย ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
กลุ่มตัวอย่าง	286	100.00
1. เพศ		
1.1 ชาย	89	31.10
1.2 หญิง	197	68.90
2. อายุ		
2.1 60 – 69 ปี	161	56.30
2.2 70 – 79 ปี	99	34.60
2.3 80 – 89 ปี	25	8.70
2.4 90 ปีขึ้นไป	1	0.30
3. อาชีพ		
3.1 เกษตรกร	126	44.10
3.2 รับจ้าง	29	10.10
3.3 ค้าขาย	13	4.50
3.4 ไม่ได้ประกอบอาชีพ	117	40.90
3.5 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	1	0.30
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
4.1 ต่ำกว่า 2,000 บาท	115	40.20
4.2 2,100 – 5,000 บาท	69	24.10
4.3 5,001 – 10,000 บาท	95	33.20
4.4 10,001 – 20,000 บาท	6	2.10
4.5 20,001 บาทขึ้นไป	1	0.30

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 68.90 มีอายุ 60 – 69 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 56.30 มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 44.10 และมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 2,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.20

ตอนที่ 2 ระดับประสิทธิผลเทศบาลตำบลห้วยราชที่มีต่อการจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิผลเทศบาลตำบลห้วยราชที่มีต่อการจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยภาพรวมและรายด้าน

ข้อความ	ระดับประสิทธิผล		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.06	0.53	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.08	0.57	มาก
3. ด้านกระบวนการทำงาน	4.05	0.58	มาก
4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.08	0.55	มาก
รวมเฉลี่ย	4.07	0.49	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ประสิทธิภาพของเทศบาลตำบลห้วยราชในการจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.57) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.55) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.53) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านกระบวนการทำงาน ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.58) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของประสิทธิผลเทศบาลตำบลห้วยราชที่มีต่อการจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ลำดับที่	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1	ควรมีระบบบัตรคิว	20	42.55
2	ควรมีบริการเครื่องถ่ายเอกสาร	15	31.92
3	ควรมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานช่วงเที่ยงเพื่อรองรับและอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการอย่างเต็มที่	12	25.53
รวม		47	100

จากตารางที่ 3 พบว่า ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ควรมีระบบบัตรคิว จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 42.55 รองลงมา คือ ควรมีบริการเครื่องถ่ายเอกสาร จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 31.92 ลำดับสุดท้าย คือ ควรมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานช่วงเที่ยงเพื่อรองรับและอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการอย่างเต็มที่จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 25.53

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลห้วยราช อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์ คณะผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 68.90 มีอายุ 60 – 69 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 56.30 มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 44.10 และมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 2,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.20
2. ประสิทธิภาพของเทศบาลตำบลห้วยราชในการจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยภาพรวม

อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านสิ่งแวดล้อม ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านกระบวนการ ตามลำดับ

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ควรมีระบบบัตรคิว รองลงมา คือ ควรให้บริการเครื่องถ่ายเอกสารทั่วไป ลำดับสุดท้าย คือ ควรมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ช่วงเที่ยงเพื่อรองรับและอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการอย่างเต็มที่

อภิปรายผล

การศึกษาประสิทธิผลของเทศบาลตำบลห้วยราชในการจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านกระบวนการทำงาน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการวิจัยโดยภาพรวม ผลการวิจัยพบว่า การจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลห้วยราชอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านกระบวนการทำงาน ตามลำดับ ทั้งนี้ สะท้อนว่าเทศบาลมีระบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านสิ่งแวดล้อม การใช้เทคโนโลยีสื่อสาร ช่องทางบริการที่หลากหลาย กระบวนการทำงานที่ชัดเจน และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ รวดเร็ว และเป็นมิตร สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปริณทร ไชยคำจันทร์ (2564: 33) ที่ศึกษาคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านโป่ง จังหวัดชลบุรี พบว่าคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก

2. ผลการวิจัยรายด้าน

ด้านสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก เนื่องจากมีการโอนเงินผ่านธนาคารที่รวดเร็ว มีพื้นที่พักผ่อน ที่จอดรถ ห้องน้ำ และเอกสารประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัยของ น้ำลิน เทียนแก้ว (2560: 61) ที่ศึกษาความพึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อมของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่ามีคุณภาพในระดับมากเช่นกัน

ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก เนื่องจากเทศบาลมีการประสานงานกับชุมชน ใช้เสียงตามสาย เว็บไซต์ Line และ Facebook เพื่อเผยแพร่ข้อมูลบริการ รวมถึงมีการประชาสัมพันธ์

สิทธิล่วงหน้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ เจนจิรา หวังหลี่ (2560: 62) ที่พบว่าช่องทางการให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน

ด้านกระบวนการทำงาน อยู่ในระดับมาก เนื่องจากมีระบบการทำงานที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ และขั้นตอนการลงทะเบียนมีความเข้าใจง่าย พร้อมระบบติดตามผล สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัดชัย รัตนะพันธ์ (2561: บทคัดย่อ) ที่พบว่ากระบวนการทำงานที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก เนื่องจากเจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ ให้บริการด้วยความรวดเร็วและเอาใจใส่ ไม่เลือกปฏิบัติ และปฏิบัติงานอย่างเสมอภาค สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ (2559: 29) ที่ศึกษาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง พบว่าคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก

3. **ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้สูงอายุ** ผู้สูงอายุมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ได้แก่ ควรมีระบบบัตรคิว ควรจัดให้มีบริการเครื่องถ่ายเอกสาร และควรมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานช่วงพักกลางวันเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ข้อเสนอดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิรัศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ (2567: 1) ที่ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของเทศบาลนครสงขลา โดยเสนอให้มีระบบบัตรคิวเพื่อเพิ่มความสะดวกและความเป็นธรรมในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพของเทศบาลตำบลห้วยราชในการจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มีประเด็นข้อเสนอต่าง ๆ ดังนี้

1.1 จากผลการวิจัย พบว่าประสิทธิผลของเทศบาลตำบลห้วยราชในการจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการประสานงานร่วมกับชุมชน เช่น สมาชิกสภาเทศบาล กำนัน และผู้ใหญ่บ้าน พร้อมทั้งใช้เสียงตามสาย เพื่อเพิ่มการเข้าถึง ควรจัดให้มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ Line และ Facebook รวมถึงบอร์ดประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน นอกจากนี้ ควรพัฒนาระบบออนไลน์เพื่อให้บริการ

ตรวจสอบสิทธิและยื่นคำร้อง ลดภาระการเดินทางของผู้สูงอายุ ควรแจ้งข้อมูลล่วงหน้าอย่างชัดเจน และปรับปรุงระบบให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสะดวกในการให้บริการ

1.2 จากผลการวิจัย พบว่าประสิทธิผลของเทศบาลตำบลห้วยราชในการจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านกระบวนการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมีกระบวนการทำงานที่ชัดเจน เข้าใจง่ายและระบุระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนอย่างเหมาะสม พร้อมระบบติดตามผลที่โปร่งใส ขั้นตอนการลงทะเบียนควรออกแบบให้เข้าใจง่าย และมีระบบตรวจสอบข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำ กระบวนการทำงานต้องมีความยืดหยุ่นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุ และมีการตรวจสอบและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้กระบวนการดำเนินไปอย่างราบรื่น พร้อมทั้งให้การช่วยเหลือผู้สูงอายุเมื่อพบปัญหาในการดำเนินการ ทั้งนี้ ทุกขั้นตอนควรออกแบบให้รองรับความสะดวกของผู้ใช้บริการสูงสุด แนวทางพัฒนากระบวนการทำงานในการจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลห้วยราช แม้ว่ากระบวนการทำงานจะอยู่ในระดับมาก แต่ยังเป็นจุดที่ต้องพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ควรออกแบบขั้นตอนการลงทะเบียนให้เข้าใจง่าย ลดความซับซ้อน และพัฒนาระบบตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้องแม่นยำ นอกจากนี้ ควรเพิ่มความยืดหยุ่น เช่น บริการเคลื่อนที่สำหรับผู้สูงอายุที่ไม่สามารถเดินทางได้ การประสานงานระหว่างหน่วยงานต้องมีประสิทธิภาพ เพื่อลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนและทำให้ดำเนินงานรวดเร็วขึ้น ควรมีระบบติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง พร้อมให้ความช่วยเหลือทันทีเมื่อพบปัญหา ทั้งนี้ ทุกขั้นตอนควรออกแบบให้เน้นความสะดวกสูงสุด เช่น ระบบแจ้งเตือนผ่าน SMS หรือแอปพลิเคชัน เพื่อให้การรับบริการราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

1.3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ควรมีระบบบัตรคิวเพื่อช่วยจัดระเบียบการให้บริการ ลดความแออัด และป้องกันปัญหาการแซงคิว รองลงมา คือ ควรมีบริการเครื่องถ่ายเอกสาร เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการที่ต้องใช้เอกสารโดยไม่ต้องออกไปหาบริการจากภายนอก ลำดับสุดท้าย คือ ควรมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานช่วงเที่ยงเพื่อรองรับและอำนวยความสะดวกให้กับผู้ให้บริการอย่างเต็มที่เพื่อรองรับผู้ที่สามารถมาติดต่อได้เฉพาะเวลานี้ ช่วยลดความหนาแน่นของผู้ใช้บริการในช่วงเช้าและบ่าย ทำให้การให้บริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพ ในด้านประสิทธิผลเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เพื่อให้ได้มาซึ่งคำตอบเพิ่มเติมในประเด็นที่การศึกษาในเชิงปริมาณไม่สามารถทำได้

2.2 เพื่อให้ความต้องการของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลห้วยราช อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์ควรศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของเทศบาลตำบลห้วยราช เทียบกับองค์กรอื่น ๆ

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงมหาดไทย. (2560). *ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น* (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560. สืบค้นเมื่อ 10 ธันวาคม 2567 จาก <https://shorturl.asia/NWTf7>
- กระทรวงสาธารณสุข. (2567). *ประชากรผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพในเขตเทศบาลตำบลห้วยราช*. สืบค้นเมื่อ 8 พฤศจิกายน 2567 จาก <https://3doctor.hss.moph.go.th/main/rp>
- กลุ่มสถิติสุขภาพและภาวะทางสังคม. (2567). *การสำรวจประชากรสูงอายุในประเทศไทย พ.ศ. 2567*. สืบค้นเมื่อ 10 ธันวาคม 2567 จาก https://www.nso.go.th/nsoweb/storage/survey_detail/2025/20241209
- เจนจิรา หวังลี. (2560). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรัก ประจำปีงบประมาณ 2560* (รายงานการวิจัย). มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.
- ชัชชัย รัตนะพันธ์. (2561). *ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร* (วิทยานิพนธ์ป.บ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- ชุติมา วงศ์สมบัติ. (2562). *ผู้สูงอายุ: การเปลี่ยนแปลงและความท้าทายในชีวิต*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2561). *ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม* (รายงานการวิจัย). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ปรินทร์ ไชยคำจันทร์. (2564). *คุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านโป่ง จังหวัดชลบุรี* (วิทยานิพนธ์ป.บ. สาขาการบริหารทั่วไป). วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปิยะวัฒน์ สุทธิจิตต์. (2560). *การกระจายอำนาจและการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการภาครัฐ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ด.

- วรรณวิภา นพคุณ. (2563). *ความสำคัญและมีติของการดูแล*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วรารณณ์ แสงทอง. (2561). *การปรับปรุงระบบราชการให้มีความยืดหยุ่นและประสิทธิภาพ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วารุณี สติรกุล. (2560). *ผู้สูงอายุ: การดูแลและการสร้างความยั่งยืนในสังคม*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิทยา โพธิ์สัตย์. (2565). *กลยุทธ์การจัดการทรัพยากรอย่างยั่งยืน*. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI).
- สมชาย ภาณุศาสน์วิวัฒน์. (2558). *การบริหารเชิงกลยุทธ์: คัมภีร์สู่ความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ*. กรุงเทพฯ: อัมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- สมบูรณ์ สวัสดิ์เจริญ. (2561). *บทบาทและความต้องการของผู้สูงอายุในสังคมไทย*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อัญชลี ดุสิตสุทธีรัตน์. (2559). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ (รายงานการวิจัย)*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (TSIS, 2563). *การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัย*. สืบค้นเมื่อ 8 พฤศจิกายน 2567 จาก <https://www.thetsis.com/post/research-tips-samplinghttps://hpc11>