

พรภัส วรรณธราดล. (2558). ความรู้ความเข้าใจของผู้สูงอายุกับความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวกับ
สวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ : กรณีองค์การบริหารส่วนตำบลมาบไพ อำเภอลง จังหวัด
จันทบุรี ภาคนิพนธ์ ปร.ม. (การปกครองท้องถิ่น). จันทบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏ
รำไพพรรณี

คณะกรรมการที่ปรึกษาภาคนิพนธ์

นักรบ เถียรอำ ปร.ค. (รัฐประศาสนศาสตร์)

ประธานกรรมการ

รองศาสตราจารย์ชัยยนต์ ประดิษฐ์ศิลป์ ร.ค. (รัฐศาสตร์)

กรรมการ

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา คือ เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจและความพึงพอใจ
ในการบริการของผู้สูงอายุเกี่ยวกับสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เป็นการวิจัยเชิงผสมผสาน (Mixed
Method) ระหว่างเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ คือการวิจัยเชิงสำรวจและการสัมภาษณ์เจาะลึก รวมทั้ง
การสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม ข้อค้นพบที่ได้ศึกษาพบว่า ความรู้ความเข้าใจของผู้สูงอายุเกี่ยวกับ
สวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ อยู่ในระดับสูงทั้งในภาพรวมและรายด้าน ความรู้ความเข้าใจในรายด้าน
ได้แก่ ด้านการขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ การแสดงหลักฐานการขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ วิธีการรับเงินเบี้ย
ยังชีพผู้สูงอายุ แต่ด้านวิธีการคำนวณอายุเพื่อจะได้รับเงินตามอัตราแบบขั้นบันไดอยู่ในระดับต่ำ
ส่วนความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวกับสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุนั้นอยู่ในระดับมาก ทั้งใน
ภาพรวมและในรายด้านของระบบบริการทั้ง 4 ด้าน ส่วนพึงพอใจในรายด้าน ได้แก่ ด้านมาตรฐานการ
บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านข้อมูล
ข่าวสาร

คำสำคัญ : ความรู้ความเข้าใจ ความพึงพอใจในการบริการ สวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ