

**ชื่อสารนิพนธ์** ปัญหาและอุปสรรคของผู้สูงอายุที่มีต่อการเข้าถึงบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าวัด อำเภอบ้านไร่ จังหวัดอุทัยธานี  
**หลักสูตร** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
**โดย** สุทธิญา บุญเกิด  
**อาจารย์ที่ปรึกษา** ดร.ทงศักดิ์ เหมือนเดย  
**ปีการศึกษา** 2559

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัญหาและอุปสรรคของผู้สูงอายุที่มีต่อการเข้าถึง  
บริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าวัด อำเภอบ้านไร่ จังหวัดอุทัยธานี และ  
ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการเข้าถึงบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบล  
เจ้าวัด อำเภอบ้านไร่ จังหวัดอุทัยธานี ขอบเขตของการศึกษา 4 ด้าน คือ ด้านการให้ความรู้และข้อมูล  
ข่าวสาร ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่  
ผู้สูงอายุ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้สูงอายุในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล  
เจ้าวัด ที่ได้รับเบี่ยงชีฟ จำนวน 400 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดย  
หาค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, f-test (One-Way Analysis) และทดสอบความ  
แตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe's Method) ผลการวิจัยพบว่า

ปัญหาและอุปสรรคของผู้สูงอายุที่มีต่อการเข้าถึงบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุในภาพรวมมี  
ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.94$ , S.D.= 0.52) ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านขั้นตอนการให้บริการ  
( $\bar{X} = 3.59$ , S.D.= 0.84) ด้านการให้ความรู้และข้อมูลข่าวสาร ( $\bar{X} = 3.33$ , S.D.= 0.73) ด้านสิ่ง  
อำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ ( $\bar{X} = 2.82$ , S.D.= 0.74) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 2.01$ ,  
S.D.= 0.57)

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศที่ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค  
ของผู้สูงอายุที่มีต่อการเข้าถึงบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าวัด อำเภอ  
บ้านไร่ จังหวัดอุทัยธานีในภาพรวมที่ไม่แตกต่างกัน จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนอายุ  
การศึกษา อาชีพและรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของผู้สูงอายุที่มี  
ต่อการเข้าถึงบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าวัด อำเภอบ้านไร่ จังหวัด  
อุทัยธานีในภาพรวมที่แตกต่างกัน จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการเข้าถึงบริการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าวัด อำเภอบ้านไร่ จังหวัดอุทัยธานี ด้านที่มากที่สุดคือ

ด้านขั้นตอนการให้บริการควรลดขั้นตอนการดำเนินการให้น้อยลง ไม่ยุ่งยากซับซ้อนก็ทำให้ผู้สูงอายุหรือผู้มาติดต่อสามารถดำเนินการได้ด้วยตัวเอง

ด้านการให้ความรู้และข้อมูลข่าวสารควรมีบอร์ดอธิบายขั้นตอนเพื่อความสะดวกในการเข้ารับบริการ ที่เข้าใจง่าย

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุควรเพิ่มเติมเก้าอี้ให้เพียงพอในการรอรับบริการมีมุมหนังสือระหว่างนั่งรอ และตู้น้ำเย็นไว้คอยบริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรให้เจ้าหน้าที่ดูแลงานที่รับผิดชอบของตนเองและเมื่อว่างก็สามารถช่วยเหลือผู้เข้ารับบริการส่วนอื่นได้อีกเพื่อเป็นการลดระยะเวลาการรอการดำเนินงาน

