

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเงินอุดหนุนของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอข่าสูง จังหวัดขอนแก่น ผู้ศึกษาขอเสนอสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ตามลำดับดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผลการศึกษา
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

1. ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอข่าสูง จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยสุด คือ ความโปร่งใส ความครบถ้วน ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การรับรู้ข่าวสาร สถานที่ให้บริการ การมีส่วนร่วม และ ความเพียงพอ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในแต่ละด้าน พบว่า

1.1 ความเพียงพอ อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยสุด ในแต่ละข้อ คือ อบรม.ให้การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพตามหลักเกณฑ์ทั่วถึง จำนวนเงินที่ อบรม.ให้ การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ และเบี้ยยังชีพมีความเพียงพอต่อการดำรงชีพในปัจจุบัน

1.2 ความรวดเร็ว อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยสุด คือ ความสะดวกรวดเร็วและตรงเวลาในการให้ บริการ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนและวิธีการบริการ และ ขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว

1.3 ความโปร่งใส อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างโปร่งใสและซื่อสัตย์สุจริต ความโปร่งใสและเป็นธรรมในการให้บริการ และ การตรวจติดตามผลการให้บริการ

1.4 ความครบถ้วน อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยสุด คือ ความครบถ้วนในจำนวนเงินที่ได้รับ อบต.ให้การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพอย่างครบถ้วน และ ผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพในหมู่บ้านของท่านได้รับเบี้ยยังชีพครบถ้วน

1.5 การมีส่วนร่วม อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยสุด คือ การเข้าร่วมการประชุมเกี่ยวกับการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของ อบต. ความสะดวกและความง่ายในการแสดงความคิดเห็น การเข้าร่วมตรวจสอบการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของ อบต. การเข้าไปร่วมในการพิจารณาผู้สูงอายุที่มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพของ อบต. และ การเข้าร่วมเป็นเครือข่ายประสานงานระหว่างหมู่บ้าน

1.6 การรับรู้ข่าวสาร อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยสุด คือ การอธิบายชี้แจงและการแนะนำขั้นตอนการให้บริการ การจัดประชุมให้ความรู้เรื่องการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของ อบต. กิจกรรมส่งเสริมให้ผู้สูงอายุได้มีโอกาสเข้าไปตรวจสอบการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพของ อบต. และ รูปแบบการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ

1.7 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยสุด คือ การให้บริการที่สุภาพยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตร ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ ความเสมอภาคในการให้บริการ และ การแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่

1.8 สถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยสุด คือ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะดวกในการรับบริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ และ สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ

2. ผู้สูงอายุที่ได้รับบริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเชิงรุก ของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอคำสูง จังหวัดขอนแก่น มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติมจากแบบสอบถามในหัวข้อต่าง ๆ จำนวน 6 หัวข้อ เรียงลำดับข้อเสนอแนะจากความถี่มากที่สุดไปหาความถี่น้อยสุด คือ

2.1 ให้ อบต. จัดสรรงบประมาณสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเพิ่มเติม เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการดำรงชีพในปัจจุบันที่ค่าครองชีพเพิ่มสูงขึ้น

2.2 จัดหาอาชีพเสริมให้ เพื่อเพิ่มรายได้ให้เพียงพอต่อการดำรงชีพในปัจจุบัน

2.3 การให้บริการของ อบต. ที่ดำเนินการในปัจจุบันนั้นดีแล้ว และให้รักษามาตรฐานรวมถึงแนวทางการปฏิบัติงานที่ดำเนินการอยู่ให้คงที่

2.4 ควรปรับปรุงรูปแบบการประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรปรับปรุงตน เช่น การแต่งกาย ความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นต้น

2.6 ปรับปรุงสถานที่ให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ความสะอาด เป็นต้น

อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเชิงรุก ของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอคำสูง จังหวัดขอนแก่น มีประเด็นที่น่าสนใจควรนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ผลการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเชิงรุก ของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอคำสูง จังหวัดขอนแก่น โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก สะท้อนให้เห็นว่า นโยบายการดำเนินงานเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด ที่ผ่านมามีประสิทธิภาพสูงและประสบความสำเร็จ จึงทำให้ผู้สูงอายุมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเชิงรุก ของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด ที่เป็นเช่นนี้ เพราะว่างค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด เป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่น จึงมีความเข้าใจและสามารถรับรู้ถึงความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างลึกซึ้ง ทำให้สามารถกำหนดนโยบายและปรับปรุง ขั้นตอน วิธีการการให้บริการ เพื่อให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีประสิทธิภาพ ประชาชนจึงเกิดความพึงพอใจในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับหลักการการให้บริการเชิงรุก ของ ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536 : 11-14) ที่กล่าวว่า การให้บริการเชิงรุกเป็นการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ

แต่ปัจจัยพื้นฐานด้านต่าง ๆ ของแต่ละบุคคลก็มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ เช่น รายได้ การศึกษา สถานภาพของแต่ละบุคคล เป็นต้น ดังนั้นท้องถิ่นต้องให้ความสำคัญกับปัจจัยพื้นฐานต่าง ๆ เหล่านี้ในการกำหนดนโยบาย และปรับปรุง ขั้นตอนวิธีการการให้บริการ เพราะกลุ่มคนเหล่านี้เป็นผู้มีโอกาสน้อยกว่ากลุ่มอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด ของ สุรกุล เจนอบรม (2533 : 42) ที่กล่าวว่าปัจจัยด้านบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ เช่น เพศ ทำให้บุคคลมีความแตกต่างกันในบทบาทหน้าที่ ในสังคมไทยเพศชายเป็นผู้ที่สังคมกำหนดให้เป็นผู้นำครอบครัว ส่วนเพศหญิงมีบทบาทเป็นแม่บ้านและเมื่อสูงอายุ ไม่สามารถทำงานได้เช่นเดิม ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงบทบาทหน้าที่และกิจกรรม และ ระดับการศึกษา ผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีความสามารถในการดูแลตนเอง และมีโอกาสเลือกทำกิจกรรมได้ดีและมากกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาค่ำ เป็นต้น

2. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอชำสูง จังหวัดขอนแก่น สะท้อนให้เห็นว่า ผู้สูงอายุมีความต้องการที่จะมีรายได้เพิ่ม เพื่อให้เพียงพอต่อการดำรงชีพในปัจจุบันในสัดส่วนที่สูงมาก และให้ความสนใจกับการให้บริการด้านอื่น ๆ ในสัดส่วนที่ค่อนข้างน้อย ที่เป็นเช่นนี้ เพราะว่าการครองชีพในปัจจุบันเพิ่มสูงขึ้นตามสภาพเศรษฐกิจ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงทางสภาพสังคมในพื้นที่ตำบลคำแมด ที่มีการขยายขนาดใหญ่ขึ้นทำให้มีกิจกรรมทางสังคมเพิ่มมากขึ้น เป็นผลให้เบี้ยยังชีพที่ได้รับไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพในปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น ของ อับราฮัม มาสโลว์ (1970 : 83) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการขั้นพื้นฐานในระดับต่ำกว่า ต้องได้รับเพียงพอก่อนถึงจะเกิดความต้องการในระดับสูงขึ้นไป รวมถึงสอดคล้องกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของ สุรกุล เจนอบรม (2533 : 42) ที่กล่าวว่า รายได้เป็นปัจจัยสำคัญต่อการดำรงชีวิตของบุคคลในสังคม ที่จะสนองความต้องการในด้านต่าง ๆ เช่น ที่อยู่อาศัย อาหาร การรักษาพยาบาล เป็นต้น รายได้ยังเป็นปัจจัยส่วนหนึ่งในการเข้าร่วมกิจกรรม เนื่องจากบางครั้งการเข้าร่วมกิจกรรมต้องอาศัยเงินเป็นปัจจัยด้วย เมื่อผู้สูงอายุที่เคยมีรายได้จากการทำงานไม่ได้ทำงานหรือเกษียณอายุรายได้ลดน้อยลง มีผลให้การเข้าร่วมกิจกรรมในสังคมต้องถูกจำกัดไปด้วย และสอดคล้องกับคำกล่าว ของ จอห์น เอ็น แอ็คเวิร์คส์ และ เควิต แอล เกลมแมค (1937 : 497 - 502) ที่กล่าวว่า รายได้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในชีวิตของผู้สูงอายุมากที่สุด ผู้สูงอายุจึงให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ ค่อนข้างน้อย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้

การศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเชิงรุกของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอคำสูง จังหวัดขอนแก่น ทำให้ผู้ศึกษาได้ข้อมูลอันอาจเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบล ในการกำหนดนโยบายหรือการวางแผนการดำเนินงาน การปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานในส่วนที่บกพร่องให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1.1 จากผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ทั้งนี้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นควรพิจารณาถึงความเพียงพอต่อการดำรงชีพในปัจจุบันที่มีค่าเฉลี่ยที่ต่ำสุดของทุกด้าน ซึ่งเกิดจากผลของการปรับตัวของค่าครองชีพที่สูงขึ้น โดยการกำหนดนโยบายเพิ่มเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ แต่ต้องไม่กระทบต่อสถานการณ์คลังของท้องถิ่น รวมถึงไม่กระทบต่อการพัฒนาท้องถิ่นในด้านอื่น ๆ เช่น ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการพัฒนาการศึกษา เป็นต้น

1.2 จากผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุมีความต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลคำแมดดำเนินการจัดหาอาชีพเสริมให้กับผู้สูงอายุ เพื่อให้ผู้สูงอายุได้มีรายได้เพิ่ม เป็นแนวทางที่ผู้ศึกษาเห็นว่าองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นควรให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะเป็นแนวทางที่จะสามารถแก้ไขปัญหาความไม่เพียงพอของเบี้ยยังชีพต่อการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุได้ ซึ่งองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องทำหน้าที่ในการจัดหาอาชีพ จัดหาแหล่งทุน การส่งเสริมการตลาด และการบริหารจัดการ นอกจากนี้จะเป็นการเพิ่มรายได้ให้แก่ผู้สูงอายุแล้ว ยังเป็นการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีการรวมกลุ่มทำกิจกรรมร่วมกันทำให้ชุมชนมีความเข้มแข็งขึ้น

1.3 จากผลการศึกษาพบว่า แนวทางการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำแมดที่ผ่านมาขึ้นอยู่กับอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมาก ซึ่งหากองค์การบริหารส่วนตำบลคำแมดต้องการเพิ่มประสิทธิภาพของการบริการให้อยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมากที่สุด ควรปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการด้านต่าง ๆ เพิ่มขึ้น รวมถึงการทำความเข้าใจกับผู้สูงอายุให้ทราบถึงงบประมาณที่ใช้ในการจัดสวัสดิการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ผลกระทบของการเพิ่มขึ้นเบี้ยยังชีพต่อการพัฒนาด้านต่าง ๆ รวมถึงการพัฒนากระบวนการขั้นตอน และบุคลากรให้มีจิตสำนึก รวมถึงเข้าใจในงานด้านบริการอย่างแท้จริง

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาในคราวต่อไป

ในการศึกษาครั้งต่อไปผู้ศึกษาขอเสนอแนะแนวทางในการศึกษาครั้งต่อไป ดังนี้

2.1 ควรศึกษาเปรียบเทียบเกี่ยวกับการรับรู้ในเรื่องการจัดสวัสดิการ(เบี้ยยังชีพ) และการให้บริการ ระหว่างผู้บริหาร ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับใช้ให้สอดคล้องกับความต้องการ และลดปัญหาการให้บริการ

2.2 ควรศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของประชาชน ที่ได้รับบริการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอชำสูง จังหวัดขอนแก่น ระหว่างผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยโรคเอดส์ ว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร และมีข้อเสนอแนะอย่างไรบ้าง เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับใช้ให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการ

2.3 ควรศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุให้หลากหลายเพิ่มขึ้น เช่น ช่วงอายุของผู้สูงอายุ ระดับการศึกษา ค่าครองชีพ เป็นต้น ให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ปัจจุบัน สภาพเศรษฐกิจ รวมถึงสภาพสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด และคุ้มค่าในทรัพยากรและงบประมาณที่มีจำกัด

2.4 ควรศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด และท้องถิ่นที่อยู่ใกล้เคียง ว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร และมีข้อเสนอแนะอย่างไรบ้าง เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับใช้ในการกำหนดนโยบายรวมถึงแนวทางในการให้บริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น