

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนหวาน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาขอเสนอแนะดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนหวาน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม สรุปผลการศึกษาดังนี้

1. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนหวาน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ
2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนหวาน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้าน พบว่า โดยรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. ข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุเกี่ยวกับการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนหวาน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม เรียงลำดับค่าความถี่จากมากไปหาน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหวาน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งผลการศึกษามีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหวาน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหวาน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า องค์การบริหารส่วนตำบลคอนหวาน ได้มีการปรับปรุงขั้นตอนและวิธีการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอยู่ตลอดเวลา และมีการตรวจสอบดูแลความเป็นอยู่ของผู้สูงอายุอยู่เสมอทำให้รับทราบปัญหาและเข้าแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็วและถูกจุดทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้สูงอายุ สอดคล้องกับวิภา ฐสรานนท์ (2550 : 72 – 81) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ผลจากการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่จังหวัดภูเก็ต อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับไพศาล ติดยัพพิธิธ (2551 : 75) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพในชุมชนเทศบาลเมือง อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน

1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าองค์การบริหารส่วนตำบลคอนหวาน มีความพร้อมในเรื่องของกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน สำหรับผู้สูงอายุภายในเขตตำบลคอนหวาน ได้เป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งเป็นที่น่าพอใจสำหรับผู้สูงอายุทุกท่านที่มารับบริการ แต่ถึงอย่างไร ยังมีส่วนที่ต้องมีการปรับปรุงแก้ไขบ้างในบางส่วน คือ เรื่องของการเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุในชุมชนมีส่วนร่วมในการประชุมสามารถออกความคิดเห็นได้ เพื่อที่จะทำให้ผู้สูงอายุได้รับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหวานมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิภา ฐสรานนท์ (2550 : 72 – 81) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่จังหวัดภูเก็ต

มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเพื่อศึกษาความต้องการของผู้สูงอายุต่อการดำเนินงานด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบล ผลจากการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่จังหวัดภูเก็ตอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คือ เบี้ยยังชีพมีความจำเป็นสำหรับผู้สูงอายุที่ยากไร้ องค์การบริหารส่วนตำบลให้การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุอย่างทั่วถึง ขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพ มีความสะดวกรวดเร็ว การจ่ายเบี้ยยังชีพมีความโปร่งใส หลักเกณฑ์การคัดเลือกผู้สูงอายุมีความเหมาะสมวิธีการคัดเลือกผู้สูงอายุโปร่งใสและเป็นธรรม ได้รับเบี้ยยังชีพครบถ้วนตามจำนวนเงินและสม่ำเสมอทุกงวด

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า องค์การบริหารส่วนตำบลคอนหวาน มีเจ้าหน้าที่ให้บริการให้บริการในเรื่องของการจ่ายเบี้ยยังชีพสำหรับผู้สูงอายุที่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการจ่ายเบี้ยยังชีพได้เป็นอย่างดี อีกทั้งสามารถถ่ายทอดความรู้ ให้คำแนะนำสำหรับผู้สูงอายุเข้าใจ สามารถปฏิบัติได้ถูกต้องตามขั้นตอนที่กำหนดถึงอย่างไรก็ตาม ยังมีส่วนที่ต้องมีการปรับปรุงพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น คือ การสร้างความเชื่อถือของเจ้าหน้าที่สำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง ต้องมีความรู้ ความสามารถ และมีการพูดจาที่ไพเราะ แต่งตัวสุภาพ เรียบร้อย อีกทั้งสามารถเข้าถึงผู้สูงอายุได้ด้วยความรัก และจริงใจ เพื่อให้ผู้สูงอายุที่มีความเชื่อถือเจ้าหน้าที่มากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพศาล ฤทธิพิพิธ (2551 : 75) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพกรณีศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพในชุมชนเทศบาลเมือง อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากสองด้าน คือ ด้านบริการ กับด้านสถานที่

1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า องค์การบริหารส่วนตำบลคอนหวาน มีจุดบริการสำหรับผู้สูงอายุ และประชาชนทั่วไปที่มาติดต่องาน ในเรื่องของเครื่องดื่มไว้สำหรับผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี เพื่อให้ผู้สูงอายุที่มาติดต่องานได้รับความประทับใจ อีกทั้งมีตัวอย่าง หรือแบบฟอร์มสำหรับผู้สูงอายุมาติดต่องาน และประชาชนที่มาติดต่องาน เข้าใจและสามารถปฏิบัติงานได้ แต่อย่างไรก็ตามยังมีส่วนที่ต้องมีการเพิ่มความเข้าใจให้มากขึ้นกว่าเดิม คือ เรื่องของการมีเครื่องหมาย สัญลักษณ์ ป้ายบอกรายละเอียดที่มีความชัดเจน มีขนาดใหญ่ สำหรับผู้สูงอายุสามารถอ่านได้ เพื่อทำให้การปฏิบัติงานนั้นสะดวกสำหรับผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิศประภา แก้วกระจำ (2550 : 38) ได้ศึกษา เรื่อง การประเมินผลโครงการกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุในหมู่บ้านและชุมชน

เมือง (เบ็ญยังชีพ) กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี โดยรวมและเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านระเบียบแนวทางปฏิบัติ ด้านสถานที่ และด้านบริการอยู่ในระดับมาก และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้สูงอายุที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และภูมิลำเนา แตกต่างกันมีความต้องการสวัสดิการสังคมไม่แตกต่างกัน

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุการให้บริการการจ่ายเบ็ญยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหวาน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้าน

จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุการให้บริการการจ่ายเบ็ญยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหวาน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้าน โดยรวมและรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการดำเนินการจ่ายเบ็ญยังชีพของผู้สูงอายุขององค์การส่วนจำแนกตามหมู่บ้าน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเป็นเพราะว่า พื้นที่ของแต่ละหมู่บ้านมีความห่างไกล บางหมู่บ้านอยู่ใกล้กับองค์การบริหารส่วนตำบล จึงทำให้สะดวกสำหรับการรับบริการ ซึ่งเป็นปัญหาให้แก่การให้บริการในเรื่องของการแนะนำขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงินสำหรับผู้สูงอายุที่อยู่ห่างไกล อบต. และในเรื่องของเจ้าหน้าที่ไม่สามารถเข้าถึงผู้สูงอายุที่อยู่หมู่บ้านที่ห่างไกลจาก อบต. จากสิ่งเหล่านี้เองที่ทำให้การสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับหมู่บ้านที่อยู่ห่างไกลนั้น มีความคิดเห็นที่แตกต่างจากผู้สูงอายุที่อยู่ใกล้กับ อบต. นั่นเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุวรรณ ไชยทองศรี (2556 : 61-62) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการให้บริการการจ่ายเบ็ญยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ ผลการเปรียบเทียบโดยจำแนกตามหมู่บ้าน พบว่า ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 อยู่ 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงินและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ พบว่าผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในการให้บริการไม่แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วน

ตำบลคอนหวาน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

ผลการศึกษา พบว่า ผู้สูงอายุมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหวาน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ส่วนใหญ่ในเรื่องของการให้ความอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ ในเรื่องของการเพิ่มสถานที่ในการให้บริการและการจัดทำสัญลักษณ์/ป้ายบอกรายละเอียดให้ชัดเจน อีกทั้งในเรื่องของการเพิ่มห้องน้ำที่สะอาดสำหรับการให้บริการผู้สูงอายุโดยเฉพาะ การเพิ่มที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการให้เพียงพอ อีกทั้งในเรื่องของการปรับปรุงเรื่อง อาคารสถานที่ให้มีความพร้อม และสะอาดอยู่เสมอ และการจัดทำแผนผังผู้รับผิดชอบงานต่าง ๆ ให้ชัดเจน เพื่อสะดวกต่อการติดต่องานสำหรับผู้สูงอายุที่มาติดต่องานกับองค์การบริหารส่วนตำบลคอนหวาน ได้รวดเร็ว ประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้

จากผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้สูงอายุการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหวาน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ในบทที่ 4 ครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะที่สามารถนำไปปรับปรุงในการให้บริการผู้สูงอายุที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน จากผลการศึกษา พบว่า ผู้สูงอายุพอใจที่ อบต. คอนหวานเปิด โอกาสให้ผู้สูงอายุในชุมชนมีส่วนร่วมในการประชุมออกความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้น อบต. คอนหวานควรมีการเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุได้มีส่วนร่วมในการประชุมเดือนละครั้ง เพื่อที่จะทำให้ผู้สูงอายุได้มีข้อเสนอแนะในส่วนที่ท่านต้องการ และชี้แนะแนวทางที่ดีสำหรับองค์การ อีกทั้งเป็นการสร้างความเชื่อมั่นสำหรับเจ้าหน้าที่มากยิ่งขึ้น

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากผลการศึกษา พบว่า การอธิบายตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้น อบต.คอนหวาน ต้องมีการจัดอบรมด้านความรู้ กฏ ระเบียบ ข้อบังคับของการจ่ายเบี้ยยังชีพ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ให้มากยิ่งขึ้น

1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการศึกษา พบว่า อบต. มีเครื่องหมายสัญลักษณ์ และป้ายบอกรายละเอียดของสถานที่ให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้น อบต. ควรมีการจัดตั้งงบประมาณสำหรับการจัดทำเครื่องหมาย สัญลักษณ์ และป้ายบอกรายละเอียดที่มีขนาดใหญ่สำหรับผู้สูงอายุที่สายตาไม่ดี สามารถมองเห็นและปฏิบัติได้ถูกต้องตามขั้นตอน

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาในครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาในครั้งต่อไป ปรากฏดังนี้

2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพ เพื่อให้ทราบถึงแนวทางการปฏิบัติการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุทั้งนี้เพื่อเป็นข้อเสนอแนะให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลคอนหวานในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพในเขตพื้นที่ต่อไป

2.2 ควรมีการศึกษาความต้องการของผู้สูงอายุต่อการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพ เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของผู้สูงอายุ ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อเสนอแนะ แก่องค์การบริหารส่วนตำบลคอนหวานในการพัฒนาการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพต่อไป



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY