

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลโนนดินแดง อำเภอโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยนำมาสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลโนนดินแดง อำเภอโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลโนนดินแดง อำเภอโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกประชาชนเป็น เพศ และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลโนนดินแดง อำเภอโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์

#### สมมติฐานการศึกษา

1. ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลโนนดินแดง อำเภอโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์ อยู่ในระดับมาก
2. ประชาชนที่มีเพศ และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลโนนดินแดง อำเภอโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือตัวแทนผู้สูงอายุที่ได้เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจากเทศบาลตำบล โนนดินแดง อำเภอ โนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์จำนวน 1,010 คน (เทศบาลตำบล โนนดินแดง. 2557 : 12)

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือตัวแทนผู้สูงอายุที่ได้เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจากเทศบาลตำบล โนนดินแดง อำเภอ โนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์จำนวน 1,010 คน โดยใช้สูตรทาโร ยามาเน่ (Yamane. 1973: 227) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 287 คน

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปลายปิด เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบล โนนดินแดง อำเภอ โนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 5 ด้าน โดยมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด ซึ่งให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ซึ่งเป็นข้อเสนอแนะต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบล โนนดินแดง อำเภอ โนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์

## การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้การทดสอบโดยวิธี  $t$  - test (Independent Samples) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญของการทดสอบที่ระดับ .05 กรณีพบ

ความแตกต่างผู้ศึกษาได้เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยโดยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ เซฟเฟ่

## สรุปผล

จากการวิจัย ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบล โนนดินแดง อำเภอ โนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์ สรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และอาศัยอยู่ในหมู่ที่ 5 ตำบล โนนดินแดง

2. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบล โนนดินแดง อำเภอ โนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

3. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบล โนนดินแดง อำเภอ โนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีเพศ และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่แตกต่างกัน พบว่า

3.1 ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน โดยรวมและรายด้านมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

3.2 ประชาชนที่มีหมู่บ้านที่อาศัยอยู่แตกต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบล โนนดินแดง อำเภอ โนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์ ได้แก่ ควรเพิ่มคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุให้เป็นไปตามที่ระเบียบกำหนดไว้ ควรจัดให้มีการบริการผู้สูงอายุในทุกหมู่บ้านอย่างเท่าเทียมกันภายใต้มาตรฐานเดียวกัน เทศบาลควรเร่งแก้ไขปัญหา

ให้ผู้สูงอายุให้รวดเร็วยิ่งขึ้นกว่าเดิม เทศบาลมีเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการผู้สูงอายุให้มากขึ้น เทศบาลควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ เทศบาลควรจัดให้มีน้ำดื่มให้บริการผู้สูงอายุที่มาติดต่อราชการ เทศบาลควรมีการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นประจำ เทศบาลควรมีการติดตามช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้ผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง และเทศบาลควรเพิ่มเวลาในการให้บริการนอกเวลาราชการ เทศบาลควรมีการสำรวจจำนวนผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง และเทศบาลควรปรับปรุงข้อมูลผู้สูงอายุให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน

### อภิปรายผล

ผลจากการวิจัยความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลโนนดินแดง อำเภอโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผล ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลโนนดินแดง อำเภอโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์ อยู่ในระดับมาก

ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลโนนดินแดง อำเภอโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์ อยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยที่พบเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการศึกษาสอดคล้องกับ นลินี โลชิงชัยฤทธิ์ (2549) ศึกษา การประเมินผลการดำเนินงานสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ : กรณีศึกษา เทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีต่อผลการดำเนินงานสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ ศิริกร ไชยชนะ (2553) ศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสะอาดสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลสะอาดสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ไม่สอดคล้องกับ จุรีพร เหล่าทองสาร (2553) ศึกษา ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการ

ให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก อำเภอ โกสุมพิสัย จังหวัด มหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเทศบาลตำบล โนนดินแดง อำเภอ โนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์ ได้ให้บริการสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยมีการจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ รวมถึงสถานที่ที่เหมาะสมมีจำนวนที่เพียงพอ ไว้บริการประชาชน โดยยึดประโยชน์ของผู้สูงอายุ เป็นหลักในการให้บริการ อีกทั้ง การดำเนินการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้กับผู้สูงอายุ ได้ทันต่อเวลาที่กำหนดไว้อย่างเป็นประจำและต่อเนื่อง สามารถช่วยให้ผู้สูงอายุนำเงินเบี้ยยังชีพ ที่ได้รับไปใช้จ่ายได้ทันตามความจำเป็นเร่งด่วนได้ จึงทำให้ผู้รับบริการ ได้มีความสะดวกและ รู้สึกพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล นอกจากนี้เทศบาลยังมีการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพอยู่ตลอดเวลา รวมถึงมีการประสานงานการติดต่อ ประชาสัมพันธ์การบริการที่เทศบาลจัดขึ้นให้ประชาชนได้รับทราบอยู่เป็นประจำ แต่ที่ยังไม่ มากที่สุดอาจเป็นเพราะยังมีด้านของการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพที่ ประชาชนเห็นว่าเทศบาลยังไม่มีการเปิดเผยข้อมูลให้ประชาชนได้รับรู้รวมถึงการสำรวจข้อมูล จำนวนผู้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่ยังไม่เป็นประจำและเป็น ไปอย่างไม่สม่ำเสมอ (จากตารางที่ 7) จากเหตุผลดังกล่าวนี้จึงทำให้ผลการวิจัยอยู่ในระดับมาก

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีเพศ และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ต่างกัน มีคิดเห็นต่อการ ให้บริการสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลโนนดินแดง อำเภอโนนดิน แดง จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน

1. ผลการวิจัย พบว่า ประชาชน ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการ ให้บริการสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลโนนดินแดง อำเภอโนนดิน แดง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมไม่ แตกต่างกัน ผลการวิจัยที่พบไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ผลการวิจัยสอดคล้องกับ นิตยสาร แก้วกระจ่าง (2550 : 38) ได้ศึกษาการ ประเมินผลโครงการกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุในหมู่บ้านและชุมชนเมือง (เบี้ย ยังชีพ) กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภออุทอง จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ผู้ สูงอายุที่มีเพศ แตกต่างกัน มีความต้องการสวัสดิการสังคมไม่แตกต่างกัน

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่างได้รับบริการจาก เทศบาลตำบล โนนดินแดงด้วยมาตรฐานเดียวกัน ด้วยจำนวนเงินที่เป็นไปตามที่กฎหมาย กำหนด ไม่มีการเลือกปฏิบัติหรือแบ่งแยกแบ่งกลุ่มกับผู้รับเบี้ยยังชีพแต่ประการใด จึงทำให้

เกิดความเท่าเทียมกันในทุกเรื่องตามกฎหมายกำหนดในการรับบริการจากเทศบาล จึงทำให้ประชาชนผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

2. ผลการวิจัย พบว่า ประชาชน ที่มีหมู่บ้านที่อาศัยอยู่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลโนนดินแดง อำเภอโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยที่พบไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ผลการวิจัยสอดคล้องกับ นิตยประกาศ แก้วกระจ่าง (2550 : 38) ได้ศึกษาการประเมินผล โครงการกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุในหมู่บ้านและชุมชนเมือง (เบี้ยยังชีพ) กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภออุทอง จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ผู้สูงอายุที่มีหมู่บ้านที่อาศัยอยู่แตกต่างกัน มีความต้องการสวัสดิการสังคมไม่แตกต่างกัน ศิริกรไชยชนะ (2553) ศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสะอาดสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสะอาดสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามหมู่บ้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกหมู่บ้าน

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการให้บริการสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลโนนดินแดงเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดและมีการให้บริการในลักษณะเดียวกันทั้งตำบล ไม่มีการเลือกปฏิบัติต่อผู้สูงอายุ การให้บริการเป็นไปตามระเบียบตามกฎหมายกำหนดอย่างเท่าเทียมกันทุกหมู่บ้าน เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้มีสิทธิได้รับทราบข้อมูลอย่างเป็นประจำ อีกทั้ง เทศบาลยังมีการให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง โดยไม่มีการแบ่งแยกว่าผู้สูงอายุเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านใด

จากเหตุผลดังกล่าวมาน่าจะเป็นเหตุผลที่ทำให้ประชาชนผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่มีหมู่บ้านอาศัยอยู่แตกต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

จากผลการวิจัย ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลโนนดินแดง อำเภอโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้กำหนดข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ เพื่อปรับปรุงการให้บริการด้านต่าง ๆ ดังนี้

1.1 เทศบาลควรส่งเสริมและปรับปรุงงานบริการด้านการให้บริการผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอย่างเท่าเทียมกัน

1.2 เทศบาลควรปรับปรุงการให้บริการด้านการให้บริการผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง

1.3 เทศบาลควรให้การบริการด้านสวัสดิการสังคมเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุโดยไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้สูงอายุ

1.4 เทศบาลควรดำเนินการรับลงทะเบียนผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพตามกำหนดระยะเวลา

1.5 เทศบาลควรจัดสถานที่และเก้าอี้ไว้บริการผู้สูงอายุที่มารับบริการให้เพียงพอแก่จำนวนผู้สูงอายุที่มารับบริการ

1.6 เทศบาลควรเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้ประชาชนได้รับทราบ

1.7 เทศบาลควรมีการดูแลและสำรวจจำนวนผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ

1.8 เทศบาลควรปรับเปลี่ยนวิธีการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้เข้ากับสถานการณ์ของผู้สูงอายุ

1.9 เทศบาลควรปรับเปลี่ยนวิธีการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้มีคุณภาพมากขึ้น

1.10 เทศบาลควรนำปัญหาหรืออุปสรรคมาปรับปรุงและพัฒนาการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

## 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบล โนนดินแดง อำเภอ โนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์