

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษา
ขอนำเสนอสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ตามลำดับ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์การศึกษา
2. วิธีดำเนินการศึกษา
3. การวิเคราะห์ข้อมูล
4. สรุปผลการศึกษา
5. อภิปรายผลการศึกษา
6. ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

วิธีดำเนินการศึกษา

วิธีดำเนินการศึกษา แบ่งออกได้ตามลำดับดังนี้ คือ

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกได้ตามลำดับดังนี้ คือ

1.1 ประชากร ประชากรในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ ผู้สูงอายุในเขต
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 20
หมู่บ้าน จำนวน 842 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง การเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้กลุ่มเป้าหมาย ที่อยู่ใน ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก ผู้ศึกษา ได้ใช้วิธีการสุ่มแบบ หลายขั้นตอน (Multi – stage sampling) โดยก่อนที่จะทำการสุ่มตัวอย่างได้มีการแบ่ง ประชาชนตามหมู่บ้านออกเป็น 20 ชั้ณภูมิ จากนั้นได้ดำเนินการสุ่มตามขั้นตอน โดย กำหนดขนาดตัวอย่าง ใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 272 คน จากนั้นใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายโดยการจับสลาก

2. ขอบเขตด้านพื้นที่

ในการศึกษาครั้งนี้ ศึกษาในเขตพื้นที่ ตำบลหนองเหล็ก อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 20 หมู่บ้าน

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มี ต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งมี หลักการบริหารราชการที่ดีเพื่อบรรลุเป้าหมาย 7 ประการ ดังนี้ เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและ เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่าง สม่ำเสมอ ดังนั้น เพื่อให้ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนอง ความต้องการ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เป็นไปตามหลักเกณฑ์และ วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ผู้ศึกษาได้กำหนดที่จะศึกษาสามด้าน คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนและวิธีการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ

4. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามมี 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะ เป็นแบบสำรวจรายการ(Check list) จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลในการวัดระดับความพึงพอใจของ ผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก

อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยคำถามแบบ Rating Scale โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดปัญหาและข้อเสนอแนะ ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้มาทั้งหมด 272 ชุด โดยนำมาจัดหมวดหมู่และบันทึกคะแนนแต่ละข้อแต่ละคนในแบบรหัส นำไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติความถี่และร้อยละ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุการในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาโดยการสรุปประเด็นหาความหมาย และแจกแจงความถี่ แล้วนำเสนอด้วยการพรรณนาความ

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ปรากฏผลการศึกษา ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษา พบว่า ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย เพศชายและเพศหญิง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุแบ่งเป็น ช่วงอายุ 60 – 69 ปี และช่วง ช่วงอายุ 70 ปี ขึ้นไป พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 60 – 69 ปี ระดับการศึกษา แบ่งเป็น ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. อนุปริญญา หรือ

ปวส. และปริญญาตรี หรือ สูงกว่า พบว่าส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยอาชีพเกษตรกร อาชีพรับจ้าง อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว อาชีพข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ และอาชีพอื่น ๆ พบว่าส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท 5,000 - 9,999 บาท 10,000 - 14,999 บาท 15,000 - 19,999 บาท และ 20,000 บาทขึ้นไป พบว่าส่วนใหญ่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท

2. ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

ผลการศึกษา พบว่า

2.1 ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.53 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน และอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า

2.1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ผู้สูงอายุพึงพอใจกับขั้นตอนการจ่ายเงิน พึงพอใจกับจำนวนครั้งในการจ่ายเงิน องค์การบริหารส่วนตำบล มีความรวดเร็วในการให้บริการ

2.1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.73 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ผู้สูงอายุพึงพอใจเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พึงพอใจเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ พึงพอใจกับความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่

2.1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ผู้สูงอายุพึงพอใจกับความสะอาดของสถานที่ให้บริการ พึงพอใจกับความสวยงาม เอื้อต่อการให้บริการของสถานที่ให้บริการ

2.2 ผลการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก อำเภอโกสุมพิสัย

จังหวัดมหาสารคาม พบว่า

2.2.1 ปัญหาในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุเสนอปัญหาในการให้บริการ โดยเรียงลำดับความถี่สูงสุดไปหาคำสุดท้าย แยกในแต่ละด้านดังนี้ คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน พบว่า ผู้สูงอายุเสนอปัญหาในการให้บริการว่า การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ไม่ทั่วถึง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้สูงอายุเสนอปัญหาในการให้บริการว่า ไม่มีการส่งเสริมอาชีพเสริมให้กับผู้สูงอายุ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้สูงอายุ ไม่มีปัญหาในการให้บริการ

2.2.2 ผู้สูงอายุได้ให้ข้อเสนอแนะเรียงลำดับความถี่สูงสุดไปหาคำสุดท้าย แยกในแต่ละด้านดังนี้ คือ

ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน พบว่า การส่งหนังสือเชิญประชุมหรือหนังสือประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ยังช้าอยู่ ให้ส่งเร็วขึ้นกว่าเดิม ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ให้มากกว่าเดิม

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ควรมีการส่งเสริมอาชีพเสริมให้กับผู้สูงอายุ เพื่อจะได้มีรายได้เพิ่มขึ้น ควรมีการจัดสวัสดิการให้กับผู้สูงอายุ เช่น การรักษาพยาบาล และผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก ควรออกเยี่ยมเยียนประชาชนมากกว่านี้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โครงการวันผู้สูงอายุ ควรมีจัดสถานที่ให้สะดวกต่อการเดินทางมาร่วมกิจกรรมมากกว่าเดิม

อภิปรายผล

จากผลการศึกษา ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้นำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มี

ต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอน และวิธีการจ่ายเงิน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งผลการศึกษานี้อาจเป็นเพราะว่า เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็กทำได้ดีอยู่แล้วในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพ เช่น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ มีความรู้ความสามารถ สามารถให้คำแนะนำที่ดีกับผู้สูงอายุ เป็นต้น ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็กได้จัดลำดับในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพที่ดี และมีวิธีการจ่ายเงินที่ดีมาก คือการให้สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็กนำเงินไปจ่ายให้กับผู้สูงอายุถึงบ้าน ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้สูงอายุที่ไม่สามารถเดินทางมารับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพด้วยตนเองได้ และในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในระดับมาก จะเห็นได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก มีการจัดสถานที่ให้บริการที่ดี เช่น สถานที่มีความสะอาด มีความสวยงาม มีเก้าอี้ให้บริการที่เพียงพอแก่ผู้สูงอายุที่รับบริการ จึงทำให้ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัย ของอัคริยา วิชาชู (2550 : 47) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการตามโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ รวมถึงงานวิจัยของ อรอนันต์ หาระสาร (2550 : 70) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่ได้รับสวัสดิการจากองค์การบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษาตำบลบ้านฉาง จังหวัดระยอง อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของอมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์ (2550 : 3, 81) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสนปราม อำเภอสนปราม จังหวัดลำปาง ซึ่งผลการวิจัยโดยรวมอยู่ในระดับมากและระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน

2. ผลการศึกษา ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุการในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายคือ

ปัญหาในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่าด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ไม่ทั่วถึง ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็กยังบริหารจัดการเรื่องการส่งหนังสือประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ยังไม่ดีพอทำให้ผู้สูงอายุไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ทั่วถึง เพราะองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็กส่งหนังสือประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ไปยังจุดเดียว คือ ที่ทำการผู้ใหญ่บ้านให้ประกาศเสียงตามสาย อาจจะทำให้ผู้สูงอายุบางคนไม่ได้รับรู้ข้อมูลข่าวสาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้สูงอายุเสนอปัญหาในการให้บริการว่า ไม่มีการส่งเสริมอาชีพเสริมให้กับผู้สูงอายุ ซึ่งผลการศึกษาเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็กยังไม่มีการสนับสนุนในเรื่องการส่งเสริมอาชีพเสริมให้กับผู้สูงอายุ เนื่องจากมีงบประมาณไม่เพียงพอ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้สูงอายุ ไม่มีปัญหาในการให้บริการ แต่ผู้สูงอายุได้ให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน พบว่า การส่งหนังสือเชิญประชุมหรือหนังสือประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ยังช้าอยู่ ให้ส่งเร็วขึ้นกว่าเดิม ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ให้มากกว่าเดิม ซึ่งผู้สูงอายุได้ให้ข้อเสนอแนะเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็กยังมีวิธีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ยังไม่ดีพอ เช่น การส่งหนังสือเชิญประชุม อาจจะต้องช้าเกินไปทำให้ผู้สูงอายุอาจจะเตรียมตัวไม่ทันในการมาร่วมประชุม เป็นต้น

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า การมีการส่งเสริมอาชีพเสริมให้กับผู้สูงอายุ เพื่อจะได้มีรายได้เพิ่มขึ้น ควรมีการจัดสวัสดิการให้กับผู้สูงอายุ เช่น การรักษาพยาบาล และผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก ควรออกเยี่ยมเยียนประชาชนมากกว่านี้ ซึ่งผู้สูงอายุได้ให้ข้อเสนอแนะเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม และไม่มีรายได้ใช้อื่น นอกเหนือจากการได้รับเบี้ยยังชีพ จึงอยากให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็กส่งเสริมอาชีพเสริม เพื่อจะได้มีรายได้เพิ่มขึ้น และผู้สูงอายุส่วนใหญ่ บางท่านอาจจะมีโรคประจำตัว หรือสุขภาพร่างกายไม่แข็งแรงเพราะอายุมาก จึงอยากให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็กได้จัดสวัสดิการดูแลในเรื่องการของรักษาพยาบาล เป็นต้น

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โครงการวันผู้สูงอายุ ควรจัดสถานที่ให้สะดวกต่อการเดินทางมาร่วมกิจกรรมมากกว่าเดิม ซึ่งผู้สูงอายุได้ให้ข้อเสนอแนะเช่นนี้อาจ

เป็นเพราะว่า โครงการวันผู้สูงอายุจัดเป็นกิจกรรมกลางแจ้ง เพราะองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็กไม่มีหอประชุมที่กว้างขวางพอสำหรับรองรับจำนวนผู้สูงอายุที่มีจำนวนมาก และผู้สูงอายุส่วนใหญ่ไม่สะดวกที่จะเดินทางมาร่วมกิจกรรม

ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิภา ชูสุรานนท์ (2550 : 72) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่จังหวัดภูเก็ต มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเพื่อศึกษาความต้องการของผู้สูงอายุต่อการดำเนินงานด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบล ผลการวิจัยพบว่าควรมีการผลักดันให้เกิดนโยบายการจัดสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุ ในการดูแลสุขภาพหรือรักษาพยาบาล และควรจัดให้มีการประชุมชี้แจงให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุ เพื่อให้มีความเข้าใจในการดำเนินการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ นอกจากนี้ผลการศึกษายังสอดคล้องกับงานวิจัย อมรรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์ (2550 : 3, 81) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง เพื่อให้ได้รับทราบถึงปัญหาอุปสรรค ตลอดจนความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนต้องการให้เทศบาลตำบลสบปราบให้ความสำคัญที่การบริการของเจ้าหน้าที่หรือพนักงานเป็นพิเศษในด้านมารยาทและมนุษยสัมพันธ์ ควรให้บริการในด้านต่าง ๆ ด้วยความรวดเร็ว ประหยัดเวลาแก่ผู้มาใช้บริการ ควรปรับปรุงข่าวสารในการประกาศต่าง ๆ ให้เป็นปัจจุบัน ถูกต้องง่ายต่อการติดต่อของผู้ใช้บริการ ควรเพิ่มการอำนวยความสะดวกให้กับผู้มาใช้บริการในด้านสถานที่และที่จอดรถและควรปรับปรุงในด้านความสะอาดของสถานที่ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งพัก เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการศึกษาไปใช้

ในการศึกษา ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้ข้อมูลเสนอแนะบางประการอันอาจจะเป็นประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลดังนี้

1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน องค์การบริหารส่วนตำบล ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ให้มากกว่าเดิม และการจัดส่งหนังสือเชิญประชุม ควรจัดส่งให้กับผู้สูงอายุ หรือประชาชนทั่วไปได้รับทราบก่อนวันประชุมไม่น้อยกว่า 3 วัน เพื่อให้ผู้สูงอายุและประชาชนทั่วไปได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารที่มากขึ้นและรวดเร็วขึ้น

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลควรออกเยี่ยมเยียน ประชาชนมากกว่านี้ เพื่อจะได้รับทราบปัญหาจากผู้สูงอายุและประชาชนทั่วไป ควรมีการจัดสวัสดิการให้กับผู้สูงอายุ เช่น การรักษาพยาบาล ควรมีการส่งเสริมอาชีพเสริมให้กับผู้สูงอายุ เพราะประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร และมีรายได้เฉพาะเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ดังนั้นควรมีการส่งเสริมหรือสนับสนุนอาชีพเสริมให้กับผู้สูงอายุ เพื่อจะได้มีรายได้เพิ่มขึ้นนอกเหนือจากเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ

1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีจัดสถานที่ให้บริการประชาชนที่สะดวก ต่อการเดินทางมาร่วมกิจกรรมของผู้สูงอายุมากกว่าเดิม เช่น การจัดบริการนอกสถานที่

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาในคราวต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาคความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่าย เบี้ยยังชีพ โดยแยกแต่ละหมู่บ้าน เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของแต่ละหมู่บ้านว่าอยู่ในระดับใด

2.2 ควรมีการศึกษาคความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่าย เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลอื่น ๆ เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับผลการวิจัยในครั้ง

2.3 ควรศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหาร ส่วนตำบลภายในเขตอำเภอ โกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม เพื่อจะได้ทราบถึงการให้บริการ การจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ โกสุมพิสัย ซึ่งมีวิธีการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพที่คล้ายคลึงกันว่าในแต่ละแห่งมีการให้บริการการจ่าย เบี้ยยังชีพในแต่ละด้านอยู่ในระดับใด