

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาขอเสนอสรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผลการศึกษา
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษา ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดปรากฏผลการศึกษา ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุ 60-69 ปี มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท และประกอบอาชีพเกษตรกร

2. ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษา พบว่า

2.1 ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.79$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน

โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.80$) ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน ($\bar{x} = 4.79$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ ($\bar{x} = 4.74$) และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน พบว่า

2.1.1 ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.74$)

เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ รู้สึกพอใจกับการให้บริการจ่ายเงินนอกสถานที่ ($\bar{x} = 4.88$) รู้สึกพอใจกับการให้บริการ เบี้ยยังชีพเป็นเงินสด ($\bar{x} = 4.86$) รู้สึกพอใจกับจำนวนครั้งในการจ่ายเงิน ($\bar{x} = 4.83$) รู้สึกพอใจ อบรม. ภูเงิน ให้บริการอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ($\bar{x} = 4.82$) รู้สึกพอใจกับการให้บริการ จ่ายเงินนอกสถานที่ของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน ($\bar{x} = 4.81$) รู้สึกพอใจกับการจัดกิจกรรมออกเยี่ยมเยียนผู้สูงอายุ ($\bar{x} = 4.80$) รู้สึกพอใจการจ่ายเบี้ยยังชีพ โดยการเรียงลำดับรับเบี้ยยังชีพ ก่อน-หลัง ตามใบสำคัญรับเงิน ($\bar{x} = 4.79$) รู้สึกพอใจกับการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ($\bar{x} = 4.78$) รู้สึกพอใจกับการจัดลำดับผู้ได้รับการสงเคราะห์ ($\bar{x} = 4.79$) รู้สึกพอใจกับการกับความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.79$) รู้สึกพอใจต่อการดำเนินงานเรื่องเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน ($\bar{x} = 4.72$) รู้สึกพอใจกับการลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพของ องค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน ($\bar{x} = 4.69$) รู้สึกพอใจกับขั้นตอนการพิจารณาคัดเลือก ($\bar{x} = 4.67$) รู้สึกพอใจที่ อบรม. ภูเงิน เปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุในชุมชนมีส่วนร่วมในการประชุมออกความคิดเห็น ($\bar{x} = 4.65$) และรู้สึกพอใจกับความเหมาะสมของจำนวนเงินที่ได้รับ ($\bar{x} = 4.61$)

2.1.2 ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.80$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ รู้สึกพอใจกับความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ ($\bar{x} = 4.87$) รู้สึกพอใจกับความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ($\bar{x} = 4.86$) รู้สึกพอใจเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ($\bar{x} = 4.83$) รู้สึกพอใจกับการอธิบายตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่ ($\bar{x} = 4.83$) รู้สึกพอใจกับการแนะนำขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{x} = 4.81$) รู้สึกพอใจกับความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ ($\bar{x} = 4.81$) รู้สึกพอใจเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ($\bar{x} = 4.80$) รู้สึกพอใจกับความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ ($\bar{x} = 4.76$) รู้สึกพอใจกับการอำนวยความสะดวกการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{x} = 4.76$) รู้สึกพอใจกับการต้อนรับของเจ้าหน้าที่ ($\bar{x} = 4.76$) รู้สึกพอใจกับการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ ($\bar{x} = 4.73$)

2.1.3 ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.74$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า

อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ รู้สึกพอใจกับสถานที่ให้บริการมีเครื่องหมาย/สัญลักษณ์/ป้ายบอกรายละเอียดของสถานที่ให้บริการชัดเจน ($\bar{x} = 4.81$) รู้สึกพอใจกับจำนวนที่นั่งให้ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{x} = 4.80$) รู้สึกพอใจกับความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ($\bar{x} = 4.67$) รู้สึกพอใจกับความสวยงามเอื้อต่อการให้บริการของสถานที่ให้บริการ ($\bar{x} = 4.67$)

3. ผลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามหมู่บ้าน ผลการศึกษา พบว่า

3.1 ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ต่างหมู่บ้านกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

3.2 ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามหมู่บ้าน เป็นรายกลุ่ม พบว่า

ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในบ้านห้วย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกับประชาชนที่อาศัยอยู่ในบ้านมะหรี บ้านหนองตุ บ้านหนองกง บ้านนาเจริญ บ้านบาโค และบ้านนาทม ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในบ้านมะหรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกับประชาชนที่อาศัยอยู่ในบ้านหนองตุ และบ้านบาโค

ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในบ้านหนองตุ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกับประชาชนที่อาศัยอยู่ในบ้านหนองกง บ้านนาเจริญ และบ้านนาทม

ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในบ้านหนองกง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกับประชาชนที่อาศัยอยู่ในบ้านบาโค และนาทม

ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในบ้านบาโค มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกับประชาชนที่อาศัยอยู่ในบ้านผักแพงพวย

4. ผลวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เรียงลำดับความถี่สูงสุดไปหาคำสุดท้าย แยกในแต่ละด้านดังนี้

4.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน พบว่า ต้องการให้ อบต. มีการออกบริการนอกสถานที่บ่อยๆ ต้องการให้ทาง อบต. ภูเงิน จ่ายเบี้ยยังชีพเป็นเงินสดเพื่อความสะดวกแก่ผู้สูงอายุแบบนี้อย่างดี และต้องการให้มีการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ทุกวันที่ 1-5 ของเดือน

4.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่เรียกชื่อผู้สูงอายุ ควรเรียกชื่อซ้ำๆ

4.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ พบว่า ต้องการให้มีการออกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่ศาลาประชาคมหมู่บ้าน ต้องการมีการจัดบริการน้ำดื่มบริการแก่ผู้สูงอายุ ต้องการติดตั้งพัดลมบริการเพราะอากาศร้อน

อภิปรายผล

จากผลการศึกษา ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาได้นำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ ซึ่งจากผลการศึกษาจะเห็นได้ว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน ผู้สูงอายุรู้สึกพอใจกับการให้บริการจ่ายเงินนอกสถานที่ ซึ่งผลการศึกษาเป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจาก การจ่ายเบี้ยยังชีพตามระเบียบเดิมนั้น ต้องโอนเงินเข้าบัญชีให้กับผู้สูงอายุในแต่ละราย โดยที่ทุกสิ้นเดือนผู้สูงอายุต้องเดินทางไปเบิกเงินที่ธนาคารด้วยตนเอง บางคนอายุมากการเดินทางไม่สะดวก ซึ่งปัจจุบัน

ระเบียบใหม่ในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต้องจ่ายก่อนวันที่ 10 ของทุกเดือน โดย อบต. ภูเงิน ได้ออกบริการจ่ายเบี้ยยังชีพเป็นเงินสดให้กับผู้สูงอายุทุกเดือน ทำให้ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้สูงอายุรู้สึกพอใจกับความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ ซึ่งผลการศึกษาเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง และสามารถให้คำปรึกษากับผู้สูงอายุในทุกเรื่อง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ ซึ่งจากผลการศึกษาผู้สูงอายุรู้สึกพอใจกับสถานที่ให้บริการมีเครื่องหมาย/ สัญลักษณ์/ป้ายบอกรายละเอียดของสถานที่ให้บริการชัดเจน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้สูงอายุส่วนใหญ่อายุมาก เมื่อเจ้าหน้าที่ได้ทำเครื่องหมายหรือแผ่นป้ายเพื่ออำนวยความสะดวกทำให้ผู้สูงอายุมีความสะดวกเพิ่มมากขึ้น ผู้สูงอายุจึงเกิดความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุรีพร เหล่าทองสาร (2553 : 71-72) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็กอำเภอ โกล้อมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งผลการศึกษา พบว่า มีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

2. ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามหมู่บ้าน ผลการศึกษา พบว่า

2.1 ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่อาศัยอยู่ในแต่ละหมู่บ้าน มีระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผลการศึกษาทำให้เห็นว่า ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในแต่ละหมู่บ้านมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการดำเนินการมอบเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุในแต่ละหมู่บ้านมีจำนวนไม่เท่ากัน บางหมู่บ้านมีผู้สูงอายุจำนวนมาก บางหมู่บ้านมีจำนวนผู้สูงอายุน้อย การมอบเบี้ยยังชีพจึงใช้ระยะเวลาต่างกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในบ้านหวาย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกับผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในบ้านมะหรี บ้านหนองตุ บ้านหนองกุง บ้านนาเจริญ บ้านบาโงและ

บ้านนาทม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การเดินทางมารับเบี้ยยังชีพจะมีความสะดวกสบายมากกว่า หมู่บ้านอื่นๆ และเดินทางเป็นระยะทางที่ใกล้ จึงค่อนข้างที่จะได้รับความสะดวกในการรับเบี้ยยังชีพ เช่นเดียวกับผู้สูงอายุในหมู่บ้านผักแพงพวย ซึ่งมีระยะทางที่ผู้สูงอายุเดินทางมารับเบี้ยยังชีพที่ใกล้และมีความสะดวก ระวังความพึงพอใจผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในบ้านห้วย จึงไม่แตกต่างกับผู้สูงอายุในบ้านผักแพงพวย ซึ่งทำให้ผลการศึกษา ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามหมู่บ้าน โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ผลการศึกษา ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพของ องค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปราย

3.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน องค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน ควรหาแนวทางการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุให้ผู้สูงอายุได้รับความสะดวกมากขึ้น โดยเฉพาะในขั้นตอนการจ่ายเงิน ให้มีความรวดเร็วมากขึ้น

3.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน ควรให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และเอาความใส่ใจกับผู้สูงอายุมากขึ้น โดยเฉพาะการบริการจ่ายเงิน ให้มีความทั่วถึงและเป็นธรรม

3.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน ควรจัดให้มีการจัดบริการน้ำดื่มบริการแก่ผู้สูงอายุ รวมถึงติดตั้งพัดลมบริการให้กับผู้สูงอายุ เพื่อให้ผู้สูงอายุที่มารับเบี้ยยังชีพเกิดความประทับใจ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้

ผู้ศึกษาได้เสนอแนะข้อมูล คือ องค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน ควรรักษาระดับการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ และส่งเสริมให้มีการจัดระเบียบเพื่อให้ผู้สูงอายุได้รับการบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลด้วยความประทับใจ

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาในคราวต่อไป

ควรมีการศึกษา ความพึงพอใจของผู้สูงอายุเกี่ยวกับการส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด