

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาคความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้ศึกษาได้สรุปผลตามลำดับหัวข้อ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์การศึกษา
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สรุปผล
6. อภิปรายผล
7. ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตาม ขนาดหมู่บ้าน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ได้แก่ ประชาชนกลุ่มผู้สูงอายุ ในเขตเทศบาลตำบลเขาพระนอนอำเภอเขาสงาเขต จังหวัดกาฬสินธุ์ ในเขตการปกครอง 9 หมู่บ้าน (ข้อมูลทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน 1 ตุลาคม 2553) จำนวนผู้สูงอายุ 618 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ได้แก่ ประชาชนกลุ่มผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลเขาพระนอน 9 หมู่บ้าน ได้กลุ่มตัวอย่าง 243 คน ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

2.1 กำหนดขนาดตัวอย่าง (Sample Size) โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane อ้างถึงใน ธานีรินทร์ ศิลปจารุ) คือ

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

ค่า e ขอมรับให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้เท่ากับร้อยละ 5 หรือเท่ากับ 0.05

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{618}{1 + 618(0.05)^2}$$

$$n = 242.82 \approx 243 \text{ คน}$$

2.2 การหาสัดส่วนขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาได้คำนวณสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่าง โดยการเปรียบเทียบบัญญัติไตรยางศ์ตามจำนวนผู้สูงอายุ ดังปรากฏตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามขนาดหมู่บ้าน (SML)

ขนาดหมู่บ้าน เล็ก กลาง ใหญ่ (SML)	หมู่บ้าน	จำนวน ประชากร	จำนวน ผู้สูงอายุ	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง
เล็ก	หมู่ 1 (บ้านหนองกงใต้)	299	74	13
	หมู่ 9 (บ้านหนองกงใหม่)	394	38	6
กลาง	หมู่ 2 (บ้านหนองกงเหนือ)	755	81	36
	หมู่ 3 (บ้านหนองแวง)	729	74	18
	หมู่ 5 (บ้านโคกแจ้)	582	57	17
	หมู่ 6 (บ้านนาสูงเหนือ)	515	54	7
	หมู่ 8 (บ้านนาสูง)	532	57	6
ใหญ่	หมู่ 4 (บ้านพุทธรักษา)	1,123	112	97
	หมู่ 7 (บ้านหนองแสง)	1,056	71	43
รวม		5,985	618	243

ที่มา : กรมการปกครอง. สำนักทะเบียนอำเภอขามเฒ่า , แผนกการกำหนดขนาดหมู่บ้าน
โครงการ SML , 2548.

2.3 ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย
(Simple Random Sampling) โดยการจับสลากจากรายชื่อผู้สูงอายุเป็นรายหมู่บ้าน เพื่อให้
ได้รายชื่อของกลุ่มตัวอย่าง 243 คน ในเขตตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัด
กาฬสินธุ์

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น เพื่อให้
ทราบระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาล
ตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งลักษณะของเครื่องมือที่ใช้
จะกล่าวถึงลำดับต่อไป

1. การสร้างเครื่องมือและการพัฒนาเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ผู้ศึกษาคำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1.1 ศึกษาข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานศึกษาที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการศึกษา

1.2 กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์ และองค์ประกอบที่ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์

1.3 นำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญตรวจแก้ไข และเสนอแนะปรับปรุงเพื่อความเหมาะสมและถูกต้องของแบบสอบถาม

2. ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และขนาดหมู่บ้าน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ดังนี้

2.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.2 ด้านสถานที่

2.3 ด้านการบริการ

2.4 ด้านระเบียบแนวทางปฏิบัติ

เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ต (Likert Scale ; อ้างใน บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 103) ซึ่งแต่ละข้อกำหนดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 4 ด้าน

3. การหาคุณภาพของเครื่องมือ

ในการหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้
ดำเนินการตามลำดับดังนี้

3.1 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบ
ความเที่ยงตรงของเนื้อหาให้ถูกต้องตามหลักวิชาและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม โดย
ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับ
นิยามศัพท์เฉพาะแต่ละด้าน โดยใช้สูตร IOC : (Index of Item – Objective Congruence)
เท่ากับ 1.00 ซึ่งผู้เชี่ยวชาญได้แก่

3.1.1 นายहनฤนนท์ ภูนาเมือง ศาสตราจารย์พิเศษ (รัฐศาสตร
การปกครอง) จากวิทยาลัยศาสตร์เฉลิมพระเกียรติกาฬสินธุ์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราช
วิทยาลัย ตำแหน่งท้องถิ่นอำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านโครงสร้าง
และเนื้อหา

3.1.2 นางรังษิ พลโคกก่อง วุฒิการศึกษา การศึกษามหาบัณฑิต สาขา
หลักสูตรและการสอน ตำแหน่ง ครู กศ. 3 โรงเรียนเขาพระนอนวิทยาคม ตำบลเขาพระนอน
อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

3.1.3 นายจำปี มัจจุปะ วุฒิการศึกษา การศึกษามหาบัณฑิต เอกบริหาร
การศึกษา ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงเรียนนาถวงวิทยาเสริม ตำบลเขาพระนอน
อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติและระเบียบวิธีศึกษา

3.2 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญเสนออาจารย์ที่
ปรึกษาศึกษาค้นคว้าอิสระอีกครั้งหนึ่งเพื่อขอความเห็นชอบ

3.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลอง
ใช้ (Try out) กับประชาชนกลุ่มผู้สูงอายุตำบลเวือ อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์
จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม และหาค่าความเชื่อมั่นของ
แบบสอบถามเท่ากับ 0.88

3.4 จัดพิมพ์แบบสอบถามและนำไปใช้เก็บข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้เก็บรวบรวมทั้ง 243 ชุด โดยนำมาจัดหมู่ และบันทึกคะแนนแต่ละข้อของแต่ละด้านในแบบรหัส แล้วนำไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Method) เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน ใช้ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 103) คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การเปรียบเทียบกับเกณฑ์ 5 ระดับ โดยนำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้ว ให้คะแนนแต่ละข้อจากค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ในแบบสอบถามกำหนดไว้ 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 103) ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ให้ค่าน้ำหนักเท่ากับ 5

ระดับความพึงพอใจมาก ให้ค่าน้ำหนักเท่ากับ 4

ระดับความพึงพอใจปานกลาง ให้ค่าน้ำหนักเท่ากับ 3

ระดับความพึงพอใจน้อย ให้ค่าน้ำหนักเท่ากับ 2

ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ให้ค่าน้ำหนักเท่ากับ 1

3. นำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และแปลผลตามเกณฑ์การแปลความหมายดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 103)

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

4. การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ใช้การจำแนกตามขนาดหมู่บ้าน โดยสถิติที่ใช้ F-test (One - way ANOVA)

5. การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา การหาความหมาย สรุปประเด็น และแจกแจงความถี่ แล้วนำเสนอโดยการพรรณนาความ (Content Analysis)

สรุปผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้ศึกษาสรุปผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษา ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 243 คน ผู้สูงอายุส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 58.02 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 60-64 ปี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 55.14 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ระหว่าง ประถมศึกษา 147 คน คิดเป็นร้อยละ 60.49 และส่วนใหญ่อาศัยอยู่ที่บ้านพุทธรักษาหมู่ 4 จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 39.92

2. ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษา พบว่า

2.1 ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านสถานที่ ด้านระเบียบแนวทางปฏิบัติ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการบริการ พบว่า

2.1.1 ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 7 ข้อ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 7 ข้อ โดยเรียงจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ($\bar{X} = 3.48$) รองลงมาข้อ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.46$) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.41$) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำชี้แจง และให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน เหมาะสมกับความต้องการ ($\bar{X} = 3.37$) เจ้าหน้าที่มีความ

กระตือรือร้น สนใจ เอาใจใส่ และบริการ ด้วยความเต็มใจ ($\bar{X} = 3.29$) เจ้าหน้าที่มี
 กิริยามารยาทสุภาพ เรียบร้อย พูดยา ไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีมนุษยสัมพันธ์ดี
 ($\bar{X} = 3.09$) และเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย บุคลิก ลักษณะ ท่าทาง เหมาะสม
 ($\bar{X} = 3.07$)

2.1.2 ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ย
 ยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านสถานที่ จำนวน
 8 ข้อ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ใน
 ระดับมาก 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ความพร้อมด้านแบบฟอร์ม
 ต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.09$) รองลงมา คือ การจัดสถานที่ในการให้บริการเหมาะสม ($\bar{X} = 3.99$)
 ตามลำดับ และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 6 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมาก
 ไปหาน้อย ตามลำดับ คือ มีแผ่นพับ หรือโปสเตอร์แจกให้ความรู้ ความเข้าใจชัดเจน
 ($\bar{X} = 3.43$) มีวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการอย่างพร้อมเพียง ($\bar{X} = 3.42$) แสงสว่าง
 เหมาะสมอากาศมีการถ่ายเทได้สะดวก ($\bar{X} = 3.28$) สถานที่ให้บริการสะอาด เรียบร้อย
 ($\bar{X} = 3.22$) อาคารสถานที่ให้บริการสะดวก เหมาะสม ($\bar{X} = 3.13$) และมีที่นั่งและมีน้ำ
 เย็นสำหรับผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 3.00$)

2.1.3 ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ย
 ยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการบริการ
 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$) เมื่อเป็นจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ
 มาก 1 ข้อ คือ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนเหมาะสม ($\bar{X} = 3.62$) และอยู่ใน
 ระดับปานกลาง 7 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ การบริการเป็นไปอย่างเป็น
 ธรรมชาติ และเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.43$) รองลงมา คือ ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ
 ($\bar{X} = 3.39$) การบริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน - หลัง ($\bar{X} = 3.37$) ระยะเวลาการให้บริการ
 มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.33$) การบริการสะดวก รวดเร็ว ตรงกับความต้องการ
 ($\bar{X} = 3.29$) ความพร้อมในการให้บริการเช่น เจ้าหน้าที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.06$) และความ
 พึงพอใจโดยรวม ในการมารับบริการ ($\bar{X} = 2.94$)

2.1.4 ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ย
 ยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านระเบียบ
 แนวทางปฏิบัติ จำนวน 7 ข้อ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$) เมื่อจำแนกเป็น
 รายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ผู้ที่มีสิทธิ

ได้รับเบี้ยยังชีพ เป็นผู้ที่มิมีปัญหาซ้ำซ้อน และได้รับความเดือดร้อนกว่า เหมาะสม ($\bar{X} = 3.54$) รองลงมา การรับเงินเบี้ยยังชีพ 6 เดือน / ครั้ง เหมาะสม ($\bar{X} = 3.51$) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 5 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ แนวทางการพิจารณาผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพ เหมาะสม ($\bar{X} = 3.40$) การรับเบี้ยยังชีพ 1 เดือน / ครั้ง เหมาะสม ($\bar{X} = 3.37$) คุณสมบัติของผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพเหมาะสม ($\bar{X} = 3.31$) ระเบียบฯ หลักเกณฑ์มีความชัดเจน เหมาะสม ($\bar{X} = 3.29$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การจ่ายเบี้ยยังชีพ โดยจ่ายเป็นเงินสด เดือนละ 500 บาท เหมาะสม ($\bar{X} = 3.18$)

3. ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามขนาดหมู่บ้าน พบว่า

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามขนาดหมู่บ้าน พบว่า ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านที่มีขนาดแตกต่างกัน โดยรวมและรายด้าน มีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุเกี่ยวกับการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยผู้สูงอายุให้ข้อเสนอแนะเรียงตามลำดับความถี่สูงสุดไปหาค่าสุด แยกในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านการบริการ พบว่า ผู้สูงอายุให้ข้อเสนอแนะว่า ควรรับและคัดเลือกเจ้าหน้าที่เพิ่มเพื่อมาปฏิบัติงานด้านการบริการให้เหมาะสมกับปริมาณงานที่ปฏิบัติ และอยากให้เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นติดตามเอาใจใส่ต่อผู้สูงอายุที่มารับบริการด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้สูงอายุให้ข้อเสนอแนะว่า ควรให้เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมกับตำแหน่งที่ปฏิบัติ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การบริการต่อผู้สูงอายุด้วยกิริยามารยาทสุภาพเรียบร้อยมีความอ่อนน้อมถ่อมตน และควรมีการส่งเสริมสนับสนุนอาชีพเสริมให้กับผู้สูงอายุเพื่อเป็นการสร้างรายได้ไม่ใช่อรับแต่เงินเบี้ยยังชีพแต่ละเดือนเพียงอย่างเดียว

ด้านสถานที่ พบว่า ผู้สูงอายุให้ข้อเสนอแนะว่า ควรจัดสถานที่พักให้แก่ผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ และควรจัดสถานที่รับบริการให้มีความสะอาด สวยงามเอื้อต่อการให้บริการ

ด้านระเบียบแนวทางปฏิบัติ พบว่า ผู้สูงอายุให้ข้อเสนอแนะว่า เทศบาลควรขอรับการสนับสนุนจากหน่วยงานอื่น เพื่อเพิ่มค่าครองชีพนอกเหนือจากเบี้ยยังชีพแต่ละเดือน และควรมีการสำรวจข้อมูลผู้สูงอายุอย่างสม่ำเสมอ เพื่อปรับปรุงและประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ทั่วถึง

อภิปรายผล

จากผลการศึกษา ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้ศึกษาได้นำประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งผลการศึกษาเป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจาก การให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านกระบวนการและขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพ ยังมีขั้นตอนที่ยุ่งยากและระยะเวลาการจ่ายเบี้ยยังชีพมีความล่าช้า อีกทั้งบุคลากรด้านงานพัฒนาชุมชนมีจำนวนจำกัดไม่เพียงพอต่อการให้บริการกับปริมาณงานที่ต้องรับผิดชอบ ส่งผลให้ต้องใช้บุคลากรในงานด้านอื่นมาช่วยให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ อาจทำให้ความพึงพอใจของผู้สูงอายุ ด้านการให้บริการต่ำกว่าด้านอื่น ๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการให้บริการของเจ้าหน้าที่ยังใช้เจ้าหน้าที่ด้านอื่นมาช่วยซึ่งไม่ตรงกับงานด้านการให้บริการ อาจเกิดความล่าช้าในกระบวนการดำเนินงาน ขาดความกระตือรือร้นในงานที่ปฏิบัติ รวมทั้งการบริการไม่เป็นไปตามลำดับ ก่อน - หลัง ยังเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการที่เป็นเครือญาติและบุคคลที่ใกล้ชิดก่อน อาจทำให้การบริการไม่ทั่วถึงและไม่เป็นธรรมกับผู้รับบริการ จึงอาจเป็นสาเหตุให้การบริการต่ำกว่าด้านอื่น ซึ่งสอดคล้องกับกับงานวิจัยของ ไพบูลย์ ฤกษ์พิพิธ (2551 : 75) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพในชุมชนเทศบาลเมือง อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

ผลการวิจัยพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายค้ำนพบว่า ค้ำนบริการมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤมล สิงห์เงา (2552 : 78) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลบัวบาน อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตาม ขนาดหมู่บ้าน

ผลการศึกษา พบว่า ผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านขนาดใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับต่ำ คือ มีค่าเฉลี่ย 3.14 อาจเนื่องมาจากการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านขนาดใหญ่มีจำนวนประชากรผู้สูงอายุมากกว่า ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านขนาดกลาง และหมู่บ้านขนาดเล็ก การดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพจึงใช้ระยะเวลาการจ่ายเบี้ยยังชีพเร็ว - ช้าแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านขนาดใหญ่ มีพื้นที่กว้าง อยู่อาศัยกันแบบกระจัดกระจาย ตามสภาพพื้นที่ทำกิน ซึ่งส่วนใหญ่ เป็นที่ดิน สปก. มีคนต่างถิ่นเข้ามาอาศัยอยู่มาก อาจไม่รู้ขนบธรรมเนียมประเพณีของท้องถิ่นขาดความสมัครสมานสามัคคีไม่ให้ความร่วมมือในกิจกรรมและงานต่าง ๆ ที่ทางท้องถิ่นจัดเท่าที่ควร เช่น การประชุมชมแผน การประชาสัมพันธ์ข่าวสารในตำบล งานประเพณีลอยกระทง ประเพณีสงกรานต์และงานต่าง ๆ จึงส่งผลให้การบริการ และการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ไม่ทั่วถึงเท่าที่ควร ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นิตประภา แก้วกระจ่าง (2550 : 38) ได้ศึกษา การประเมินผลโครงการกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุในหมู่บ้านและชุมชนเมือง (เบี้ยยังชีพ) กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี วัตถุประสงค์ของการศึกษา 1) เพื่อประเมินประเมินผลโครงการกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุในหมู่บ้านและชุมชนเมือง (เบี้ยยังชีพ) และ 2) เพื่อเปรียบเทียบความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุ จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และภูมิลำเนา กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้นำท้องถิ่น และผู้สูงอายุในหมู่บ้านและชุมชนที่ได้รับสวัสดิการ (เบี้ยยังชีพ) จำนวน 377 คน ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เห็นว่าการประเมินผลโครงการกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุในหมู่บ้านและชุมชนเมือง (เบี้ยยังชีพ) โดยรวมและเป็นรายค้ำนทั้งสี่ค้ำนได้แก่ ค้ำนบุคลากร ค้ำนระเบียบแนวทาง

ปฏิบัติ ด้านสถานที่และด้านบริการอยู่ในระดับมาก และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้สูงอายุที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และภูมิลำเนา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

3. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ มีประเด็นที่นำมาอภิปรายดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรมีบุคลิกลักษณะการแต่งกายเหมาะสมกับตำแหน่งที่ปฏิบัติ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่เลือกปฏิบัติ มีศิลปะในการพูดให้ผู้มารับบริการเกิดความเข้าใจง่ายในเรื่องสิทธิประโยชน์ที่พึงได้รับ พูดให้ผู้รับบริการเกิดความรู้ความเข้าใจข้อมูลข่าวสารที่ทางเทศบาลประชาสัมพันธ์ มีการปรับปรุงข้อมูลสม่ำเสมอให้ทันสมัยตลอดเวลา มีการส่งเสริมสนับสนุนอาชีพเสริมให้ผู้สูงอายุมีรายได้ช่องทางหนึ่ง ดังนั้น เจ้าหน้าที่ด้านการให้บริการต้องมีจำนวนเพียงพอเหมาะสมกับงานด้านการบริการ ควรจะมีการรับสมัคร สรรหา และคัดเลือกบุคลากรให้ตรงกับงานที่ปฏิบัติ เพื่อจะทำให้การบริการเกิดความพึงพอใจต่อผู้มารับบริการ และควรจะมีการจัดฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการในหน่วยงานเป็นประจำและต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ในเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ให้ผลการศึกษา
 - 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - 1.1 ควรมีการรับสมัคร และคัดเลือกเจ้าหน้าที่ด้านการพัฒนาชุมชนให้ตรงกับสายงานที่ปฏิบัติ เพื่อให้ได้คนที่มีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ
 - 1.2 ควรให้เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยให้เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ
 - 1.3 เจ้าหน้าที่ควรมีมมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้มารับบริการอย่างทั่วถึง และเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ
 - 1.4 ควรส่งเสริมสนับสนุนอาชีพเสริมให้กับผู้สูงอายุเพื่อให้มีรายได้เพิ่ม ไม่ใช่อรับแต่เงินเบี้ยยังชีพในแต่ละเดือน

2) ด้านสถานที่

2.1 ควรจัดสถานที่รับบริการให้มีความสะอาด สบายงาม เอื้อต่อการให้บริการ

2.2 ควรจัดให้มีบริการน้ำดื่ม ที่นั่งพัก และสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ

2.3 ควรมีเครื่องหมาย / สัญลักษณ์ / ป้ายบอกรายละเอียดของสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน

3) ด้านบริการ

3.1 ควรมีการประกาศกระบวนการ และขั้นตอนการดำเนินงานจ่ายเบี้ยยังชีพให้มีความชัดเจนเหมาะสม

3.2 ควรใช้ระยะเวลาในการให้บริการที่รวดเร็วใช้น้อยในการรอคอย

3.3 ควรจ่ายเบี้ยยังชีพตามลำดับ ก่อน - หลัง ของใบสำคัญรับเงินที่ทางเทศบาลได้จัดเตรียมไว้

3.4 ควรให้บริการกับผู้มารับบริการอย่างทั่วถึง และเท่าเทียมกันทุกระดับ

4) ด้านระเบียบแนวทางปฏิบัติ

4.1 ควรมีการขอรับเงินสนับสนุนจากหน่วยงานอื่น เพื่อเพิ่มรายได้ให้กับผู้รับบริการ

4.2 ควรมีเอกสาร สมบูรณ์ถูกต้องตรงตามระเบียบหลักเกณฑ์ และแนวทางการจ่ายเบี้ยยังชีพ

4.3 ควรจ่ายเบี้ยยังชีพด้วยเงินสด ทุกวันที่ 1 - 10 ในแต่ละเดือนเพื่อผู้รับบริการจะได้นำไปใช้จ่ายให้เกิดประโยชน์กับตัวเองและครอบครัว

4.4 ควรมีการจัดสวัสดิการต่าง ๆ ให้กับผู้สูงอายุ เช่น หลักประกันสุขภาพของผู้สูงอายุ กองทุนกู้ยืมผู้สูงอายุในการประกอบอาชีพ เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้ในคราวต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์

2.2 ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า

จังหวัดกาฬสินธุ์ กับเทศบาลอื่นที่มีขนาดใกล้เคียงกัน เพื่อให้เห็นข้อแตกต่างและนำข้อแตกต่างนั้นมาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุให้มีประสิทธิภาพสูงสุด เกิดประโยชน์สุขต่อผู้สูงอายุและชุมชนต่อไป



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY