

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลอึ่งอ่อง อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาได้สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะการดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามลำดับดังนี้

1. สรุปผล
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผล

ในการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลอึ่งอ่อง อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้สรุปผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลอึ่งอ่อง อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษา พบว่าโดยรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการเตรียมการก่อนรับขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพ และความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพ ด้านการจัดทำบัญชีรายชื่อและประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพ ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ และด้านการระงับการจ่ายเบี้ยยังชีพ ตามลำดับ

1.1 ด้านการเตรียมการก่อนรับขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ โดยสรุปข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์และคุณสมบัติของผู้มีสิทธิขึ้นทะเบียน มีความชัดเจน ถูกต้อง และเข้าใจง่าย และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การชี้แจงและตอบคำถามเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และคุณสมบัติของผู้มีสิทธิขึ้นทะเบียนมีความชัดเจน ถูกต้อง และเข้าใจง่าย

1.2 ด้านการขึ้นทะเบียนเบี่ยยังชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 5 ข้อ โดยสรุปข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ อบต. แจ่งสิทธิในการเริ่มรับเบี่ยยังชีพ ที่จะได้รับในปีงบประมาณถัดไปอย่างชัดเจน และความสะดวกรวดเร็วในการขึ้นทะเบียนเบี่ยยังชีพผู้สูงอายุ และข้อที่มีค่าน้อยที่สุด คือ อบต. แจ่งวัน เวลา และสถานที่ปิดประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี่ยยังชีพอย่างชัดเจน

1.3 ด้านการจัดทำทะเบียนและประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี่ยยังชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ โดยสรุปข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ช่องทางการประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี่ยยังชีพเข้าถึงได้ง่าย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ หอกระจายข่าวฯลฯ และข้อที่มีค่าน้อยที่สุด คือ สถานที่ปิดประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี่ยยังชีพมีความเหมาะสม และทั่วถึง

1.4 ด้านการจ่ายเบี่ยยังชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 6 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 6 ข้อ โดยสรุปข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีเพียงพอในการดำเนินการจ่ายเบี่ยยังชีพ และข้อที่มีค่าน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่บริการผู้สูงอายุด้วยความสุภาพ และการชี้แจง และตอบคำถามเกี่ยวกับการจ่ายเบี่ยยังชีพระหว่างดำเนินการจ่ายเบี่ยยังชีพ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย

1.5 ด้านการระงับการจ่ายเบี่ยยังชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยสรุปข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ชี้แจง และตอบคำถาม ข้อสงสัย เรื่อง การระงับการจ่ายเบี่ยยังชีพถูกต้องชัดเจน และเข้าใจง่าย และข้อที่มีค่าน้อยที่สุด คือ วิธีการประกาศระงับการจ่ายเบี่ยยังชีพมีความเหมาะสม เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ หอกระจายข่าว แจ่งญาติฯ

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการดำเนินการจ่ายเบี่ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลอึ่งอึ่ง อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ดจำแนกตามเพศ และจุดจ่ายเบี่ยยังชีพ โดยรวมและรายด้าน ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการดำเนินการจ่ายเบี่ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลอึ่งอึ่ง อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนจำแนกตามจุดจ่ายเบี่ยยังชีพ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการเตรียมการก่อนรับขึ้นทะเบียนเบี่ยยังชีพ ด้านขั้นตอนการขึ้นทะเบียนเบี่ยยังชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุต่อการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลอึ่งอึ่ง อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการศึกษา พบว่า ผู้สูงอายุมิข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลอึ่งอึ่ง อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยเรียงลำดับความถี่จากมากไปหาน้อย คือ การชี้แจงและตอบคำถามเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ และคุณสมบัติของผู้มีสิทธิขึ้นทะเบียนควรใช้คำพูดที่มีความชัดเจน ถูกต้อง และเข้าใจง่ายมากกว่านี้ ควรมีการปรับเพิ่มเจ้าหน้าที่สำหรับการรับขึ้นทะเบียนเพื่อความรวดเร็วและสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ ควรเพิ่มสถานที่ปิดประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพให้ทั่วถึงมากกว่านี้ เจ้าหน้าที่ควรมีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุในทุกๆด้านตลอดการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพ ควรมีวิธีการประกาศจ่ายเบี้ยยังชีพและระงับการจ่ายเบี้ยยังชีพอย่างสม่ำเสมอ ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากผลการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลอึ่งอึ่ง อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวมและรายด้าน มีข้ออภิปรายผลการศึกษา ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลอึ่งอึ่ง อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะว่าองค์การบริหารส่วนตำบลอึ่งอึ่ง อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ได้มีการปรับปรุงขั้นตอนและวิธีการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอยู่ตลอดเวลา และมีการตรวจสอบดูแลความเป็นอยู่ของผู้สูงอายุอยู่เสมอทำให้รับทราบปัญหาและเข้าแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็วและถูกจุดทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้สูงอายุ สอดคล้องกับวิชา ฐุสรานนท์ (2550 : 72 – 81) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่จังหวัดภูเก็ต มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเพื่อศึกษาความต้องการของผู้สูงอายุต่อการดำเนินงานด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบล ผลจากการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบล

ในเขตพื้นที่จังหวัดภูเก็ต อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และสอดคล้องกับไพศาล ดิษฐ์พิพิธ (2551 : 75) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ กรณีศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพในชุมชนเทศบาลเมือง อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลอึ่งอึ่ง อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด
 จำแนกตามเพศ และจุดจ่ายเบี้ยยังชีพ โดยรวมและรายด้าน ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลอึ่งอึ่ง อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ส่วนจำแนกตามจุดจ่ายเบี้ยยังชีพ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เป็นเพราะจุดจ่ายเบี้ยยังชีพในแต่ละจุดยังมีความพร้อมที่แตกต่างกันซึ่งในการเตรียมการขึ้นตอนต่างๆอาจเกิดความติดขัดบ้าง หรือการเข้าถึงปัญหาของเจ้าหน้าที่กับ ผู้สูงอายุยังไม่ตรงกันบ้างทำให้การแก้ปัญหาในบางจุดยังไม่ตรงตามที่ต้องการ และไม่สามารถตอบสนองความต้องการทางด้านจิตใจได้ เจ้าหน้าที่ยังขาดความเอาใจใส่ การมาดูแล เยี่ยมเยียน หรือติดตามปัญหาค่อนข้างน้อย ทำให้ความพึงพอใจของผู้สูงอายุค่อยๆลดลงตามลำดับ สอดคล้องศิริรัตน์ กิมขู (2550 : 35 – 37) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลละ โละ ไกรทอง อำเภอไม้แก่น จังหวัดปัตตานี ที่มีต่อการบริหารงานด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ และความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ผลการศึกษา ชี้ให้เห็นว่าอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในบางประเด็นหรือบางด้านเท่านั้น ยกเว้น เพศ ที่ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่า อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ยกเว้น เพศ

3. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุต่อการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลอึ่งอึ่ง อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการศึกษา พบว่า ผู้สูงอายุมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลอึ่งอึ่ง อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยเรียงลำดับความถี่จากมาก ไปหาน้อย คือ การชี้แจงและตอบคำถามเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ และคุณสมบัติของผู้มีสิทธิขึ้นทะเบียนควรใช้คำพูดที่มีความชัดเจน ถูกต้อง และเข้าใจง่าย

มากกว่านี้ ควรมีการปรับเพิ่มเจ้าหน้าที่สำหรับการรับขึ้นทะเบียนเพื่อความรวดเร็วและสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ ควรเพิ่มสถานที่ปิดประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพให้ทั่วถึงมากกว่านี้ เจ้าหน้าที่ควรมีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุในทุกๆด้านตลอดการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพ ควรมีวิธีการประกาศจ่ายเบี้ยยังชีพและระงับการจ่ายเบี้ยยังชีพอย่างสม่ำเสมอ ตามลำดับ ซึ่งผู้สูงอายุมีข้อเสนอแนะเช่นนี้ อาจเป็นเพราะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในแต่ละด้านล้วนคืออยู่แล้วแต่ยังมีบางอย่างที่อยากจะให้มีเพิ่มเติมนอกจากการจ่ายเบี้ยยังชีพ เพราะผู้สูงอายุบางคน ไม่ได้อยู่กับลูกหลานจึงเกิดความเหงาและอ้างว้างต้องการทำกิจกรรมต่างๆร่วมกับผู้อื่นเพื่อลดความโดดเดี่ยวและต้องการรายได้เสริม เนื่องจากไม่ต้องการเป็นภาระลูกหลาน สอดคล้องกับวิชา ชูสรานนท์ (2550 : 72 – 81) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษา ข้อเสนอแนะพบว่า ผู้สูงอายุโดยส่วนใหญ่มีความต้องการให้มีการจัดสวัสดิการสังคมในด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพมากที่สุด รองลงมาได้แก่ด้านสุขภาพ การจัดให้มีสถานสงเคราะห์คนชรา การจัดให้มีศูนย์บริการทางสังคม การส่งเสริมอาชีพ และการจัดให้มีหรือซ่อมแซมที่อยู่อาศัย ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลอ้งอ อำเภอดุสิต กรุงเทพมหานคร จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาได้เสนอแนะข้อมูลบางประการอันอาจจะเป็นประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลอ้งอ อำเภอดุสิต กรุงเทพมหานคร จังหวัดร้อยเอ็ด ดังนี้

1.1 การชี้แจงและตอบคำถามเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และคุณสมบัติของผู้มีสิทธิขึ้นทะเบียนควรใช้คำพูดที่มีความชัดเจน ถูกต้อง และเข้าใจง่ายมากกว่านี้

1.2 ควรมีการปรับเพิ่มเจ้าหน้าที่สำหรับการรับขึ้นทะเบียนเพื่อความรวดเร็วและสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ

1.3 ควรเพิ่มสถานที่ปิดประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพให้ทั่วถึงมากกว่านี้

1.4 เจ้าหน้าที่ควรมีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุในทุกๆด้านตลอดการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพ

1.5 ควรมีวิธีการประกาศจ่ายเบี้ยยังชีพและระงับการจ่ายเบี้ยยังชีพอย่างสม่ำเสมอ

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาในครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาในครั้งต่อไป ปรากฏดังนี้

2.1 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอจตุรพักตรพิมาน จำแนกตามพื้นที่ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่

2.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพ

2.3 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลเมือง อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด