

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี่ยงชีพของเทศบาลตำบล
ลี้ฟ้า อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี่ยงชีพของเทศบาลตำบล
ลี้ฟ้า อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี่ยงชีพของเทศบาลตำบลลี้ฟ้า
อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน
พบว่า ความคิดเห็นของผู้สูงอายุอยู่ในระดับมากทุกด้าน ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการ
ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้าน
การรับรู้ข้อมูลข่าวสารตามลำดับ
2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี่ยงชีพของเทศบาล
ตำบลลี้ฟ้าอำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า
 - 2.1 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี่ยงชีพของ
เทศบาลตำบลลี้ฟ้าอำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเขตพื้นที่การบริการ
พบว่า โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
 - 2.2 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี่ยงชีพของ
เทศบาลตำบลลี้ฟ้าอำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามลักษณะการให้บริการ พบว่า
โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05
3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี่ยงชีพของ
เทศบาลตำบลลี้ฟ้าอำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

3.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ควรมีการดำเนินงานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอย่างมีประสิทธิภาพ รองลงมาคือ ควรเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุมีส่วนร่วมในแสดงความคิดเห็น

3.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ควรอธิบายขั้นตอนการรับและให้บริการอย่างละเอียด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ควรมีความรับผิดชอบและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

3.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ พบว่า ควรจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอต่อผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ รองลงมาคือ ควรมีการจัดมุมหนังสือ/วารสารไว้อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ

3.4 ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร พบว่า ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ผู้สูงอายุทราบอย่างทั่วถึง รองลงมา คือ ควรมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายรูปแบบ

2. อภิปรายผล

จากผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภोजุดรพิตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษานำประเด็นที่น่าสนใจ มาอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 ผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้าอำเภोजุดรพิตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งการให้บริการเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้าอำเภोजุดรพิตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับมากนั้น แสดงให้เห็นว่า การให้บริการเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้าอำเภोजุดรพิตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ตามความคิดเห็นความคิดเห็นของผู้สูงอายุ อำเภोजุดรพิตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งจากการศึกษาโดยพิจารณาจากการวิเคราะห์ข้อมูล ชี้ให้เห็นว่าสาเหตุที่การให้บริการเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้าอยู่ระดับมาก น่าจะเกิดจาก 2 ประเด็น ดังนี้

2.1.1 มีกระบวนการขั้นตอนการให้บริการที่ดี ได้แก่ การลงทะเบียนและขั้นตอนการพิจารณาคัดเลือกรับเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุได้อย่างเหมาะสม และยังพบอีกว่ามีการจ่ายเบี้ยยังชีพโดยเรียงลำดับรับเบี้ยยังชีพ ก่อน-หลัง ตามใบสำคัญรับเงินอย่างเป็นระบบ

2.1.2 เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจและให้บริการตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาด้วยวาจาสุภาพ มีความรู้ความสามารถในหน้าที่ที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี สามารถอธิบายตอบข้อซักถามแก่ผู้สูงอายุ และมีความกระตือรือร้นต่อการให้บริการ

ทั้งสองประเด็นดังกล่าวนี้ ผู้ศึกษาได้พิจารณาจากรายด้านและรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด จึงนำมาอภิปรายผล ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับครุฑิต บรรลุผล (2554 : 63-64) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเชิงรุกขององค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอชำสูง จังหวัดขอนแก่น มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเชิงรุกขององค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอชำสูง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 8 ด้าน คือ ความเพียงพอ ความรวดเร็ว ความโปร่งใส ความครบถ้วน การมีส่วนร่วม การรับรู้ข่าวสาร เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสถานที่ให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยสุด คือ ความโปร่งใส รองลงมา คือความครบถ้วน ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การรับข้อมูลข่าวสาร สถานที่ให้บริการ การมีส่วนร่วม และความเพียงพอ

2.2 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเขตพื้นที่การบริการ ผู้ศึกษานำประเด็นที่น่าสนใจมาอภิปรายผลดังนี้

2.2.1 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเขตพื้นที่การบริการ พบว่า โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาที่ออกมาเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่าผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด เขตพื้นที่การบริการที่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจาก แต่ละเขตพื้นที่การบริการพบปัญหาและอุปสรรคที่ต่างกันในด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ในเรื่องการติดต่อประสานงาน การให้คำแนะนำ การอธิบายตอบข้อซักถาม รวมทั้งความรู้ความสามารถในหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งส่งผลกระทบต่อความสะดวกรวด การแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีการอธิบายตอบข้อซักถามของผู้สูงอายุ จึงทำให้แต่ละเขตมีความคิดเห็นที่ต่างกัน ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตตินันท์ เคะชะคุปต์ และคณะ (2542 : 41-42) กล่าวคือการบริการเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนและองค์ประกอบเช่นเดียวกับกิจกรรมอื่น โดยเริ่มจากผู้รับบริการมีความต้องการการบริการ(ปัจจัยนำเข้า) และความต้องการนี้ จะเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้รับบริการแสวงหาการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตนได้ ดังนั้น จึงเกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ ในการที่ผู้รับบริการจะแสดงความต้องการออกมาเพื่อที่ผู้ให้บริการเกิดการรับรู้ และมีการดำเนินการในอันที่จะสนองตอบความต้องการนั้น(กระบวนการให้บริการ) จนผู้รับบริการเกิด

ความพึงพอใจ (ปัจจัยนำออก) ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกรับบริการ ซึ่งอาจเป็นทางบวกหรือลบก็ได้ ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการที่ถูกตอบสนองจะเป็นไปตามความคาดหวังได้มากน้อยเพียงใด (ข้อมูลย้อนกลับ) และสอดคล้องกับวิจัยของประภาส จินตนา สงค์ประเสริฐ (2550 : 153) ได้ศึกษาการให้บริการของการไฟฟ้าอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุการศึกษา อาชีพ และเขตพื้นที่การบริการ พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2.2 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี่ยงชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามลักษณะการให้บริการ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ผลการศึกษาที่ออกมาเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่าผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี่ยงชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ลักษณะการให้บริการ มีความคิดเห็นในประเด็นที่ต่างกัน ในด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร มีการอธิบายชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของการให้บริการ และส่งเสริมให้ผู้สูงอายุได้มีโอกาสเข้าไปตรวจสอบการจ่ายเบี่ยงชีพของเทศบาล ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิจวิจิรัตน์แก้ว (2544 : 61-69) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย ผลการศึกษาพบว่า จำแนกตาม อายุ การศึกษา ตำแหน่ง และลักษณะการให้บริการ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี่ยงชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า มีข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลของการศึกษาไปใช้

1.1 จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี่ยงชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาได้นำข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด 5 อันดับ มาเป็นข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อที่ 1 มีจำนวนที่นั่งให้ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.78$)

ข้อที่ 2 มีเจ้าหน้าที่ในการแนะนำขั้นตอนการให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสม ($\bar{X} = 4.00$)

ข้อที่ 3 มีการประชุมให้ความรู้เรื่องการบริการรับเบียร์ยังชีพผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 4.01$)

ข้อที่ 4 มีรูปแบบการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่หลากหลาย
($\bar{X} = 4.05$)

ข้อที่ 5 สถานที่ให้บริการมีความสวยงามเอื้อต่อการให้บริการเพียงใด
($\bar{X} = 4.08$)

ดังนั้นจึงได้กำหนดข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ ดังนี้

1. เทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ควรเพิ่มช่องทางเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ เช่น ใบปลิว แผ่นพับ เป็นต้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้และเข้าใจขั้นตอนการให้บริการเบียร์ยังชีพ
2. เทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ควรจัดสถานที่ให้เหมาะสมแก่ผู้สูงอายุ เช่น ที่นั่งให้ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ และตกแต่งสถานที่ให้สวยงาม

1.2 จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ผลของการวิจัย ปรากฏ ดังนี้

1.2.1 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบียร์ยังชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเขตพื้นที่การบริการพบว่า โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงได้กำหนดข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ ดังนี้

- 1) เทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ควรจัดอบรมและส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการผู้สูงอายุเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการให้บริการเบียร์ยังชีพของเทศบาลให้มีประสิทธิภาพรวดเร็วยิ่งขึ้น
- 2) เทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ควรปรับปรุงภูมิทัศน์ภายนอกและจัดสถานที่ภายในให้เป็นสัดส่วนแก่การให้บริการเบียร์ยังชีพของผู้สูงอายุ

1.2.2 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบียร์ยังชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามลักษณะการให้บริการ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงได้กำหนดข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ ดังนี้

- 1) เทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ควรมีการปรับปรุง แก้ไข โดยอาจจะเพิ่มที่นั่งรอให้เพียงพอต่อผู้สูงอายุที่ใช้บริการเบียร์ยังชีพของเทศบาลตำบล และพัฒนาคุณภาพของการให้บริการให้รวดเร็วยิ่งขึ้นเพื่อไม่ให้ผู้ที่มารับบริการต้องนั่งรอ
- 2) เทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ควรมีการจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการเบียร์ยังชีพของเทศบาลตำบล

1.3 จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการเบี่ยงชีฟของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาได้กำหนดข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ ดังนี้

1.3.1. เทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ควรมีการแจ้งข้อมูลหรือประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุอย่างสม่ำเสมอ

1.3.2 เทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ควรมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบล

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาในครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาความต้องการของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี่ยงชีฟด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้าอำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

2.2 ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) เกี่ยวกับการพัฒนา รูปแบบการให้บริการของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้าอำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อประสิทธิผลให้ดียิ่งขึ้น