

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลท่าระหัด อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลท่าระหัด จังหวัดสุพรรณบุรี 2) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลท่าระหัด จังหวัดสุพรรณบุรี 3) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลท่าระหัด อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชากรผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพในเทศบาลตำบลท่าระหัด จำนวน 290 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test และ LSD (Least – significant different) ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย เรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลท่าระหัด อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลท่าระหัด อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี ส่วนใหญ่เป็นพบว่า เป็นเพศหญิง จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 76.60 อายุ 70 – 79 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 41.70 ระดับการศึกษาต่ำกว่าประถมศึกษาจำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 95.90 อาชีพทำงานบ้าน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 84.10 รายได้ต่ำกว่า 1,000 บาท จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 88.30 จำนวนผู้พักอาศัย 3 คน จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 63.10 และพักอาศัยอยู่กับลูก จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 80.70

2. ระดับคุณภาพการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ พบว่าผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง 10 ด้านประกอบ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง ด้านความสามารถ ด้านความมีอหยาศัยไมตรี ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการเข้าใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

2.1 ด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.49) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีระเบียบในการจัดเบี้ยยังชีพอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} =$

3.86, S.D. = 0.68) รองลงมา คือ สถานที่จ่ายเบี้ยยังชีพริมรั้ว (\bar{X} = 3.83, S.D. = 0.76) และลำดับสุดท้าย คือ สถานที่สะอาดเรียบร้อยอากาศถ่ายเท จัดวางเป็นระเบียบ (\bar{X} = 3.82, S.D. = 0.68) ตามลำดับ

2.2 ด้านความน่าเชื่อถือได้โดยรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.84, S.D. = 0.48) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ เชื่อถือในการบริการของเทศบาลอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.91, S.D. = 0.71) รองลงมา คือ มั่นใจในการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลอย่างถูกต้อง (\bar{X} = 3.89, S.D. = 0.73) และลำดับสุดท้าย คือ มีความเชื่อถือได้ด้านเอกสารการจ่ายเบี้ยยังชีพ (\bar{X} = 3.81, S.D. = 0.74) ตามลำดับ

2.3 ด้านการตอบสนองโดยรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.82, S.D. = 0.55) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ใช้เวลาในการรับเบี้ยยังชีพไม่นานอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.86, S.D. = 0.72) รองลงมา คือ ให้บริการตามคิวอย่างรวดเร็ว (\bar{X} = 3.86, S.D. = 0.78) และลำดับสุดท้าย คือ ได้รับเบี้ยยังชีพตามจำนวนครบถ้วน (\bar{X} = 3.84, S.D. = 0.78) ตามลำดับ

2.4 ด้านความสามารถโดยรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.83, S.D. = 0.52) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่สามารถตอบปัญหาในการจ่ายเบี้ยยังชีพได้ในระดับมาก (\bar{X} = 3.91, S.D. = 0.73) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้มากเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพ (\bar{X} = 3.91, S.D. = 0.76) และลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำด้านเบี้ยยังชีพได้ดี (\bar{X} = 3.87, S.D. = 0.78) ตามลำดับ

2.5 ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีโดยรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.84, S.D. = 0.60) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใสดูแลใส่ใจอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.93, S.D. = 0.70) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นกันเอง (\bar{X} = 3.89, S.D. = 0.81) และลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่มีความสุภาพพูดจาไพเราะ (\bar{X} = 3.86, S.D. = 0.86) ตามลำดับ

2.6 ด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.85, S.D. = 0.46) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ สถานที่มีความสะอาดสบายในการให้บริการอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.87, S.D. = 0.70) รองลงมา คือ มีเอกสารสัญญาในการจ่ายเบี้ยยังชีพ (\bar{X} = 3.86, S.D. = 0.77) และลำดับสุดท้าย คือ ประทับตราแทนการเซ็นรับเบี้ยยังชีพ (\bar{X} = 3.85, S.D. = 0.80) ตามลำดับ

2.7 ด้านความมั่นคงปลอดภัยโดยรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.84, S.D. = 0.51) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ เชื่อมั่นในเอกสารการรับเงินอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.88, S.D. = 0.72) รองลงมา คือ แนะนำวิธีเก็บเงินให้แน่นอนหนา (\bar{X} = 3.87, S.D. = 0.79)

และลำดับสุดท้าย คือ เชื่อใจในขบวนการจ่ายเบี้ยยังชีพของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.86, S.D. = 0.72$) ตามลำดับ

2.8 ด้านการเข้าถึงบริการ โดยรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87, S.D. = 0.51$) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ การบริการไม่ยุ่งยากอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92, S.D. = 0.69$) รองลงมา คือ การเดินทางสะดวก ($\bar{X} = 3.90, S.D. = 0.76$) และลำดับสุดท้าย คือ มีบริการตรงเวลา ($\bar{X} = 3.88, S.D. = 0.74$) ตามลำดับ

2.9 ด้านการติดต่อสื่อสาร โดยรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83, S.D. = 0.56$) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาของผู้สูงอายุอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89, S.D. = 0.72$) รองลงมา คือ ให้ข้อมูลจ่ายเบี้ยยังชีพชัดเจน ($\bar{X} = 3.89, S.D. = 0.73$) และลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่บริการเป็นกันเอง ($\bar{X} = 3.82, S.D. = 0.77$) ตามลำดับ

2.10 ด้านการเข้าใจโดยรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82, S.D. = 0.52$) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ บอกข่าวสารการจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุให้รับรู้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88, S.D. = 0.66$) รองลงมา คือ อธิบายวิธีการรับเบี้ยยังชีพอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.87, S.D. = 0.77$) และลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่อธิบายการจ่ายเบี้ยชัดเจนให้ผู้สูงอายุได้รู้ข้อมูล ($\bar{X} = 3.81, S.D. = 0.67$) ตามลำดับ

3. วิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลท่าระหัด จังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าผู้สูงอายุที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนผู้พักอาศัยที่อยู่ร่วมกัน และการพักอาศัยอยู่กับใคร ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลท่าระหัด ไม่แตกต่างกัน

เมื่อเปรียบเทียบผู้สูงอายุที่มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลท่าระหัด ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน H 1 : ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สูงอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลท่าระหัด ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

3.1 ผู้สูงอายุที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนผู้พักอาศัยที่อยู่ร่วมกัน และการพักอาศัยอยู่กับใคร ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลท่าระหัด ด้านลักษณะทางกายภาพ ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย เรื่องการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลท่าระหัด อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี มีดังนี้

1. ระดับคุณภาพการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลท่าระหัด อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี ประกอบด้วยกันทั้งหมด 10 ด้าน ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง ด้านความสามารถ ด้านความมีอริยาศัยไมตรี ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการเข้าใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิราวรรณ ไชยทองศรี (2556, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 267 คน ประกอบอาชีพเกษตรกรรม จำนวน 191 คน อาศัยอยู่ในหมู่ที่ 2 จำนวน 67 คน ระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียบลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ และผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุ พบว่า ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 อยู่ 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอน และวิธีการจ่ายเงินและด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง ไม่แตกต่างกัน

2. เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลท่าระหัด จังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สูงอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลท่าระหัด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐวิ แสนดุษย์ (2559, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกแป้น อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกแป้น อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 3 ด้าน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และ ด้านช่องทางการสื่อสาร และผลวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็น

ของผู้สูงอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอก เป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน และผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 อยู่ 1 ด้าน คือ ด้านช่องทางการสื่อสาร ผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่อยู่หมู่บ้านแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกเป็น อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 อยู่ 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการจ่ายเงิน และด้านช่องทางการสื่อสาร ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของรับเบี้ยผู้สูงอายุต่อการให้บริการพบว่า มีข้อเสนอแนะที่มีความถี่มากที่สุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการจ่ายเงิน โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอว่า ควรมีการจ่ายยังชีพผู้สูงอายุในแต่ละเดือนไม่เกินสัปดาห์แรกของเดือน ควรจัดลำดับขั้นตอนการจ่ายเงินให้สะดวกยิ่งขึ้น และควรจ่ายเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุโดยตรง ส่วนข้อเสนอแนะที่มีความถี่น้อยที่สุด คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอว่า ควรมีการจัดทำป้ายลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน ควรมีตัวอย่างแบบฟอร์มการกรอกเอกสารเพื่อความสะดวกรวดเร็วและควรมีแผนผังผู้รับผิดชอบงานต่าง ๆ เพื่อสะดวกแก่ผู้มารับบริการ

ข้อเสนอแนะการวิจัย

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปประยุกต์ใช้

1. ควรมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ด้านลักษณะทางกายภาพเพื่อให้ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในการมาใช้บริการในด้านมีการจัดทำน้ำดื่มและห้องน้ำไว้ให้บริการไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ
2. ควรมีการพัฒนารูปแบบการให้บริการผู้สูงอายุให้มีความหลากหลายในด้านการให้บริการต่าง ๆ และจัดเจ้าหน้าที่คอยให้ความดูแลอย่างใกล้ชิดเนื่องจากผู้สูงอายุจะมักเกิดอุบัติเหตุในกรณีที่มาติดต่องานอยู่บ่อยครั้ง
3. ควรมีการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในเทศบาลตำบลท่าแร่เช่น การจัด โต๊ะ เก้าอี้ ให้มีเพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้สูงอายุ
4. ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลและสิทธิพิเศษต่าง ๆ เกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุอย่างสม่ำเสมอ

5. ควรมีการปรับปรุงการบริหารจัดการในการกำหนดเงื่อนไขในการกำกับดูแลตามอย่างใกล้ชิดกับผู้สูงอายุในวันและเวลาที่เข้ามาใช้บริการรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้แน่นอนเป็นประจำทุกเดือน เพื่อไม่ให้เกิดความสับสนกับผู้สูงอายุ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษากระบวนการบริหารจัดการรูปแบบการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ แบบบูรณาการอย่างยั่งยืน
2. การสร้างมนุษยสัมพันธ์ระหว่างผู้สูงอายุ กับหน่วยงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้เกิดสัมพันธภาพอย่างมีประสิทธิภาพ
3. ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุเพื่อรองรับบริบทการให้บริการองค์กรบริการส่วนตำบล
4. ศึกษาการมีส่วนร่วมในการจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลของผู้สูงอายุภายในชุมชนอย่างยั่งยืน
5. ศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาเพื่อรองรับอัตราการเพิ่มขึ้นของผู้สูงอายุในการใช้บริการของหน่วยงาน