

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพในพื้นที่
องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี
Satisfaction of the Elderly Towards the Efficiency of the Payment of
Living Allowances in the Area Khu Bua Subdistrict Administrative
Organization, Mueang District, Ratchaburi Province

วิศิษฐ์ เตชาวัฒนากุล

Wisit Techawattana

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand

Email: wtechawattana@hotmail.com

Received: 2021-05-11; Revised: 2021-05-27; Accepted: 2021-05-28

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุ ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี และ 2) ศึกษาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพต่อการให้บริการผู้สูงอายุในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จากผู้สูงอายุ ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จำนวน 400 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพการให้บริการผู้สูงอายุในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี พบว่าในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมาก จำแนกรายด้านพบว่า ด้านประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด และด้านการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 2) ประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพต่อการให้บริการผู้สูงอายุในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี พบว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับพึงพอใจมาก เนื่องจากการให้บริการแก่ผู้สูงอายุในพื้นที่เป็นการให้บริการถึงที่บ้าน โดยเยี่ยมเยียนผู้สูงอายุเพื่อสอบถามและประชาสัมพันธ์ให้เกิดความเข้าใจในกระบวนการและการทำงานของเจ้าหน้าที่ อีกทั้งเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่ มีความสนิทใกล้ชิดกับผู้สูงอายุ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, เบี้ยยังชีพ, การให้บริการ, ผู้สูงอายุ

Abstract

This research was aimed to 1) study the satisfaction of the elderly in the area of the Khu Bua Subdistrict Administrative Organization, Muang District, Ratchaburi Province, and 2) study the efficiency of the payment of a living allowance for the elderly in the area. Khu Bua Subdistrict Administrative Organization, Mueang District, Ratchaburi Province. Is quantitative research. Data collection using questionnaires from the elderly in the area of Khu Bua Subdistrict Administrative Organization, Muang District, Ratchaburi Province 400 persons. The statistics used for data analysis were percentage, mean and standard deviation.

The research found that: 1) satisfaction of the elderly in the area Khu Bua Subdistrict Administrative Organization, Muang District, Ratchaburi Province, overall, it was at a highest satisfying level. When considering each aspect, it was found that the efficiency of officers in the study was at the highest satisfying level. The services were at a highest satisfied level, and the satisfaction of the service of the staff were at a very satisfying level. 2) Efficiency of payment of living allowance for the elderly in the area Khu Bua Subdistrict Administrative Organization, Mueang District, Ratchaburi Province. Found that the services of the staff were at a very satisfied level. Since the service to the elderly in the area is provided at home, by visiting the elderly to inquire and publicize for understanding the process and work of the staff also, most of the staff are people in the area. Have a close relationship with the elderly.

Keywords: Satisfaction, Pension, Service, Elderly People

บทนำ

ประเทศไทยกำลังอยู่ในช่วงการเปลี่ยนผ่านเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged Society) ซึ่งสหประชาชาติระบุว่า ประเทศใดมีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป ในสัดส่วนเกินร้อยละ 10 ของประชากรทั้งประเทศ ถือว่าประเทศนั้นก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ หรือ Aging Society และจะเป็น "สังคมผู้สูงอายุเต็มรูปแบบ" (Aged Society) เมื่อสัดส่วนประชากรที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 20 โดยตัวเลขของประเทศไทย คาดการณ์ว่าในปี 2564 ไทยจะเข้าสู่สังคมประชากรสูงวัยแบบสมบูรณ์ โดยมีผู้ที่มีอายุมากกว่า 60 ปี เกิน 20% ของจำนวนประชากรทั้งหมด สถานการณ์นี้เป็นผลมาจากการพัฒนาเศรษฐกิจและการพัฒนาประเทศ ความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและการแพทย์ทำให้ประชากรมีอายุยืนยาว นโยบายการวางแผนครอบครัวหรือการควบคุมการมีบุตร ทำให้เกิดการลดภาวะเจริญพันธุ์อย่างรวดเร็ว และการลดลงอย่างต่อเนื่องของระดับการตายของประชากร ทำให้จำนวนและสัดส่วนประชากรสูงอายุของไทยเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว (จิราภรณ์ การเกตุ, 2562)

จากการเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้างของประชากรในการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุส่งผลให้อัตราส่วนผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น ในขณะที่อัตราส่วนและจำนวนประชากรวัยแรงงานเริ่มลดลงการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจะส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของสมาชิกครอบครัวนับตั้งแต่การดูแลผู้สูงอายุที่ต้องพึ่งพา การคงไว้ของรายได้

ผู้สูงอายุ ตลอดจนผลที่เกิดต่อพลวัตทางเศรษฐกิจของประเทศ เมื่อถึงวัยสูงอายุสภาพร่างกาย จิตใจ และสังคม มีการเปลี่ยนแปลงอย่างเห็นได้ชัด สภาพร่างกายจะเสื่อมลงตามอายุที่เพิ่มขึ้น สภาพจิตใจก็มีการเปลี่ยนแปลง โดยจะหงุดหงิดง่ายและวิตกกังวลสูง อีกทั้งวิถีการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุก็เปลี่ยนไป เพราะเกษียณอายุจากการทำงาน มีกิจกรรมหรือมีส่วนร่วมทางสังคมลดลง ทำให้เกิดความรู้สึกสูญเสียบทบาทและความรู้สึกในคุณค่าของตนเองลดลง (วิไลพร ขำวงษ์ และคณะ, 2554)

รัฐบาล ได้ดำเนินโครงการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ซึ่งถือเป็นสวัสดิการสังคมประเภทหนึ่ง โดยดำเนินการภายใต้รัฐธรรมนูญ เรื่องสิทธิในการรับบริการสาธารณสุขและสวัสดิการจากรัฐ ซึ่งปัจจุบันกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและกรุงเทพมหานคร เป็นผู้รับผิดชอบดูแล แม้ว่าโครงการได้ดำเนินการเป็นระยะเวลานานแล้ว แต่พบว่ายังมีปัญหาการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุล่าช้าเป็นประจำ ทำให้ผู้สูงอายุในพื้นที่ได้รับผลกระทบ ผู้วิจัยเล็งเห็นว่า การศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จะทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรค เพื่อนำเสนอแนวทางป้องกันและแก้ไขให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการ ซึ่งจะทำให้เกิดการกระตุ้นเศรษฐกิจที่แท้จริง อีกทั้งยังสามารถบรรเทาความเดือดร้อนของผู้สูงอายุซึ่งในอนาคตจะเป็นประชากรส่วนใหญ่ของประเทศได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุ ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพต่อการให้บริการผู้สูงอายุในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี

ขอบเขตของการวิจัย

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยเป็นการศึกษา ดังนี้

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา โดยอ้างอิงทฤษฎีประสิทธิภาพและความพึงพอใจ โดยผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามแก่ผู้สูงอายุ ในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี
3. ขอบเขตด้านระยะเวลาเก็บสถิติระยะเวลา ตั้งแต่ เดือน มกราคม – มีนาคม 2560

การทบทวนวรรณกรรม

ความพึงพอใจของบุคคลเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่าง ผลประโยชน์ที่ได้รับกับความคาดหวัง หากผลประโยชน์ที่ได้รับมีมากกว่าความคาดหวัง ส่งผลให้เกิดความรู้สึกทางบวกคือ ความรู้สึกพึงพอใจในขณะเดียวกัน หากผลประโยชน์ที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวังส่งผลให้เกิดความรู้สึกทางลบคือความรู้สึกไม่พึงพอใจ

โวลแมน (wolman, 1973) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึก (feeling) มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือตามแรงจูงใจ

กู๊ด (good, 1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง คุณลักษณะสภาวะหรือระดับความพึงพอใจที่เป็นผลมาจากความสนใจและทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน

เมনারด์ ดับบิล เชลลี่ (maynard w. shelly, 1975) ได้ให้ข้อสรุปจากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วสามารถทำให้เกิดความสุขที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกมีความสุขที่สามารถทำให้เกิดความรู้สึกมีความสุขทางด้านอื่น ๆ ได้ และความรู้สึกทางลบ คือ ความรู้สึกที่มีผลตรงกันข้ามกับความรู้สึกทางบวก ซึ่งทั้งความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ สามารถเรียกระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้ง 3 นี้ว่า ระบบความพึงพอใจ

จากที่มีนักวิจัยหลาย ๆ ท่านได้กล่าวมาแล้วนั้น สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความพึงพอใจหรือความสุขที่ได้รับจากสิ่งหนึ่งที่เป็นผลสำเร็จมาจากการบรรลุวัตถุประสงค์หรือความต้องการของบุคคล

การที่จะเกิดประสิทธิภาพการทำงานนั้นต้องมียุทธศาสตร์ประกอบ 2 ส่วนหลักคือ ผู้ที่ทำงานกับโครงสร้างการทำงาน สำหรับในเรื่องของคนทำงานจะต้องมีแนวคิดการปฏิบัติตัวในการทำงานและการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ดังนั้นคนทำงานที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะดังนี้ (สมพิศ สุขแสน, 2556)

1) ความฉับไว หมายถึง การใช้เวลาได้อย่างดีที่สุด รวดเร็ว ไม่ทำงานล่าช้า นั่นคือคนที่มีประสิทธิภาพควรทำงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา หรืองานบริการ ผู้รับบริการย่อมต้องการความรวดเร็ว ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องสร้างวัฒนธรรมการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว (one stop service)

2) ความถูกต้องแม่นยำ หมายถึง การผิดพลาดในงานน้อย มีความแม่นยำในกฎระเบียบข้อมูล ตัวเลข หรือสถิติต่าง ๆ ไม่เลินเล่อจนทำให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร

3) ความรู้ หมายถึง การมีองค์ความรู้ในงานดี รู้จักศึกษาหาความรู้ในเรื่องงานที่ทำอยู่ตลอดเวลา คนที่มีประสิทธิภาพควรแสวงหาความรู้อยู่ตลอดเวลา ทั้งการเรียนรู้ด้วยตนเอง องค์กรผู้อื่น อินเทอร์เน็ต เป็นต้น และสามารถนำความรู้นั้นมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น

4) ประสบการณ์ หมายถึง การรอบรู้ หรือรู้รอบด้าน จากการได้เห็น ได้สัมผัส ได้ลงมือปฏิบัติบ่อย ๆ มิใช่มีความรู้ด้านวิชาการแต่เพียงอย่างเดียว การเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสูงจะทำงานผิดพลาดน้อยสมควรที่องค์กรจะต้องรักษามูลค่าของบุคลากรเหล่านี้ให้อยู่กับองค์กรให้นานที่สุด เพราะคนเหล่านี้จะทำให้องค์กรพัฒนาได้เร็ว

5) ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง การคิดริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ มาใช้ในองค์กร เช่น คิดระบบการให้บริการที่ลดขั้นตอน การประเมินผลการปฏิบัติงานแบบใหม่ การบริหารงานแบบเชิงรุก เป็นต้น คนที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นคนที่ชอบคิด หรือ เก่งคิด หรือมองไปข้างหน้าตลอดเวลา ไม่ใช่คนที่ชอบทำงานตามคำสั่ง และจะต้องไม่ทำงานประจำวันเหมือนกับหุ่นยนต์

พรทิพย์ เย็นจะบก และกมลรัฐ อินทรทัศน์ (2556) ยังกล่าวถึงปัจจัยที่มีผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพไว้ 5 ข้อ ได้แก่ การทำตัวให้เป็นคนงานที่ดีการรักษามารยาทและระเบียบในที่ทำงาน การสร้าง



บรรยากาศสดใสในที่ทำงาน การสร้างสัมพันธภาพที่ดี และการสื่อสารในองค์กรหรือ ในการทำงาน โดยเฉพาะ เรื่องการสื่อสารภายในองค์กรนั้นเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งในการตัดสินใจความสำเร็จหรือการล้มเหลวของ การทำงานร่วมกันของบุคลากร ทั้งการสื่อสารภายในองค์กรและนอก องค์กร ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ บุคลากรภายในองค์กรจำเป็นต้องมีความรู้และทักษะเกี่ยวกับ สื่อสารเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อทำให้เกิด ประสิทธิภาพ การสื่อสารในองค์กรนั้นประกอบด้วยบุคคลหลายระดับ ซึ่งในแต่ละองค์กรก็จะมีพฤติกรรม การสื่อสารที่แตกต่างกันออกไปตามวัฒนธรรมขององค์กรนั้น แต่โดยทั่วไปการสื่อสารใน องค์กรมีอยู่ 3 ระดับ ได้แก่

1. ระดับผู้บังคับบัญชา หรือการสื่อสารจากบุคลากรระดับต่าง ๆ ไปยังผู้บังคับบัญชา หรือที่เรียกว่า การสื่อสารในแนวดิ่ง เป็นการสื่อสารที่เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความ คิดเห็น หรือสภาพปัญหา ต่างในการทำงานไปสู่ผู้บริหาร และมักจะเป็นการสื่อสารสองทางเพราะ ผู้บริหารมักจะสื่อสารตอบกลับเพื่อให้ ข้อมูลแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

2. ระดับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปยังบุคลากรระดับต่าง ๆ หรือที่เรียกว่า การสื่อสารในแนวดิ่ง มักอยู่ในรูปแบบของการสั่งงาน การกำกับดูแล การออกนโยบายสู่ บุคลากรในระดับ ปฏิบัติงาน และปัญหาที่มักพบด้วยเสมอก็คือมักจะเป็นการสื่อสารทางเดียว

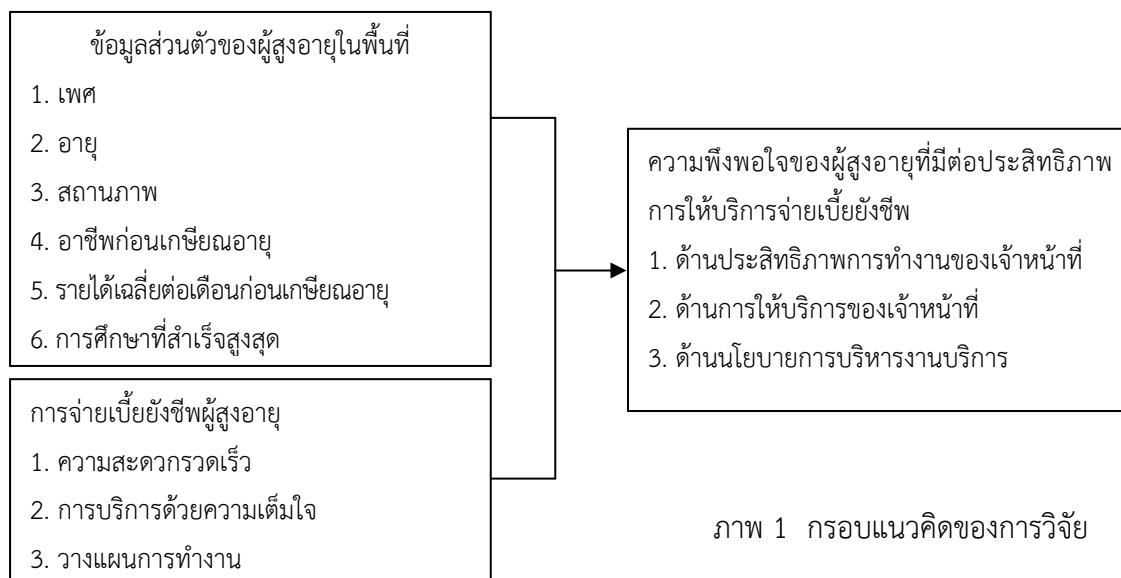
3. ผู้ร่วมงานระดับเดียวกัน หรือการสื่อสารในแนวนอน เป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่าง บุคลากรใน ระดับเดียวกัน มักเรียกว่าการสื่อสารแบบคู่ขนานหรือการสื่อสารในระดับเดียวกัน เป็นการสื่อสารขององค์กรที่ มีอิทธิพลและมีความเข้มแข็งมากที่สุด จุดเน้นของการสื่อสารชนิดนี้ก็คือ การร่วมมือและประสานการทำงาน รวมถึงการแก้ไขปัญหาและข้อขัดข้องใจต่าง ๆ ในการทำงาน

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทำให้ได้กรอบแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ของผู้สูงอายุที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอ เมือง จังหวัดราชบุรี ได้ดังนี้

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากผู้สูงอายุ ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ดังนี้

ลักษณะของเครื่องมือในการวิจัย

แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี แบ่งออกเป็น 3 หัวข้อ ดังนี้

1) ด้านประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่

2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

3) ด้านนโยบายการบริหารงานบริการ

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ได้จากการออกสำรวจ สัมภาษณ์ และแจกแบบสอบถามผู้สูงอายุ ในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1.1 ผู้วิจัยขอหนังสือจากคณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เพื่อขออนุญาต องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี เพื่อทำการแจกแบบสอบถาม

1.2 ผู้ศึกษาจัดส่งแบบสอบถามพร้อมคำชี้แจงด้วยตนเอง โดยขอความร่วมมือจากองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี โดยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100%

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร วารสาร งานวิจัยบทความที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐ กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นและกรุงเทพมหานคร ภาคเอกชน ที่ได้เก็บรวบรวมไว้ รวมทั้งจากเว็บไซต์ ต่าง ๆ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ทางสังคมศาสตร์ โดยนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้ แล้วบันทึกลงในโปรแกรมเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ทางสถิติตามลำดับ ดังนี้

1. การค้นหาข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจากผู้สูงอายุในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี
2. แบบสอบถามส่วนที่ 1 ที่มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) ใช้วิธีการแจกแจงความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นร้อยละ (Percentage) (ธำนิษฐ์ ศิลป์จารุ, 2552)
3. แบบสอบถามส่วนที่ 2 วัดระดับความพึงพอใจของ ซึ่งเป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ซึ่งมีตัวเลือกตอบ 5 ระดับ นำมาหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) แล้วนำข้อมูลในรูปตาราง มาประกอบความเรียงเชิงพรรณนา
4. แบบสอบถามส่วนที่ 3 ค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีลักษณะแบบปลายเปิด (Open Ended Question) ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการการศึกษา

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี สามารถสรุปผลการวิจัย ดังนี้ พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพการให้บริการผู้สูงอายุในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ในด้านประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีการวางแผนการทำงานที่ดี ทำให้ได้รับความประทับใจจากการบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ด้านการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวกเร็วมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ด้านการสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด สำหรับภาพรวม มีระดับความพึงพอใจมาก
2. ประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพต่อการให้บริการผู้สูงอายุในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี สรุปผลการวิจัย ดังนี้ จากการแจกแบบสอบถาม พบว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับพึงพอใจมาก เนื่องจากการให้บริการแก่ผู้สูงอายุในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี เป็นการให้บริการถึงที่บ้าน โดยเยี่ยมเยียนผู้สูงอายุเพื่อสอบถามและประชาสัมพันธ์ให้เกิดความเข้าใจในกระบวนการและการทำงานของเจ้าหน้าที่ อีกทั้งเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เป็นคนที่มีความสนิทใกล้ชิดกับผู้สูงอายุ ดังนั้น การให้บริการจึงเป็นการบริการดูญาติมิตร ในขณะที่การเบิกจ่าย และกระบวนการยังมีปัญหา ซึ่งผู้วิจัย เห็นว่าหากมีการแก้ปัญหาตามข้อเสนอแนะ อันได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง มีการตรวจสอบยอดการเบิกจ่ายเงินจากส่วนกลาง มีการปรับปรุงแก้ไขการเข้าใช้ระบบข้อมูลสารสนเทศ และมีการอัปเดตข้อมูลจากหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง จะสามารถสร้างความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ในการกระบวนการดำเนินงานอีกด้วย



อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้มีประเด็นที่เป็นข้อค้นพบ ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ศึกษากรณีเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี (ทัศนีย์ สุวดิษฐ์, 2554) ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุมีระดับความคิดเห็นที่เป็นความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีระดับความคิดเห็นที่เป็นความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา โดยด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค เจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม ซื่อสัตย์ สุจริต และไม่เรียกร้อยผลประโยชน์ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีวัสดุ อุปกรณ์สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีการติดตามเอาใจใส่ หลังรับบริการอยู่เสมอ และด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา ขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการสะดวกรวดเร็ว และไม่ยุ่งยาก โดยมีข้อเสนอแนะ ด้านการให้บริการนอกสถานที่ โดยจัดให้มีหน่วยงานบริการเคลื่อนที่ไปตามตำบลต่าง ๆ ให้ครบทั้ง 5 ตำบล สลับสับเปลี่ยนหมุนเวียนกันไป หรือจัดเจ้าหน้าที่ออกให้บริการตามหมู่บ้านต่าง ๆ ภายในเขตเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ ที่มีผู้สูงอายุอยู่ในตำบลนั้น ๆ เพื่อผู้สูงอายุจะได้รับการบริการอย่างทั่วถึง สะดวกและรวดเร็วในการติดต่อราชการและควรพัฒนาศักยภาพ การให้บริการของบุคลากร ให้เป็นมืออาชีพด้านการบริการ โดยให้มีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง และมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2. ผลการวิจัยพบว่าด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวกรวดเร็ว มีคะแนนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด สอดคล้องกับผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม (กมลชนก เบญจภุมรินทร์, 2556) ซึ่งพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยผู้สูงอายุมีความพึงพอใจ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มากกว่าด้านอื่น ๆ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และพบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนในการให้บริการน้อยกว่าด้านอื่น ๆ

3. ผลการวิจัยในด้านประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพต่อการให้บริการผู้สูงอายุในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี พบว่า ควรมีการปรับปรุงแก้ไขการเข้าใช้ระบบข้อมูลสารสนเทศ และควรมีการอัปเดตข้อมูลจากหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสอดคล้องกับโครงการวิจัย “การจัดระบบการดูแลทางสังคมและระบบการดูแลระยะยาวสำหรับผู้สูงอายุในครอบครัว และชุมชน” (สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ, 2558) ได้เสนอแนะเชิงปฏิบัติการ ดังนี้ สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์แต่ละพื้นที่ ควรส่งเสริมให้หน่วยงานต่าง ๆ ในชุมชนนำข้อมูลผู้สูงอายุแต่ละประเภทไปใช้ประโยชน์เพื่อจัดบริการด้านระบบการดูแลทางสังคมแก่ผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม และตรงตามความต้องการภารกิจของผู้สูงอายุ ควรเพิ่มศักยภาพอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ (อผส.) โดยการให้ความรู้ เกี่ยวกับการทำฐานข้อมูลการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ การตรวจเยี่ยมบ้าน การบริการทางสังคมให้กับผู้สูงอายุในชุมชน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีการพัฒนาฐานข้อมูลของผู้สูงอายุให้ครอบคลุม

ทั้งประชากรในพื้นที่และประชากรแฝงเพื่อให้สามารถให้บริการอย่างครอบคลุมได้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรสร้างความเข้าใจระบบทะเบียนกลางให้กับผู้สูงอายุที่ย้าย ถิ่นฐานเกี่ยวกับการเข้าถึงสิทธิบริการทางด้าน สุขภาพให้ครอบคลุมทั้งด้านการตรวจสุขภาพ การรักษาพยาบาล และการส่งเสริมสุขภาพ และการป้องกันโรค โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ควรอบรมให้ความรู้ด้านการดูแลสุขภาพให้กับครอบครัว และชุมชนเพื่อเพิ่ม ศักยภาพในการดูแลผู้สูงอายุ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรจัดการบริการด้านสังคมภายในชุมชนให้ สอดคล้องกับ ความต้องการของผู้สูงอายุ เช่น พื้นที่ในการจัดกิจกรรมทางสังคมของกลุ่ม/ชมรมผู้สูงอายุ การจัดบริการรถรับ-ส่ง ผู้สูงอายุเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมหรือการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุได้เรียนรู้หรือเข้าถึงสิทธิ บริการทางสังคมต่าง ๆ ที่หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนจัดให้บริการ เป็นต้น และหน่วยงานของกระทรวง การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ต่าง ๆ ควรมีการประชาสัมพันธ์การบริการต่าง ๆ ที่มีให้บริการแก่ผู้สูงอายุ และเข้าไปให้บริการในลักษณะการบริการ เชิงรุกถึงชุมชน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัย

1. มีการเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับบริการมีการประเมินผลการให้บริการ และเสนอแนะข้อคิดเห็นเพื่อนำไป แก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพต่อการให้บริการผู้สูงอายุในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรีเพิ่มขึ้น
2. มีการจัดทำระบบข้อมูลกลางที่อัปเดตเพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบข้อมูลและให้บริการได้ อย่างถูกต้อง รวดเร็ว
3. มีการจัดอบรม สัมมนาแก่เจ้าหน้าที่ในการดูแลผู้สูงวัย และประชาสัมพันธ์แก่บุตรหลานของ ผู้สูงอายุ เพื่อให้สุขภาพทางกายดีและจิตใจมีความสุข อีกทั้งสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในครอบครัว
4. มีการติดตามผล เก็บข้อมูลการให้บริการ และกระบวนการการดำเนินการเพื่อนำมาวิเคราะห์ถึง SWOT ให้เกิดการป้องกันปัญหา และพัฒนาเป็นแม่แบบของโครงการต่อ ๆ ไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากงานวิจัยนี้ ศึกษาเพียงขอบเขตการจ่ายเบี้ยยังชีพต่อการให้บริการผู้สูงอายุในพื้นที่ องค์การ บริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ดังนั้น หากมีการศึกษาด้านการให้บริการผู้สูงอายุด้านอื่น ๆ เช่นการดูแลสุขภาพ การสนับสนุนการ และอื่น ๆ จะสามารถนำมาพัฒนา ร่วมกัน เพื่อให้เกิดการดำเนินงาน อย่างมีประสิทธิภาพและมีผลสัมฤทธิ์ในการให้การดูแลผู้สูงอายุ ซึ่งถือเป็นภารกิจหลักที่จำเป็นที่ประเทศไทย กำลังจะเข้าสู่สภาวะการณสังคมผู้สูงวัย

เอกสารอ้างอิง

- กมลชนก เบญจภุมรินทร์. (2556). ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพขององค์การ บริหารส่วนตำบลกระดังงา อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, สำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ. (2552). พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546. กรุงเทพฯ: เจ เอส การพิมพ์.

- จิราภรณ์ การะเกตุ. (2562). *ประเทศไทยกับสังคมผู้สูงอายุ*. สืบค้นเมื่อ 23 กรกฎาคม 2563, จาก <https://il.mahidol.ac.th/th/i-Learning-Clinic/general-articles/ประเทศไทยกับสังคมผู้สูง/>
- ทัศนีย์ สุวดิษฐ์. (2554). *ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ศักยภาพเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยภูมิ* (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2552). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- พรทิพย์ เย็นจะบก และกมลรัฐ อินทรทัศน์. (2556). *กระบวนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุข*. สืบค้นเมื่อ 23 กรกฎาคม 2563, จาก <https://pirun.ku.ac.th/~agrpct/envelop/working%20process1.doc/>
- วิไลพร ขำวงษ์. (2554). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ. *วารสารวิจัยทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ*, 5(2): 32-39
- ศิริพร ตันติพลวินัย. (2538). *การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์*. กรุงเทพฯ: กองพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข.
- สมพิศ สุขแสน. (2556). *เทคนิคการทำงานให้มีประสิทธิภาพ*. สืบค้นเมื่อ 23 กรกฎาคม 2563, จาก <https://bongkotsakorn.wordpress.com/2013/06/06/เทคนิคการทำงานให้ประสบความสำเร็จ/>
- สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ. (2558). *การจัดระบบการดูแลทางสังคมและระบบการดูแลระยะยาวสำหรับผู้สูงอายุในครอบครัว และชุมชน* (รายงานวิจัย). สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ.
- Good, C.V. (1973). *Dictionary of Education*. New York: McGraw-Hill Book.
- Wolman, B. B. (1973). *Dictionary of Behavioral Science*. London: Litton Educational.
- Maynard w. s. (1975). *Responding to Social Chang*. Pennsylvania: Dowden, Hutchison Press.