

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ

The Satisfaction of the Early in Services of Tambal Administrative Organization, Mueang District, Srisaket Province

พัทธนันท์ กิตติศรีวรพันธ์

อาจารย์ประจำสาขาการเมืองการปกครอง คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอเมืองจังหวัดศรีสะเกษ และเพื่อศึกษาแนวทางในการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้สูงอายุในองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอเมืองจังหวัดศรีสะเกษงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนจำนวน 213 คน โดยใช้แบบสอบถามและวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้วยวิธีถดถอยเชิงพหุ ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอเมืองจังหวัดศรีสะเกษอำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\bar{x} = 4.65$, $S.D.=0.577$) เมื่อพิจารณาเป็นด้าน พบว่า ด้านเบี้ยยังชีพมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนด้านสุขภาพมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเกณฑ์และตัวแปรพยากรณ์ มีความสัมพันธ์กันเชิงเส้นตรง ระหว่างตัวแปรตาม (y) กับตัวแปรต้น 3 ตัวแปร อายุ อาชีพ และเพศ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จากการคำนวณจะสามารถนำไปสร้างสมการได้โดยมีตัวแปรพยากรณ์ต่อไป

คำสำคัญ : การพัฒนาท้องถิ่น, ปัจจัยส่วนบุคคล

Abstract

This research aims to study the satisfaction of the elderly to the service of the Tambon Administration Organization, Muang Si Sa Ke, and study ways to satisfy the elderly in Tambon Administration Organization, Muang Si Sa Ket This research is a quantitative research. Data were collected from residents of 213 people by questionnaire and analysis of the factors that affect the provider's Subdistrict using multiple regression results showed that seniors were satisfied with the service of the Organization. Management district, Muang Muang Si Sa Ket. Srisaket Province Overall, in all aspects ($\bar{x} = 4.65$, $SD = 0.577$) Given the side that has the highest average living allowance. Regarding health, the average minimum. The results showed that the relationship between the variables and forecast variables. The relationship between linear. The dependent variable (y) variable with the three variables of age, sex,

occupation and significant at the .05 level. The calculation can be used to build equations with variables to predict.

Keywords : local development; personal factors

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากพระราชบัญญัติ ระเบียบ กฎหมายต่างๆ ได้กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐ ได้เล็งเห็นความสำคัญของผู้สูงอายุ ซึ่งในขณะนี้ประเทศไทยได้ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) โดยมีสัดส่วนของประชากรสูงอายุเพิ่มขึ้นเป็นลำดับต่อปี ตั้งแต่ร้อยละ 7.3 ในปี 2533 เป็นร้อยละ 10.7 ในปี 2550 และคาดว่าจะเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 25.1 ในปี 2573 (สมศักดิ์ ชุณหรัศมิ์, 2555, หน้า 67) อย่างไรก็ตาม จะเห็นว่า สถิติของผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้น การวางแผนในการรับมือกับผู้สูงวัยจึงเป็นประเด็นที่สำคัญสำหรับการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุให้ดียิ่งขึ้น

จะเห็นว่าผู้สูงอายุมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นทุกๆ ปี ในฐานะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับผู้สูงอายุมากที่สุด จึงต้องกำหนดเงื่อนไขความสำเร็จในการสงเคราะห์ผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการสงเคราะห์ผู้สูงอายุเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานปัจจัยที่มีความสำคัญในการสงเคราะห์ผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ การจัดทำฐานข้อมูลผู้สูงอายุในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นการจัดทำฐานข้อมูลผู้สูงอายุในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญอย่างมาก องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถใช้ฐานข้อมูลผู้สูงอายุเป็นข้อมูลในการตัดสินใจแก้ไขปัญหา การสนับสนุน และการพัฒนาในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการจ่ายเบี้ยยังชีพ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความพร้อมและมีเงินรายได้จากภาษีอากรในท้องถิ่นเป็นจำนวนมากหรือมีศักยภาพ หรือสถานะทางการคลัง สามารถจัดสรรรายได้โดยตั้งงบประมาณของตนเอง เพื่อช่วยเหลือเป็นเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุตามรายชื่อในบัญชีสำรอง ซึ่งยังไม่ได้รับการช่วยเหลือทั้งนี้เป็นการไปตามขั้นตอนแนวทางที่ระเบียบกฎหมายกำหนดแนวทางการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ควรดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุโดยวิธีการโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารในนามผู้สูงอายุเป็นอันดับแรก เพื่อเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริต และปัญหาผู้สูงอายุได้รับเงินไม่ครบตามจำนวน หรือจ่ายเป็นรายเดือนตามความประสงค์ของผู้รับ (นิภา ส. ตุมรสุนทร และ นงลักษณ์ เอมประดิษฐ์, 2538 หน้า 12-14)

เพื่อเป็นการสร้างความพึงใจให้กับผู้สูงอายุในท้องถิ่นการบริการสาธารณะจึงมีความสำคัญ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอเมืองจังหวัดศรีสะเกษ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

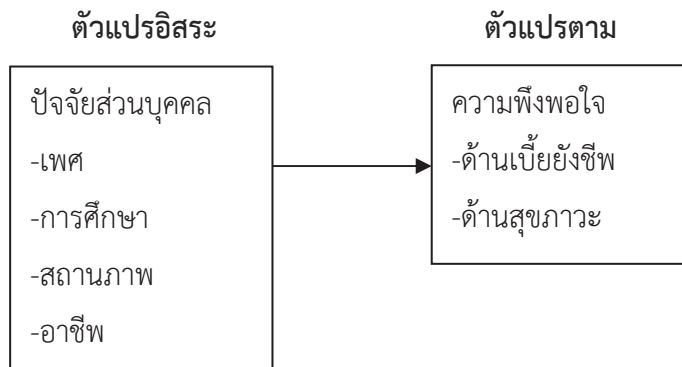
1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอเมืองจังหวัดศรีสะเกษ

2. เพื่อศึกษาแนวทางในการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้สูงอายุในองค์การบริหารส่วนตำบล
อำเภอเมืองจังหวัดศรีสะเกษ

ขอบเขตด้านพื้นที่

ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ คือ ประชาชนอายุ 18 ปีขึ้นไปมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำเภอเมือง
จังหวัดศรีสะเกษ จำนวนทั้งสิ้น 139,753 คน ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดย
ใช้หลักการของความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ดำเนินการภายใต้หลักการและวิธีการของการ
วิเคราะห์ตัวแปร กำหนดค่า Effect size เท่ากับ 0.15 Ratio เท่ากับ 1 จำเป็นต้องใช้กลุ่มตัวอย่างที่
เพียงพอสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมในการวิเคราะห์ จำนวน
213 ตัวอย่าง โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง
จะต้องเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรและมีขนาดที่เหมาะสมในด้านทฤษฎีและด้านการปฏิบัติ

2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทีมผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับกรอบ
แนวคิดการวิจัย ประกอบด้วย แบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ตอน ประเมินค่า ระดับ 5 ดังนี้

- | | |
|---------------|--|
| 1 ถึง 1.50 | หมายความว่า มีความพึงอยู่ในระดับ น้อยที่สุด |
| 1.51 ถึง 2.50 | หมายความว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย |
| 2.51 ถึง 3.50 | หมายความว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง |
| 3.51 ถึง 4.50 | หมายความว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก |
| 4.51 ถึง 5.00 | หมายความว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด |

และตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเป็นข้อคำถามปลายเปิด โดยแบบสอบถามมีความเที่ยงตรง
ของเนื้อหา (IOC) อยู่ระหว่าง 0.60-1.00 และมีค่าความเชื่อมั่น อยู่ระหว่าง 0.84-0.92

3) การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทีมผู้วิจัยส่งตัวแทนเก็บแบบสอบถามจำนวน 213 ชุด ด้วยตนเองและได้รับคืนมา 213 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งแบบสอบถามที่ได้รับกลับมา ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้องของแบบสอบถามทั้งหมดสามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4) การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยใช้สถิติ (Stepwise Regression Analysis) วิเคราะห์การหาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลเพื่อพยากรณ์การพัฒนาท้องถิ่น อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ โดยใช้การทดสอบสมมติฐานที่กำหนดไว้ในการศึกษาครั้งนี้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิจัย

ประชาชนส่วนใหญ่ร้อยละ 57.7 อยู่ในเขตความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นเพศชายร้อยละ 59.3 มีอายุโดยเฉลี่ยระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 28.3 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 50.6 ร้อยละ 61 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นลูกจ้าง ร้อยละ 35 มีรายได้โดยเฉลี่ยระหว่าง 10,001 บาท ถึง 20,000 บาท ร้อยละ 52.1

ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอเมืองจังหวัดศรีสะเกษอำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน (\bar{X} = 4.65, S.D.=0.577) เมื่อพิจารณาเป็นด้าน พบว่า ด้านเบี้ยยังชีพมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนด้านสุขภาวะมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเกณฑ์และตัวแปรพยากรณ์ มีความสัมพันธ์กันในเชิงเส้นตรง ระหว่างตัวแปรตาม (y) กับตัวแปรต้น 3 ตัวแปร อายุ อาชีพ และเพศ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จากการคำนวณ จะสามารถนำไปสร้างสมการได้โดยมีตัวแปรพยากรณ์ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์การแปรปรวนการพัฒนาท้องถิ่น อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ (Stepwise Regression Analysis)

สมการ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
อายุ, อาชีพ, Regression		8.516	3	2.839	9.570	.000
เพศ	Residual	61.998	209	.297		
	Total	70.514	212			

a Predictors: (constant), อายุ, อาชีพ, เพศ

b Dependent Variable: การให้บริการ

ตัวแปรอิสระที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการตามลำดับความสัมพันธ์คือ อายุ อาชีพ และเพศ ทั้ง 3 ตัวแปรที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อการพัฒนาท้องถิ่น อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ประสิทธิผลการพัฒนาท้องถิ่น (R^2 Square) เท่ากับ .0100 และมีค่าสัมประสิทธิ์ประสิทธิผลความเชื่อถือได้ที่ปรับแล้วของตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลต่อการพัฒนาท้องถิ่น (R^2 Adjusted) เท่ากับ .0088 แสดงว่า แสดงว่า อายุ อาชีพ และเพศ ทั้ง 3 ความพึงพอใจ การให้บริการในการการให้บริการได้ตัวแปร อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษได้ ร้อยละ 10.0 โดยเขียนเป็นสมการได้ ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y' = 1.667 + 0.109(\text{อายุ}) + 0.191(\text{อาชีพ}) + 0.136(\text{เพศ})$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$ZY' = 0.388(\text{อายุ}) + 0.170(\text{อาชีพ}) + 0.163(\text{เพศ})$$

จากสมการถดถอยพหุคูณเส้นตรงข้างต้นสามารถแปลความหมายได้ ดังนี้

1. ถ้าตัวแปรอายุมีคะแนนเพิ่มขึ้น คะแนน 1 ทำให้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการเพิ่มขึ้น .0109 คะแนน โดยที่ตัวแปรอื่นๆ มีค่าคงที่
2. ถ้าตัวแปรอาชีพมีคะแนนเพิ่มขึ้น คะแนน 1 ทำให้ 1 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ .191 คะแนน โดยที่ตัวแปรอื่นๆ มีค่าคงที่
3. ถ้าตัวแปรเพศ มีคะแนนเพิ่มขึ้น คะแนน 1 ทำให้ 1 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ .0136 คะแนน โดยที่ตัวแปรอื่นๆ มีค่าคงที่

สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลที่ไม่มีอิทธิพลต่อมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ได้แก่ สถานภาพ การศึกษา และรายได้

อภิปรายผลการวิจัย

ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ อาชีพ เพศ มีความสัมพันธ์กับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัด ศรีสะเกษ สอดคล้องกับผลวิจัยของ เวทิน ตติยรัตน์ (2532) พบว่า ปัจจัยด้านอายุมีความสัมพันธ์กับการให้บริการ ส่วนผลงานของ ชูติเดช เจียนดอน และคณะ. (2554). พบว่า ปัจจัยด้านเพศมีความสัมพันธ์กับให้บริการในด้านเบี้ยยังชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะการวิจัย

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ควรกำหนดมาตรการในการให้บริการต่อผู้สูงอายุเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้สูงอายุโดยการสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับผู้สูงอายุในท้องถิ่น รวมถึงพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานให้มีจิตอาสาหรือความรอบรู้ในการเข้าใจบริบทของผู้สูงอายุในท้องถิ่นให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะของการวิจัย

1. ควรศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในท้องถิ่น

บรรณานุกรม

- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: พณศพรีนติ้งเซ็นเตอร์.
- ธัญญา สนิทวงศ์ ณ อยุธยา. (2542). รายงานวิจัยเรื่อง “การประเมินรูปแบบบริการที่จัดให้ผู้สูงอายุในชุมชน เน้นการให้บริการของศูนย์สงเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้าน.” สมุทรปราการ : มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- อัจฉรา งามญาณ. (2555). ผู้สูงอายุไทย การเตรียมการด้านการเงินและลักษณะบ้านพักหลังเกษียณที่ต้องการ.วารสารบริหารธุรกิจ ปีที่ 35 ฉบับที่ 136, ตุลาคม – ธันวาคม 2555.
- นภาพร ชัยวรรณและแซกซารี ซิมเมอร์. (2542). สุขภาพกับการจัดการทางสังคมของบิดา มารดาสูงอายุ ในประเทศไทย : บุตรอยู่ที่ไหนและทำอะไรอยู่. วารสารพัฒนาวิทยาและเวชศาสตร์ผู้สูงอายุ.
- นิภา ส.ตุ่มรสุนทร และนางลักษณ์ เอมประดิษฐ์. (2538). รูปแบบการจัดการบริการสงเคราะห์ผู้สูงอายุของสถานสงเคราะห์ภาคีรัฐบาลและเอกชนในอนาคต. กรุงเทพฯ: คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เนตรนภา จารุชาติ และ ปรีดา ธนสุกาญจน์.(2554). การจัดสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ประทับช้าง อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร.
- นิภา ส.ตุ่มรสุนทร และนางลักษณ์ เอมประดิษฐ์. (2538). รูปแบบการจัดการบริการสงเคราะห์ผู้สูงอายุของสถานสงเคราะห์ภาคีรัฐบาลและเอกชนในอนาคต. กรุงเทพฯ: คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บังอร ырรยง. (2550). ความพึงพอใจและความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลกำแพงดิน อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร. รายงานการศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง ท้องถิ่น. วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- บัญชา สะและวงษ์. (2551). ความต้องการการจัดสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อวิน อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี. รายงานการศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น. วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สมศักดิ์ ศรีสันติสุข. (2536). สังคมวิทยาผู้สูงอายุ : ความเป็นจริงและการคาดการณ์ในสังคมไทย. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.