

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

#### วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย ที่มีเพศ และหมู่บ้านแตกต่างกัน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี่ยงชีฟขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย

#### สมมติฐานการศึกษา

1. ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับปานกลาง
2. ผู้สูงอายุ ที่มีเพศและ หมู่บ้านที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคายแตกต่างกัน

#### ขอบเขตการศึกษา

1. ประชากร ได้แก่ ผู้สูงอายุรับบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย จำนวน 900 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้สูงอายุรับบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย จำนวน 277 คน

## สรุปผล

จากผลการศึกษา ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบาะยังชีพผู้สูงอายุของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย สรุปผลการวิเคราะห์ ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่รับเบาะยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านโพธิ์ อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.57$ ) เมื่อจำแนก เป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับดี 5 ด้าน คือ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ( $\bar{X} = 3.93$ ) ด้าน ทางเลือกในการปรึกษาหารือ ( $\bar{X} = 3.67$ ) ด้านกำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย ( $\bar{X} = 3.66$ ) ด้านมาตรฐานของการบริการ ( $\bar{X} = 3.55$ ) และด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ( $\bar{X} = 3.52$ ) อยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านความสุภาพและการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ( $\bar{X} = 3.36$ ) และ ด้านความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด ( $\bar{X} = 3.34$ )

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการรับเบาะยังชีพผู้สูงอายุของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย ที่มีเพศ แตกต่างกัน โดยรวมมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการรับเบาะยังชีพผู้สูงอายุของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย ที่อยู่หมู่บ้าน แตกต่าง กัน โดยรวมมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05

4. ผู้สูงอายุที่รับเบาะยังชีพผู้สูงอายุ มีปัญหาและข้อเสนอแนะ ดังนี้ ควรให้บริการ อย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม ควรให้บริการตามลำดับก่อนหลังตามความเร่งด่วน เจ้าหน้าที่ ให้บริการควรพูดจาด้วยความสุภาพ เจ้าหน้าที่ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และควรจัดสถานที่ สำหรับตรวจสุขภาพ

## อภิปรายผล

จากการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย อภิปรายผล ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1** ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการอย่างเสมอภาค ให้บริการอย่างเป็นธรรมชาติ ให้บริการอย่างสุภาพ และมีความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่

ผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะ สุขประเสริฐ (2525 : บทคัดย่อ) ได้ทำวิจัยเรื่องทัศนคติของประชาชนต่อ ประสิทธิภาพของตำรวจระดับสถานีในการให้บริการประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลบางยี่เรือ พบว่า ประชาชนมีความเห็นว่า ประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่ในระดับ ปานกลาง สอดคล้องกับ อัจฉรา โทบุญ (2534 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ ชิดพงษ์ เปลียนขำ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำนวน 7 ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ ชาญชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสำนักงานอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับ เรืองบุญ สิริรังศรี (2535 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ ทั้ง 5 ด้านในระดับมาก

สมมุติฐานที่ 2 ผู้สูงอายุ ที่มีเพศและ หมู่บ้าน แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบทางสถิติระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย ที่มี เพศ และหมู่บ้าน แตกต่างกัน โดยรวม พบว่า มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่ตรงกับสมมุติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่เลือกว่าเป็นเพศใด และไม่เลือกว่าเป็นบุคคลกลุ่มใด ซึ่งเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค กัน

ผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการและจัดสภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่าการอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบและที่ไม่มีการรื้อปรับระบบ พบว่า เพศ ไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างกัน สอดคล้องกับ ชาญชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) พบว่า ความพึงพอใจระหว่างเพศไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ ศิริชัย ศิริไปล์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม : ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณะ การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม พบว่า ผู้มารับบริการ เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคามไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ มังกร ชูระพันธ์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับ เรวดี บุญยานุรักษ์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขอสถานีตำรวจจร โทสมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มี เพศ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

การศึกษา ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบียดังชีพผู้สูงอายุของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย มีข้อเสนอแนะที่สามารถนำไปใช้แก้ปัญหาและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นได้

1.1 ด้านมาตรฐานของการบริการ ข้อเสนอแนะ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการ ควรยิ้มแย้มแจ่มใส

1.2 ด้านกำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย ข้อเสนอแนะ คือ เจ้าหน้าที่ ควรติดป้ายชื่อขณะปฏิบัติงานทุกคน

1.3 ด้านทางเลือกในการปรึกษาหารือ ข้อเสนอแนะ คือ ควรให้บริการ ตามลำดับก่อนหลังตามความเร่งด่วน

1.4 ด้านความสุภาพและการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ข้อเสนอแนะ คือ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความสุภาพ

1.5 ด้านความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด ข้อเสนอแนะ คือ เจ้าหน้าที่ ควรชี้แจงเหตุผลเมื่อบริการให้ไม่ตามระยะเวลา

1.6 ด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ข้อเสนอแนะ คือ ควรมีเจ้าหน้าที่ คอยดูแลผู้สูงอายุอย่างใกล้ชิด

1.7 ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ข้อเสนอแนะ คือ ควรจัดบริการที่จอดรถ ให้เพียงพอ และ จัดบริการมุมสมุนไพรเพื่อสุขภาพให้เพียงพอ

### 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป

ผลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าด้านความสุภาพและการช่วยเหลือ เกื้อกูลกัน และด้านความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาดในครั้งต่อไป