

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบาะยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย อภิปรายผล และกำหนดข้อเสนอแนะในการวิจัย ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบาะยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบาะยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ และหมู่บ้านที่อยู่อาศัย
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุต่อการบริการเบาะยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้สูงอายุที่รับเบาะยังชีพผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการบริการเบาะยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับปานกลาง
2. ผู้สูงอายุที่รับเบาะยังชีพผู้สูงอายุ ที่มีเพศ และชุมชนที่อยู่อาศัย แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการเบาะยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ผู้สูงอายุที่รับบริการเบียดังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย จำนวน 775 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้สูงอายุนับบริการเบียดังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย โดยการใช้สูตรการคำนวณของ ยามาเน่ ได้จำนวน 264 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป
2. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบียดังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย โดยหาค่าความถี่และค่าร้อยละ โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เชิงพรรณนา

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ
2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบียดังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. สถิติที่ใช้วิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบียดังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ ใช้ t -test (Independent Sample) และหมู่บ้านที่อยู่อาศัย ใช้ F -test (One -

Way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กรณีพบความแตกต่างผู้วิจัยจะทดสอบรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD

4. สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อเสนอแนะความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และการพรรณนาความ

สรุปผล

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย สรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 264 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.90 หมู่ 6 บ้านโนนสง่า คิดเป็นร้อยละ 9.80

2. ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้ดังนี้ ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา ด้านคุณภาพของการบริการที่ได้รับ ด้านความสะดวกที่ได้รับและด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ หมู่บ้านที่อาศัยอยู่ พบว่า

3.1 ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของการบริการที่ได้รับ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย หมู่บ้านที่อาศัยอยู่ มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน

4. ข้อเสนอแนะความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบียดังชีพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย ที่มีความถี่สูงสุดในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ควรจัดบริการน้ำดื่มทุกจุดบริการ ควรจัดบริการห้องน้ำอย่างเพียงพอ ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือรับ-ส่ง ในการรับเบียดังชีพ ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการทุกชั้นตอน ด้านคุณภาพของการบริการที่ได้รับ เจ้าหน้าที่ควรบริการอย่างรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ควรบริการตามลำดับก่อน-หลัง ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ควรชี้แจงเหตุผลเมื่อบริการให้ไม่ตามระยะเวลา ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ควรให้เจ้าหน้าที่ติดป้ายชื่อขณะปฏิบัติงาน ควรให้เจ้าหน้าที่มีหนังสือแจ้งการจ่ายเบียดังชีพให้ผู้สูงอายุทุกครั้ง

อภิปรายผล

ผลจากการวิจัยความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบียดังชีพของผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผลตามสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ผู้สูงอายุที่รับเบียดังชีพผู้สูงอายุที่มีความพึงพอใจต่อการบริการเบียดังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบียดังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า

- 1.1 มีการจัดบริการยาและนมเพื่อสุขภาพแก่ผู้สูงอายุ
- 1.2 มีการจัดเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกทุกชั้นตอนแก่ผู้สูงอายุ
- 1.3 มีการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคแก่ผู้สูงอายุ
- 1.4 มีการจัดเจ้าหน้าที่แก้ไขให้ถูกต้องเมื่อเกิดการผิดพลาดแก่ผู้สูงอายุ
- 1.5 มีการจัดเจ้าหน้าที่ชี้แจงการรับเบียดังชีพผู้สูงอายุทุกครั้งแก่ผู้สูงอายุ

ผลการวิจัยที่พบ สอดคล้องกับ เชมรุษย์ จตุชัย (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัด

มหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ ไพโรจน์ สุคนธสาคร (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริหารจัดการให้การสงเคราะห์ ศึกษากรณีเทศบาลตำบล ด้านเขตตต จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัย พบว่า ผู้สูงอายุพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ อัจฉริยา วิชาชู (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการตามโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ผลการวิจัย พบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจรวมต่อประเภทการให้บริการในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับ อรอนันต์ หาระสาร (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่ได้รับสวัสดิการจากองค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาดำบลบ้านฉาง จังหวัดระยอง ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ อมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

และไม่สอดคล้องกับ ศิริชัย ศิริไพล์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณูปโภคสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคามอยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับ วราภรณ์ บุตรพรหม (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพหนอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลโดยรวม และรายได้อยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับ นิรมน ตูลา (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเคียน อำเภอตะกั่วทุ่ง จังหวัดพังงา ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับ วิภา ชูสรานนท์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับ มังกร ชูระพันธ์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับ

เรวัตติ บุญยานุรักษ์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขอสถานีตำรวจภูธร โกล้อมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

สมมุติฐานที่ 2 ผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ที่มีเพศ และชุมชนที่อยู่อาศัยแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย

ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุรับบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำแนกตามเพศ โดยรวมมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยที่พบไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า

1. การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใครมีการบริการอย่างเท่าเทียมกันทั้งเพศชาย-เพศหญิง จึงทำให้ผู้สูงอายุในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยที่พบสอดคล้องกับ ศิริชัย ศิริไปล์ (2547 : บทคัดย่อ) ผลการศึกษาพบว่า ผู้มารับบริการ เพศชาย และเพศหญิง และที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับมังกร ชูระพันธ์ (2551 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05

และไม่สอดคล้องกับ นิรมน ตูลา (2550 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า เปรียบเทียบ เพศ มีความพึงพอใจแตกต่างกัน สอดคล้องกับ เรวัตติ บุญยานุรักษ์ (2551 : บทคัดย่อ) วิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มี เพศ ต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุรับบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำแนกตามหมู่บ้านที่อยู่อาศัย โดยรวมมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ผลการวิจัยที่พบเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า

1. องค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร มีการบริการไม่ทั่วถึงเนื่องจากเจ้าหน้าที่ อาจจะมีไม่เพียงพอต่อจำนวนชุมชนที่อยู่อาศัยในพื้นที่รับผิดชอบ จึงอาจจะทำให้การบริการเกิดความล่าช้าเมื่อผู้สูงอายุมารับบริการจำนวนมากต่อวัน ด้านความสะดวกในเรื่องของห้องน้ำอาจไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้มารับบริการ ข้อมูลข่าวสารตลอดจนถึงเรื่องการอำนวยความสะดวกเรื่องเอกสาร การบริการเป็นลำดับขั้นตอน การบริการตามลำดับ

ก่อน-หลัง ของผู้สูงอายุอาจจะมีบ้างไม่มีบ้าง จึงอาจทำให้ผู้สูงอายุที่มารับบริการแต่ละชุมชน ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใครมีความพึงพอใจต่อการรับ บริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุแตกต่างกัน

ผลการวิจัยที่พบ สอดคล้องกับ วราภรณ์ บุตรพรหม (2547 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนและประชาชนที่อาศัย อยู่ในเขตชุมชนรอบเมืองที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาล คือ โดยรวมมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

และไม่สอดคล้องกับ นิรมน ตูตา (2550 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า เปรียบเทียบที่อยู่อาศัย มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับ มังกร ชูระพันธ์ (2551 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มี ที่อยู่อาศัยแตกต่างกันมีความพึงพอใจ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. เสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

ผลการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย มีประเด็นที่ควรนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ ดังนี้

1.1 ผลจากการศึกษาวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 แม้โดยรวมผลการวิจัยจะพบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการบริการเบี่ยงชีฟอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีหลายประเด็นที่ค่าเฉลี่ยยังอยู่ในระดับที่ยังไม่น่าพอใจ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ติดป้ายชื่อขณะปฏิบัติงานเป็นประจำ ($\bar{X} = 3.38$) ซึ่งแจ้งเหตุผลเมื่อบริการให้ไม่ตามระยะเวลา ($\bar{X} = 3.49$) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.53$) จัดบริการนำดื่มทุกจุดบริการ ($\bar{X} = 3.57$) เจ้าหน้าที่ขอโทษทุกครั้งเมื่อเกิดการผิดพลาด ($\bar{X} = 3.59$) ดังนั้นประเด็นดังกล่าวควรดำเนินการดังนี้

1.1.1 องค์การบริหารส่วนตำบลควรกำหนดมาตรการให้เจ้าหน้าที่ติดป้ายชื่อของเจ้าหน้าที่คนนั้นตลอดเวลาเมื่อออกปฏิบัติหน้าที่ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้รับบริการจะได้ทราบว่าเจ้าหน้าที่คนนั้นเป็นบุคคลใด ซึ่งหากบริการไม่มีคุณภาพก็จะสามารถร้องเรียนต่อองค์การบริหารส่วนตำบลได้

1.1.2 การกำหนดเวลามาตรฐานของการบริการเป็นสิ่งที่ดีเพราะจะทำให้ผู้รับบริการสามารถรับทราบและคาดการณ์ล่วงหน้าได้ว่าจะดำเนินการอย่างไรต่อให้ หรือ วางแผนการทำภารกิจอื่นของตนเองได้ ดังนั้นหากเกิดเหตุขัดข้องไม่สามารถบริการตามเวลาที่กำหนดไว้ได้ควรมีการแจ้งผู้รับบริการให้ทราบ

1.1.3 ควรกำชับและฝึกทักษะการบริการของเจ้าหน้าที่ให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

1.1.4 ควรเพิ่มจุดบริการน้ำดื่มสะอาดแก่ผู้มารับบริการหรือทำป้ายบอกจุดบริการน้ำดื่มสะอาดให้เห็นชัดเจนยิ่งขึ้น

1.1.5 หากการบริการเกิดความผิดพลาดขึ้น เจ้าหน้าที่ควรแจ้งสาเหตุของความผิดพลาดนั้นและหากความผิดพลาดเกิดจากการกระทำของเจ้าหน้าที่โดยความตั้งใจหรือประมาท ก็ควรแสดงความรับผิดชอบ เช่น การกล่าวคำขอภัย และต้องดำเนินการรีบเร่งแก้ไขโดยด่วนโดยไม่ผลักภาระความรับผิดชอบมาตกอยู่กับผู้รับบริการ

1.2 ผลจากการศึกษาวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุชายและหญิงมีความแตกต่างกันในด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของการบริการที่ได้รับ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ โดยที่ผู้สูงอายุชายมีความพึงพอใจสูงกว่า อย่างไรก็ตามการบริการจะต้องเป็นไปด้วยความเสมอภาคผลการวิจัยดังกล่าว บ่งบอกได้ว่าอาจไม่มีความเสมอภาค ดังนั้น ควรดำเนินการดังนี้

1.2.1 กำหนดมาตรฐานของการบริการที่เป็นชัดเจนสามารถตรวจสอบและอธิบายได้หากเกิดการท้วงติงขึ้นมา

1.2.2 ให้ความสำคัญหรือเอาใจใส่กับการบริการผู้สูงอายุหญิงมากขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากผู้สูงอายุหญิงอาจมีความคาดหวังที่สูงกว่าชาย ซึ่งเมื่อรับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันกับชายแล้วความสมหวังอาจไม่เท่ากัน ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรใส่ใจผู้สูงอายุหญิงให้มากขึ้นกว่าเดิม

1.3 ผลจากการศึกษาวัตถุประสงค์ที่ 3 พบประเด็นที่ผู้สูงอายุเสนอแนะโดยตรง ดังนั้นควรดำเนินการ ดังนี้

1.3.1 ควรจัดบริการน้ำดื่มสะอาดให้เพียงพอและจัดวางไว้ในสถานที่ที่เหมาะสมหรือสะดวกต่อการเข้าไปดื่มน้ำ

1.3.2 ควรมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือรับ-ส่ง ในการรับเบี้ยยังชีพ

1.3.3 เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรควรให้บริการอย่างรวดเร็ว

1.3.4 เจ้าหน้าที่ควรชี้แจงเหตุผลเมื่อไม่สามารถบริการให้ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด

1.3.5 หน่วยงานควรกำจัดเจ้าหน้าที่ที่คิปลายชื่อของตนเองขณะปฏิบัติงาน

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการวิจัยการมีส่วนร่วมของประชาชนในการสร้างระบบและวิเคราะห์ปัญหาการให้บริการไปยังชื่อแก่ผู้สูงอายุ

2.2 ควรศึกษาหาแนวทางให้หมู่บ้านที่อาศัยอยู่แตกต่างกัน มีความเหมือนกัน และเกิดความพึงพอใจของประชาชนร่วมกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University