

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบียดังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล
ตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

ผู้วิจัย สักรินทร์ ขุริดี

ปริญญา รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)

กรรมการที่ปรึกษา ดร.วิทยา เจริญศิริ

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

ดร.ทรงศักดิ์ จีระสมบัติ

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ศศ. ดร. เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2556

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับพึงพอใจ เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบียดังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ และชุมชนที่อยู่อาศัย และข้อเสนอแนะความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบียดังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้สูงอายุ จำนวน 267 คน โดยการสุ่มแบบอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.83 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t -test (Independent Sample) และ F -test (One - Way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบียดังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก 5 ด้าน คือ ด้านความสุภาพและการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน รองลงมา ด้านกำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย ด้านทางเลือกในการปรึกษาหารือ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่า และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านมาตรฐานของการบริการ ด้านความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบาะยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ ชุมชนที่อยู่อาศัย พบว่า

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบาะยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จำแนกตามเพศ มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบาะยังชีพผู้สูงอายุของของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง ชุมชนที่อยู่อาศัย มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ

ข้อเสนอแนะความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบาะยังชีพ ของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ดังนี้ ด้านมาตรฐานของการบริการ ควรให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ควรให้บริการอย่างขี้อ้อนขี้มอโอบอ้อม ด้านกำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย ควรชี้แจงขั้นตอนการขึ้นทะเบียนรับเบาะยังชีพผู้สูงอายุ ควรมีหนังสือแจ้งการจ่ายเบาะยังชีพให้ผู้สูงอายุทุกครั้ง ด้านทางเลือกในการปรึกษาหารือ ควรให้บริการแนะนำทางเลือกในการขอรับบริการ ควรให้บริการด้วยความเป็นกันเอง ควรให้บริการโดยไม่ได้เรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆ ด้านความสุภาพและการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน เจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือรับ-ส่ง ในการรับเบาะยังชีพ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพอยู่เสมอ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ ด้านความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด ควรแก้ไขให้ถูกต้องเมื่อเกิดการผิดพลาด ควรคอยอธิบายทุกขั้นตอนอยู่เสมอ ควรชี้แจงเหตุผลเมื่อบริการให้ไม่ตามระยะเวลา ด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ควรให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ควรคอยดูแลผู้สูงอายุอย่างใกล้ชิด ควรให้บริการตรงตามความต้องการ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ควรบริการห้องน้ำอย่างเพียงพอ ควรบริการที่นั่งสำหรับผู้สูงอายุอย่างเพียงพอ ควรบริการน้ำดื่มทุกจุดบริการ

FILE : Elderly's satisfaction on the allowanceservice of Hadkham sub-district municipality,
Mueng district, Nongkhai province.

AUTHOR : SakkarinKhrudee

DEGREE : M.P.A. (Public Administration)

ADVISORS : Dr.Wittaya Chareonsiri

Chairman

Dr.Songsak Jeerasombat

Committee

Asst. Prof. Dr.Soavalak Kosolkittiamporn

Committee

RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY, 2013

ABSTRACT

This research aimed to study and to comparelderly's satisfaction on the allowanceservice of Hadkham sub-district municipality, Mueng district, Nongkhai provinceclassified by their gender and village, including the useful suggestions how to develop the allowanceservice. The Sample was 267 elderly living in Hadkham sub-district municipality, Mueng district, Nongkhai province; they're selected by simple random sampling. The instrument was the five rating scale questionnaire with .83 of reliability. Statistics were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test (independent sample) and f-test (One Way ANOVA).

The research results were found as follows;

1. Elderly's satisfaction on the allowanceservice of Hadkham sub-district municipality, Mueng district, Nongkhai province as overall was at high level, each aspect were high for 5 and moderate for 2, sorting arithmetic mean from highest to lowest; the courtesy and subservience, the informationand disclosure, the alternativeconsultation, the place and environment, the efficiency and benefit – cost, the services standard, and the understanding on errors issue respectively.

2. Elderly's satisfaction on the allowanceservice of Hadkham sub-district municipality, Mueng district, Nongkhai province classified by their gender was indifferent, however, classified by living village was different by statistics significant at .05 levels.

3. The useful suggestions how to develop the allowanceservice found that; services respectively before – after, service is always beaming, clarify how to process on register, recommended alternatives to service requests, staff to assist come and go for elderly when there's service allowance, quickly corrected when a mistake, integrated services and care for elderly closely. And provide toilet, availableseats and clean drinking water.