

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบาะยังชีพผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย อภิปรายผล และกำหนดข้อเสนอแนะในการวิจัย ดังนี้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบาะยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบาะยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ และชุมชนที่อยู่อาศัย
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุต่อการบริการเบาะยังชีพของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้สูงอายุที่รับเบาะยังชีพผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการบริการเบาะยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับปานกลาง
2. ผู้สูงอายุที่รับเบาะยังชีพผู้สูงอายุ ที่มีเพศ และชุมชนที่อยู่อาศัย แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการเบาะยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย แตกต่างกัน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ผู้สูงอายุที่รับบริการเบาะยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำนวน 800 คน (เทศบาลตำบลหาดคำ : 2554)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้สูงอายุรับบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยการใช้สูตรการคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane : 1973 : 727) ได้จำนวน 267 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องโปรแกรมคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป
2. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยหาค่าความถี่และค่าร้อยละ โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เชิงพรรณนา

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ
2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. สถิติที่ใช้วิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ ใช้ t -test (Independent Sample) และชุมชนที่อยู่อาศัย ใช้ F -test (One - Way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กรณีพบความแตกต่างผู้วิจัยจะทดสอบรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD (Least Significance Difference)
4. สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อเสนอนะความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และการพรรณนาความ (Content Analysis)

สรุปผลการวิจัย

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบียดังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย สรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 267 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.60 ชุมชนที่อยู่อาศัย พบว่า หมู่ 2 บ้านหาดคำ คิดเป็นร้อยละ 14.60
2. ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบียดังชีพผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 5 ด้าน คือ ด้านความสุภาพและการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน รองลงมา ด้านกำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย ด้านทางเลือกในการปรึกษาหารือ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่า และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านมาตรฐานของการบริการ ด้านความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด
3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบียดังชีพผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ ชุมชนที่อาศัยอยู่ พบว่า
 - 3.1 ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบียดังชีพผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ มีความพึงพอใจโดยรวม ไม่แตกต่างกัน
 - 3.2 ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบียดังชีพผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ชุมชนที่อาศัยอยู่ มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน
4. ข้อเสนอแนะความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบียดังชีพผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีความถี่สูงสุดในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านมาตรฐานของการบริการ ควรให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ควรให้บริการอย่างยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ ด้านกำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย ควรชี้แจงขั้นตอนการขึ้นทะเบียนรับเบียดังชีพผู้สูงอายุ ควรมีหนังสือแจ้งการจ่ายเบียดังชีพให้ผู้สูงอายุทุกครั้ง

ด้านทางเลือกในการปรึกษาหารือ ควรให้บริการแนะนำทางเลือกในการขอรับบริการ ควรให้บริการด้วยความเป็นกันเอง ควรให้บริการ โดยไม่ได้เรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆ ด้านความสุภาพและการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน เจ้าหน้าที่ที่คอยช่วยเหลือรับ-ส่ง ในการรับเบียดังชีพ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพอยู่เสมอ เจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์ ด้านความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด ควรแก้ไขให้ถูกต้องเมื่อเกิดการผิดพลาด ควรคอยอธิบายทุกขั้นตอนอยู่เสมอ ควรชี้แจงเหตุผลเมื่อบริการให้ไม่ตามระยะเวลา ด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่า

ควรให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ควรคอยดูแลผู้สูงอายุอย่างใกล้ชิด ควรให้บริการตรงตามความต้องการ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ควรบริการห้องน้ำอย่างเพียงพอ ควรบริการที่นั่งสำหรับผู้สูงอายุอย่างเพียงพอ ควรบริการน้ำดื่มทุกจุดบริการ

อภิปรายผล

ผลจากการวิจัยความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบิยยังชีพผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผลตามสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ผู้สูงอายุที่รับเบิยยังชีพผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการบริการเบิยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจ ของผู้สูงอายุต่อการบริการเบิยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า

1. มีการให้บริการอย่างรวดเร็วและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ
2. มีการประชาสัมพันธ์การจ่ายเบิยยังชีพอย่างทั่วถึง และมีการชี้แจงการรับ

เบิยยังชีพผู้สูงอายุทุกครั้ง

3. มีผู้แสดงความคิดเห็นและมีการให้บริการตามลำดับก่อนหลังตามความ

เร่งด่วน

4. มีการจัดเจ้าหน้าที่คอยให้บริการทุกชั้นตอนและคอยอำนวยความสะดวก

5. มีการให้บริการด้วยความเต็มใจอยู่เสมอ

ผลการวิจัยที่พบ สอดคล้องกับ เชนฐชัย จตุชัย (2547) ได้ศึกษาวิจัยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ ไพโรจน์ สุคนธสาคร (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริหารจัดการให้การสงเคราะห์ ศึกษากรณีเทศบาลตำบลด่านขุขุด จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ อังริยา วิชาชู (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการตาม โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจรวมต่อประเภทการให้บริการในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับ อรอนัน หาระสาร (2550) ได้ศึกษา

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่ได้รับสวัสดิการจากองค์การบริหารส่วนส่วนตำบล กรณีศึกษา ตำบลบ้านฉาง จังหวัดระยอง ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ อมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์ (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

และไม่สอดคล้องกับ ศิริชัย ศิริไพล์ (2547) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม : ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธา สาธารณะการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคามอยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับ วราภรณ์ บุตรพรหม (2547) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาลโดยรวมและรายได้อยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับ นิรมน ตุลา (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเคียน อำเภอตะกั่วทุ่ง จังหวัดพังงา ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับ วิภา ชูสรานนท์ (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับ มังกร ชูระพันธ์ (2551) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับ เรวัติ บุญยานุรักษ์ (2551) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร โกลุุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

สมมุติฐานที่ 2 ผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ที่มีเพศ และชุมชนที่อยู่อาศัย แตกต่าง กันมีความพึงพอใจต่อการบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคายแตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุรับบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำแนกตามเพศ โดยรวมมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยที่พบไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า

เทศบาลตำบลหาดคำ ให้บริการเบาะยังชีพผู้สูงอายุแก่ผู้สูงอายุทั้งเพศชายและเพศหญิงอย่างเท่าเทียมกัน การใช้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ อ่อนโยน การแต่งกายสุภาพ ซึ่งส่วนนี้ทำให้ผู้สูงอายุทั้งเพศชายและเพศหญิง ที่มารับบริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยที่พบสอดคล้องกับ ศิริชัย ศิริไพล่ (2547) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม: ผลการศึกษาพบว่า ผู้มารับบริการ เพศชาย และเพศหญิง และที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับ มังกร ชูระพันธ์ (2551) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05

และไม่สอดคล้องกับ นิรมน ตูลา (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเคียน อำเภอตะกั่วทุ่ง จังหวัดพังงา ผลการวิจัยพบว่า เปรียบเทียบ เพศ มีความพึงพอใจแตกต่างกัน สอดคล้องกับ เรวดี บุญยานุรักษ์ (2551) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุรับบริการเบาะยังชีพผู้สูงอายุ จำแนกตามชุมชนที่อยู่อาศัย โดยรวมมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ผลการวิจัยที่พบเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า

เทศบาลตำบลหาดคำ อาจมีการบริการ ไม่ทั่วถึงเนื่องจาก การให้บริการไม่ตามลำดับก่อน-หลัง หรือไม่เสมอภาคกัน เจ้าหน้าที่อาจจะไม่ยิ้มแย้มแจ่มใสเท่าที่ควร ในการให้บริการ การชี้แจงทางเลือกในการขอรับบริการหรือขั้นตอนการขึ้นทะเบียนรับเบาะยังชีพผู้สูงอายุยังไม่ชัดเจน เมื่อเกิดข้อผิดพลาดขึ้นเจ้าหน้าที่อาจจะแก้ไขปัญหานั้นล่าช้า การชี้แจงเหตุผล ไม่ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด รวมถึงการให้บริการเรื่องน้ำดื่ม ห้องน้ำอาจจะมีปริมาณที่น้อยเกินไปพอเพียงกับความต้องการเมื่อมาใช้บริการที่เทศบาล จึงอาจทำให้ผู้สูงอายุที่มารับบริการแต่ละชุมชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลหาดคำ มีความพึงพอใจต่อการรับบริการเบาะยังชีพผู้สูงอายุแตกต่างกัน

ผลการวิจัยที่พบ สอดคล้องกับ วราภรณ์ บุตรพรหม (2547) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพธิ์ทอง

จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนและประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมืองที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาล คือ โดยรวมมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

และไม่สอดคล้องกับ นิรมน ตุลา (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเคียน อำเภอตะกั่วทุ่ง จังหวัดพังงา ผลการวิจัยพบว่า เปรียบเทียบที่อยู่อาศัย มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับมังกร ชูระพันธ์ (2551) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีที่อยู่อาศัยแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

ผลการวิจัยเป็นข้อมูลประกอบการวางแผนและปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย พบว่า

1.1 ผลการวิจัยจากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย พบว่ามีจุดด้อย ได้แก่ ด้านความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เมื่อจำแนกตามรายชื่อยังพบว่า ในเรื่องการชี้แจงเหตุผลเมื่อบริการให้ไม่ตามระยะเวลา อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งถือว่าไม่ค่อยได้ผลเป็นที่พอใจเท่าที่ควร ดังนั้นควรจะดำเนินการดังนี้

1.1.1 เจ้าหน้าที่ควรชี้แจงเหตุผลเมื่อบริการให้ไม่ตามระยะเวลา ให้กับผู้สูงอายุทราบถึงเหตุผลในการบริการที่ล่าช้าให้ทราบโดยทั่วกัน

1.1.2 เจ้าหน้าที่ควรคอยอธิบายทุกขั้นตอนในการที่ผู้สูงอายุมารับบริการ เมื่อมีปัญหาในการติดต่อเรื่องต่างๆ ให้ผู้สูงอายุได้รับทราบและปฏิบัติตามได้ตามขั้นตอนที่ลำดับไป

1.2 ผลการวิจัยจากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ และชุมชนที่อยู่อาศัย พบว่า จำแนกตามเพศ มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน จำแนกตามชุมชนที่อยู่อาศัย มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน ดังนั้นควรดำเนินการดังนี้

1.2.1 ทางเทศบาลตำบลหาดคำ ควรเน้นมาตรฐานของการบริการให้ทั่วถึงในแต่ละหมู่บ้าน อย่างเสมอภาคกันแต่ละหมู่บ้าน

1.2.2 ทางเทศบาลตำบลหาดคำ ควรให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เป็นประจำและ ยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ

1.2.3 ทางเทศบาลตำบลหาดคำ ควรให้เจ้าหน้าที่มีหนังสือแจ้งการจ่ายเบี้ยยังชีพให้ ผู้สูงอายุทุกครั้งในทราบกันทุกหมู่บ้านที่รับผิดชอบ

1.3 ผลการวิจัยจากวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุต่อการ บริการเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย พบประเด็นที่ควร ดำเนินการดังนี้

1.3.1 ควรปรับปรุงการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง

1.3.2 ควรปรับปรุงเรื่องการยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่เมื่อมาติดต่อรับบริการ

1.3.3.ควรมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือรับ-ส่ง ในการรับเบี้ยยังชีพ แก่ผู้สูงอายุที่มี ปัญหาในเรื่องการมารับเบี้ยยังชีพ เช่น มีอายุมาก อยู่คนเดียว ไม่มีลูกหลานมารับเบี้ยยังชีพ

2. ข้อเสนอแนะเพื่อทำการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการวิจัยการมีส่วนร่วมของประชาชนในการสร้างระบบและวิเคราะห์ปัญหา การให้บริการเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุ