

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean)
S.D แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏตามตารางที่ 6 ดังนี้

ตารางที่ 6 จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	86	31.6
หญิง	186	68.4
รวม	272	100.00
2. อายุ		
60 – 69 ปี	170	62.5
70 ปีขึ้นไป	102	37.5
รวม	272	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	272	100
รวม	272	100.00
4. อาชีพ		
เกษตรกร	272	100
รวม	272	100.00
5. รายได้		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	272	100
รวม	272	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 272 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 68.4 และเพศชาย จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 31.6 ส่วนใหญ่ มีช่วงอายุ 60 – 69 ปี จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 62.5 และช่วงอายุ 70 ปีขึ้นไป

จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 ผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมดสำเร็จการศึกษาระดับ
ประถมศึกษา จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 272 คน
คิดเป็นร้อยละ 100 และทั้งหมด มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 272 คน คิดเป็น
ร้อยละ 100

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการ
จ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัด
มหาสารคาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการ
การจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัด
มหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน ปรากฏตามตารางที่ 7-10 ดังนี้

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการ
ให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก อำเภอ
โกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการจ่าย เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม	\bar{X}	S.D	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน	4.58	.50	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.73	.46	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.20	.58	มาก
โดยรวม	4.53	.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการ
จ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัด
มหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ใน
ระดับมากที่สุด 2 ด้าน โดย เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

(\bar{X} = 4.73) ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน (\bar{X} = 4.58) และอยู่ในระดับ มาก 1 ด้าน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (\bar{X} = 4.20)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน

ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. ท่านพอใจกับการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	4.05	.70	มาก
2. ท่านพอใจกับการจัดประชุมประชาคมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก	4.33	.59	มาก
3. ท่านพอใจกับการจัดกิจกรรมออกเยี่ยมเยียนผู้สูงอายุ	4.55	.63	มากที่สุด
4. ท่านพอใจกับประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมในการประชุมออกความคิดเห็น	4.36	.64	มาก
5. ท่านพอใจกับขั้นตอนการพิจารณาคัดเลือก	4.64	.51	มากที่สุด
6. ท่านพอใจกับการจัดลำดับผู้ได้รับการสงเคราะห์	4.68	.47	มากที่สุด
7. ท่านพอใจกับขั้นตอนการจ่ายเงิน	4.80	.41	มากที่สุด
8. ท่านพอใจกับจำนวนครั้งในการจ่ายเงิน	4.78	.43	มากที่สุด
9. ท่านพอใจกับความเร็วในการให้บริการ	4.76	.46	มากที่สุด
10. ท่านพอใจกับความเหมาะสมของจำนวนเงินที่ได้รับ	4.13	.72	มาก
11. ท่านพอใจกับการให้บริการจ่ายเงินนอกสถานที่ของสมาชิกสภา อบต.หนองเหล็ก	4.63	.50	มากที่สุด
12. อบต.หนองเหล็กให้บริการอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม	4.56	.51	มากที่สุด
13. ท่านพอใจกับการให้บริการนอกสถานที่	4.55	.54	มากที่สุด
โดยรวม	4.58	.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่าระดับระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการ

จ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัด
มหาสารคาม ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด
($\bar{X}=4.58$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจาก
มากไปหาน้อย คือ ผู้สูงอายุพึงพอใจกับขั้นตอนการจ่ายเงิน ($\bar{X}=4.80$) พึงพอใจกับจำนวน
ครั้งในการจ่ายเงิน ($\bar{X}=4.78$) องค์การบริหารส่วนตำบล มีความรวดเร็วในการให้บริการ
($\bar{X}=4.76$)

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการ
ให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก อำเภอโกสุม
พิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึง พอใจ
14. ท่านพอใจกับการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่	4.63	.54	มากที่สุด
15. ท่านพอใจกับความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่	4.67	.49	มากที่สุด
16. ท่านพอใจกับการต้อนรับของเจ้าหน้าที่	4.69	.50	มากที่สุด
17. ท่านพอใจเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.80	.40	มากที่สุด
18. ท่านพอใจเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ	4.80	.40	มากที่สุด
19. ท่านพอใจกับการแนะนำขั้นตอนการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	4.73	.46	มากที่สุด
20. ท่านพอใจกับการอำนวยความสะดวกการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	4.45	.57	มาก
21. ท่านพอใจกับการอธิบายตอบข้อซักถามของ เจ้าหน้าที่	4.43	.55	มาก
22. ท่านพอใจกับความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่	4.70	.48	มากที่สุด
23. ท่านพอใจกับกิจกรรมรยาทของเจ้าหน้าที่	4.73	.46	มากที่สุด
24. ท่านพอใจกับความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่	4.70	.47	มากที่สุด
25. ท่านพอใจกับความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่	4.76	.46	มากที่สุด
โดยรวม	4.73	.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่าย เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ผู้สูงอายุพึงพอใจ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ($\bar{X} = 4.80$) พึงพอใจเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ($\bar{X} = 4.80$) พึงพอใจกับความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.76$)

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการ ให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
26. ท่านพอใจกับความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.45	.64	มาก
27. ท่านพอใจกับความสวยงาม เอื้อต่อการให้บริการของสถานที่ให้บริการ	4.41	.60	มาก
28. ท่านพอใจกับจำนวนที่นั่งให้ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ	4.13	.68	มาก
29. ท่านพอใจกับสถานที่ให้บริการมีเครื่องหมาย/สัญลักษณ์/ป้ายบอกรายละเอียดของสถานที่ให้บริการชัดเจน	4.13	.66	มาก
30. ท่านพอใจกับสถานที่ให้บริการมีวารสารเพียงพอ	4.06	.65	มาก
โดยรวม	4.20	.50	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่าย เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ผู้สูงอายุพึงพอใจกับความ

สะดวกของสถานที่ให้บริการ ($\bar{X}=4.45$) พึงพอใจกับความสวยงาม ีต่อการให้บริการของสถานที่ให้บริการ ($\bar{X}=4.41$)

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ปรากฏตามตารางที่ 11 - 12 ดังนี้

ตารางที่ 11 ปัญหาในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

ปัญหาในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก	ความถี่ (คน)
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน	9
1.1 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ไม่ทั่วถึง	
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	10
2.1 ไม่มีการส่งเสริมอาชีพเสริมให้กับผู้สูงอายุ	
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	-
ไม่มี	
รวม	19

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ปัญหาในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยเรียงลำดับความถี่สูงสุดไปหาต่ำสุด แยกในแต่ละด้านดังนี้ คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน พบว่า ผู้สูงอายุ จำนวน 9 คน เสนอปัญหาในการให้บริการว่า การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ไม่ทั่วถึง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้สูงอายุ จำนวน 10 คน เสนอปัญหาในการให้บริการว่า ไม่มีการส่งเสริมอาชีพเสริมให้กับผู้สูงอายุ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้สูงอายุ ไม่มีปัญหาในการให้บริการ

ตารางที่ 12 ข้อเสนอแนะในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

ข้อเสนอแนะในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก	ความถี่ (คน)
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน	
1.1 ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ให้มากกว่าเดิม	2
1.2 การส่งหนังสือเชิญประชุมหรือหนังสือประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ยังช้าอยู่ให้ส่งเร็วขึ้นกว่าเดิม	7
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
2.1 ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก ควรออกเยี่ยมเยียนประชาชนมากกว่านี้	14
2.2 ควรมีการจัดสวัสดิการให้กับผู้สูงอายุ เช่น การรักษาพยาบาล	17
2.3 ควรมีการส่งเสริมอาชีพเสริมให้กับผู้สูงอายุ เพื่อจะได้มีรายได้เพิ่มขึ้น	23
ข้อเสนอแนะในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก	ความถี่ (คน)
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
3.1 โครงการวันผู้สูงอายุ ควรมีจัดสถานที่ให้สะดวก ต่อการเดินทางมาร่วมกิจกรรมมากกว่าเดิม	9
รวม	72

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยผู้สูงอายุได้ให้ข้อเสนอแนะเรียงลำดับความถี่สูงสุดไปหาต่ำสุด แยกในแต่ละด้านดังนี้ คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน พบว่า ผู้สูงอายุ จำนวน 7 คน ให้ข้อเสนอแนะว่า การส่งหนังสือเชิญประชุมหรือหนังสือประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ยังช้าอยู่ ให้ส่งเร็วขึ้นกว่าเดิม และผู้สูงอายุ จำนวน 2 คน ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ให้มากกว่าเดิม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้สูงอายุ จำนวน 23 คน ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรมีการส่งเสริมอาชีพเสริมให้กับผู้สูงอายุ เพื่อจะได้มีรายได้เพิ่มขึ้น จำนวน 17 คน ให้

ข้อเสนอแนะว่าควรมีการจัดสวัสดิการให้กับผู้สูงอายุ เช่น การรักษาพยาบาล และจำนวน 14 คน ให้ข้อเสนอแนะว่าผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก ควรออกเยี่ยมเยียนประชาชนมากกว่านี้ และ ด้านถึงอำนวยความสะดวก พบว่าผู้สูงอายุ จำนวน 9 คน ให้ข้อเสนอแนะว่า โครงการวันผู้สูงอายุ ควรมีจัดสถานที่ให้สะดวก ต่อการเดินทางมาร่วมกิจกรรมมากกว่าเดิม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY