

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย ผลการวิเคราะห์นำเสนอตามลำดับขั้นดังต่อไปนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	กลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณาใน f-Distribution
df	แทน	ระดับความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	แทน	ผลรวมของค่าความเบี่ยงเบน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบน (Mean Squares)

ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละของเพศ และหมู่บ้าน

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย ที่มีเพศ และหมู่บ้านแตกต่างกัน

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละของเพศ และหมู่บ้าน



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	124	44.80
1.2 หญิง	153	55.20
รวม	277	100.00
2. หมู่บ้าน		
หมู่ที่ 1	20	7.20
หมู่ที่ 2	17	6.10
หมู่ที่ 3	31	11.20
หมู่ที่ 4	18	6.50
หมู่ที่ 5	23	8.30
หมู่ที่ 5	23	8.30
หมู่ที่ 7	21	7.60
หมู่ที่ 8	37	13.40
หมู่ที่ 9	15	5.40
หมู่ที่ 10	13	4.70
หมู่ที่ 11	21	7.60
หมู่ที่ 12	14	5.10
หมู่ที่ 13	24	8.70
รวม	277	100.00

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 153 คน และเพศชาย จำนวน 124 คน หมู่ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ หมู่ที่ 8 จำนวน 34 คน หมู่ที่ 3 จำนวน 31 คน หมู่ที่ 13 จำนวน 24 คน หมู่ที่ 5 จำนวน 23 คน หมู่ที่ 6 จำนวน 23 คน หมู่ที่ 7 จำนวน 21 คน หมู่ที่ 11 จำนวน 21 คน หมู่ที่ 1 จำนวน 20 คน หมู่ที่ 4 จำนวน 18 คน หมู่ที่ 2 จำนวน 17 คน หมู่ที่ 9 จำนวน 15 คน หมู่ที่ 12 จำนวน 14 คน และ หมู่ที่ 10 จำนวน 13 คน

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย ประกอบด้วย

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่รับ
เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอ โพธิ์พิสัย
จังหวัดหนองคาย จำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านมาตรฐานของการบริการ	3.55	0.35	มาก
2. ด้านกำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย	3.66	0.40	มาก
3. ด้านทางเลือกในการปรึกษาหารือ	3.67	0.36	มาก
4. ด้านความสุภาพและการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน	3.36	0.23	ปานกลาง
5. ด้านความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด	3.34	0.24	ปานกลาง
6. ด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	3.52	0.39	มาก
7. ด้านสถานที่และสิ่งแวดลอม	3.93	0.36	มาก
รวม	3.57	0.14	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับ
มาก ($\bar{X} = 3.57$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับดี 5 ด้าน คือ ด้านสถานที่และ
สิ่งแวดลอม ($\bar{X} = 3.93$) ด้านทางเลือกในการปรึกษาหารือ ($\bar{X} = 3.67$) ด้านกำหนดข้อมูล
ข่าวสารและการเปิดเผย ($\bar{X} = 3.66$) ด้านมาตรฐานของการบริการ ($\bar{X} = 3.55$) และ
ด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ($\bar{X} = 3.52$) อยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านความ
สุภาพและการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ($\bar{X} = 3.36$) และ ด้านความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด
($\bar{X} = 3.34$)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่รับ
เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอโพธิ์พิสัย
จังหวัดหนองคาย จำแนกเป็นรายชื่อ ด้านมาตรฐานของการบริการ

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างยิ้มแย้มแจ่มใส	3.48	0.65	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ให้ตามลำดับก่อน-หลัง	3.52	0.68	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค	3.59	0.64	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	3.53	0.62	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว	3.63	0.70	มาก
รวม	3.55	0.35	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย ด้านมาตรฐานของ
การบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.55$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อพบว่า อยู่ในระดับ
มาก 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว
($\bar{X}=3.63$) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X}=3.59$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย
ความกระตือรือร้น ($\bar{X}=3.53$) และ เจ้าหน้าที่ให้ตามลำดับก่อน-หลัง ($\bar{X}=3.52$) อยู่ใน
ระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างยิ้มแย้มแจ่มใส ($\bar{X}=3.48$)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย จำแนกเป็นรายข้อ ด้านกำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
6. เจ้าหน้าที่ติดป้ายชื่อขณะปฏิบัติงาน	3.64	0.72	มาก
7. เจ้าหน้าที่ชี้แจงขั้นตอนการขึ้นทะเบียนรับ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	3.68	0.70	มาก
8. เจ้าหน้าที่ชี้แจงวิธีการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	3.60	0.77	มาก
9. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์การจ่ายเบี้ยยังชีพ ทุกเดือน	3.68	0.74	มาก
10. เจ้าหน้าที่มีหนังสือแจ้งการจ่ายเบี้ยยังชีพให้ ผู้สูงอายุทุกครั้ง	3.70	0.77	มาก
รวม	3.66	0.40	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย ด้านกำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.66$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 5 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ เจ้าหน้าที่มีหนังสือแจ้งการจ่ายเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทุกครั้ง ($\bar{X}=3.70$) เจ้าหน้าที่ชี้แจงขั้นตอนการขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ($\bar{X}=3.68$) เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์การจ่ายเบี้ยยังชีพทุกเดือน ($\bar{X}=3.68$) เจ้าหน้าที่ติดป้ายชื่อขณะปฏิบัติงาน ($\bar{X}=3.64$) และ เจ้าหน้าที่ชี้แจงวิธีการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ($\bar{X}=3.60$)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของ
ผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์
อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย ด้านทางเลือกในการปรึกษาหารือ

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
11. การให้บริการอย่างเท่าเทียม.	3.81	0.73	มาก
12. การให้บริการอย่างเป็นธรรม	3.71	0.74	มาก
13. ให้บริการ โดยไม่ได้เรียกร้องผลประ โยชน์ตอบแทน ใดๆ	3.64	0.73	มาก
14. ให้บริการตามลำดับก่อนหลังตามความเร่งด่วน	3.59	0.66	มาก
15. มีผู้รับแสดงความคิดเห็น	3.58	0.65	มาก
รวม	3.67	0.36	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย ด้านทางเลือกใน
การปรึกษาหารือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.67$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับ
มาก 5 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียม ($\bar{X}=3.81$)
การให้บริการอย่างเป็นธรรม ($\bar{X}=3.71$) ให้บริการ โดยไม่ได้เรียกร้องผลประ โยชน์ตอบแทน
ใดๆ ($\bar{X}=3.64$) ให้บริการตามลำดับก่อนหลังตามความเร่งด่วน ($\bar{X}=3.59$) และ มีผู้รับแสดงความ
คิดเห็น ($\bar{X}=3.58$)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่รับ
เบียร์ยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอโพธิ์พิสัย
จังหวัดหนองคาย จำแนกเป็นรายข้อ ด้านความสุภาพและการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่รับเบียร์ยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
16. เจ้าหน้าที่คอยให้บริการทุกชั้นตอน	3.43	.57	ปานกลาง
17. เจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกทุกชั้นตอน	3.29	.59	ปานกลาง
18. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ	3.27	.55	ปานกลาง
19. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี	3.39	.53	ปานกลาง
20. เจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือรับ-ส่ง ในการรับ เบียร์ยังชีพ	3.40	.53	ปานกลาง
รวม	3.36	0.23	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่รับเบียร์ยังชีพผู้สูงอายุ ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอโพธิ์พิสัย ด้านความสุภาพและการช่วยเหลือ
เกื้อกูลกัน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.36$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า อยู่ใน
ระดับปานกลาง 5 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ เจ้าหน้าที่คอยให้บริการทุก
ชั้นตอน ($\bar{X}=3.43$) เจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือรับ-ส่ง ในการรับเบียร์ยังชีพ ($\bar{X}=3.40$) เจ้าหน้าที่มี
มนุษยสัมพันธ์ดี ($\bar{X}=3.39$) เจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกทุกชั้นตอน ($\bar{X}=3.29$) และ
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ($\bar{X}=3.27$)

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่รับ
 เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอพนมพิสัย จังหวัด
 หนองคาย จำแนกเป็นรายข้อ ด้านความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอพนมพิสัย จังหวัดหนองคาย	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
21. เจ้าหน้าที่คอยอธิบายขั้นตอน	3.27	0.58	ปานกลาง
22. เมื่อเกิดการผิดพลาดเจ้าหน้าที่ขอโทษทุกครั้ง	3.34	0.55	ปานกลาง
23. ชี้แจงเหตุผลเมื่อบริการให้ไม่ตามระยะเวลา	3.30	0.55	ปานกลาง
24. เจ้าหน้าที่แก้ไขให้ถูกต้องเมื่อเกิดการผิดพลาด	3.43	0.52	ปานกลาง
25. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ	3.38	0.61	ปานกลาง
รวม	3.34	0.24	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจของ ผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
 ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอพนมพิสัย จังหวัดหนองคาย ด้านความเข้าใจ
 ในการแก้ไขข้อผิดพลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.34$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ
 พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 5 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ เจ้าหน้าที่แก้ไขให้
 ถูกต้องเมื่อเกิดการผิดพลาด ($\bar{X}=3.43$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ($\bar{X}=3.38$) เมื่อ
 เกิดการผิดพลาดเจ้าหน้าที่ขอโทษทุกครั้ง ($\bar{X}=3.34$) ชี้แจงเหตุผลเมื่อบริการให้ไม่ตาม
 ระยะเวลา ($\bar{X}=3.30$) และเจ้าหน้าที่คอยอธิบายขั้นตอน ($\bar{X}=3.27$)

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่รับ
 เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอโพธิ์พิสัย
 จังหวัดหนองคาย จำแนกเป็นรายข้อ ด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่า

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
26. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว	3.53	0.74	มาก
27. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามความต้องการ	3.62	0.68	มาก
28. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง	3.50	0.66	ปานกลาง
29. เจ้าหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ	3.46	0.68	ปานกลาง
30. เจ้าหน้าที่คอยดูแลผู้สูงอายุอย่างใกล้ชิด	3.50	0.61	ปานกลาง
รวม	3.52	0.39	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของ
 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย ด้านประสิทธิภาพและ
 ความคุ้มค่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.52$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก
 2 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามความต้องการ
 ($\bar{X}=3.62$) และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว ($\bar{X}=3.53$) อยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ คือ
 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง ($\bar{X}=3.50$) เจ้าหน้าที่คอยดูแลผู้สูงอายุอย่างใกล้ชิด ($\bar{X}=3.50$)
 และ เจ้าหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ($\bar{X}=3.46$)

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่รับ
เบี่ยงชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอโพธิ์พิสัย
จังหวัดหนองคาย จำแนกเป็นรายชื่อ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่รับเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
31. จัดบริการน้ำดื่มทุกจุดบริการ	4.09	0.77	มาก
32. จัดบริการห้องน้ำ	3.90	0.78	มาก
33. จัดบริการมูมสมุนไพรเพื่อสุขภาพ	3.75	0.77	มาก
34. จัดบริการที่นั่งสำหรับผู้สูงอายุ	3.95	0.73	มาก
35. จัดบริการที่จอดรถ	3.76	0.76	มาก
รวม	3.93	0.36	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่รับเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย ด้านสถานที่และ
สิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.93$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อพบว่า อยู่ในระดับ
มาก 5 ชื่อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ จัดบริการน้ำดื่มทุกจุดบริการ ($\bar{X}=4.09$)
จัดบริการที่นั่งสำหรับผู้สูงอายุ ($\bar{X}=3.95$) จัดบริการห้องน้ำ ($\bar{X}=3.90$) จัดบริการที่จอดรถ
($\bar{X}=3.76$) และ จัดบริการมูมสมุนไพรเพื่อสุขภาพ ($\bar{X}=3.75$)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่รับเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย ที่มีเพศ และหมู่บ้าน
แตกต่างกัน

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย ที่มีเพศ แตกต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	T	Sig
ระหว่างกลุ่ม	0.03	1	0.03	1.62	0.20
ภายในกลุ่ม	5.67	275	0.02		
รวม	5.67	276			

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย ที่มีเพศ แตกต่างกัน พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 13 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคายที่มีเพศ แตกต่างกัน

(n=185)

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย	เพศ				t	Sig.
	ชาย (n = 124)		หญิง (n = 153)			
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
1. ด้านมาตรฐานของการบริการ	3.63	0.61	3.56	0.70	0.87	0.46
2. ด้านกำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย	3.57	0.68	3.56	1.10	0.06	0.98
3. ด้านทางเลือกในการปรึกษาหารือ	3.20	0.55	3.44	0.86	1.49	0.22
4. ด้านความสุภาพและการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน	3.63	0.56	3.89	0.76	1.72	0.17
5. ด้านความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด	3.57	0.63	3.67	0.69	0.19	0.90
6. ด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	3.53	0.57	3.67	0.77	1.15	0.22
7. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	2.67	0.84	2.89	0.96	0.30	0.83
รวม	3.36	0.62	3.46	0.88	1.62	0.20

จากตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอพนมพิสัย จังหวัดหนองคายที่มีเพศแตกต่างกัน พบว่า โดยรวมมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอพนมพิสัย จังหวัดหนองคาย ที่อยู่หมู่บ้านแตกต่างกัน

แหล่งความ	SS	df	MS	F	Sig
แปรปรวน					
ระหว่างกลุ่ม	0.33	12	0.04	1.12	0.35
ภายในกลุ่ม	6.70	264	0.03		
รวม	7.10	276			

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอพนมพิสัย จังหวัดหนองคาย ที่อยู่หมู่บ้านแตกต่างกัน พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 15 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่รับเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอโพธาราม
จังหวัดหนองคาย ที่อยู่หมู่บ้าน แยกต่างกัน

ระดับ ความพึงพอใจ	หมู่บ้าน														F	sig
	หมู่ที่ 1		หมู่ที่ 2		หมู่ที่ 3		หมู่ที่ 4		หมู่ที่ 5		หมู่ที่ 6		หมู่ที่ 7			
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
1. ด้านมาตรฐานของการบริการ	3.45	.27	3.28	.34	3.44	.22	3.53	.31	3.47	.26	3.34	.26	3.41	.25	1.25	.27
2. ด้านกำหนดข้อมูลข่าวสารและการ เปิดเผย	3.48	.30	3.31	.32	3.46	.18	3.56	.23	3.43	.31	3.53	.26	3.65	.27	1.22	.28
3. ด้านทางเลือกในการปรึกษาหารือ	3.48	.30	3.56	.51	3.50	.28	3.56	.27	3.62	.33	3.53	.23	3.46	.28	0.76	.67
4. ด้านความสุภาพและการช่วยเหลือ เกื้อกูลกัน	3.70	.23	3.63	.13	3.56	.34	3.53	.24	3.60	.31	3.59	.32	3.56	.28	0.60	.81
5. ด้านความเข้าใจในการแก้ไข ข้อผิดพลาด	3.73	.32	3.63	.19	3.60	.23	3.49	.25	3.58	.27	3.79	.37	3.50	.38	2.00	.04*
6. ด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	3.63	.36	3.31	.26	3.58	.27	3.70	.44	3.68	.33	3.82	.30	3.77	.17	2.49	.06
7. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	3.60	.32	3.88	.30	3.69	.37	3.56	.25	3.78	.24	3.63	.32	3.60	.29	1.65	.10
รวม	3.48	.13	3.46	.14	3.51	.08	3.51	.09	3.55	.10	3.51	.10	3.49	.09	1.12	0.35

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ระดับ ความพึงพอใจ	หมู่บ้าน												F	sig
	หมู่ที่ 8		หมู่ที่ 9		หมู่ที่ 10		หมู่ที่ 11		หมู่ที่ 12		หมู่ที่ 13			
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
1. ด้านมาตรฐานของกรบริการ	3.34	.26	3.41	.25	3.45	.27	3.57	.23	3.56	.32	3.42	.22	1.25	.27
2. ด้านกำหนดข้อมูลข่าวสารและการ เปิดเผย	3.19	.36	3.30	.37	3.52	.24	3.39	.21	3.60	.31	3.48	.40	1.22	.28
3. ด้านทางเลือกในการปรึกษาหารือ	3.23	.27	3.21	.37	3.60	.32	3.30	.37	3.40	.17	3.33	.22	0.76	.67
4. ด้านความสุภาพและการช่วยเหลือ เกื้อกูลกัน	3.53	.23	3.46	.28	3.55	.33	3.70	.19	3.58	.33	3.64	.22	0.60	.81
5. ด้านความเข้าใจในการแก้ไข ข้อผิดพลาด	3.59	.32	3.56	.28	3.63	.33	3.50	.31	3.48	.17	3.64	.34	2.00	.04*
6. ด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	3.79	.37	3.50	.38	3.68	.32	3.82	.26	3.44	.30	3.63	.22	2.49	.06
7. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	3.82	.30	3.77	.17	3.73	.29	3.89	.21	3.58	.29	3.64	.29	1.65	.10
รวม	3.42	0.10	3.49	0.109	3.60	0.10	3.59	0.07	3.54	.08	3.58	.09	1.12	0.35

จากตารางที่ 15 ผลการเปรียบเทียบความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย ที่อยู่หมู่บ้าน แตกต่างกัน พบว่า โดยรวมมีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อหาประสิทธิภาพของผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย

ตารางที่ 16 ความถี่ของข้อเสนอแนะความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย	จำนวนความถี่ (คน)
1. ควรให้บริการอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม	65
2. ควรให้บริการตามลำดับก่อนหลังตามความเร่งด่วน	51
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการควรพูดจาด้วยความสุภาพ	39
4. เจ้าหน้าที่ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	28
5. ควรจัดสถานที่สำหรับตรวจสอบสุขภาพ	21

จากตารางที่ 16 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย มีข้อเสนอแนะ ดังนี้ เรียงลำดับค่าความถี่จากมากไปน้อย คือ ควรให้บริการอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม (จำนวน 65 คน) ควรให้บริการตามลำดับก่อนหลังตามความเร่งด่วน (จำนวน 51 คน) เจ้าหน้าที่ให้บริการควรพูดจาด้วยความสุภาพ (จำนวน 39 คน) เจ้าหน้าที่ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (จำนวน 28 คน) และ ควรจัดสถานที่สำหรับตรวจสอบสุขภาพ (จำนวน 21 คน)