

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	จำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษา
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
F	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณา
df	แทน	ระดับความเป็นอิสระ
SS	แทน	ผลรวมของค่าความเบี่ยงเบน
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบน
Sig.	แทน	ค่าสำคัญทางสถิติทดสอบ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

#### ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชากรที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ 3 ผลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการ  
การจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด  
จำแนกตามหมู่บ้าน

ตอนที่ 4 ผลวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชากรที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย  
เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชากรที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย เพศ  
อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏตามตารางที่ 4-8  
ตารางที่ 4 จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไป จำแนกตามเพศ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	120	39.3
หญิง	185	60.7
รวม	305	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 305 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง  
จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 60.7 และเพศชาย จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3

ตารางที่ 5 จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไป จำแนกตามอายุ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
60-69 ปี	201	65.9
70 ปี ขึ้นไป	104	34.1
รวม	305	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 305 คน ส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 60-69 ปี จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 65.9 ช่วงอายุ 70 ปีขึ้นไป จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 34.1

ตารางที่ 6 จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไป จำแนกตามระดับการศึกษา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	299	98.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	6	2.0
รวม	305	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 305 คน ส่วนใหญ่จบการศึกษา ระดับประถมศึกษา จำนวน 299 คน คิดเป็นร้อยละ 98.0 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0

ตารางที่ 7 จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไป จำแนกตามรายได้

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	263	86.3
5,000-9,999 บาท	41	13.4
10,000-14,999 บาท	1	0.3
รวม	305	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 305 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 86.3 มีรายได้ 5,000-9,999 บาท จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4 มีรายได้ 10,000-14,999 บาท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3

ตารางที่ 8 จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไป จำแนกตามอาชีพ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพ		
เกษตรกร	300	98.4
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	5	1.6
รวม	305	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 305 คน ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 98.4 ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 5 คน คิดเป็น ร้อยละ 1.6

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน ปรากฏตามตารางที่ 9-12

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน	4.79	0.34	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.30	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ	4.74	0.38	มากที่สุด
โดยรวม	4.79	0.26	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.79$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.80$ ) ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน ( $\bar{X} = 4.79$ ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ ( $\bar{X} = 4.74$ )

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน

ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. รู้สึกพอใจกับการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	4.78	.41	มากที่สุด
2. รู้สึกพอใจกับการลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน	4.69	.46	มากที่สุด
3. รู้สึกพอใจกับการจัดกิจกรรมออกเยี่ยมเยียนผู้สูงอายุ	4.80	.42	มากที่สุด
4. รู้สึกพอใจที่ อบต. ภูเงิน เปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุในชุมชนมีส่วนร่วมในการประชุมออกความคิดเห็น	4.65	.52	มากที่สุด
5. รู้สึกพอใจกับขั้นตอนการพิจารณาคัดเลือก	4.67	.47	มากที่สุด
6. รู้สึกพอใจกับจำนวนครั้งในการจ่ายเงิน	4.83	.40	มากที่สุด
7. รู้สึกพอใจกับความรวดเร็วในการให้บริการ	4.79	.47	มากที่สุด
8. รู้สึกพอใจกับความเหมาะสมของจำนวนเงินที่ได้รับ	4.61	.72	มากที่สุด
9. รู้สึกพอใจกับการให้บริการจ่ายเงินนอกสถานที่ของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน	4.81	.40	มากที่สุด
10. รู้สึกพอใจ อบต. ภูเงิน ให้บริการอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม	4.82	.39	มากที่สุด
11. รู้สึกพอใจกับการให้บริการจ่ายเงินนอกสถานที่	4.88	.32	มากที่สุด
12. รู้สึกพอใจกับการจัดลำดับผู้ได้รับการสงเคราะห์	4.79	.41	มากที่สุด
13. รู้สึกพอใจกับการให้บริการเบี้ยยังชีพ เป็นเงินสด	4.86	.35	มากที่สุด
14. รู้สึกพอใจการจ่ายเบี้ยยังชีพ โดยการเรียงลำดับรับเบี้ยยังชีพ ก่อน-หลัง ตามใบสำคัญรับเงิน	4.79	.42	มากที่สุด
15. รู้สึกพอใจต่อการดำเนินงานเรื่องเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน	4.72	.45	มากที่สุด
โดยรวม	4.79	.34	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการ  
 การจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด  
 ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x}=4.74$ )  
 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย  
 คือ รู้สึกพอใจกับการให้บริการจ่ายเงินนอกสถานที่ ( $\bar{x}=4.88$ ) รู้สึกพอใจกับการให้บริการ  
 เบี้ยยังชีพเป็นเงินสด ( $\bar{x}=4.86$ ) รู้สึกพอใจกับจำนวนครั้งในการจ่ายเงิน ( $\bar{x}=4.83$ ) รู้สึก  
 พอใจ อบรม. ภูเงิน ให้บริการอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ( $\bar{x}=4.82$ ) รู้สึกพอใจกับการให้บริการ  
 จ่ายเงินนอกสถานที่ของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน ( $\bar{x}=4.81$ ) รู้สึกพอใจกับ  
 การจัดกิจกรรมออกเยี่ยมเยียนผู้สูงอายุ ( $\bar{x}=4.80$ ) รู้สึกพอใจการจ่ายเบี้ยยังชีพ โดย  
 การเรียงลำดับรับเบี้ยยังชีพ ก่อน-หลัง ตามใบสำคัญรับเงิน ( $\bar{x}=4.79$ ) รู้สึกพอใจกับ  
 การจัดลำดับผู้ได้รับการสงเคราะห์ ( $\bar{x}=4.79$ ) รู้สึกพอใจกับรวดเร็วในการให้บริการ  
 ( $\bar{x}=4.79$ ) รู้สึกพอใจกับการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ( $\bar{x}=4.78$ ) รู้สึกพอใจต่อ  
 การดำเนินงานเรื่องเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน ( $\bar{x}=4.72$ )  
 รู้สึกพอใจกับการลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน ( $\bar{x}=4.69$ )  
 รู้สึกพอใจกับขั้นตอนการพิจารณาคัดเลือก ( $\bar{x}=4.67$ ) รู้สึกพอใจที่ อบรม. ภูเงิน เปิด โอกาสให้  
 ผู้สูงอายุในชุมชนมีส่วนร่วมในการประชุมออกความคิดเห็น ( $\bar{x}=4.65$ ) และรู้สึกพอใจกับ  
 ความเหมาะสมของจำนวนเงินที่ได้รับ ( $\bar{x}=4.61$ )



ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. รู้สึกพอใจกับการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่	4.73	.45	มากที่สุด
2. รู้สึกพอใจกับความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่	4.76	.44	มากที่สุด
3. รู้สึกพอใจกับการต้อนรับของเจ้าหน้าที่	4.79	.42	มากที่สุด
4. รู้สึกพอใจเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.80	.43	มากที่สุด
5. รู้สึกพอใจเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ	4.83	.38	มากที่สุด
6. รู้สึกพอใจกับการแนะนำขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.81	.42	มากที่สุด
7. รู้สึกพอใจกับการอำนวยความสะดวกการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.76	.45	มากที่สุด
8. รู้สึกพอใจกับการอธิบายตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่	4.83	.41	มากที่สุด
9. รู้สึกพอใจกับความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่	4.87	.35	มากที่สุด
10. รู้สึกพอใจกับความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่	4.86	.35	มากที่สุด
11. รู้สึกพอใจกับควมมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่	4.81	.44	มากที่สุด
โดยรวม	4.80	.30	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.80$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ รู้สึกพอใจกับความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{x} = 4.87$ ) รู้สึกพอใจกับความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{x} = 4.86$ ) รู้สึกพอใจเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ( $\bar{x} = 4.83$ ) รู้สึกพอใจกับการอธิบายตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{x} = 4.83$ ) รู้สึกพอใจกับการแนะนำขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{x} = 4.81$ ) รู้สึกพอใจกับควมมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{x} = 4.81$ ) รู้สึกพอใจเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ( $\bar{x} = 4.80$ ) รู้สึกพอใจกับความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{x} = 4.76$ )



รู้สึกพอใจกับการอำนวยความสะดวกการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{x} = 4.76$ ) รู้สึกพอใจกับการต้อนรับของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{x} = 4.76$ ) รู้สึกพอใจกับการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ ( $\bar{x} = 4.73$ )

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. รู้สึกพอใจกับความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.67	.56	มากที่สุด
2. รู้สึกพอใจกับความสวยงาม เอื้อต่อการให้บริการของสถานที่ให้บริการ	4.67	.54	มากที่สุด
3. รู้สึกพอใจกับจำนวนที่นั่งให้ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ	4.80	.45	มากที่สุด
4. รู้สึกพอใจกับสถานที่ให้บริการมีเครื่องหมาย/สัญลักษณ์/ป้ายบอกรายละเอียดของสถานที่ให้บริการชัดเจน	4.81	.42	มากที่สุด
โดยรวม	4.74	.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.74$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ รู้สึกพอใจกับสถานที่ให้บริการมีเครื่องหมาย/สัญลักษณ์/ป้ายบอกรายละเอียดของสถานที่ให้บริการชัดเจน ( $\bar{x} = 4.81$ ) รู้สึกพอใจกับจำนวนที่นั่งให้ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{x} = 4.80$ ) รู้สึกพอใจกับความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ( $\bar{x} = 4.67$ ) รู้สึกพอใจกับความสวยงามเอื้อต่อการให้บริการของสถานที่ให้บริการ ( $\bar{x} = 4.67$ )

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลเงิน อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามหมู่บ้าน

ตารางที่ 13 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลเงิน อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามหมู่บ้าน

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุ ที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ย ยังชีพขององค์การบริหารส่วน ตำบลเงิน อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด	หมู่บ้าน										F	Sig.						
	ห้วย		มะหรี		หนองตุ		หนองงู		นาเจริญ				นาโคก		นาทม		ผักแพงพวย	
	$\bar{X}$	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.	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนและ วิธีการจ่ายเงิน	4.90	.14	4.72	.17	4.54	.27	4.77	.25	4.79	.21	4.88	.93	4.71	.93	4.89	.18	3.85	.001*
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.93	.15	4.85	.22	4.42	.44	4.81	.30	4.64	.37	4.38	.35	4.79	.27	4.92	.21	14.34	.000*
3. ด้านตั้งอำนวยความสะดวกแก่ ผู้สูงอายุ	4.99	.04	4.93	.11	4.52	.57	4.80	.37	4.59	.23	4.13	.25	4.46	.35	4.75	.32	34.82	.000*
โดยรวม	4.93	.12	4.79	.15	4.49	.34	4.79	.23	4.71	.18	4.60	.53	4.71	.26	4.88	.15	11.49	.000*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามหมู่บ้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหาร ส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่อาศัยอยู่ในแต่ละหมู่บ้าน มีระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ย ยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



วิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการ  
การจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสถภูมิ  
จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามหมู่บ้าน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	4.224	7	.603	11.488	.000*
ภายในกลุ่ม	15.600	297	.053		
รวม	19.824	304			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามหมู่บ้าน ที่อาศัยอยู่ในแต่ละหมู่บ้าน พบว่า ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ต่างหมู่บ้านกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่าย เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

เมื่อพบความแตกต่าง จึงทำการเปรียบเทียบรายคู่ ดังตารางที่ 15

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 15 ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด  
จำแนกตามหมู่บ้านเป็นรายคู่

หมู่บ้าน	ห้วย	มะ หรี	หนอง ตุ	หนอง กุง	นา เจริญ	บา โค	นา ทม	ผัก แพงพวย	
	$\bar{x}$	4.93	4.79	4.49	4.79	4.71	4.60	4.71	4.88
ห้วย	4.93		.14*	.44*	.14*	.21*	.33*	.22*	.05
มะหรี	4.79			.30*	.00	.08	.20*	.09	.09
หนองตุ	4.49				.30*	.22*	.10	.21*	.39*
หนอง กุง	4.79					.08	.20*	.09*	.09
นาเจริญ	4.71						.17	.01	.17
บาโค	4.60							.11	.26*
นาทม	4.71								.17

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 14 ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่าย  
เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตาม  
หมู่บ้านเป็นรายคู่ พบว่า

ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในบ้านห้วย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกับประชาชน  
ที่อาศัยอยู่ในบ้านมะหรี บ้านหนองตุ บ้านหนองกุง บ้านนาเจริญ บ้านบาโค และบ้านนาทม

ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในบ้านมะหรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ย  
ยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกับ  
ประชาชนที่อาศัยอยู่ในบ้านหนองตุ และบ้านบาโค

ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในบ้านหนองตุ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ย  
ยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกับ  
ประชาชนที่อาศัยอยู่ในบ้านหนองกุง บ้านนาเจริญ และบ้านนาทม

ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในบ้านหนองงู มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกับประชาชนที่อาศัยอยู่ในบ้านบาโค และนาทม

ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในบ้านบาโค มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกับประชาชนที่อาศัยอยู่ในบ้านผักแพงพวย

ตอนที่ 4 ผลวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ปรากฏตามตารางที่ 16 ตารางที่ 16 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด	ความถี่
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน	
1.1 ต้องการให้ อบต. มีการออกบริการนอกสถานที่บ่อย ๆ	47
1.2 ต้องการให้ทาง อบต. จ่ายเบี้ยยังชีพเป็นเงินสดเพื่อความสะดวกแก่ผู้สูงอายุแบบนี้ตลอดไป	6
1.3 ต้องการให้มีการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุทุกวันที่ 1-5 ของเดือน	5
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
2.1 เจ้าหน้าที่เรียกชื่อผู้สูงอายุ ควรเรียกชื่อซ้ำๆ	30
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ	
3.1 ต้องการให้มีการออกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่ศาลาประชาคมหมู่บ้าน	190
3.2 ต้องการให้มีการจัดบริการน้ำดื่มบริการแก่ผู้สูงอายุ	5
3.3 ต้องการให้ติดตั้งพัดลมบริการเพราะอากาศร้อน	2

จากตารางที่ 16 ผลวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการให้บริการการจ่ายเบี้ย  
ยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

โดยผู้สูงอายุให้ข้อเสนอแนะเรียงลำดับความถี่มากไปหาน้อย แยกในแต่ละด้านดังนี้ คือ

ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน พบว่า ต้องการให้ อบต. มีการออก  
บริการนอกสถานที่บ่อย ๆ (ความถี่ = 47) ต้องการให้ทาง อบต. จ่ายเบี้ยยังชีพเป็นเงินสด  
เพื่อความสะดวกแก่ผู้สูงอายุแบบนี้ตลอดไป (ความถี่ = 6) ต้องการให้มีการจ่ายเบี้ยยังชีพ  
ผู้สูงอายุทุกวันที่ 1-5 ของเดือน (ความถี่ = 5 คน)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่เรียกชื่อผู้สูงอายุ ควรเรียกชื่อซ้ำ ๆ  
(ความถี่ = 30)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ พบว่า ต้องการให้มีการออกจ่ายเบี้ยยังชีพ  
ผู้สูงอายุที่ศาลาประชาคมหมู่บ้าน (ความถี่ = 190) ต้องการมีการจัดบริการน้ำดื่มบริการ  
แก่ผู้สูงอายุ (ความถี่ = 5) และต้องการติดตั้งพัดลมบริการเพราะอากาศร้อน (ความถี่ = 2)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY