

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอวังคลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายของข้อมูล เพื่อความเข้าใจ ผู้ศึกษาได้กำหนดสัญลักษณ์และความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ F (F – distribution)
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ค่าผลบวกของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกของคะแนนยกกำลังสอง (Mean Square)
P	แทน	ความน่าจะเป็นที่จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (Probability)
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และขนาดหมู่บ้าน โดยใช้ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามขนาดหมู่บ้าน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ในเขตเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ในเขตเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ปรากฏตามตารางที่ 3 ดังนี้

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไป จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และขนาดหมู่บ้าน

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	102	41.98
หญิง	141	58.02
รวม	243	100.00

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
60-64 ปี	134	55.14
65-69 ปี	73	30.04
70 ปีขึ้นไป	36	14.82
รวม	243	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	147	60.49
มัธยมศึกษาตอนต้น	78	32.10
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	11	4.53
อนุปริญญา/ปวส.	7	2.88
รวม	243	100.00
4. หมู่บ้าน		
บ้านหนองงูใต้ หมู่ที่ 1	13	5.35
บ้านหนองงูเหนือ หมู่ที่ 2	36	14.81
บ้านหนองแวง หมู่ที่ 3	18	7.14
บ้านพุทธรักษา หมู่ที่ 4	97	39.92
บ้านโคกแก้ง หมู่ที่ 5	17	6.99
บ้านนาทุ่งเหนือ หมู่ที่ 6	7	2.88
บ้านหนองแสง หมู่ที่ 7	43	17.70
บ้านนาทุ่ง หมู่ที่ 8	6	2.47
บ้านหนองงูใหม่พัฒนา หมู่ที่ 9	6	2.47
รวม	243	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 243 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 141 คน คิดเป็นร้อยละ 58.02 คน และเพศชาย 102 คน คิดเป็นร้อยละ 41.98

อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อายุระหว่าง 60-64 ปี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 55.14 รองลงมาคืออายุระหว่าง 65-69 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 30.04 และอายุ 70 ปีขึ้นไป จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 14.81

ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 60.49 รองลงมา มีระดับการศึกษาอยู่ระหว่างมัธยมตอนต้น จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 32.10 ระดับการศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.53 และระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.88

หมู่บ้านของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ที่บ้านพุทธรักษา หมู่ที่ 4 จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 39.92 รองลงมาอาศัยอยู่ที่บ้านหนองแสง หมู่ที่ 7 จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 17.70 และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่น้อยสุด คือ บ้านหนองกุงใหม่พัฒนา หมู่ที่ 9 จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.88 และบ้านนาถุง หมู่ที่ 8 จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.88

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวม และจำแนกเป็นรายด้าน โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ปรากฏดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ย ยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.31	0.38	ปานกลาง
2. ด้านสถานที่	3.45	0.37	ปานกลาง
3. ด้านการบริการ	3.30	0.37	ปานกลาง
4. ด้านระเบียบแนวทางปฏิบัติ	3.37	0.42	ปานกลาง
โดยรวม	3.36	0.28	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่าย เบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านสถานที่ ($\bar{X} = 3.45$) ด้านระเบียบแนวทางปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.37$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.31$) และด้านการบริการ ($\bar{X} = 3.30$)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย บุคลิก ลักษณะท่าทาง เหมาะสม	3.07	0.54	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทสุภาพ เรียบร้อย พุดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีมนุษยสัมพันธ์ดี	3.09	0.54	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น สนใจ เอาใจใส่ และบริการด้วยความเต็มใจ	3.29	0.60	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำชี้แจง และให้ข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน เหมาะสมกับความต้องการ	3.37	0.62	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	3.46	0.64	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต	3.48	0.70	ปานกลาง
7. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน	3.41	0.77	ปานกลาง
รวม	3.31	0.38	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 7 ข้อ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$) เมื่อ

จำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 7 ข้อ โดยเรียงจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ($\bar{X} = 3.48$) รองลงมาข้อ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เหมือนกัน ทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.46$) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.41$) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำชี้แจง และให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน เหมาะสมกับความต้องการ ($\bar{X} = 3.37$) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น สนใจ เอาใจใส่ และบริการ ด้วยความเต็มใจ ($\bar{X} = 3.29$) เจ้าหน้าที่มีกริยามารยาทสุภาพ เรียบร้อย พูจา ไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีมนุษยสัมพันธ์ดี ($\bar{X} = 3.09$) และเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางเหมาะสม ($\bar{X} = 3.07$)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านสถานที่ จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านสถานที่	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. อาคารสถานที่ ให้บริการสะดวก เหมาะสม	3.13	0.87	ปานกลาง
2. สถานที่ให้บริการสะอาด เรียบร้อย	3.22	0.63	ปานกลาง
3. แสงสว่างเหมาะสม อาคารมีการถ่ายเทได้สะดวก	3.28	0.65	ปานกลาง
4. มีวัสดุ อุปกรณ์ในการให้บริการอย่างพร้อมเพียง	3.42	0.68	ปานกลาง
5. มีแผ่นพับ หรือ โปสเตอร์ แจกให้ความรู้ ความเข้าใจ ชัดเจน	3.43	0.69	ปานกลาง
6. มีที่นั่งและมีน้ำเย็นสำหรับผู้มารับบริการ	3.00	0.97	ปานกลาง
7. การจัดสถานที่ในการให้บริการเหมาะสม	3.99	0.82	มาก
8. ความพร้อมด้านแบบฟอร์มต่าง ๆ	4.09	0.81	มาก
รวม	3.45	0.36	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านสถานที่ จำนวน 8 ข้อ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.45$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า

อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ความพร้อมด้านแบบฟอร์มต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.09$) รองลงมา คือ การจัดสถานที่ในการให้บริการเหมาะสม ($\bar{X} = 3.99$) ตามลำดับ และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 6 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ตามลำดับ คือ มีแผ่นพับ หรือโปสเตอร์แจกให้ความรู้ ความเข้าใจชัดเจน ($\bar{X} = 3.43$) มีวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการอย่างพร้อมเพรียง ($\bar{X} = 3.42$) แสงสว่างเหมาะสมอากาศมีการถ่ายเทได้สะดวก ($\bar{X} = 3.28$) สถานที่ให้บริการสะอาดเรียบร้อย ($\bar{X} = 3.22$) อาคารสถานที่ ให้บริการสะดวก เหมาะสม ($\bar{X} = 3.13$) และมีที่นั่งและมีน้ำเย็นสำหรับผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 3.00$)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอเขาตลาค จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการบริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนเหมาะสม	3.62	0.53	มาก
2. การบริการสะดวก รวดเร็ว ตรงกับความต้องการ	3.29	0.60	ปานกลาง
3. การบริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน- หลัง	3.37	0.64	ปานกลาง
4. การบริการเป็นไปอย่างเป็นธรรมชาติ และทำเอื้อกัน	3.43	0.71	ปานกลาง
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	3.33	0.73	ปานกลาง
6. ความพึงพอใจโดยรวม ในการมารับบริการ	2.94	0.81	ปานกลาง
7. ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	3.39	0.94	ปานกลาง
8. ความพร้อมในการให้บริการเช่น เจ้าหน้าที่เหมาะสม	3.06	0.97	ปานกลาง
รวม	3.30	0.36	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอเขาตลาค จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$) เมื่อเป็นจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนเหมาะสม ($\bar{X} = 3.62$) และ

อยู่ในระดับปานกลาง 7 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ การบริการเป็นไปอย่าง เป็นธรรม และเท่าเทียมกัน ($\bar{X}=3.43$) รองลงมา คือ ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ ($\bar{X}=3.39$) การบริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน - หลัง ($\bar{X}=3.37$) ระยะเวลาการ ให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X}=3.33$) การบริการสะดวก รวดเร็ว ตรงกับความต้องการ ($\bar{X}=3.29$) ความพร้อมในการให้บริการเช่น เจ้าหน้าที่ที่เหมาะสม ($\bar{X}=3.06$) และความ พึงพอใจโดยรวม ในการมารับบริการ ($\bar{X}=2.94$)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการ ให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านระเบียบแนวทางปฏิบัติ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านระเบียบแนวทางปฏิบัติ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ระเบียบฯ หลักเกณฑ์ มีความชัดเจน เหมาะสม	3.29	0.67	ปานกลาง
2. คุณสมบัติของผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพเหมาะสม	3.31	0.66	ปานกลาง
3. แนวทางการพิจารณาผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพ เหมาะสม	3.40	0.61	ปานกลาง
4. ผู้ที่มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพ เป็นผู้ที่มีปัญหาซ้ำซ้อนและ ได้รับ ความเดือดร้อนกว่า เหมาะสม	3.54	0.59	มาก
5. การรับเงินเบี้ยยังชีพ 6 เดือน / ครั้ง เหมาะสม	3.51	0.60	มาก
6. การรับเงินเบี้ยยังชีพ 1 เดือน / ครั้ง เหมาะสม	3.37	0.72	ปานกลาง
7. การจ่ายเบี้ยยังชีพ โดยจ่ายเป็นเงินสด เดือนละ 500 บาท เหมาะสม	3.18	0.99	ปานกลาง
รวม	3.37	0.41	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ย ยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านระเบียบ แนวทางปฏิบัติ จำนวน 7 ข้อ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.37$) เมื่อจำแนกเป็น

รายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ผู้ที่มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพ เป็นผู้ที่มีปัญหาซ้ำซ้อนและ ได้รับความเดือดร้อนกว่าเหมาะสม ($\bar{X}=3.54$) รองลงมา การรับเงินเบี้ยยังชีพ 6 เดือน / ครั้ง เหมาะสม ($\bar{X}=3.51$) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 5 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ แนวทางการพิจารณาผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพ เหมาะสม ($\bar{X}=3.40$) การรับเบี้ยยังชีพ 1 เดือน / ครั้ง เหมาะสม ($\bar{X}=3.37$) คุณสมบัติของผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพเหมาะสม ($\bar{X}=3.31$) ระเบียบหลักเกณฑ์มีความชัดเจน เหมาะสม ($\bar{X}=3.29$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การจ่ายเบี้ยยังชีพ โดยจ่ายเป็นเงินสด เดือนละ 500 บาท เหมาะสม ($\bar{X}=3.18$)

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามขนาดหมู่บ้าน โดยใช้สถิติ F-test (One-way ANOVA) ปรากฏดังตาราง 9-17

ตารางที่ 9 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านที่มีขนาดแตกต่างกัน ต่อการให้บริการด้านการจ่าย เบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมทุกด้าน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	8.71	2	4.35	100.69	0.00*
ภายในกลุ่ม	10.40	240	0.043		
โดยรวม	19.124	242			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 9 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุ พบว่า ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านที่มีขนาดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาล ตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่าย
เบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์
ที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านที่มีขนาดแตกต่างกัน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	10.485	2	5.243	49.348	0.00*
ภายในกลุ่ม	25.982	240	0.106		
โดยรวม	35.982	242			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 10 ผลการเปรียบเทียบการความพึงพอใจของผู้สูงอายุ พบว่า
ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านที่มีขนาดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการ
ให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอยางตลาด
จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
ดังนั้นผู้ศึกษาจึงได้ทำการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD
ดังตาราง ที่ 11

ตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านที่มีขนาดแตกต่างกัน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์		ขนาดหมู่บ้าน		
		เล็ก	กลาง	ใหญ่
ขนาดหมู่บ้าน	\bar{X}	3.56	3.44	3.08
เล็ก	3.56	-	0.12*	0.48*
กลาง	3.21		-	0.36*
ใหญ่	3.08			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 11 พบว่า ผลการเปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้สูงอายุ ต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านที่มีขนาดแตกต่างกัน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านขนาดเล็ก มีความพึงพอใจแตกต่างกันกับ ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านขนาดกลาง และหมู่บ้านขนาดใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ย
ยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์
ที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านที่มีขนาดแตกต่างกัน ด้านสถานที่

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	1.867	2	0.933	7.171	0.001*
ภายในกลุ่ม	31.235	240	0.130		
รวม	33.101	242			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุ พบว่า ผู้สูงอายุที่
อาศัยอยู่ในหมู่บ้านที่มีขนาดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้าน
การจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้าน
สถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้ศึกษาจึงได้ทำการ
ทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD ดังตาราง ที่ 13

ตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านที่มีขนาดแตกต่างกัน ด้านสถานที่

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์		ขนาดหมู่บ้าน		
		เล็ก	กลาง	ใหญ่
ขนาดหมู่บ้าน	\bar{X}	3.40	3.57	3.39
เล็ก	3.40	-	0.17*	0.01*
กลาง	3.57		-	0.18*
ใหญ่	3.39			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 13 พบว่า ผลการเปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้สูงอายุ ต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาล ตำบลเขาพระนอน อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านที่มีขนาดแตกต่างกัน ด้านสถานที่ พบว่า ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านขนาดเล็ก มีความพึงพอใจแตกต่างกันกับผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านขนาดกลาง และหมู่บ้านขนาดใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 14 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่าย
เบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอเขวาสินรินทร์ จังหวัดกาฬสินธุ์
ที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านที่มีขนาดแตกต่างกัน ด้านการบริการ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	13.338	2	6.669	83.369	0.000*
ภายในกลุ่ม	19.198	240	0.080		
รวม	32.536	242			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 14 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุ พบว่า ผู้สูงอายุที่
อาศัยอยู่ในหมู่บ้านที่มีขนาดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้าน
การจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอเขวาสินรินทร์ ด้านการ
บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้ศึกษาจึงได้ทำการทดสอบ
เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD ดังตาราง ที่ 15

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 15 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอเขาตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านที่มีขนาดแตกต่างกัน ด้านการบริการ

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอเขาตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์		ขนาดหมู่บ้าน		
		เล็ก	กลาง	ใหญ่
ขนาดหมู่บ้าน	\bar{X}	3.31	3.60	3.06
เล็ก	3.31	-	0.29*	0.25*
กลาง	3.60		-	0.54*
ใหญ่	3.06			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 15 พบว่า ผลการเปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้สูงอายุ ต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาล ตำบลเขาพระนอน อำเภอเขาตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านที่มีขนาดแตกต่างกัน ด้านการบริการ พบว่า ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านขนาดเล็ก มีความพึงพอใจแตกต่างกันกับผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านขนาดกลาง และหมู่บ้านขนาดใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 16 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านที่มีขนาดแตกต่างกัน ด้านระเบียบแนวทางปฏิบัติ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	20.236	2	10.118	109.030	0.000*
ภายในกลุ่ม	22.272	240	0.093		
รวม	42.509	242			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 16 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุ พบว่า ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านที่มีขนาดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านระเบียบแนวทางปฏิบัติ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้ศึกษาจึงได้ทำการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD

ดังตาราง ที่ 17

ตารางที่ 17 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอเขายาตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านที่มีขนาดแตกต่างกัน ด้านระเบียบแนวทางปฏิบัติ

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอเขายาตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์		ขนาดหมู่บ้าน		
		เล็ก	กลาง	ใหญ่
ขนาดหมู่บ้าน	\bar{X}	3.70	3.56	3.04
เล็ก	3.70	-	0.14*	0.66*
กลาง	3.56		-	0.52*
ใหญ่	3.04			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 17 พบว่า ผลการเปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้สูงอายุ ต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาล ตำบลเขาพระนอน อำเภอเขายาตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านที่มีขนาดแตกต่างกัน ด้านระเบียบแนวทางปฏิบัติ พบว่า ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านขนาดเล็ก มีความพึงพอใจแตกต่างกันกับผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านขนาดกลาง และหมู่บ้านขนาดใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ปราบกฏคลังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 ข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์

ข้อเสนอแนะ	ความถี่ (คน)
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
1.1 เจ้าหน้าที่ควรปรับปรุงการแต่งกาย มารยาท และควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้มารับบริการด้วยความเป็นกันเอง	14
1.2 เจ้าหน้าที่ควรปรับปรุงกริยาท่าทางที่แสดงออกต่อผู้มารับบริการ	13
1.3 ควรมีการส่งเสริมอาชีพเสริมให้กับผู้สูงอายุ	6
2. ด้านสถานที่	
2.1 ควรจัดให้มีห้องพักสำหรับผู้มารับบริการ	12
2.2 ควรจัดที่รับบริการให้มีความสะอาดสวยงามเอื้อต่อการให้บริการ	11
3. ด้านบริการ	
3.1 เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการ	16
3.2 เจ้าหน้าที่ควรให้บริการต่อผู้มาติดต่ออย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน	15
3.3 อยากให้เจ้าหน้าที่มีการติดตามเอาใจใส่ต่อผู้สูงอายุที่มารับบริการอย่างสม่ำเสมอ	4
4. ด้านระเบียบแนวทางปฏิบัติ	
4.1 เทศบาลควรขอรับการสนับสนุนจากหน่วยงานอื่น เพื่อเพิ่มค่าครองชีพนอกเหนือจากเบี้ยยังชีพแต่ละเดือน	10
4.1 ควรมีการสำรวจข้อมูลและประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ทั่วถึง	2

จากตารางที่ 18 ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยผู้สูงอายุให้ข้อเสนอแนะเรียงลำดับค่าความถี่สูงสุดไปหาค่าต่ำสุด แยกแต่ละด้านดังนี้ คือ

ด้านการบริการ พบว่า ผู้สูงอายุให้ข้อเสนอแนะว่า ควรรับและคัดเลือกเจ้าหน้าที่เพิ่มเพื่อมาปฏิบัติงานด้านการบริการให้เหมาะสมกับปริมาณงานที่ปฏิบัติ และอยากให้อาสาสมัครที่มีความกระตือรือร้นติดตามเอาใจใส่ต่อผู้สูงอายุที่มาใช้บริการด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้สูงอายุให้ข้อเสนอแนะว่า ควรให้เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมกับตำแหน่งที่ปฏิบัติ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสให้การบริการต่อผู้สูงอายุด้วยกิจกรรมทางสุขภาพเรียบร้อยมีความอ่อนน้อมถ่อมตน และควรมีการส่งเสริมสนับสนุนอาชีพเสริมให้กับผู้สูงอายุเพื่อเป็นการสร้างรายได้ไม่ใช่อรับแต่เงินเบี้ยยังชีพแต่ละเดือนเพียงอย่างเดียว

ด้านสถานที่ พบว่า ผู้สูงอายุให้ข้อเสนอแนะว่า ควรจัดสถานที่พักให้แก่ผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ และควรจัดสถานที่รับบริการให้มีความสะอาด สวยงามเอื้อต่อการให้บริการ

ด้านระเบียบแนวทางปฏิบัติ พบว่า ผู้สูงอายุให้ข้อเสนอแนะว่า เทศบาลควรขอรับการสนับสนุนจากหน่วยงานอื่น เพื่อเพิ่มค่าครองชีพนอกเหนือจากเบี้ยยังชีพแต่ละเดือน และควรมีการสำรวจข้อมูลผู้สูงอายุอย่างสม่ำเสมอ เพื่อปรับปรุงและประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ทั่วถึง