

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบียดังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์	
ผู้วิจัย	มนธิดา คำก้อน	ปริญญา ปร.ม.
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.วิทยา เจริญศิริ	ที่ปรึกษาหลัก
	ดร.ทรงศักดิ์ จีระสมบัติ	ที่ปรึกษาร่วม
	ผศ.ดร.ยุภาพร ยุภาศ	ที่ปรึกษาร่วม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2555

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบียดังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ และศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการเบียดังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้สูงอายุที่ได้รับเบียดังชีพจากเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จำนวน 342 คน ได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 35 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ .31 ถึง .77 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติทดสอบค่า t-test (Independent Samples) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test (One - way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการบริการเบียดังชีพของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความสภาพและการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านทางเลือกในการปรึกษาหารือ ด้านความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด ด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ด้านกำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย และด้านมาตรฐานของการบริการ

2. ผู้สูงอายุที่มีเพศและอาศัยอยู่ในชุมชนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการเบี่ยงชีพของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาการบริการเบี่ยงชีพของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ คือ เจ้าหน้าที่ควรมีความสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ต่อผู้สูงอายุอย่างใกล้ชิด และการให้บริการด้วยความกระชับ รวดเร็ว โดยตรงถึงบ้านหรือมีบริการรับ-ส่ง ให้มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารการจ่ายเบี่ยงชีพและอื่น ๆ อยู่บ่อย ๆ ให้ทั่วถึงทุกชุมชน ตลอดจนทำให้เจ้าหน้าที่ศึกษาระเบียบกฎหมายให้ชัดเจน และเมื่อมีข้อผิดพลาดใด ๆ ต้องรีบแก้ไขปัญหาโดยเร็ว



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

Title : The Satisfaction of Elderly in Elderly Allowance Service of Mueng Kalasin Municipality, Mueang District, Kalasin Province.

Author : Montida Kamkon **Degree :** M.P.A

Advisors : Dr. Witaya Jaroensiri Chairman
Dr. Songsak Jeerasombat Committee
Asst. Prof. Dr. Yupaporn Yupas Committee

Rajabhat Maha Sarakham University, 2012

Abstract

This research aims to study and to compare the satisfaction of elderly in elderly allowance service of Mueng kalasin municipality, Mueang district, Kalasin province classified by their gender and resident, including the useful suggestions to improve the elderly allowance. The sample used in this study included 342 elderly received the allowance; they were selected by stratified random sampling. The instruments for collecting data were the five rating scale questionnaire of 35 items, with item-total correlation between .31 to .77 and .95 of reliability. The statistics for analysis were frequency, percentage, means, standard deviation and hypothesis was tested by t-test (Independent Samples) and F-test (One-way ANOVA).

The research results were found as follows:

1. The satisfaction of elderly in elderly allowance service of Mueng kalasin municipality, Mueang district, Kalasin province as overall and all aspects were at high level, consider each aspect it's shown; the courtesy and support, the location and environment, the options for consultation, the understanding of error correct, the efficiency and value, the given information and disclosure and the standards of service respectively.

2. The satisfaction of elderly in elderly allowance service of Mueng kalasin municipality, Mueang district, Kalasin province classified by their gender and resident as a whole and all aspects weren't different by statistical significant different at .05 levels.

3. The useful suggestions were found that; the officer should be politely, smile, close attention to elderly, there should be providing a compact, fast, direct to home or a service – delivery, releases information about allowance payments regularly throughout all communities, the officer must be received clearly law understanding that mean if there were any errors, it need to fix quickly.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY