ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การ
บริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาพสินธุ์
ผู้วิจัย จิราวรรณ ไชยทองศรี ปริญญา ร.ม. (รัฐศาสตร์)
อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ธีรภัทร์ ลอยวิรัตน์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2556

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุ ในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอกุฉิ นารายณ์ จังหวัดกาพสินธุ์ 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการให้บริการการ จ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาพสินธุ์ จำแนกตามหมู่บ้าน 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุเกี่ยวกับการให้บริการการจ่ายเบี้ยยัง ชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาพสินธุ์ กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้สูงอายุ ในเขตพื้นที่ตำบลหนองห้าง ที่ได้รับเบี้ยยังชีพ จำนวน 399 คน ซึ่งได้จากการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้ใน การศึกษา ได้แก่ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อ อยู่ ระหว่าง .239 – .816 และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับที่ระดับ 0.930 ทำการ วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี้ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ F- test (One-way ANOVA) ผลการศึกษา พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การ บริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{\mathbf{x}}=3.56$; S.D = .24) เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\overline{\mathbf{x}}=3.58$; S.D = .27) ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน ($\overline{\mathbf{x}}=3.54$; S.D = .32) และด้านสิ่งอำนวย ความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ ($\overline{\mathbf{x}}=3.53$; .28) ตามลำดับ

- 2. ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตาม หมู่บ้าน พบว่า ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านต่างกัน มีความ พึงพอใจในการให้บริการ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้สูงอายุที่ อาศัยอยู่ในหมู่บ้านต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ ระดับ .05 อยู่ 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงินและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ พบว่าผู้สูงอายุมีความพึงพอใจใน การให้บริการ ไม่แตกต่างกัน
- 3. ข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุเกี่ยวกับการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การ บริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาพสินธุ์ พบว่า ข้อเสนอแนะที่มี ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ(f=60) โดยให้ข้อเสนอแนะว่า ควรมีการออกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแยกตามหมู่บ้านเพื่อความรวดเร็ว ควรมีการจัดบริการ อาหารบริการแก่ผู้สูงอายุ ควรมีการจัดทำป้ายลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน ควรมีการจัดหาน้ำดื่ม บริการ และควรมีตัวอย่างแบบพ่อร์มการกรอกเอกสารเพื่อความสะดวกมากขึ้น ส่วน ข้อเสนอแนะที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (f=18) โดยให้ข้อเสนอแนะ ว่า เจ้าหน้าที่ควรมีการจ่ายเบี้ยยังชีพรับผิดชอบในแต่ละหมู่บ้านอย่างเพียงพอ และควรเพิ่ม จำนวนเจ้าหน้าที่เพื่อให้การบริการมีความรวดเร็วขึ้น

Title: Senior Citizens' Satisfaction toward Monthly Allowance Payment Service of

Nong Hang Subdistrict Administrative Organization, Kuchinarai District,

Kalasin Province.

Author: Chiravan Chaitongsri Degree: M.Pol.Sci. (Political Science)

Advisor: Mr. Thiraphat Loiwirat

Rajabhat Maha Sarakham University, 2013

ABSTRACT

This independent research study aimed to 1) study senior citizens' satisfaction toward monthly allowance payment service of Nong Hang Subdistrict Administrative Organization, Kuchinarai District, Kalasin Province; 2) compare the senior citizens' satisfaction toward money allowance payment service of this local administration classified according to villages; and 3) seek suggestions of these senior citizens on money allowance payment service of this local administration. The sample group for this study consisted of 399 senior residents of Nong Hang Subdistrict who received monthly allowance, obtained by using Taro Yamane's Formula. The instrument used in this study was a rating scale questionnaire of .239 - .816 item discrimination power and 0.930 reliability. Data were analyzed by using a computer software program and the statistics used in this study were percentage, frequency, mean, standard deviation, and F-test (Oneway ANOVA) for testing the hypotheses.

Findings of the study reveal the following:

1. The overall level of senior citizens' satisfaction toward the monthly allowance payment service of Nong Hang Subdistrict Administrative Organization, Kuchinarai District, Kalasin Province was found at the high level ($\overline{X} = 3.56$; S.D = .24); and every specific aspect of the service was also determined at the high level of satisfaction with the following found in a descending order of mean scores: office

personnel in charge of the service ($\overline{X} = 3.58$; S.D = .27), allowance payment procedure ($\overline{X} = 3.54$; S.D = .32) and facilities for senior citizens ($\overline{X} = 3.53$; .28).

- 2. Comparison of senior citizens' satisfaction toward the monthly allowance payment service of Nong Hang Subdistrict Administrative Organization, Kuchinarai District, Kalasin Province as classified according to villages revealed a significant difference in the overall satisfaction toward the allowance payment service of senior residents of different villages at the .05 level of statistical significance; and there was a significant difference at the .05 level in satisfaction of senior residents of different villages toward 2 specific aspects of allowance payment service: allowance payment procedure, and office personnel in charge of the allowance payment service; but there were no significant differences in satisfaction of senior residents of different villages toward facilities provided for them.
- 3. Regarding senior residents' suggestions on the monthly allowance payment service of Nong Hang Subdistrict, Kuchinarai District, Kalasin Province, it was found that the suggestion found with the highest level of frequency was facilities for senior citizens (f=60). Their suggestions included the following: money allowance payment should be managed quickly at the village level, food service should be provided for senior citizens, there should be clear signs of sequence steps in the allowance payment procedure, drinking water should be provided, and there should be sample filled forms of documents available for convenience; whereas the suggestion found with the lowest frequency was office personnel in charge of allowance payment service (f=18), with the following suggestions: there should be enough personnel in charge of allowance payment service in each village, and there should be more personnel in charge to speed up the allowance payment service process.