

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบียดังชีพของเทศบาลตำบล  
ลี้ฟ้า อำเภอดุสิต กรุงเทพมหานคร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บ  
รวบรวมข้อมูล แล้วนำมาเสนอข้อมูลด้วยตาราง ประกอบการอธิบายตามวัตถุประสงค์ ซึ่งมีขั้นตอน  
ดำเนินการดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อแปลความหมายมีดังนี้

- n แทน จำนวนตัวอย่าง
- $\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
- S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- t แทน ค่าสถิติทดสอบที (t – test) (Independent Sample)
- \* แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

#### 2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบียดังชีพของเทศบาล  
ตำบลลี้ฟ้าอำเภอดุสิต กรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบียดังชีพ  
ของเทศบาลตำบลลี้ฟ้า อำเภอดุสิต กรุงเทพมหานคร จังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบียดังชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้าอำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเขตพื้นที่การบริการและลักษณะการให้บริการ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบียดังชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้าอำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

### 3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบียดังชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้าอำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
1.1 ชาย	128	53.78
1.2 หญิง	110	46.22
<b>รวม</b>	<b>238</b>	<b>100</b>
<b>2. อายุ</b>		
2.1 60 ปี บริบูรณ์ - 69 ปี	121	50.84
2.2 70-79ปี	107	44.96
2.3 80 ปีขึ้นไป	10	4.20
<b>รวม</b>	<b>238</b>	<b>100</b>
<b>3. เขตพื้นที่การบริการ</b>		
3.1 เขต 1	121	50.84
3.2 เขต 2	117	49.16
<b>รวม</b>	<b>238</b>	<b>100</b>

ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>4. ลักษณะการให้บริการ</b>		
4.1 รับผิดชอบ	181	76.05
4.2 ผู้อื่นรับแทน	57	23.95
<b>รวม</b>	<b>238</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 238 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 53.78 มีอายุ 60 ปี บริบูรณ์ - 69 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 50.84 พื้นที่การบริการเขต 1 จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 50.84 ลักษณะมารับเอง จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 76.05



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบียดงชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอดุทรพัตร์พิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

2.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบียดงชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอดุทรพัตร์พิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบียดงชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอดุทรพัตร์พิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบียดงชีพ ของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอดุทรพัตร์พิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ คิดเห็นของ ผู้สูงอายุ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	.24	.23	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	.17	.29	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ	.18	.29	มาก
4. ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	.15	.28	มาก
รวม	.19	.19	มาก

จากตารางที่ 7 ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบียดงชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอดุทรพัตร์พิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.19$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.24$ ) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ ( $\bar{X} = 4.18$ ) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.17$ ) และด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ( $\bar{X} = 4.15$ ) ตามลำดับ

2.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบียดงชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอดุทรพัตร์พิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด รายด้านและจำแนกเป็นรายข้อ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบียดชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบียดชีพ ของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัด ร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ คิดเห็นของ ผู้สูงอายุ
1.เทศบาลตำบลลิ้นฟ้ามีการลงทะเบียนรับเบียดชีพอย่างเหมาะสม	.77	.49	มากที่สุด
2.มีขั้นตอนการพิจารณาคัดเลือกผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม	.43	.61	มาก
3. มีการดำเนินงานด้านเบียดชีพผู้สูงอายุอย่างมีประสิทธิภาพ	.23	.70	มาก
4.มีความรวดเร็วในการให้บริการเป็นอย่างไร	.09	.88	มาก
5.มีความเหมาะสมของจำนวนเงินที่ได้รับเหมาะสมเพียงใด	.11	.79	มาก
6. การให้บริการเป็นเงินสดมีความโปร่งใสเพียงใด	.34	.78	มาก
7.การจ่ายเบียดชีพโดยเรียงลำดับรับเบียดชีพ ก่อน-หลัง ตาม ใบสำคัญรับเงินมีความเหมาะสมหรือไม่	.09	.79	มาก
8. มีการให้บริการอย่างทั่วถึงและเป็นธรรมเพียงใด	.11	.78	มาก
9. มีการเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือไม่	.02	.90	มาก
รวม	.24	.23	มาก

จากตารางที่ 8 ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบียดชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.24$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด

1 ข้อ คือ เทศบาลตำบลลิ้นฟ้ามีการลงทะเบียนรับเบียดชีพอย่างเหมาะสม ( $\bar{X}=4.77$ ) และอยู่ในระดับมาก 8 ข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ มีขั้นตอนการพิจารณาคัดเลือกผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม ( $\bar{X}=4.43$ ) รองลงมา คือ การให้บริการเป็นเงินสดมีความโปร่งใสเพียงใด ( $\bar{X}=4.34$ ) มีการดำเนินงานด้านเบียดชีพผู้สูงอายุอย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X}=4.23$ ) มีความ

เหมาะสมของจำนวนเงินที่ได้รับเหมาะสมเพียงใด ( $\bar{X} = 4.11$ ) มีการให้บริการอย่างทั่วถึงและเป็น  
 ธรรมเพียงใด ( $\bar{X} = 4.11$ ) มีความรวดเร็วในการให้บริการเป็นอย่างไร ( $\bar{X} = 4.09$ ) การจ่ายเบี้ยยังชีพ  
 โดยเรียงลำดับรับเบี้ยยังชีพ ก่อน-หลัง ตามใบสำคัญรับเงินมีความเหมาะสมหรือไม่ ( $\bar{X} = 4.09$ ) และ  
 มีการเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือไม่ ( $\bar{X} = 4.02$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการ  
 ให้บริการเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด  
 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพ ของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ คิดเห็นของ ผู้สูงอายุ
1. มีเจ้าหน้าที่บริการติดต่อประสานงานกับผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอ	.11	.81	มาก
2. มีเจ้าหน้าที่ในการแนะนำขั้นตอนการให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสม	.00	.84	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจเพียงใด	.24	.86	มาก
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาด้วยวาจาสุภาพเพียงใด	.52	.76	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบและกระตือรือร้นต่อการให้บริการเพียงใด	.17	.76	มาก
6. เจ้าหน้าที่มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการเป็นอย่างดี	.12	.82	มาก
7. เจ้าหน้าที่มีการอธิบายตอบข้อซักถามของผู้มารับบริการเป็นอย่างดี	.05	.86	มาก
8. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในหน้าที่ที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี	.11	.79	มาก
9. เจ้าหน้าที่ความน่าเชื่อถือในงานที่ทำมากน้อยเพียงใด	.19	.78	มาก
รวม	.17	.29	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพของเทศบาล  
 ตำบลลิ้นฟ้า อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ  
 มาก ( $\bar{X} = 4.17$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ  
 พูดจาด้วยวาจาสุภาพเพียงใด ( $\bar{X} = 4.52$ ) และอยู่ในระดับมาก 8 ข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมาก  
 ไปน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจเพียงใด ( $\bar{X} = 4.24$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ความ  
 น่าเชื่อถือในงานที่ทำมากน้อยเพียงใด ( $\bar{X} = 4.19$ ) เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบและกระตือรือร้นต่อ  
 การให้บริการเพียงใด ( $\bar{X} = 4.17$ ) เจ้าหน้าที่มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการเป็นอย่างดี

( $\bar{X} = 4.12$ ) มีเจ้าหน้าที่บริการติดต่อประสานงานกับผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.11$ ) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 4.11$ ) เจ้าหน้าที่ที่มีการอธิบายตอบข้อซักถามของผู้มารับบริการเป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 4.05$ ) และมีเจ้าหน้าที่ในการแนะนำขั้นตอนการให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.00$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการ เบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ จำแนกเป็นรายชื่อ

ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ	$\bar{X}$	s.D.	ระดับความคิดเห็นของผู้สูงอายุ
1. สถานที่ให้บริการมีความสวยงามเอื้อต่อการให้บริการเพียงใด	.08	.86	มาก
2. มีจำนวนที่นั่งให้ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ	.78	.08	มาก
3. มีเครื่องหมาย/สัญลักษณ์/ป้ายบอกรายละเอียดของสถานที่ให้บริการชัดเจน	.21	.75	มาก
4. มีหนังสือ/วารสารให้บริการอย่างเพียงพอ	.22	.80	มาก
5. มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยและสะดวกในการรับบริการ	.23	.78	มาก
6. การให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพในสถานที่ที่มีความเหมาะสมเพียงใด	.17	.82	มาก
7. การให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพนอกสถานที่ที่มีความเหมาะสมเพียงใด	.33	.85	มาก
8. ท่านชอบในสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการเพียงใด	.41	.82	มาก
9. ท่านพอใจในความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการเพียงใด	.19	.70	มาก
รวม	4.18	0.29	มาก

จากตารางที่ 10 ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.18$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้สูงอายุอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ท่านชอบในสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการเพียงใด ( $\bar{X} = 4.41$ ) รองลงมา การให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพนอกสถานที่ที่มีความเหมาะสมเพียงใด ( $\bar{X} = 4.33$ ) มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยและสะดวกในการรับบริการ ( $\bar{X} = 4.23$ ) มีหนังสือ/วารสารให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.22$ ) มีเครื่องหมาย/สัญลักษณ์/ป้ายบอก

รายละเอียดของสถานที่ให้บริการชัดเจน ( $\bar{X}=4.21$ ) ท่านพอใจในความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการเพียงใด ( $\bar{X}=4.19$ ) การให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพในสถานที่ที่มีความเหมาะสมเพียงใด ( $\bar{X}=4.17$ ) สถานที่ให้บริการมีความสวยงามเอื้อต่อการให้บริการเพียงใด ( $\bar{X}=4.08$ ) และมีจำนวนที่นั่งให้ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X}=3.78$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร จำแนกเป็นรายชื่อ

ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็นของผู้สูงอายุ
1. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ผู้สูงอายุทราบ	.10	.84	มาก
2. มีการประชุมให้ความรู้เรื่องการบริการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	.01	.85	มาก
3. มีการอธิบายชี้แจงและการแนะนำขั้นตอนการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	.14	.79	มาก
4. มีรูปแบบการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่หลากหลาย	.05	.84	มาก
5. มีการให้ผู้สูงอายุมีโอกาสเข้ามาตรวจสอบการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ	.19	.82	มาก
6. ท่านชอบรูปแบบการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการให้บริการในปัจจุบัน	.16	.80	มาก
7. ท่านประทับใจการอธิบายชี้แจงและการแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	.25	.81	มาก
8. ท่านถูกใจกิจกรรมส่งเสริมให้ผู้สูงอายุได้มีโอกาสเข้าไปตรวจสอบการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาล	.33	.82	มาก
รวม	4.15	0.28	มาก



จากตารางที่ 11 ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบียดชีพของเทศบาลตำบล  
 ถิ่นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร พบว่า โดยรวมอยู่ใน  
 ระดับมาก ( $\bar{X}=4.15$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับความคิดเห็นของผู้สูงอายุมาก  
 ทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ท่านถูกใจกิจกรรมส่งเสริมให้ผู้สูงอายุ  
 ได้มีโอกาสเข้าไปตรวจสอบการจ่ายเบียดชีพของเทศบาล ( $\bar{X}=4.33$ ) รองลงมา ท่านประทับใจการ  
 อธิบายชี้แจงและการแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}=4.25$ ) มีการให้ผู้สูงอายุมีโอกาสเข้ามา  
 ตรวจสอบการจ่ายเงินเบียดชีพ ( $\bar{X}=4.19$ ) ท่านชอบรูปแบบการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการ  
 ให้บริการในปัจจุบัน ( $\bar{X}=4.16$ ) มีการอธิบายชี้แจงและการแนะนำขั้นตอนการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร  
 ( $\bar{X}=4.14$ ) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ผู้สูงอายุทราบ ( $\bar{X}=4.10$ ) มีรูปแบบการเผยแพร่  
 ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่หลากหลาย ( $\bar{X}=4.05$ ) และมีการประชุมให้ความรู้เรื่องการบริการรับ  
 เบียดชีพผู้สูงอายุ ( $\bar{X}=4.01$ ) ตามลำดับ



ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบียดงชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้าอำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเขตพื้นที่การบริการและลักษณะการให้บริการ

3.1 ผลการทดสอบสมมติฐานความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบียดงชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเขตพื้นที่การ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบียดงชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเขตพื้นที่การบริการ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบียดงชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด	เขตพื้นที่การบริการเขต 1		เขตพื้นที่การบริการเขต 2		t	sig
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.20	0.24	4.28	0.21	2.86	0.00*
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.06	0.29	4.28	0.24	6.21	0.00*
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ	4.11	0.30	4.26	0.26	4.09	0.00*
4. ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	4.12	0.31	4.19	0.24	2.20	0.03*
รวม	4.12	0.20	4.25	0.15	5.75	0.00*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบียดงชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเขตพื้นที่การบริการ พบว่า โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบียดังชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้าอำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามลักษณะการให้บริการโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 13 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบียดังชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้าอำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามลักษณะการให้บริการ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบียดังชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้าอำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด	ลักษณะการให้บริการรับเอง		ลักษณะการให้บริการผู้อื่นรับแทน		t	sig
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.24	0.23	4.25	0.21	0.44	0.66
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.16	0.29	4.19	0.27	0.64	0.52
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ	4.18	0.29	4.16	0.31	0.46	0.65
4. ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	4.16	0.29	4.14	0.24	0.44	0.66
รวม	4.19	0.19	4.19	0.17	0.04	0.97

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบียดังชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้าอำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามลักษณะการให้บริการ พบว่าโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบียดงชีพของเทศบาลตำบลลันฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

ตารางที่ 14 ข้อเสนอแนะความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบียดงชีพของเทศบาลตำบลลันฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบียดงชีพของเทศบาลตำบลลันฟ้าอำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด	ความถี่	ร้อยละ
<b>1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>		
1. เทศบาลควรให้บริการอย่างทั่วถึงและเป็นธรรมกับผู้สูงอายุ	15	7
2. เทศบาลควรมีขั้นตอนการคัดเลือกผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม	14	6
3. เทศบาลควรมีการดำเนินงานด้านเบียดงชีพผู้สูงอายุอย่างมีประสิทธิภาพ	12	6
4. เทศบาลควรเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุมีส่วนร่วมในแสดงความคิดเห็น	11	5
<b>2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>		
1. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควรพูดด้วยวาจาที่สุภาพและมีกิริยาที่สุภาพ	17	8
2. เจ้าหน้าที่ควรมีความรับผิดชอบและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	15	7
3. จำนวนของเจ้าหน้าที่ควรมีเพียงพอต่อผู้ที่มาใช้บริการ	13	6
4. เจ้าหน้าที่ควรอธิบายขั้นตอนการรับและให้บริการอย่างละเอียด	10	4
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ</b>		
1. เทศบาลควรมีการจัดมุมหนังสือ/วารสารไว้อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ	16	7
2. เทศบาลควรมีเครื่องหมายบอกรายละเอียดแก่ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการให้ชัดเจน	14	6
3. เทศบาลควรจัดเตรียมสถานที่ให้เหมาะสมกับจำนวนของผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ	13	6
4. เจ้าหน้าที่ควรจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอต่อผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ	11	5

ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบียดชีพของเทศบาลตำบล ดั้นฟ้าอำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด	ความถี่	ร้อยละ
<b>4. ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร</b>		
1.เจ้าหน้าที่ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ผู้สูงอายุทราบ อย่างทั่วถึง	19	9
2. เทศบาลควรมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายรูปแบบ	16	7
3. เทศบาลควรมีกิจกรรมส่งเสริมให้ผู้สูงอายุได้มีโอกาสเข้าไป ตรวจสอบการจ่ายเบียดชีพของเทศบาล	14	6
3. เทศบาลควรมีการชี้แจง แนะนำขั้นตอนการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและ การให้บริการ	11	5
รวม	226	100

จากตารางที่ 14 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบียดชีพของเทศบาลตำบลดั้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า มีจำนวนความถี่ที่เสนอแนะมากที่สุด คือ ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร อาจเป็นไปได้ว่า เทศบาลตำบลดั้นฟ้า มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการบริการเบียดชีพทุกขั้นตอนอย่างทั่วถึงผู้สูงอายุต่อ และมีการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายรูปแบบในเผยแพร่ เช่นมีแผ่นพับบริการต่างๆ และมีหนังสือแจ้งการจ่ายเบียดชีพให้ผู้สูงอายุทราบทุกครั้ง รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลดั้นฟ้า ให้อำนวยความสะดวกด้วยหน้าตาขี้มยิ้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ มีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีการอธิบายตอบข้อซักถามของผู้สูงอายุ มีการบริการด้วยความเต็มใจ มีความรู้ความชำนาญ มีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือ มีความเข้าใจในความต้องการของผู้สูงอายุ มีความรับผิดชอบ โปร่งใสและเป็นธรรมในการจ่ายเบียดชีพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ อาจเกิดขึ้นจาก เทศบาลตำบลดั้นฟ้า มีการจัดสถานที่บริการทั้งในและนอกสถานที่ สถานที่ในการให้บริการมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สะดวก เอื้อต่อการให้บริการ มีจำนวนที่นั่งให้กับผู้สูงอายุที่มีรับเบียดชีพ มีเครื่องหมาย/สัญลักษณ์/ป้ายบอกรายละเอียดอย่างชัดเจน และข้อเสนอแนะความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบียดชีพของเทศบาลตำบลดั้นฟ้า ที่เสนอแนะน้อยที่สุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อาจเป็นไปได้ว่า เทศบาลตำบลดั้นฟ้าเปิดโอกาสให้

ผู้สูงอายุมีส่วนร่วมในแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการในการดำเนินการพิจารณาคัดเลือกผู้มี  
คุณสมบัติ และมีการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพด้วยความรวดเร็วอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY