



2. ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามหมู่บ้าน พบว่า ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 อยู่ 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงินและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ พบว่าผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุเกี่ยวกับการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ข้อเสนอแนะที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ( $f=60$ ) โดยให้ข้อเสนอแนะว่า ควรมีการออกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแยกตามหมู่บ้านเพื่อความรวดเร็ว ควรมีการจัดบริการอาหารบริการแก่ผู้สูงอายุ ควรมีการจัดทำป้ายลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน ควรมีการจัดหาน้ำดื่มบริการ และควรมีตัวอย่างแบบฟอร์มการกรอกเอกสารเพื่อความสะดวกมากขึ้น ส่วนข้อเสนอแนะที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $f=18$ ) โดยให้ข้อเสนอแนะว่า เจ้าหน้าที่ควรมีการจ่ายเบี้ยยังชีพรับผิดชอบในแต่ละหมู่บ้านอย่างเพียงพอ และควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่เพื่อให้การบริการมีความรวดเร็วขึ้น

**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 (One-way 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 ( $\bar{X} = 3.56$  ; 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 ( $\bar{X} = 3.58$  ; S.D = .27), allowance payment procedure ( $\bar{X} = 3.54$  ; S.D = .32) and facilities for senior citizens ( $\bar{X} = 3.53$  ; .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.