

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูฉิมโนราชย์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้ศึกษาขอเสนอ
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	จำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษา
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
F	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณา
df	แทน	ระดับความเป็นอิสระ
SS	แทน	ผลรวมของค่าความเบี่ยงเบน
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบน
Sig.	แทน	ค่าสำคัญทางสถิติทดสอบ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูฉิมโนราชย์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้ศึกษาได้
วิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อาชีพ และหมู่บ้าน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

ตอนที่ 3 ผลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการให้บริการการจ่าย เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามหมู่บ้าน

ตอนที่ 4 ผลวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุเกี่ยวกับการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อาชีพ และหมู่บ้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อาชีพ และหมู่บ้าน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ จำนวนและร้อยละ ปรากฏตามตารางที่ 3 ดังนี้

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อาชีพ และหมู่บ้าน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	267	66.9
หญิง	132	33.1
รวม	399	100.00
อาชีพ		
เกษตรกรกรรม	191	47.9
รับจ้างทั่วไป	83	20.8
ค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว	125	31.3
รวม	399	100.00

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หมู่บ้าน		
หมู่ที่ 1	48	12.0
หมู่ที่ 2	67	16.8
หมู่ที่ 3	37	9.3
หมู่ที่ 4	38	9.5
หมู่ที่ 5	40	10.0
หมู่ที่ 6	38	9.5.0
หมู่ที่ 7	44	11.0
หมู่ที่ 8	40	10.0
หมู่ที่ 9	47	11.8
รวม	399	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 399 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 66.9 และเพศหญิง จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.1 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.9 ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 125 คน คิดเป็น ร้อยละ 31.3 และรับจ้างทั่วไป จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในหมู่ที่ 2 จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 อยู่ในหมู่ที่ 1 จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 อยู่ในหมู่ที่ 9 จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 อยู่ในหมู่ที่ 7 จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 อยู่ในหมู่ที่ 5 จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 อยู่ในหมู่ที่ 8 จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 อยู่ในหมู่ที่ 4 จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 อยู่ในหมู่ที่ 6 จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 และอยู่ในหมู่ที่ 3 จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูมินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูมินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ปรากฏตามตารางที่ 4-7 ดังนี้

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูมินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูมินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์	\bar{X}	S.D	แปลผล
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน	3.54	.32	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.58	.27	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ	3.53	.28	มาก
โดยรวม	3.56	.24	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูมินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$; S.D = .24) เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.58$; S.D = .27) ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน ($\bar{X} = 3.54$; S.D = .32) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 3.53$; .28) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุ ในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน

ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน	\bar{X}	S.D	แปลผล
1. ประชาชนรู้สึกพอใจกับการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	3.54	.62	มาก
2. ประชาชนรู้สึกพอใจกับการจัดกิจกรรมออกเยี่ยมเยียนผู้สูงอายุ	3.56	.59	มาก
3. ประชาชนรู้สึกพอใจที่เปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุในชุมชนมีส่วนร่วมในการประชุมออกความคิดเห็น	3.53	.58	มาก
4. ประชาชนรู้สึกพอใจกับขั้นตอนการพิจารณาคัดเลือก	3.46	.57	ปานกลาง
5. ประชาชนรู้สึกพอใจกับจำนวนครั้งในการจ่ายเงิน	3.51	.59	มาก
6. ประชาชนรู้สึกพอใจกับความเร็วในการให้บริการ	3.55	.55	มาก
7. ประชาชนรู้สึกพอใจกับความเหมาะสมของจำนวนเงินที่ได้รับ	3.56	.58	มาก
8. ประชาชนรู้สึกพอใจในการบริการอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม	3.63	.61	มาก
9. ประชาชนรู้สึกพอใจกับการให้บริการจ่ายเงินนอกสถานที่	3.53	.59	มาก
โดยรวม	3.54	.32	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.54$; S.D = .32) เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 8 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ

เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ ข้อ 8 ประชาชนรู้สึกพอใจในการบริการอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ($\bar{X}=3.63$; S.D = .61) ข้อ 2 ประชาชนรู้สึกพอใจกับการจัดกิจกรรมออกเยี่ยมเยียนผู้สูงอายุ ($\bar{X}=3.56$; S.D = .59) ข้อ 7 ประชาชนรู้สึกพอใจกับความเหมาะสมของจำนวนเงินที่ได้รับ ($\bar{X}=3.56$; S.D = .58) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุ ในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D	แปลผล
1. ประชาชนรู้สึกพอใจกับการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่	3.58	.63	มาก
2. ประชาชนรู้สึกพอใจกับความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่	3.57	.60	มาก
3. ประชาชนรู้สึกพอใจกับการแนะนำขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.62	.55	มาก
4. ประชาชนรู้สึกพอใจกับการอำนวยความสะดวกการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.63	.51	มาก
5. ประชาชนรู้สึกพอใจกับการอธิบายตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่	3.60	.53	มาก
6. ประชาชนรู้สึกพอใจกับความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่	3.49	.59	ปานกลาง
7. ประชาชนรู้สึกพอใจกับความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่	3.62	.57	มาก
8. ประชาชนรู้สึกพอใจกับความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่	3.52	.55	มาก
โดยรวม	3.58	.28	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูพานิราษฎร์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$; S.D = .28) เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 7 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ ข้อ 4 ประชาชนรู้สึกพอใจกับการอำนวยความสะดวกการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.63$; S.D = .51) ข้อ 3 ประชาชนรู้สึกพอใจกับการแนะนำขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.62$; S.D = .55) ข้อ 7 ประชาชนรู้สึกพอใจกับความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.62$; S.D = .57) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูพานิราษฎร์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ	\bar{X}	S.D	แปลผล
1. อบต.มีการจัดมุมกาแฟ/น้ำดื่มให้กับผู้มารับบริการ	3.57	.55	มาก
2. อบต.มีตัวอย่างการกรอกเอกสาร/แบบฟอร์มต่างๆบริการ	3.53	.57	มาก
3. ประชาชนรู้สึกพอใจกับสถานที่ให้บริการมีเครื่องหมาย/สัญลักษณ์/ป้ายบอกรายละเอียดของสถานที่ให้บริการชัดเจน	3.54	.55	มาก
4. อบต.มีสถานที่จอดรถเพียงพอกับผู้มารับบริการ	3.49	.53	ปานกลาง
5. อบต.มีห้องน้ำสะอาดไว้บริการผู้มาติดต่อราชการ	3.55	.52	มาก
6. อาคาร สถานที่ของ อบต.มีความสะอาด เรียบร้อย	3.56	.53	มาก
7. อบต.มีแผนผังผู้รับผิดชอบงานต่างๆเพื่อความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ	3.56	.56	มาก
โดยรวม	3.53	.28	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูพานิราษฎร์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านสิ่ง

อำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.53$; S.D = .28) เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 6 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ ข้อ 1 อบต.มีการจัดมุมกาแฟ/น้ำดื่มให้กับผู้มารับบริการ ($\bar{X}=3.57$; S.D = .55) ข้อ 6 อาคาร สถานที่ อบต. มีความสะอาด เรียบร้อย ($\bar{X}=3.56$; S.D = .53) ข้อ 7 อบต. มีแผนผังผู้รับผิดชอบงานต่างๆ เพื่อความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ ($\bar{X}=3.56$; S.D = .56) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูมินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามหมู่บ้าน

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูมินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามหมู่บ้าน ปรากฏตามตารางที่ 8-11 ดังนี้

ตารางที่ 8 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูมินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามหมู่บ้าน โดยรวมและรายด้าน

แหล่งความแปรปรวน		SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนและ วิธีการจ่ายเงิน	ระหว่างกลุ่ม	5.402	8	.675	7.634	.000*
	ภายในกลุ่ม	34.496	390	.088		
	รวม	39.898	398			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.804	8	.476	6.938	.000*
	ภายในกลุ่ม	26.731	390	.069		
	รวม	30.535	398			
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ ผู้สูงอายุ	ระหว่างกลุ่ม	1.020	8	.127	1.626	.116
	ภายในกลุ่ม	30.583	390	.078		
	รวม	31.603	398			

แหล่งความแปรปรวน		SS	df	MS	F	Sig
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.588	8	.324	6.368	.000*
	ภายในกลุ่ม	19.816	390	.051		
	รวม	22.405	398			

* อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูจินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามหมู่บ้าน พบว่า ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง โดยรวมแล้วแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 อยู่ 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงินและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพบความแตกต่างจึงได้ทำการทดสอบรายคู่ ปรากฏตามตารางที่ 9-11

ตารางที่ 9 แสดงผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูพาน จังหวัด
กาฬสินธุ์ โดยรวม จำแนกตามหมู่บ้านเป็นรายคู่

หมู่บ้าน	หมู่บ้าน 1	หมู่บ้าน 2	หมู่บ้าน 3	หมู่บ้าน 4	หมู่บ้าน 5	หมู่บ้าน 6	หมู่บ้าน 7	หมู่บ้าน 8	หมู่บ้าน 9	
	\bar{X}	3.75	3.52	3.47	3.58	3.55	3.51	3.56	3.50	3.51
หมู่บ้านที่ 1	3.75	-	.236*	.287*	.180*	.211*	.246*	.198*	.251*	.244*
หมู่บ้านที่ 2	3.52	.236*	-	-	-	-	-	-	-	-
หมู่บ้านที่ 3	3.47	.287*	-	-	.108*	-	-	-	-	-
หมู่บ้านที่ 4	3.58	.180*	-	.108*	-	-	-	-	-	-
หมู่บ้านที่ 5	3.55	.211*	-	-	-	-	-	-	-	-
หมู่บ้านที่ 6	3.51	.246*	-	-	-	-	-	-	-	-
หมู่บ้านที่ 7	3.56	.198*	-	-	-	-	-	-	-	-
หมู่บ้านที่ 8	3.50	.251*	-	-	-	-	-	-	-	-
หมู่บ้านที่ 9	3.51	.244*	-	-	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 9 ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการให้บริการการจ่ายเบี้ย
ยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูพาน จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวม
จำแนกตามหมู่บ้านเป็นรายคู่ พบว่า ผู้สูงอายุมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านที่ 1 มีความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการให้บริการการจ่าย
เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง แตกต่างกับผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในทุก
หมู่บ้าน นอกจากนั้นผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านที่ 3 ยังมีความพึงพอใจในการให้บริการการจ่าย
เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง แตกต่างกับผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านที่ 4

ตารางที่ 10 แสดงผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูพานิราลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน จำแนกตามหมู่บ้านเป็นรายคู่

หมู่บ้าน	หมู่บ้าน	หมู่บ้าน	หมู่บ้าน	หมู่บ้าน	หมู่บ้าน	หมู่บ้าน	หมู่บ้าน	หมู่บ้าน	หมู่บ้าน	
	หมู่บ้าน 1	หมู่บ้าน 2	หมู่บ้าน 3	หมู่บ้าน 4	หมู่บ้าน 5	หมู่บ้าน 6	หมู่บ้าน 7	หมู่บ้าน 8	หมู่บ้าน 9	
	\bar{X}	3.75	3.52	3.47	3.58	3.55	3.51	3.56	3.50	3.51
หมู่บ้านที่ 1	3.75	-	.320*	.392*	.290*	.320*	.372*	.307*	.395*	.358*
หมู่บ้านที่ 2	3.52	.320*	-	-	-	-	-	-	-	-
หมู่บ้านที่ 3	3.47	.392*	-	-	-	-	-	-	-	-
หมู่บ้านที่ 4	3.58	.290*	-	-	-	-	-	-	-	-
หมู่บ้านที่ 5	3.55	.320*	-	-	-	-	-	-	-	-
หมู่บ้านที่ 6	3.51	.372*	-	-	-	-	-	-	-	-
หมู่บ้านที่ 7	3.56	.307*	-	-	-	-	-	-	-	-
หมู่บ้านที่ 8	3.50	.395*	-	-	-	-	-	-	-	-
หมู่บ้านที่ 9	3.51	.358*	-	-	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 10 ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูพานิราลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน จำแนกตามหมู่บ้านเป็นรายคู่ พบว่า ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านที่ 1 มีความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง แตกต่างกับผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในทุกหมู่บ้าน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 11 แสดงผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูฉิมนารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามหมู่บ้านเป็นรายคู่

หมู่บ้าน	หมู่บ้าน	หมู่บ้าน	หมู่บ้าน	หมู่บ้าน	หมู่บ้าน	หมู่บ้าน	หมู่บ้าน	หมู่บ้าน	หมู่บ้าน	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
	\bar{X}	3.75	3.52	3.47	3.58	3.55	3.51	3.56	3.50	3.51
หมู่บ้านที่ 1	3.75	-	.299*	.339*	.256*	.279*	.273*	.268*	.301*	.315*
หมู่บ้านที่ 2	3.52	.299*	-	-	-	-	-	-	-	-
หมู่บ้านที่ 3	3.47	.339*	-	-	-	-	-	-	-	-
หมู่บ้านที่ 4	3.58	.256*	-	-	-	-	-	-	-	-
หมู่บ้านที่ 5	3.55	.279*	-	-	-	-	-	-	-	-
หมู่บ้านที่ 6	3.51	.273*	-	-	-	-	-	-	-	-
หมู่บ้านที่ 7	3.56	.268*	-	-	-	-	-	-	-	-
หมู่บ้านที่ 8	3.50	.301*	-	-	-	-	-	-	-	-
หมู่บ้านที่ 9	3.51	.315*	-	-	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 11 ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูฉิมนารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามหมู่บ้านเป็นรายคู่ พบว่า ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านที่ 1 มีความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง แตกต่างกับผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในทุกหมู่บ้าน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตอนที่ 4 ผลวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุเกี่ยวกับการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูฉิมรายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

ผลวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุเกี่ยวกับการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูฉิมรายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ปรากฏตามตารางที่ 12 ดังนี้

ตารางที่ 12 แสดงข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุเกี่ยวกับการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูฉิมรายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

ข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุเกี่ยวกับการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูฉิมรายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์	ความถี่ (f)
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน	
1.1 อบต. ควรมีการออกบริการเคลื่อนที่เยี่ยม	11
1.2 อยากให้ อบต.มีการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในแต่ละเดือนไม่เกินวันที่ 5 ของเดือน	6
1.3 ควรมีการจัดลำดับขั้นตอนการจ่ายเบี้ยให้สะดวกยิ่งขึ้น	5
รวม	20
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
2.1 เจ้าหน้าที่ควรมีการจ่ายเบี้ยยังชีพรับผิดชอบในแต่ละหมู่บ้านอย่างเพียงพอ	10
2.2 ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่เพื่อให้การบริการมีความรวดเร็วขึ้น	8
รวม	18
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ	
3.1 ควรมีการออกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแยกตามหมู่บ้านเพื่อความรวดเร็ว	23
3.2 ควรมีการจัดบริการอาหารบริการแก่ผู้สูงอายุ	14
3.3 ควรมีการจัดทำป้ายลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน	12
3.4 ควรมีการจัดหาน้ำดื่มบริการ	8
3.5 ควรมีตัวอย่างแบบฟอร์มการกรอกเอกสารเพื่อความสะดวกมากขึ้น	3
รวม	60

จากตารางที่ 12 ผลวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุเกี่ยวกับการให้บริการจ่าย เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูพานารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดย ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ข้อเสนอแนะเรียงลำดับความถี่สูงสุด ไปหาคำสุดท้าย แยกในแต่ละด้าน ดังนี้ คือ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ (f=60) พบว่า ควรมีการออกจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุแยกตามหมู่บ้านเพื่อความรวดเร็ว (f=23) ควรมีการจัดบริการอาหารบริการแก่ ผู้สูงอายุ (f=14) ควรมีการจัดทำป้ายลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน (f=12) ควรมีการจัดหาน้ำดื่มบริการ (f=8) และควรมีตัวอย่างแบบฟอร์มการกรอกเอกสารเพื่อความสะดวกมากขึ้น (f=3)

ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน (f= 20) พบว่า อบต. ควรมีการออก บริการเคลื่อนที่อยู่เสมอ (f= 11) อยากให้ อบต. มีการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในแต่ละเดือนไม่ เกินวันที่ 5 ของเดือน (f=6) ควรมีการจัดลำดับขั้นตอนการจ่ายเบี้ยให้สะดวกยิ่งขึ้น (f=5)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (f=18) พบว่า เจ้าหน้าที่ควรมีการจ่ายเบี้ยยังชีพ รับผิดชอบในแต่ละหมู่บ้านอย่างเพียงพอ (f=10) ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่เพื่อให้การบริการมี ความรวดเร็วขึ้น (f=8)