

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของ
เทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอเขาค้อ จังหวัดกาฬสินธุ์
ผู้ศึกษา จุฬานีย์ ญาญ ประิญา ร.ม. (รัฐศาสตร์)
อาจารย์ที่ปรึกษา ผศ.รังสฤษดิ์ สรรพอาษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2554

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอเขาค้อ จังหวัดกาฬสินธุ์ 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอเขาค้อ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามขนาดหมู่บ้าน 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอเขาค้อ จังหวัดกาฬสินธุ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการค้นคว้าอิสระคือ ผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพภายในเขตเทศบาลตำบลเขาพระนอน จำนวน 243 คน เครื่องมือที่ใช้ในการค้นคว้าอิสระเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าอำนาจจำแนกระหว่าง 0.878 ถึง 0.892 และมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.887 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และ F – test (One-way ANOVA)

ผลการค้นคว้าอิสระพบว่า

1.ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอเขาค้อ จังหวัดกาฬสินธุ์โดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านสถานที่รองลงมา ด้านระเบียบแนวทางปฏิบัติ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการบริการ

2.เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามขนาดหมู่บ้าน พบว่าความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านที่มีขนาดแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ให้ข้อเสนอแนะ ไว้ดังนี้

ด้านการบริการ ควรรับและคัดเลือกเจ้าหน้าที่เพิ่มเพื่อมาปฏิบัติงานด้านการบริการให้เหมาะสมกับปริมาณงานที่ปฏิบัติ และอยากให้เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น ติดตามเอาใจใส่ต่อผู้สูงอายุที่มารับบริการด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรให้เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมกับตำแหน่งที่ปฏิบัติ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อ้อมแอ้มแจ่มใสให้การบริการต่อผู้สูงอายุด้วยกิจกรรมรยาทสุภาพ เรียบร้อยมีความอ่อนน้อมถ่อมตน และควรมีการส่งเสริมสนับสนุนอาชีพเสริมให้กับผู้สูงอายุเพื่อเป็นการสร้างรายได้ไม่ไช่รอรับแต่เงินเบี้ยยังชีพแต่ละเดือนเพียงอย่างเดียว

ด้านสถานที่ ควรจัดสถานที่พักให้แก่ผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ และควรจัดสถานที่รับบริการให้มีความสะอาด สวยงามเอื้อต่อการให้บริการ

ด้านระเบียบแนวทางปฏิบัติ เทศบาลควรขอรับการสนับสนุนจากหน่วยงานอื่น เพื่อเพิ่มค่าครองชีพนอกเหนือจากเบี้ยยังชีพแต่ละเดือน และควรมีการสำรวจข้อมูลผู้สูงอายุอย่างสม่ำเสมอ เพื่อปรับปรุงและประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ทั่วถึง

TITLE : Senior Citizens' Satisfaction toward the Elderly Social Welfare of Khao
Pranon Municipality Office, Yang Talad District, Kalasin Province.
AUTHOR : Tapanee Phoopui **DEGREE :** M.Pol.Sc. (Political Sciences)
ADVISOR : Asst. Prof. Rangsarit Supha-a- sa

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2011

ABSTRACT

This study aimed to 1) study the senior citizens' satisfaction toward the Elderly Social Welfare, 2) compare the senior citizens' satisfaction, divided by the village's size, and 3) study the senior citizens' suggestions for the Elderly Social Welfare of Khao Pranon, Municipality Office, Yang Talad District, Kalasin Province. The sample of the study consisted of 243 senior citizens who received the elderly social welfare. The data collected by rating scale questionnaire which the discrimination was at 0.878 to 0.892 and its reliability was at 0.887. The study statistic used percentage, mean, standard deviation, and F – test (One-way ANOVA)

The results of the study were follows:

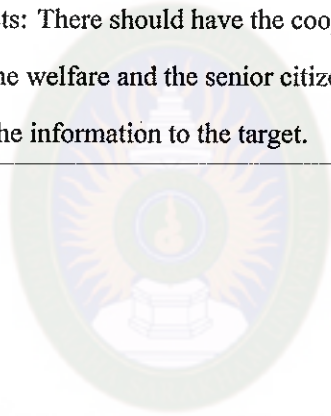
1. The overall of seniors' satisfaction toward the elderly social welfare was moderated, but when it considered the individual aspect found that the office aspect was at the highest mean scores, the second was the rules and acts aspects, and the lowest mean score was service aspect.
2. The overall and individual of the comparing of seniors' satisfaction, divided by the village size found that the seniors who lived in the different village size had different satisfaction with the statistic significant at .05 level.
3. The samples' suggestions for three aspects were as follows:

Services Aspect: The staffs should be selected and required, and should be enough for the task quantities. They should have service- mind, activeness and service the senior citizens with the standard equalities.

Staff Aspect: The staffs should be in the suitable cloths as their positions, they should be friendly, happy, and polite for the seniors citizens. They should promote the senior citizens to do something as part time job because it was the way to increase their incomes.

Office Aspect: The available seats should be enough, and it should be clean, and comfortable.

Rules and Acts: There should have the cooperation from the other organizations to increase the welfare and the senior citizens should be surveyed frequently to improve and distribute the information to the target.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY