

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการ
สงเคราะห์เบี้ยยังชีพเชิงรุก ของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอคำสูง จังหวัด
ขอนแก่น ผู้ศึกษาจะทำการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นดังต่อไปนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เข้าใจตรงกัน ในการแปลความหมายของข้อมูล ผู้ศึกษาจึงกำหนดสัญลักษณ์
ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ดังนี้

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่กรอกแล้วทั้ง 200 ฉบับ มาดำเนินการแปรข้อมูลที่เก็บ
รวบรวมได้ให้เป็นสัญลักษณ์ตัวเลขที่กำหนดขึ้นแทนตัวแปรต่าง ๆ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้ออกไปทำ
การวิเคราะห์โดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณาดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติความถี่ และร้อยละ
2. การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการ
สงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยัง
ชีพเชิงรุก ของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอคำสูง จังหวัดขอนแก่น ใช้การ

วิเคราะห์เชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ โดยจัดหมวดหมู่ข้อมูลของข้อมูลที่ได้ และการนับจำนวนของค่าตอบในแต่ละหมวดหมู่

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่ได้รับบริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเชิงรุก ของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอข่าสูง จังหวัดขอนแก่น ดังนี้

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุ

ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	83	41.50
หญิง	117	58.50
รวม	200	100.00
2. ระดับการศึกษา		
ไม่ได้รับการศึกษา	28	14.00
ประถมศึกษา	159	79.50
มัธยมศึกษา	11	5.50
อาชีวศึกษา	-	-
ปริญญาตรี	2	1.00
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	200	100.00
3. สถานภาพการสมรส		
สมรส	122	61.00
โสด	14	7.00
หม้าย	63	31.50
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	1	0.50
รวม	200	100.00

ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. ที่อยู่อาศัยในปัจจุบัน		
บ้านตนเอง	188	94.00
บ้านเช่า	1	0.50
เป็นผู้อาศัย	11	5.50
อื่น ๆ	-	-
รวม	200	100.00
5. ลักษณะครอบครัวในปัจจุบัน		
อยู่คนเดียว	12	6.00
อยู่กับคู่สมรส	116	58.00
อยู่กับบุตร/หลาน	68	34.00
อยู่กับญาติ	2	1.00
อยู่กับเพื่อนบ้าน	1	0.50
อื่น ๆ	1	0.50
รวม	200	100.00
6. รายได้อื่นนอกเหนือจากเบี้ยยังชีพที่ได้รับ		
มีรายได้	91	45.50
ไม่มีรายได้	109	54.50
รวม	200	200.00
7. รายได้นอกเหนือจากเบี้ยยังชีพที่ได้รับ		
ต่ำกว่าเดือนละ 5,000 บาท	70	35.00
5,000 - 10,000 บาท	11	5.50
10,000 - 15,000 บาท	8	4.00
15,000 บาทขึ้นไป	-	-
รวม	89	100.00
8. ความเพียงพอในการดำรงชีพในปัจจุบัน		
เพียงพอเหลือเก็บ	17	8.50
เพียงพอ	27	13.50
ไม่เพียงพอ	156	78.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50 และเพศหญิง จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 58.50 ได้รับการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 79.50 รองลงมา คือ ไม่ได้รับการศึกษา จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 มัธยมศึกษา จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 และปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 มีสถานภาพสมรส คือ สมรส จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00 รองลงมา คือ หม้าย จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 โสด จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 และหย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 มีที่อยู่อาศัย คือ บ้านตนเอง จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 94.00 รองลงมา คือ เป็นผู้อาศัย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 และบ้านเช่า จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ลักษณะครอบครัวส่วนใหญ่อยู่กับคู่สมรส จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 รองลงมา คือ อยู่กับบุตร/หลาน จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 อยู่คนเดียว จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 อยู่กับญาติ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 อยู่กับเพื่อนบ้าน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 และอื่น ๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่มีรายได้อื่นนอกเหนือจากเบี้ยยังชีพที่ได้รับ จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 และมีรายได้อื่นนอกเหนือจากเบี้ยยังชีพที่ได้รับ จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้อื่นนอกเหนือจากเบี้ยยังชีพที่ได้รับ ส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่าเดือนละ 5,000 บาท จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมา คือ เดือนละ 5,000 - 10,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 และเดือนละ 10,000 - 15,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ความเพียงพอของรายได้รวมเบี้ยยังชีพต่อการดำรงชีพ ในปัจจุบันส่วนใหญ่ไม่เพียงพอ จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 78.00 รองลงมา คือ เพียงพอ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 และเพียงพอเหลือเก็บ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุต่อการให้บริการ
สงเคราะห์เบี้ยยังชีพเชิงรุก ของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอคำสูง จังหวัด
ขอนแก่น ดังนี้

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง
ผู้สูงอายุต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเชิงรุก ของ องค์การบริหารส่วน
ตำบลคำแมด อำเภอคำสูง จังหวัดขอนแก่น โดยรวมและรายด้าน

ที่	ด้าน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1	ความเพียงพอ	3.83	0.58	มาก
2	ความรวดเร็ว	4.05	0.49	มาก
3	ความโปร่งใส	4.11	0.50	มาก
4	ความครบถ้วน	4.08	0.44	มาก
5	การมีส่วนร่วม	3.96	0.46	มาก
6	การรับรู้ข่าวสาร	4.02	0.45	มาก
7	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.03	0.58	มาก
8	สถานที่ให้บริการ	4.00	0.45	มาก
	รวม	4.01	0.49	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุต่อการ
ให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเชิงรุก ของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอคำสูง
จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ใน
ระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปน้อย ดังนี้ ความโปร่งใส
($\bar{X} = 4.11$) ความครบถ้วน ($\bar{X} = 4.08$) ความรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.05$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} =$
4.03) การรับรู้ข่าวสาร ($\bar{X} = 4.02$) สถานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.00$) การมีส่วนร่วม ($\bar{X} = 3.96$)
และ ความเพียงพอ ($\bar{X} = 3.83$)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ผู้สูงอายุต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเชิงรุก ของ องค์การบริหารส่วน ตำบลคำแมด อำเภอท่าสูง จังหวัดขอนแก่น ด้านความเพียงพอ

ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. อบต. ให้การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพตามหลักเกณฑ์ทั่วถึง	4.21	0.60	มาก
2. จำนวนเงินที่ อบต. ให้การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ	3.70	0.90	มาก
3. เบี้ยยังชีพมีความเพียงพอต่อการดำรงชีพในปัจจุบัน	3.59	0.89	มาก
รวม	3.83	0.79	มาก

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ระดับความพึงพอใจ ด้านความเพียงพอ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปน้อย ดังนี้ อบต. ให้การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพตามหลักเกณฑ์ทั่ว ($\bar{X} = 4.21$) จำนวนเงินที่ อบต. ให้การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ($\bar{X} = 3.70$) และ เบี้ยยังชีพมีความเพียงพอต่อการดำรงชีพในปัจจุบัน ($\bar{X} = 3.59$)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ผู้สูงอายุต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเชิงรุก ของ องค์การบริหารส่วน ตำบลคำแมด อำเภอท่าสูง จังหวัดขอนแก่น ด้านความรวดเร็ว

ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมี ความคล่องตัว	4.00	0.60	มาก
2. ความสะดวกรวดเร็ว และตรงเวลาในการให้บริการ	4.09	0.56	มาก
3. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงานกับ เจ้าหน้าที่	4.08	0.56	มาก

ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
4. ขั้นตอน และวิธีการบริการ	4.05	0.63	มาก
รวม	4.05	0.59	มาก

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ระดับความพึงพอใจ ด้านความรวดเร็ว โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปน้อย ดังนี้ ความสะดวกรวดเร็ว และตรงเวลา ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.09$) ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.08$) ขั้นตอน และวิธีการบริการ ($\bar{X} = 4.05$) และ ขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ($\bar{X} = 4.00$)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ผู้สูงอายุต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเชิงรุก ของ องค์การบริหารส่วน ตำบลคำแมด อำเภอคำสูง จังหวัดขอนแก่น ด้านความโปร่งใส

ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความโปร่งใส และเป็นธรรมในการให้บริการ	4.13	0.59	มาก
2. การตรวจติดตามผลการให้บริการ	4.03	0.54	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างโปร่งใสและซื่อสัตย์สุจริต	4.18	0.56	มาก
รวม	4.11	0.57	มาก

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ระดับความพึงพอใจ ด้านความโปร่งใส โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างโปร่งใส และซื่อสัตย์สุจริต ($\bar{X} = 4.18$) ความโปร่งใส และเป็นธรรมในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.13$) และการตรวจติดตามผลการให้บริการ ($\bar{X} = 4.03$)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ผู้สูงอายุต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเชิงรุก ของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอคำสูง จังหวัดขอนแก่น ด้านความครบถ้วน

ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความครบถ้วนในจำนวนเงินที่ได้รับ	4.17	0.55	มาก
2. อบต.ให้การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพอย่างครบถ้วน	4.10	0.51	มาก
3. ผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพในหมู่บ้านของท่าน ได้รับเบี้ยยังชีพครบถ้วน	3.98	0.59	มาก
รวม	4.08	0.55	มาก

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ระดับความพึงพอใจ ด้านความครบถ้วน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปน้อย ดังนี้ ความครบถ้วนในจำนวนเงินที่ได้รับ ($\bar{X} = 4.17$) อบต.ให้การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพอย่างครบถ้วน ($\bar{X} = 4.10$) และ ผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพในหมู่บ้านของท่าน ได้รับเบี้ยยังชีพครบถ้วน ($\bar{X} = 3.98$)

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ผู้สูงอายุต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเชิงรุก ของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอคำสูง จังหวัดขอนแก่น ด้านการมีส่วนร่วม

ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เข้าไปร่วมในการพิจารณาผู้สูงอายุที่มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพของ อบต.	3.95	0.54	มาก
2. ร่วมการประชุมเกี่ยวกับการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของ อบต.	3.98	0.56	มาก
3. เข้าร่วมเป็นเครือข่ายประสานงานระหว่างหมู่บ้าน	3.94	0.60	มาก

ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
4. เข้าร่วมตรวจสอบการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ของ อบต.	3.95	0.57	มาก
5. ความสะดวก และความง่ายในการแสดงความคิดเห็น	3.98	0.53	มาก
รวม	3.96	0.56	มาก

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ระดับความพึงพอใจ ด้านการมีส่วนร่วม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปน้อย ดังนี้ การเข้าร่วมการประชุมเกี่ยวกับการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของ อบต. ($\bar{X} = 3.98$) ความสะดวก และความง่ายในการแสดงความคิดเห็น ($\bar{X} = 3.98$) การเข้าร่วมตรวจสอบการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของ อบต. ($\bar{X} = 3.95$) การเข้าไปร่วมในการพิจารณาผู้สูงอายุที่มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพของ อบต. ($\bar{X} = 3.95$) และการเข้าร่วมเป็นเครือข่ายประสานงานระหว่างหมู่บ้าน ($\bar{X} = 3.94$)

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ผู้สูงอายุต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเชิงรุก ของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอคำสูง จังหวัดขอนแก่น ด้านการรับรู้ข่าวสาร

ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. รูปแบบการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ	3.97	0.53	มาก
2. การจัดประชุมให้ความรู้เรื่องการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ของ อบต.	4.03	0.63	มาก
3. การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการ ให้บริการ	4.06	0.61	มาก
4. กิจกรรมส่งเสริมให้ผู้สูงอายุได้มีโอกาสเข้าไป ตรวจสอบการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพของ อบต.	4.02	0.63	มาก
รวม	4.02	0.60	มาก

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ระดับความพึงพอใจ ด้านการรับรู้ข่าวสาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปน้อย ดังนี้ การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.06$) การจัดประชุมให้ความรู้เรื่องการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของ อบต. ($\bar{X} = 4.03$) กิจกรรมส่งเสริมให้ผู้สูงอายุได้มีโอกาสเข้าไปตรวจสอบการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพของ อบต. ($\bar{X} = 4.02$) และ รูปแบบการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ ($\bar{X} = 3.97$)

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ผู้สูงอายุต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเชิงรุก ของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอชำสูง จังหวัดขอนแก่น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การให้บริการที่สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.05	0.61	มาก
2. การแต่งกายบุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	3.99	0.71	มาก
3. ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.03	0.64	มาก
4. ความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.04	0.65	มาก
รวม	4.03	0.65	มาก

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ผู้สูงอายุต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเชิงรุก ของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอชำสูง จังหวัดขอนแก่น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปน้อย ดังนี้ การให้บริการที่สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร ($\bar{X} = 4.05$) ความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.04$) ความเสมอภาคในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.03$) และ การแต่งกายบุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.99$)

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ผู้สูงอายุต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเชิงรุก ของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอคำสูง จังหวัดขอนแก่น ด้านสถานที่ให้บริการ

ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	3.99	0.58	มาก
2. สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ	3.98	0.58	มาก
3. ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความสะดวกในการรับบริการ	4.03	0.52	มาก
4. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.01	0.55	มาก
รวม	4.00	0.56	มาก

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปน้อย ดังนี้ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความสะดวกในการรับบริการ ($\bar{X} = 4.03$) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.01$) ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.99$) และ สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.98$)

3. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเชิงรุก ของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอชำสูง จังหวัดขอนแก่น ดังนี้

ตารางที่ 13 ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเชิงรุก ของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอชำสูง จังหวัดขอนแก่น

ข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเชิงรุก ของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอชำสูง จังหวัดขอนแก่น	จำนวนความถี่
1. อบต. จัดสรรงบประมาณสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเพิ่มเติม เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการดำรงชีพในปัจจุบันที่ค่าครองชีพเพิ่มสูงขึ้น	89
3. จัดหาอาชีพเสริมให้ เพื่อเพิ่มรายได้ให้เพียงพอต่อการดำรงชีพในปัจจุบัน	58
2. การให้บริการของ อบต. ที่ดำเนินการในปัจจุบันนั้นดีแล้ว และให้รักษามาตรฐานรวมถึงแนวทางการปฏิบัติงานที่ดำเนินการอยู่ให้คงที่	41
4. ควรปรับปรุงรูปแบบการประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	10
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรปรับปรุงตน เช่น การแต่งกาย ความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นต้น	8
6. ปรับปรุงสถานที่ให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ความสะอาด เป็นต้น	5

จากตารางที่ 13 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่ได้รับบริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเชิงรุก ของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอชำสูง จังหวัดขอนแก่น มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติมจากแบบสอบถามในหัวข้อต่าง ๆ จำนวน 6 หัวข้อ ซึ่งข้อเสนอแนะที่ผู้สูงอายุเสนอมากที่สุด ได้แก่ ให้ อบต. จัดสรรงบประมาณสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเพิ่มเติม เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการดำรงชีพในปัจจุบันที่ค่าครองชีพเพิ่มสูงขึ้น (89 คน) รองลงมา คือ จัดหาอาชีพเสริมให้ เพื่อเพิ่มรายได้ให้เพียงพอต่อการดำรงชีพในปัจจุบัน (58 คน) การให้บริการของ อบต. ที่ดำเนินการในปัจจุบันนั้นดีแล้ว และให้รักษามาตรฐานรวมถึงแนวทางการปฏิบัติงานที่ดำเนินการอยู่ให้คงที่ (41 คน) ควรปรับปรุงรูปแบบการประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น (10 คน) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรปรับปรุงตน เช่น การแต่งกาย ความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นต้น (8 คน) ปรับปรุงสถานที่ให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ความสะอาด เป็นต้น (5 คน)