

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้สูงอายุการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์กรบริหารส่วนตำบลคอนหวาน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษานำเสนอตามลำดับขั้นดังต่อไปนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

| | |
|-----------|--|
| \bar{X} | แทน ค่าเฉลี่ย |
| S.D. | แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
| f | แทน ค่าความถี่ |
| F | แทน สถิติทดสอบที่ใช้เปรียบเทียบใน F-test |
| SS | แทน ผลรวมกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares) |
| MS | แทน ค่าเฉลี่ยกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares) |
| df | แทน ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom) |
| p-value | แทน ความน่าจะเป็นที่จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (Probability) |

ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน 228 ฉบับ ดำเนินการตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ แล้วนำไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพ ทั้งโดยรวมและรายค่าน โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. วิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหวาน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้าน
3. วิเคราะห์ ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์เนื้อหา และโดยการหาค่าความถี่และการพรรณนาความ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหวาน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวม และรายด้าน

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหวาน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ทั้งโดยภาพรวมและรายด้าน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปรากฏผล ดังตารางที่ 3 – 6 ดังนี้

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหวาน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน

| ด้าน | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|---|-----------|------|-------|
| 1. ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน | 4.35 | .25 | มาก |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.27 | .28 | มาก |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.24 | .30 | มาก |
| โดยรวม | 4.29 | .19 | มาก |

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหวาน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$; S.D. = .19) เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนและ

วิธีการจ่ายเงิน ($\bar{X} = 4.27$; S.D. = .25) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.24$; S.D. = .28) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.24$; S.D. = .30) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการ การจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหวาน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน

| ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|--|-----------|------|-----------|
| 1. ผู้สูงอายุพอใจกับการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร | 4.71 | .46 | มากที่สุด |
| 2. ผู้สูงอายุพอใจกับการจัดกิจกรรมออกเยี่ยมเยียนผู้สูงอายุ | 4.33 | .51 | มาก |
| 3. ผู้สูงอายุพอใจที่ อบต. คอนหวาน เปิด โอกาสให้ผู้สูงอายุในชุมชน มีส่วนร่วมในการประชุมออกความคิดเห็น | 4.11 | .76 | มาก |
| 4. ผู้สูงอายุพอใจกับขั้นตอนการพิจารณาคัดเลือก | 4.21 | .68 | มาก |
| 5. ผู้สูงอายุพอใจกับจำนวนครั้งในการจ่ายเงิน | 4.39 | .65 | มาก |
| 6. ผู้สูงอายุพอใจกับความเร็วในการให้บริการ | 4.31 | .66 | มาก |
| 7. ผู้สูงอายุพอใจกับความเหมาะสมของจำนวนเงินที่ได้รับ | 4.52 | .63 | มากที่สุด |
| 8. ผู้สูงอายุพอใจ อบต. คอนหวาน ให้บริการอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม | 4.30 | .58 | มาก |
| 9. ผู้สูงอายุพอใจกับการให้บริการจ่ายเงินนอกสถานที่ | 4.28 | .75 | มาก |
| โดยรวม | 4.35 | .25 | มาก |

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหวาน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$; S.D. = .25) เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ คือ ข้อ 1 ผู้สูงอายุพอใจกับการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 4.71$; S.D. = .46) และข้อ 7 ผู้สูงอายุพอใจกับความเหมาะสมของจำนวนเงินที่ได้รับ ($\bar{X} = 4.52$; S.D. = .63) อยู่ในระดับมาก 7 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ข้อ 5 ผู้สูงอายุพอใจกับจำนวนครั้งในการจ่ายเงิน ($\bar{X} = 4.39$; S.D. = .65) อบต. พอใจกับการจัดกิจกรรมออกเยี่ยมเยียนผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 4.33$; S.D. = .51) ข้อ 8 ผู้สูงอายุพอใจ อบต. คอนหวาน ให้บริการอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ($\bar{X} = 4.30$; S.D. = .58) ข้อ 2 ผู้สูงอายุพอใจกับการจัดกิจกรรมออกเยี่ยมเยียนผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 4.33$; S.D. = .51) ข้อ 6 ผู้สูงอายุพอใจกับความเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.31$; S.D. = .66) ข้อ 9 ผู้สูงอายุพอใจกับการให้บริการจ่ายเงินนอก

สถานที่ ($\bar{X} = 4.28$; S.D. = .75) ข้อ 4 ผู้สูงอายุพอใจกับขั้นตอนการพิจารณาคัดเลือก ($\bar{X} = 4.21$; S.D. = .68) และข้อ 3 ผู้สูงอายุพอใจที่ อบต. คอนหว่าน เปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุในชุมชนมีส่วนร่วมในการประชุมออกความคิดเห็น ($\bar{X} = 4.11$; S.D. = .76) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการ การจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหว่าน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|--|-----------|------|-----------|
| 1. การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ | 4.33 | .58 | มาก |
| 2. ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ | 4.36 | .60 | มาก |
| 3. การแนะนำขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 4.51 | .55 | มากที่สุด |
| 4. การอำนวยความสะดวกการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 4.28 | .63 | มาก |
| 5. การอธิบายตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่ | 4.17 | .71 | มาก |
| 6. ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ | 4.12 | .70 | มาก |
| 7. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ | 4.20 | .64 | มาก |
| 8. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ | 4.16 | .65 | มาก |
| โดยรวม | 4.27 | .28 | มาก |

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหว่าน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$; S.D. = .28) เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ คือ ข้อ 3 การแนะนำขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.51$; S.D. = .55) อยู่ในระดับมาก จำนวน 7 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ข้อ 2 ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.36$; S.D. = .60) ข้อ 1 การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.33$; S.D. = .58) ข้อ 4 การอำนวยความสะดวกการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.28$; S.D. = .63) ข้อ 7 ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.20$; S.D. = .64) ข้อ 5 การอธิบายตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.17$; S.D. = .71) ข้อ 8 ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.16$; S.D. = .65) และข้อ 6 ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.12$; S.D. = .70) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหวาน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|--|-----------|------|-------|
| 1. อบต. มีการจัดมุมกาแฟ/น้ำดื่มให้กับผู้มารับบริการ | 4.40 | .68 | มาก |
| 2. อบต. มีตัวอย่างการกรอกเอกสาร/แบบฟอร์มต่าง ๆ บริการ | 4.28 | .63 | มาก |
| 3. อบต. มีเครื่องหมาย/สัญลักษณ์/ป้ายบอกรายละเอียดของสถานที่ให้บริการชัดเจน | 4.17 | .71 | มาก |
| 4. อบต. มีสถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ | 4.20 | .67 | มาก |
| 5. อบต. มีห้องน้ำที่สะอาดไว้บริการผู้มาติดต่อราชการ | 4.18 | .66 | มาก |
| 6. อาคาร สถานที่ที่มีความสะอาด เรียบร้อย | 4.21 | .62 | มาก |
| 7. อบต. มีแผนผังผู้รับผิดชอบงานต่าง ๆ เพื่อความสะดวกแก่ผู้รับบริการ | 4.23 | .63 | มาก |
| โดยรวม | 4.24 | .30 | มาก |

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหวาน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.24$; S.D. = .30) เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ข้อ 1 อบต. มีการจัดมุมกาแฟ/น้ำดื่มให้กับผู้มารับบริการ ($\bar{X}=4.40$; S.D. = .68) ข้อ 2 อบต. มีตัวอย่างการกรอกเอกสาร/แบบฟอร์มต่าง ๆ บริการ ($\bar{X}=4.28$; S.D. = .63) ข้อ 7 อบต. มีแผนผังผู้รับผิดชอบงานต่าง ๆ เพื่อความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.23$; S.D. = .63) ข้อ 6 อาคาร สถานที่ที่มีความสะอาด เรียบร้อย ($\bar{X}=4.21$; S.D. = .62) ข้อ 4 อบต. มีสถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ ($\bar{X}=4.20$; S.D. = .67) ข้อ 5 อบต. มีห้องน้ำที่สะอาดไว้บริการผู้มาติดต่อราชการ ($\bar{X}=4.18$; S.D. = .66) และ ข้อ 3 อบต. มีเครื่องหมาย/สัญลักษณ์/ป้ายบอกรายละเอียดของสถานที่ให้บริการชัดเจน ($\bar{X}=4.17$; S.D. = .71) ตามลำดับ

2. วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหวาน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้าน ปรากฏตามตารางที่ 7 ดังนี้

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหวาน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้าน ปรากฏตามตารางที่ 7

ตารางที่ 7 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหวาน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้าน โดยรวมและรายด้าน

| แหล่งความแปรปรวน | | SS | df | MS | F | Sig |
|---|--------------|--------|-----|------|-------|-------|
| 1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน | ระหว่างกลุ่ม | 3.883 | 8 | .485 | 9.783 | .000* |
| | ภายในกลุ่ม | 10.864 | 219 | .050 | | |
| | รวม | 14.747 | 227 | | | |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ | ระหว่างกลุ่ม | 3.715 | 8 | .464 | 6.970 | .000* |
| | ภายในกลุ่ม | 14.592 | 219 | .067 | | |
| | รวม | 18.307 | 227 | | | |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ระหว่างกลุ่ม | 1.592 | 8 | .199 | 2.300 | .022* |
| | ภายในกลุ่ม | 18.942 | 219 | .087 | | |
| | รวม | 20.540 | 227 | | | |
| รวมความพึงพอใจ | ระหว่างกลุ่ม | 2.298 | 8 | .287 | 9.995 | .000* |
| | ภายในกลุ่ม | 6.293 | 219 | .029 | | |
| | รวม | 8.591 | 227 | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 7 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหวาน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้าน โดยรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ศึกษาจึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธี LSD

จากตารางที่ 8 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการให้บริการการจ่ายยั้งชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหวาน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน พบว่า หมู่บ้านที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ หมู่ที่ 1 กับหมู่ที่ 5 หมู่ที่ 2 กับหมู่ที่ 4 หมู่ที่ 3 กับหมู่ที่ 8 และหมู่ที่ 6 กับหมู่ที่ 9



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จากตารางที่ 9 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการให้บริการการจ่ายยั้งชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหวาน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน พบว่า หมู่บ้านที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ หมู่ที่ 1 กับหมู่ที่ 5 หมู่ที่ 1 กับหมู่ที่ 8 หมู่ที่ 2 กับหมู่ที่ 4 หมู่ที่ 3 กับหมู่ที่ 5 หมู่ที่ 3 กับหมู่ที่ 8 และหมู่ที่ 5 กับหมู่ที่ 8



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จากตารางที่ 10 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการให้บริการการจ่ายยั้งชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหวาน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า หมู่บ้านที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ หมู่ที่ 1 กับหมู่ที่ 2 หมู่ที่ 1 กับหมู่ที่ 4 และหมู่ที่ 2 กับหมู่ที่ 4



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จากตารางที่ 11 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการให้บริการการจ่ายยั้งชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหวาน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า หมู่บ้านที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ หมู่ที่ 1 กับหมู่ที่ 5 หมู่ที่ 6 และหมู่ที่ 4 หมู่ที่ 2 กับหมู่ที่ 6 หมู่ที่ 3 กับหมู่ที่ 5 หมู่ที่ 5 กับหมู่ที่ 6 และหมู่ที่ 7 และหมู่ที่ 6 กับหมู่ที่ 7

3. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุเกี่ยวกับการให้บริการการจ่ายยั้งชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหวาน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุเกี่ยวกับการให้บริการการจ่ายยั้งชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหวาน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม เกี่ยวกับการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ (f) ปรากฏผลดังตารางที่ 12 ดังนี้

ตารางที่ 12 แสดงค่าความถี่ของข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุเกี่ยวกับให้บริการการจ่ายยั้งชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหวาน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคามเกี่ยวกับการให้บริการ

| ข้อเสนอแนะ | f |
|---|----|
| ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน | |
| 1. ผู้สูงอายุต้องการให้อบต. คอนหวานเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุให้มีส่วนร่วมในการประชุมออกความคิดเห็นในเรื่องของการดำเนินการต่อผู้สูงอายุบ้าง | 8 |
| 2. ผู้สูงอายุต้องการให้อบต. มีขั้นตอนในการพิจารณาคัดเลือกผู้สูงอายุในการจ่ายเบี้ยยังชีพด้วยความโปร่งใส และเป็นจริงตามระเบียบว่าด้วยการจ่ายเบี้ยยังชีพ | 4 |
| 3. ต้องการให้มีเจ้าหน้าที่ออกจ่ายเบี้ยยังชีพถึงบ้านผู้สูงอายุเนื่องจากผู้สูงอายุไม่สามารถเดินทางมารับด้วยตนเองได้ | 3 |
| 4. ต้องการให้มีการลดขั้นตอนในการจ่ายเบี้ยยังชีพ | 2 |
| 5. ต้องการให้มีการให้บริการให้ทั่วถึงและเป็นธรรมแก่ผู้สูงอายุทุกท่าน | 1 |
| รวม | 20 |

| ข้อเสนอแนะ | f |
|--|------------|
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | |
| 1. เจ้าหน้าที่ อบต. คอนหว่านต้องสร้างความเชื่อถือให้ผู้สูงอายุมากยิ่งขึ้น | 10 |
| 2. เจ้าหน้าที่ อบต. คอนหว่านต้องสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้สูงอายุ | 8 |
| 3. เจ้าหน้าที่ อบต. ต้องมีความรู้เกี่ยวกับการจ่ายเบี้ยยังชีพได้เป็นอย่างดี | 7 |
| 4. เจ้าหน้าที่ อบต. ต้องอำนวยความสะดวกแก่การให้บริการมากที่สุด | 3 |
| 5. เจ้าหน้าที่ อบต. ต้องตอบคำถามและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี | 2 |
| รวม | 30 |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | |
| 1. สถานที่ในการให้บริการควรมีสัญลักษณ์ป้ายบอกรายละเอียดให้ชัดเจน | 20 |
| 2. ควรมีห้องน้ำที่สะอาดสำหรับการให้บริการผู้สูงอายุโดยเฉพาะ | 15 |
| 3. อบต. ควรมีการเพิ่มที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการให้เพียงพอ | 8 |
| 4. ควรมีการปรับปรุงเรื่อง อาคารสถานที่ให้มีความพร้อม และสะอาดอยู่เสมอ | 5 |
| 5. ควรมีแผนผังผู้รับผิดชอบงานต่าง ๆ ให้ชัดเจน เพื่อสะดวกต่อการติดต่องาน | 2 |
| รวม | 50 |
| โดยรวม | 100 |

จากตารางที่ 12 พบว่า ข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุเกี่ยวกับการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหว่าน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคามเกี่ยวกับการให้บริการซึ่งมีค่าความถี่เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (f=50) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (f=30) และด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน (f=20) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน พบว่า ข้อเสนอแนะที่มีค่าความถี่สูงสุด คือ ผู้สูงอายุต้องการให้ อบต. คอนหว่านเปิด โอกาสให้ผู้สูงอายุมีส่วนร่วมในการประชุมออกความคิดเห็นในเรื่องของการดำเนินการต่อผู้สูงอายุบ้าง (f=8) ส่วนข้อเสนอแนะที่มีค่าความถี่ต่ำสุด คือ ต้องการให้มีการให้บริการให้ทั่วถึงและเป็นธรรมแก่ผู้สูงอายุทุกท่าน (f=1)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อเสนอแนะที่มีค่าความถี่สูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ อบต. คอนหวานต้องสร้างความเชื่อถือให้ผู้สูงอายุมากยิ่งขึ้น ($f=10$) ส่วนข้อเสนอแนะที่มีค่าความถี่ต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ อบต. ต้องตอบคำถามและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี ($f=2$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อเสนอแนะที่มีค่าความถี่สูงสุด คือ สถานที่ในการให้บริการควรมีสัญลักษณ์/ป้ายบอกรายละเอียดให้ชัดเจน ($f=20$) ส่วนข้อเสนอแนะที่มีค่าความถี่ต่ำสุด คือ ควรมีแผนผังผู้รับผิดชอบงานต่าง ๆ ให้ชัดเจน เพื่อสะดวกต่อการติดต่องาน ($f=2$)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY