

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการบริการด้านสวัสดิการสังคมในการจ่ายเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบประเมินเรื่องความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการบริการด้านสวัสดิการสังคมในการจ่ายเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ได้วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

๑. วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ดำรงตำแหน่งในชุมชน และการได้รับข้อมูลข่าวสาร

๒. วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านสวัสดิการสังคมในการจ่ายเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

โดยนำผลการวิเคราะห์ทางสถิติมาแปลผลตามเกณฑ์ของเบสท์ (Best) แบ่งเป็น ๕ ระดับ

ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ – ๕.๐๐ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุ อยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย ๓.๕๐ – ๔.๔๙ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุ อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย ๒.๕๐ – ๓.๔๙ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุ อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย ๑.๕๐ – ๒.๔๙ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุ อยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๔๙ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

๓. ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ดำรงตำแหน่งในชุมชนและการได้รับข้อมูลข่าวสาร

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

๑. เพศ	จำนวนคน	ร้อยละ
ชาย	๔๒	๔๒.๐๐
หญิง	๕๘	๕๘.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ พบว่าผู้ตอบส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๐๐ รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๐๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

๒. อายุ	จำนวนคน	ร้อยละ
อายุ ๖๐-๖๔ ปี	๕๕	๕๕.๐๐
อายุ ๖๕-๖๙ ปี	๒๕	๒๕.๐๐
อายุ ๗๐-๗๔ ปี	๑๐	๑๐.๐๐
อายุ ๗๕-๗๙ ปี	๘	๘.๐๐
อายุ ๘๐ ปี ขึ้นไป	๒	๒.๐๐
เฉลี่ยรวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ ๖๐-๖๔ ปี จำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๐๐ รองลงมาคือ มีอายุ ๖๕-๖๙ ปี จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ มีอายุ ๗๐-๗๔ ปี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ มีอายุ ๗๕-๗๙ ปี จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐ และมีอายุ ๘๐ ปี ขึ้นไป จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

๓. ระดับการศึกษา	จำนวนคน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๗๕	๗๕.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๕	๑๕.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๑๐	๑๐.๐๐
อนุปริญญา/ปวส.	๐	๐.๐๐
ปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
เฉลี่ยรวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐ รองลงมาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ ระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐ และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

๔. อาชีพ	จำนวนคน	ร้อยละ
เกษตรกรรวม	๔๕	๔๕.๐๐
รับจ้าง	๒๐	๒๐.๐๐
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๐	๐.๐๐
ค้าขาย	๒๕	๒๕.๐๐
อื่น ๆ	๑๐	๑๐.๐๐
เฉลี่ยรวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกรรวม จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐ รองลงมาอาชีพ รับจ้าง จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ อาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐ อาชีพค้าขาย จำนวน ๒๕ คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ และ อาชีพอื่น ๆ จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ ตามลำดับ

๒. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการบริการด้านสวัสดิการสังคมในการจ่ายเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

ตารางที่ ๗ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ลักษณะการทำงาน	n = ๑๐๐ คน		ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุ	
	$\bar{x}$	S.D.	พึงพอใจของ	ระดับ
๑. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	๔.๔๕	๐.๔๖	๘๙.๖	มาก
๒. ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา	๔.๓๘	๐.๔๖	๘๗.๔	มาก
๓. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	๔.๕๙	๐.๓๙	๘๘.๔	มากที่สุด
๔. ด้านสถานที่การให้บริการ	๔.๐๑	๐.๖๗	๘๗.๘	มาก
เฉลี่ยรวม	๔.๓๖	๐.๓๗	๘๔.๑	มาก

จากตารางที่ ๗ ผลการวิเคราะห์ พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการบริการด้านสวัสดิการสังคมในการจ่ายเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ในเขตเทศบาลตำบลเขาคีรีส อำเภอรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = ๔.๓๖, S.D.=๐.๓๗) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = ๔.๕๙, S.D.=๐.๓๙) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = ๔.๔๕, S.D.=๐.๔๖) ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = ๔.๓๘, S.D.=๐.๔๖) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านสถานที่การให้บริการ ระดับมาก ($\bar{x}$ = ๔.๐๑, S.D.=๐.๖๗) ตามลำดับ

ตารางที่ ๘ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค		n = ๑๐๐ คน		ระดับ	ลำดับ
		$\bar{X}$	S.D.		
๑	เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ	๔.๖๖	๐.๕๕	มากที่สุด	๑
๒	เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรม ซื่อสัตย์สุจริต และไม่เรียกร้อผลประโยชน์	๔.๖๐	๐.๕๘	มากที่สุด	๒
เฉลี่ยรวม		๔.๖๓	๐.๕๖	มากที่สุด	

จากตารางที่ ๘ ผลการวิเคราะห์ พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการบริการด้านสวัสดิการสังคมในการจ่ายเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ในเขตเทศบาลตำบลเขาคีรีส อำเภอพราณกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๖๓, S.D.=๐.๕๖$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๖๖, S.D.= ๐.๕๕$) รองลงมา เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรม ซื่อสัตย์สุจริต และไม่เรียกร้อผลประโยชน์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๖๐, S.D.=๐.๕๘$)

ตารางที่ ๙ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา

ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา		n = ๑๐๐ คน		ระดับ	ลำดับ
		$\bar{X}$	S.D.		
๑	ได้รับข้อมูลข่าวสารก่อนการรับเบี้ยยังชีพทุกครั้ง	๔.๕๐	๐.๕๕	มากที่สุด	๒
๒	ได้รับความสะดวกรวดเร็ว ทุกครั้งที่มารับบริการ	๔.๔๐	๐.๖๐	มาก	๓
๓	ได้รับเบี้ยยังชีพตรงตามกำหนดเวลา	๔.๕๓	๐.๕๗	มากที่สุด	๑
เฉลี่ยรวม		๔.๔๗	๐.๕๗	มาก	

จากตารางที่ ๙ ผลการวิเคราะห์ พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการบริการด้านสวัสดิการสังคมในการจ่ายเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ในเขตเทศบาลตำบลเขาคีรีส อำเภอพราณกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๔๗, S.D.=๐.๕๗$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ได้รับเบี้ยยังชีพตรงตามกำหนดเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๕๓, S.D.=๐.๕๗$) รองลงมา ได้รับข้อมูลข่าวสารก่อนการรับเบี้ยยังชีพทุกครั้ง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๕๐, S.D.=๐.๕๕$) และลำดับสุดท้ายคือ ได้รับความสะดวกรวดเร็ว ทุกครั้งที่มารับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๔๐, S.D.=๐.๖๐$)

ตารางที่ ๑๐ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	n = ๑๐๐ คน		ระดับ	ลำดับ
	$\bar{X}$	S.D.		
๑ เจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๖๖	๐.๕๕	มากที่สุด	๑
๒ เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยได้ในทันที	๔.๒๘	๐.๗๖	มาก	๓
๓ มีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	๔.๕๑	๐.๖๒	มากที่สุด	๒
เฉลี่ยรวม	๔.๔๘	๐.๕๖	มาก	

จากตารางที่ ๑๐ ผลการวิเคราะห์ พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการบริการด้านสวัสดิการสังคมในการจ่ายเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ในเขตเทศบาลตำบลเขาคีรีส อำเภอรามกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๔๘, S.D = ๐.๕๖$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๖๖, S.D = ๐.๕๕$) รองลงมา มีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๕๑, S.D = ๐.๖๒$) และลำดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยได้ในทันที อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๒๘, S.D = ๐.๗๖$)

ตารางที่ ๑๑ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านสถานที่การให้บริการ

ด้านสถานที่การให้บริการ	n = ๑๐๐ คน		ระดับ	ลำดับ
	$\bar{X}$	S.D.		
๑ มีสถานที่จอดรถสำหรับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเพียงพอ	๔.๖๖	๐.๕๕	มากที่สุด	๑
๒ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๖๐	๐.๕๘	มากที่สุด	๒
เฉลี่ยรวม	๔.๖๓	๐.๕๗	มากที่สุด	

จากตารางที่ ๑๑ ผลการวิเคราะห์ พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการบริการด้านสวัสดิการสังคมในการจ่ายเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ในเขตเทศบาลตำบลเขาคีรีส อำเภอรามกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ด้านสถานที่การให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๖๓, S.D = ๐.๕๗$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีสถานที่จอดรถสำหรับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๖๖, S.D = ๐.๕๕$) รองลงมา สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๖๐, S.D = ๐.๕๘$)

๓. ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ผู้สูงอายุอยากได้รับเงินเบี้ยยังชีพเพิ่มขึ้น และอยากรับเป็นเงินสดไม่ยากให้ออนไลน์ธนาคาร เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็วอธิบายข้อสงสัยได้ชัดเจน