

55603301 : สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ , เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

กมลชนก เบญจภูมริน : ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการการจ่ายเงิน เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม. อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ : รศ.พรชัย เทพปัญญา. 76 หน้า.

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการการจ่ายเงิน เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม และเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการการจ่ายเงิน เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้สูงอายุที่ได้รับเงินเบี้ยยังชีพที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ตำบลกระดังงา อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 242 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน แบบทางเดียว โดยมีค่าระดับความเชื่อมั่นที่ระดับ 95%

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการการจ่ายเงิน เบี้ยยังชีพของ องค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับ มากที่สุด โดยผู้สูงอายุมีความพึงพอใจ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มากกว่าด้านอื่น ๆ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และพบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจ ด้าน ขั้นตอนในการให้บริการ น้อยกว่าด้านอื่น ๆ สำหรับผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้สูงอายุที่มี ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และด้านขั้นตอนในการให้บริการ แตกต่างกัน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ในขณะที่ปัจจัยอาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการ ด้านขั้นตอนในการให้บริการ แตกต่างกัน ที่ระดับความ เชื่อมั่น 95%

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ปีการศึกษา 2556

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

55603301 : MAJOR : (PUBLIC ADMINISTRATION)

KEY WORD : THE SATISFACTION OF SERVICE

KAMOLCHANOK BENJAPUMMARIN : THE SATISFACTION OF SERVICE USER ON THE ELDERLY ALLOWANCE SERVICE OF KRADANGNGA SUB DISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, BANG KON THEE DISTRICT, SAMUTSONGKRAM PROVINCE. INDEPENDENT STUDY ADVISOR : P.D Pomchai Thepunya. 76 pp.

The purposes of this research were to study satisfaction of the elderly to paying services the allowance elderly of Kradangnga Subdistrict Administrative Organization, Bang Khonthi district, Samutsongkhrum province and to compare the data personnel factors with satisfaction of the elderly to paying services the allowance elderly of Kradangnga Subdistrict Administrative Organization. The sample in this study was the elderly who received the allowance elderly and residence in Kradangnga subdistrict, Bang Khonthi district, Samutsongkhrum province consisted of 242 persons. The instrument collected the data by questionnaire. The statistics analyzed the data such as percentage, mean, standard deviation, t-test and One-way analyses of variance by the statistical confidently at 95 percentages.

The result found that the level satisfaction of the elderly to paying services the allowance elderly of Kradangnga Subdistrict Administrative Organization, Bang Khonthi district, Samutsongkhrum province all 3 aspects at "the most" level by the elderly were satisfaction into the official services aspect more others, secondly was the facility services aspect and found that the elderly were satisfaction into the process services aspect at least others. As for the result of hypothesis that the difference educations of the elderly were different satisfy to service in the facility services aspect and the process services aspect at the statistical confidently at 95 percentages. While the difference occupation factor was different satisfy to service in the process services aspect at the statistical confidently at 95 percentages.



Program of Public Administration

Student's signature

Independent Study Advisor's signature

Graduate School, Silpakorn University

Academic Year 2013

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาของ อาจารย์ ดร. นภดล เหลืองภิรมย์ ประธานที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ อาจารย์ ดร. เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน กรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ และ รองศาสตราจารย์ พรชัย เทพปัญญา อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่พร้อมให้ความกรุณา ให้คำปรึกษา แนะนำแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดี จนกระทั่งการค้นคว้าอิสระนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณกลุ่มตัวอย่าง ผู้สูงอายุตำบลกระดังงา อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ที่ได้ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลและตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณ นางจินตนา กลิ่นช้าง นายกองค้การบริหารส่วนตำบลกระดังงา ที่ให้ความอนุเคราะห์ ในการเก็บข้อมูลในพื้นที่ และ นายกฤษณะ จันทรหอม ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงาที่ช่วยเหลือแนะนำสถานที่ ให้ผู้ศึกษาได้เข้าไปสำรวจตามพื้นที่หมู่บ้านต่างๆ ได้อย่างราบรื่น

ขอขอบคุณ นายสุชานนท์ ยูวานนท์ ที่คอยให้กำลังใจและสนับสนุน ตลอดจนเอื้ออำนวย ความสะดวก นอกจากนี้ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณผู้มีพระคุณ ได้แก่ บิดา มารดา คณาจารย์ทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทให้ความรู้ และให้ความกรุณาช่วยเหลือ รวมไปถึงเพื่อนๆ นักศึกษาทุกท่าน ที่ได้ให้การสนับสนุน และคำปรึกษาแนะนำที่ดีกับผู้ศึกษา ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การค้นคว้าอิสระนี้ มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และสำเร็จลุล่วงไปอย่างดี

นางสาวกมลชนก เบญจภูมรินทร์