

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน อำเภอลำลูกเกด จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน และเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน จำแนกตามเพศ สถานภาพ และรายได้ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้สูงอายุผู้มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน จำนวน 360 คน ช่วงระหว่างเดือนมกราคม พ.ศ. 2556 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2556 ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา จำนวนทั้งสิ้น 360 ชุด และนำข้อมูลที่ได้มา วิเคราะห์ด้วยสถิติทางคอมพิวเตอร์ โดยมีการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลในรูปของ ตารางข้อมูลประกอบด้วยความเรียง มีประเด็นในการนำเสนอแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (360 คน)	ร้อยละ (100.00)
1. เพศ		
ชาย	154	42.78
หญิง	206	57.22
2. สถานภาพ		
โสด	94	26.11
สมรส	220	61.11
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	46	12.78
3. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่เกิน 5,000 บาท	87	24.17
5,000 บาทขึ้นไป - 10,000 บาท	221	61.39
10,000 บาทขึ้นไป - 15,000 บาท	36	10.00
15,000 บาท ขึ้นไป	16	4.44

จากตารางที่ 4 จำนวนร้อยละของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.22 และเพศชาย ร้อยละ 42.78 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 61.11 รองลงมา คือ สถานภาพโสด ร้อยละ 26.11 และสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ ร้อยละ 12.78 ตามลำดับ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 บาทขึ้นไป - 10,000 บาท

ร้อยละ 61.39 รองลงมาคือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท ร้อยละ 24.17 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 บาทขึ้นไป - 15,000 บาท ร้อยละ 10.00 ตามลำดับ และ 15,000 บาท ขึ้นไป ร้อยละ 4.44 เป็นลำดับสุดท้าย

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน อำเภอลำลูกเกด จังหวัดจันทบุรี

ตารางที่ 5 ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน

ด้านรูปธรรมของบริการ

ด้านคุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง				
1. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	122 (33.89)	236 (65.56)	2 (0.56)	- (0.00)	3.33	0.48	ดีมาก	1
2. มีแผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติงาน	78 (21.67)	278 (77.22)	4 (1.11)	- (0.00)	3.20	0.43	ดี	4
3. มีอุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงานและให้บริการที่ทันสมัยเพื่อความคล่องตัวในการบริการประชาชน เช่นคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น	100 (27.78)	255 (70.83)	5 (1.39)	- (0.00)	3.26	0.47	ดีมาก	2
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งคอยบริการ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม เครื่องดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น	89 (24.72)	265 (73.61)	6 (1.67)	- (0.00)	3.23	0.45	ดี	3
5. อาคารสถานที่ให้บริการในภาพรวมมีความสะอาดภูมิทัศน์ภายใน - ภายนอก สวยงาม	81 (22.50)	272 (75.56)	7 (1.94)	- (0.00)	3.20	0.45	ดี	5
ภาพรวม					3.24	0.32	ดี	

จากตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ด้านรูปธรรมของบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.24, SD = 0.32$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี มีป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการเป็นอันดับแรก มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.33, SD = 0.48$) รองลงมาคือ มีอุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงานและให้บริการที่ทันสมัย เพื่อความคล่องตัวในการบริการประชาชน เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.26, SD = 0.47$) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งคอยบริการ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม เครื่องดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.23, SD = 0.45$) มีแผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.20, SD = 0.43$) และลำดับสุดท้ายคืออาคารสถานที่ ให้บริการในภาพรวมมีความสะอาดภูมิทัศน์ ภายใน - ภายนอก สวยงาม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.20, SD = 0.45$) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน ด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้

ด้านการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง				
6. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการสามารถตอบ คำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้ คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา ได้อย่างถูกต้อง	137 (38.06)	218 (60.56)	5 (1.39)	- (0.00)	3.36	0.51	ดีมาก	1
7. การปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติให้บริการ ตามลำดับก่อน - หลัง	132 (36.67)	221 (61.39)	7 (1.94)	- (0.00)	3.34	0.51	ดีมาก	2
8. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ด้วยความโปร่งใส ตรงไปตรงมาไม่ทุจริตไม่ เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน	106 (29.44)	252 (70.00)	2 (0.56)	- (0.00)	3.28	0.46	ดีมาก	4
9. มีการเปิดเผย หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติ เกี่ยวกับการให้บริการให้ ผู้รับบริการทราบ	106 (29.44)	254 (70.56)	- (0.00)	- (0.00)	3.29	0.45	ดีมาก	3
10. การให้บริการตาม เวลาที่กำหนด	98 (27.22)	261 (72.50)	1 (0.28)	- (0.00)	3.26	0.45	ดีมาก	5
ภาพรวม				-	3.31	0.28	ดีมาก	

จากตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมมีความคิดเห็น

อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.31, SD = 0.28$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการสามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องเป็นอันดับแรก มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.36, SD = 0.51$) รองลงมาคือ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรมชาติไม่เลือกปฏิบัติให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.34, SD = 0.51$) มีการเปิดเผยหลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.29, SD = 0.45$) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสตรงไปตรงมาไม่ทุจริตไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.28, S.D. = 0.46$) และลำดับสุดท้ายคือ การให้บริการตามเวลาที่กำหนดมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.26, S.D. = 0.45$) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขัน ด้านการ
ตอบสนองต่อผู้สูงอายุ

ด้านการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	แปล ความ	อันดับ
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง				
11. มีการกำหนด ระยะเวลาแล้วเสร็จ ของการให้บริการ	103 (28.61)	255 (70.83)	2 (0.56)	- (0.00)	3.28	0.46	ดีมาก	1
12. เจ้าหน้าที่มีความ เต็มใจ และมีความ พร้อมในการ ให้บริการอย่างสุภาพ	84 (23.33)	275 (76.39)	1 (0.28)	- (0.00)	3.23	0.42	ดี	4
13. เจ้าหน้าที่ที่ ให้บริการมีความ รับผิดชอบในการปฏิบัติ หน้าที่เป็นอย่างดี	74 (20.56)	282 (78.33)	4 (1.11)	- (0.00)	3.19	0.42	ดี	5
14. ประชาชนได้รับ บริการตรงตามความ ต้องการ คุ่มค่า คุ่ม ประโยชน์	102 (28.33)	253 (70.28)	5 (1.39)	- (0.00)	3.26	0.47	ดีมาก	3
15. ประชาชนได้ รับคำชี้แจงหรือการ แก้ไขปัญหา กรณีมี การร้องเรียนเกี่ยวกับ การปฏิบัติงานที่ไม่ ถูกต้องเหมาะสมของ เจ้าหน้าที่	105 (29.17)	252 (70.00)	3 (0.83)	- (0.00)	3.28	0.47	ดีมาก	2
ภาพรวม					3.25	0.29	ดี	-

จากตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชั้น อำเภอลำลูกเกด จังหวัดจันทบุรี

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชั้น อำเภอลำลูกเกด จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.25, SD = 0.29$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชั้น อำเภอลำลูกเกด จังหวัดจันทบุรี มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการเป็นอันดับแรก มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.28, SD = 0.46$) รองลงมาคือ ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.28, SD = 0.47$) ประชาชนได้รับบริการตรงตามความต้องการ กลุ่มค่า กลุ่มประโยชน์มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.26, SD = 0.47$) เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.23, SD = 0.42$) และลำดับสุดท้ายคือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.19, SD = 0.42$) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน ด้านการให้
ความเชื่อมั่นต่อผู้สูงอายุ

ด้านการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	อันดับ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง				
16. เจ้าหน้าที่มี ทักษะความรู้ ความสามารถ ความ ชำนาญในหน้าที่ รับผิดชอบ	112 (31.11)	242 (67.22)	6 (1.67)	- (0.00)	3.29	0.49	ดีมาก	2
17. เจ้าหน้าที่ให้ คำแนะนำ ข้อมูลและ ความรู้แก่ผู้รับบริการ อย่างถูกต้อง ชัดเจน เข้าใจง่าย	121 (33.61)	238 (66.11)	1 (0.28)	- (0.00)	3.33	0.47	ดีมาก	1
18. เจ้าหน้าที่มี กิริยามารยาทดี	82 (22.78)	273 (75.83)	5 (1.39)	- (0.00)	3.21	0.44	ดี	4
19. เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึง ประโยชน์ ของประชาชนเป็น หลัก	79 (21.94)	275 (76.39)	6 (1.67)	- (0.00)	3.20	0.44	ดี	5
20. เจ้าหน้าที่เข้าใจ และรับรู้ความ ต้องการของ ผู้รับบริการ	80 (22.22)	276 (76.67)	4 (1.11)	- (0.00)	3.21	0.43	ดี	3
ภาพรวม					3.25	0.27	ดี	-

จากตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน อำเภอลำลูกเกด จังหวัดลำพูน

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน อำเภอลำลูกเกด จังหวัดลำพูน ภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.25, SD = 0.27$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน อำเภอลำลูกเกด จังหวัดลำพูน เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ข้อมูลและความรู้แก่ผู้รับบริการ อย่างถูกต้องชัดเจน เข้าใจง่ายเป็นอันดับแรก มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.33, SD = 0.47$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในหน้าที่รับผิดชอบ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.29, SD = 0.49$) เจ้าหน้าที่เข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.21, SD = 0.43$) เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทดี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.21, SD = 0.44$) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นหลักและลำดับสุดท้ายคือ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.20, SD = 0.44$) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้สูงอายุ

ด้านการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย					
			ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น อย่างยิ่ง				
21. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น และตั้งใจในการให้บริการ	132 (36.67)	226 (62.78)	1 (0.28)	- (0.00)	3.44	1.58	ดีมาก	1
22. เจ้าหน้าที่มีมนุษย สัมพันธ์ในการให้บริการ อย่างเป็นกันเอง	123 (34.17)	233 (64.72)	4 (1.11)	- (0.00)	3.33	0.49	ดีมาก	2
23. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงประโยชน์ ของประชาชนเป็นหลัก	118 (32.78)	239 (66.39)	3 (0.83)	- (0.00)	3.31	0.48	ดีมาก	3
24. เจ้าหน้าที่รับฟังความ คิดเห็นและคำแนะนำของ ผู้รับบริการ	107 (29.72)	250 (69.44)	3 (0.83)	- (0.00)	3.28	0.41	ดีมาก	4
ภาพรวม					3.34	0.50	ดีมาก	

จากตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ด้านรูปธรรมของบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.34, SD = 0.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น และตั้งใจในการให้บริการเป็นอันดับ 1 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.44, SD = 1.58$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างเป็นกันเอง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.33, SD = 0.49$) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์แสดงขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.20, SD = 0.43$) ของประชาชนเป็นหลักมี

ความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.31, SD = 0.48$) และลำดับสุดท้ายคือเจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำของผู้รับบริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.28, SD = 0.41$) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน ในภาพรวม

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับ	
			ความคิดเห็น	อันดับ
1. ด้านรูปธรรมของการบริการ	3.24	0.32	ดี	5
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	3.31	0.28	ดีมาก	2
3. ด้านความตอบสนองต่อผู้สูงอายุ	3.25	0.29	ดี	4
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้สูงอายุ	3.25	0.27	ดี	3
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้สูงอายุ	3.34	0.50	ดีมาก	1
ภาพรวม	3.28	0.21	ดีมาก	

จากตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชันอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.28, SD = 0.21$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้สูงอายุ มีความคิดเห็นต่อการบริการอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.34, SD = 0.50$) รองลงมาคือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.31, SD = 0.28$)

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้สูงอายุ อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.25, SD = 0.27$) และด้านความตอบสนองต่อผู้สูงอายุ อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.25, SD = 0.29$) และด้านรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.24, SD = 0.32$) เป็นอันดับสุดท้าย

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน

สมมติฐานที่ 1 ผู้สูงอายุที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน แตกต่างกัน

ตารางที่ 11 การเปรียบเทียบเพศต่อคุณภาพการให้บริการ

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	SD	t	Sig
ชาย	154	3.27	.22	-.730	.466
หญิง	206	3.28	.21		

$P \leq .05$

จากตารางที่ 11 การเปรียบเทียบเพศกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .466 สูงกว่า .05 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชันไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 2 ผู้สูงอายุที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน แตกต่างกัน

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการจำแนกตามสถานภาพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	2	.00	.00	.00	.993
ภายในกลุ่ม	357	16.68	.04		
รวม	359	16.68			

$P \leq .05$

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามสถานภาพ พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .993 สูงกว่า .05 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพต่างกัน มีความความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 3 ผู้สูงอายุที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน แตกต่างกัน

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายได้

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ระหว่างกลุ่ม	3	.09	.03	.70	.548
ภายในกลุ่ม	356	16.59	.04		
รวม	359	16.68			

$P \leq .05$

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายได้ พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .08 สูงกว่า .05 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 14 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ผู้สูงอายุที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชั้นต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. ผู้สูงอายุที่มี สถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชั้นต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
3. ผู้สูงอายุที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชั้นต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน