

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และอาชีพผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ในช่วงตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2554 ถึงวันที่ 31 มกราคม พ.ศ. 2555 จำนวน 343 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

**ตอนที่ 1 ผลวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาล
ตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี**

ตารางที่ 2 จำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	231	67.35
หญิง	112	32.65
รวม	343	100.00
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	43	12.54
ระหว่าง 21 - 30 ปี	7	2.04
ระหว่าง 31 - 40 ปี	51	14.87
ระหว่าง 41 - 50 ปี	44	12.83
ระหว่าง 51 - 60 ปี	56	16.33
61 ปีขึ้นไป	142	41.40
รวม	343	100.00
รายได้		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	71	20.70
5,000 - 10,000 บาท	190	55.39
10,001 - 15,000 บาท	3	0.87
15,001 - 20,000 บาท	25	7.29
20,001 - 25,000 บาท	15	4.37
มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป	39	11.37
รวม	343	100.00

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา/ต่ำกว่า	175	51.02
มัธยมศึกษาตอนต้น	24	7.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	97	28.28
อนุปริญญา/ ปวส.	2	0.58
ปริญญาตรี	41	11.95
สูงกว่าปริญญาตรี	4	1.17
รวม	343	100.00
อาชีพผู้รับบริการ		
เกษตรกรรวม	258	75.22
รับจ้าง	4	1.17
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	4	1.17
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	26	7.58
พนักงานบริษัท/ องค์กรธุรกิจ	45	13.12
อื่น ๆ	6	1.75
รวม	343	100.00

จากตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 67.35 เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 32.65 ซึ่งมีอายุ 61 ปีขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.40 รองลงมาคือ อายุ 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.33, อายุ 31- 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.87, อายุ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.83,อายุน้อยกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.54 และอายุ 21 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.04 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.39 รองลงมาต่ำกว่า 5,000 คิดเป็นร้อยละ 20.70 มากกว่า 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.37, 15,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 7.29, 20,001 - 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 4.37 และ 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ .87 ตามลำดับ ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบชั้นประถมศึกษาหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 51.02 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 28.28 ปริญญาตรี ร้อยละ 11.95 มัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 7.00 สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 1.17 และอนุปริญญา/ ปวส. ร้อยละ .58 ตามลำดับ อาชีพผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรรวม คิดเป็นร้อยละ 75.22 รองลงมา คือพนักงานบริษัท/ องค์กรธุรกิจ

ร้อยละ 13.12 รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 7.58 อาชีพอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 1.75 ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว และรับจ้างร้อยละ 1.17 เป็นอันดับสุดท้าย

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงาน สวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพ
การให้บริการงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวง ด้านความเป็นรูปธรรม

ด้านความเป็นรูปธรรม	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานสวัสดิการสังคมเพียงพอกับผู้รับบริการ	41 (11.95)	93 (27.11)	198 (57.73)	11 (3.21)	-	3.48	.74	มาก	3
2. เทศบาลมีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาใช้บริการงานสวัสดิการสังคมอย่างเพียงพอ	3 (0.87)	136 (39.65)	184 (53.64)	20 (5.83)	-	3.36	.60	ปานกลาง	4
3. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานสวัสดิการสังคม	158 (46.06)	44 (12.83)	126 (36.73)	15 (4.37)	-	4.00	1.00	มาก	1
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานสวัสดิการสังคมมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาคได้	47 (13.70)	140 (40.82)	150 (43.73)	6 (1.75)	-	3.66	.73	มาก	2
ภาพรวมด้านความเป็นรูปธรรม						3.63	.50	มาก	

จากตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ภาพรวมในด้านความเป็นรูปธรรมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63, S.D. = .50$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ด้านความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานสวัสดิการสังคม ($\bar{X} = 4.00, S.D. = 1.00$) เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานสวัสดิการสังคมมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้ ($\bar{X} = 3.66, S.D. = .73$) มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานสวัสดิการสังคมเพียงพอกับผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.48, S.D. = .74$) และเทศบาลมีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาใช้บริการงานสวัสดิการสังคมอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.36, S.D. = .60$) เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวง ด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจในการบริการ

ด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจในการบริการ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานสวัสดิการสังคมแก่ท่านเป็นอย่างดี	158 (46.06)	35 (10.20)	136 (39.65)	14 (4.08)	-	3.98	1.01	มาก	1
2. การจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ ของงานสวัสดิการสังคม มีความสะดวกในการปฏิบัติงาน	73 (21.28)	138 (40.23)	131 (38.19)	1 (0.29)	-	3.83	.76	มาก	3
3. ความเป็นธรรมของขั้นตอน/วิธีการให้บริการงานสวัสดิการสังคม (ตามลำดับก่อน - หลัง)	89 (25.95)	157 (45.77)	83 (24.20)	14 (4.08)	-	3.91	.81	มาก	2
4. การปฏิบัติงานสวัสดิการสังคมของเจ้าหน้าที่ได้ลดขั้นตอนการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายที่ไม่ใช่สาระสำคัญลงไปบ้าง ทำให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว	32 (9.33)	101 (29.45)	197 (57.43)	13 (3.79)	-	3.44	.71	มาก	4
ภาพรวมด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจในการบริการ						3.80	.52	มาก	

จากตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ภาพรวมในด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80, S.D. = .52$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ซึ่งเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานสวัสดิการสังคมแก่ท่านเป็นอย่างไรดี ($\bar{X} = 3.98, S.D. = 1.01$) เป็นอันดับแรก รองลงมาคือความเป็นธรรมชาติของขั้นตอน/วิธีการให้บริการงานสวัสดิการสังคม (ตามลำดับก่อน - หลัง) ($\bar{X} = 3.91, S.D. = .81$) การจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ ของงานสวัสดิการสังคมมีความสะดวกในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.83, S.D. = .76$) และการปฏิบัติงานสวัสดิการสังคมของเจ้าหน้าที่ได้ลดขั้นตอนการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายที่ไม่ใช่สาระสำคัญลงไปบ้าง ทำให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.44, S.D. = .71$) เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อความคิดเห็นคุณภาพ

การให้บริการงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวง ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ท่านมาติดต่องานสวัสดิการสังคมของเทศบาลแล้วได้รับความสำเร็จตรงกับความต้องการ	156 (45.48)	30 (8.75)	122 (35.57)	35 (10.20)	-	3.90	1.10	มาก	3
2. งานสวัสดิการสังคมที่ท่านมาติดต่อรับบริการจากเจ้าหน้าที่ ที่งานได้ถูกต้อง เรียบร้อย	105 (30.61)	84 (24.49)	152 (44.31)	2 (.58)	-	3.85	.87	มาก	4
3. เทศบาลได้จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์งานสวัสดิการสังคม ทำให้มีความเข้าใจขั้นตอนให้บริการได้ถูกต้อง	153 (44.61)	60 (17.49)	92 (26.82)	38 (11.08)	-	3.96	1.08	มาก	2
4. เอกสารที่เทศบาลเตรียมไว้บริการงานสวัสดิการสังคมมีตัวอย่างคำแนะนำประเภทบริการอย่างชัดเจน เข้าใจได้ถูกต้อง มากขึ้น	120 (34.99)	150 (43.73)	47 (13.70)	24 (7.00)	2 (.58)	4.06	.90	มาก	1
ภาพรวมด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ						3.87	.72	มาก	

จากตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ภาพรวมด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87, S.D. = .72$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ด้านเอกสารที่เทศบาลเตรียมไว้บริการงานสวัสดิการสังคม มีตัวอย่างคำแนะนำประเภทบริการอย่างชัดเจน เข้าใจได้ถูกต้องมากขึ้น ($\bar{X} = 4.06, S.D. = .90$) เป็นอันดับแรก รองลงมาคือเทศบาลได้จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์งานสวัสดิการสังคม ทำให้มีความเข้าใจขั้นตอนให้บริการได้ถูกต้อง ($\bar{X} = 3.96, S.D. = 1.08$) ท่านมาติดต่องานสวัสดิการสังคมของเทศบาลแล้ว ได้รับความสำเร็จตรงกับความต้องการ ($\bar{X} = 3.90, S.D. = 1.10$) และงานสวัสดิการสังคมที่ท่านมาติดต่อรับบริการจากเจ้าหน้าที่ ทำงานได้ถูกต้อง เรียบร้อย ($\bar{X} = 3.85, S.D. = .87$) เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวง ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ

ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นให้ท่านทราบอย่างทั่วถึง เช่น ขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพ วันรับเบี้ยยังชีพ	159 (46.36)	33 (9.62)	137 (39.94)	14 (4.08)	-	3.98	1.01	มาก	2
2. มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่องานด้านสวัสดิการสังคมได้ตลอดเวลา	19 (5.54)	162 (47.23)	29 (8.45)	130 (37.90)	3 (.87)	3.19	1.04	มาก	3
3. มีการแจ้งสถานที่และบุคคลที่สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนงานด้านสวัสดิการสังคมได้	27 (7.87)	38 (11.08)	212 (61.81)	66 (19.24)	-	3.08	.78	มาก	4
4. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารงานสวัสดิการสังคมในช่องทางต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ วิทยุชุมชน ฯลฯ	159 (46.36)	31 (9.04)	139 (40.52)	14 (4.08)	-	3.98	1.02	มาก	1
ภาพรวมด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ						3.52	.70	มาก	

จากตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง พบว่า ประชาชนมี

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ภาพรวมด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52, S.D. = .70$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นให้ท่านทราบอย่างทั่วถึง เช่น ขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพ วันรับเบี้ยยังชีพ ($\bar{X} = 3.98, S.D. = 1.01$) เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารงานสวัสดิการสังคมในช่องทางต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ วิทยุชุมชน ฯลฯ ($\bar{X} = 3.98, S.D. = 1.02$) มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่องานด้านสวัสดิการสังคมได้ตลอดเวลา ($\bar{X} = 3.19, S.D. = 1.04$) และมีการแจ้งสถานที่และบุคคลที่สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนงานด้านสวัสดิการสังคมได้ ($\bar{X} = 3.08, S.D. = .78$) เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพ

การให้บริการงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวง ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสวัสดิการสังคมเอาใจใส่เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้อยากมาติดต่ออีก	28 (8.16)	36 (10.50)	212 (61.81)	67 (19.53)	-	3.07	.79	มาก	4
2. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสวัสดิการสังคมช่วยเหลือให้ความสะดวกอย่างเต็มความสามารถ	43 (12.54)	150 (43.73)	137 (39.94)	13 (3.79)	-	3.65	.75	มาก	2
3. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสวัสดิการสังคมตั้งใจฟังประชาชนผู้มาติดต่อเมื่อมีเหตุการณ์ชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอ	35 (10.20)	100 (29.15)	140 (40.82)	68 (19.83)	-	3.30	.90	มาก	3
4. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสวัสดิการสังคมยอมรับคำตำหนิติชมและสำรวจกริยาทำทาง	100 (29.15)	144 (41.98)	45 (13.12)	54 (15.74)	-	3.85	1.02	มาก	1
ภาพรวมด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ						3.55	.53	มาก	

จากตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ภาพรวมด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55, S.D. = .53$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสวัสดิการสังคมยอมรับคำตำหนิตติชมและสำรวจกริยาทำทาง ($\bar{X} = 3.85, S.D. = 1.02$) เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสวัสดิการสังคมช่วยเหลือให้ความสะดวกอย่างเต็มความสามารถ ($\bar{X} = 3.65, S.D. = .75$) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสวัสดิการสังคมตั้งใจฟังประชาชนผู้มาติดต่อ เมื่อมีเหตุการณ์ชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอ ($\bar{X} = 3.30, S.D. = .90$) และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสวัสดิการสังคมเอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้อยากมาติดต่ออีก ($\bar{X} = 3.07, S.D. = .79$) เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวง ในภาพรวม

คุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม	$\bar{X}$	$S.D.$	แปลความ	อันดับ
1. ด้านความเป็นรูปธรรม	3.63	.50	มาก	3
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	3.80	.52	มาก	2
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.87	.72	มาก	1
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	3.52	.70	มาก	5
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	3.55	.53	มาก	4
ภาพรวม	3.67	.43	มาก	

จากตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67, S.D. = .43$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.87, S.D. = .72$) เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ($\bar{X} = 3.80, S.D. = .52$) ด้านความเป็นรูปธรรม ($\bar{X} = 3.63, S.D. = .50$) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.55, S.D. = .53$) และด้านการให้ความเชื่อมั่น

ต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.52, S.D. = .70$) เป็นอันดับสุดท้าย

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงาน สวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการ
สังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวง จำแนกตามเพศ

แหล่งความแปรปรวน	จำนวน	$\bar{X}$	<i>S.D.</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
ชาย	321	3.59	.44	- .527	.00
หญิง	112	3.84	.35		

* $p < .05$

จากตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงาน
สวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวง ในเพศที่แตกต่างกัน พบว่า $Sig. = .00$ แสดงว่าเพศที่
แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบล
ท่าหลวงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการ
สังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวง จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ระหว่างกลุ่ม	2.005	5	.401	2.235*	.05
ภายในกลุ่ม	60.474	337	.179		
รวม	62.479	342			

* $p < .05$

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบความแตกต่างระดับ
ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบล
ท่าหลวง ภาพรวมจำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพ
การให้บริการงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ .05

เนื่องจากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่โดย
วิธีการของ LSD (Least Significant Difference Test) ดังนี้

ตารางที่ 11 วิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวง จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	น้อยกว่า 20 ปี	ระหว่าง 21 - 30 ปี	ระหว่าง 31 - 40 ปี	ระหว่าง 41 - 50 ปี	ระหว่าง 51 - 60 ปี	61 ปีขึ้นไป
		3.60	3.61	3.65	3.73	3.82	3.64
น้อยกว่า 20 ปี	3.60		- 0.3	- 0.06	- 0.15	- 0.24*	- 0.05
ระหว่าง 21 - 30 ปี	3.61			- 0.33	- 0.12	- 0.21	- 0.02
ระหว่าง 31 - 40 ปี	3.65				- 0.09	- 0.18*	0.11
ระหว่าง 41 - 50 ปี	3.73					- 0.09	0.10
ระหว่าง 51 - 60 ปี	3.82						0.19*
61 ปีขึ้นไป	3.64						

* $p < .05$

จากตาราง 11 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Post Hoc) พบว่า ผู้รับบริการที่อายุน้อยกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวงแตกต่างจากผู้รับบริการที่อายุระหว่าง 51 - 60 ปี โดยพบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี ไปมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงกว่าผู้รับบริการที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี

ผู้รับบริการที่อายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวงแตกต่างจากผู้รับบริการที่อายุระหว่าง 51 - 60 ปี โดยพบว่า ผู้รับ บริการที่มีอายุ 51 - 60 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงกว่าผู้รับบริการที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี

ผู้รับบริการที่อายุระหว่าง 51 - 60 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวงแตกต่างจากผู้รับบริการที่อายุ 61 ปีขึ้นไป โดยพบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงกว่าผู้รับบริการที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวง จำแนกตามรายได้

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4.199	5	.840	4.856*	.00
ภายในกลุ่ม	58.280	337	.173		
รวม	62.479	342			

* $p < .05$

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวง ภาพรวมจำแนกตามรายได้ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ .05

เนื่องจากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธีการของ LSD (Least Significant Difference Test) ดังนี้

ตารางที่ 13 วิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวง จำแนกตามรายได้

รายได้	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000 - 10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001 - 25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป
		3.58	3.66	3.95	4.02	3.57	3.73
ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.58		- 0.07	- 0.37	- 0.44*	0.02	- 0.15
5,000 - 10,000 บาท	3.66			- 0.30	- 0.37*	0.09	- 0.08
10,001 - 15,000 บาท	3.95				- 0.07	0.39	0.22
15,001 - 20,000 บาท	4.02					0.45*	0.29*
20,001 - 25,000 บาท	3.57						- 0.17
มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป	3.73						

* $p < .05$

จากตาราง 13 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Post Hoc) พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวงแตกต่างจากผู้รับบริการที่มีรายได้ 15,001 -

20,000 บาท โดยพบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ 15,001 - 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงกว่าผู้รับบริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท

ผู้รับบริการที่มีรายได้ 5,000 - 10,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวงแตกต่างจากผู้รับบริการที่มีรายได้ 15,001 - 20,000 บาท โดยพบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ 15,001 - 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงกว่าผู้รับบริการที่มีรายได้ 5,000 - 10,000 บาท

ผู้รับบริการที่มีรายได้ 15,001 - 20,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวงแตกต่างจากผู้รับบริการที่มีรายได้ 20,001 - 25,000 บาท และผู้รับบริการที่มีรายได้ 25,000 บาทขึ้นไป โดยพบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ 15,001 - 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงกว่าผู้รับบริการที่มีรายได้ 20,001 - 25,000 บาท และผู้รับบริการที่มีรายได้ 25,000 บาทขึ้นไป

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวง จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.663	5	.133	.723*	.606
ภายในกลุ่ม	61.816	337	.183		
รวม	62.479	342			

* $p < .05$

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวง ภาพรวมจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวงไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวง จำแนกตามอาชีพผู้รับบริการ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3.710	5	.742	4.255*	.001
ภายในกลุ่ม	58.769	337	.174		
รวม	62.479	342			

* $p < .05$

จากตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวง ภาพรวมจำแนกตามอาชีพผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ .05

เนื่องจากพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธีการของ LSD (Least Significant Difference Test) ดังนี้

ตารางที่ 16 วิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวง จำแนกตามอาชีพผู้รับบริการ

รายได้	$\bar{X}$	เกษตรกร	รับจ้าง	ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัท/ องค์กรธุรกิจ	อื่น ๆ
		3.64	3.85	4.04	3.99	3.68	3.54
เกษตรกร	3.64		- 0.21	- 0.40	- 0.35*	- 0.05	0.09
รับจ้าง	3.85			- 0.19	- 0.14	0.17	0.31
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	4.04				0.05	0.36	0.50
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	3.99					0.31*	0.45*
พนักงานบริษัท/ องค์กรธุรกิจ	3.68						0.14
อื่น ๆ	3.54						

* $p < .05$

จากตาราง 16 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Post Hoc) พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพเกษตรกร มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวงแตกต่างจากผู้รับบริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ โดยพบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงกว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพเกษตรกร

ผู้รับบริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวงแตกต่างจากผู้รับบริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัท/องค์กรธุรกิจ และอาชีพอื่น ๆ โดยพบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงกว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัท/องค์กรธุรกิจและอาชีพอื่น ๆ

ตารางที่ 17 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
2. ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
3. ผู้รับบริการที่มีรายได้ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
4. ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
5. ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน