

ความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ
ของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี

สุชาดา สุขโพธิเงิน

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

กรกฎาคม 2556

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

คณะกรรมการอาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
และคณะกรรมการควบคุมมาตรฐานวิชาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
ได้พิจารณาปัญหาพิเศษของ สุชาดา สุขโพธิเงิน ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการ
ศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและ
ภาคเอกชน ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

(ดร.ปรีดี ลีลาเศรษฐวงศ์)

คณะกรรมการควบคุมมาตรฐานวิชาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนัญ ธารเสนา)

กรรมการ

(ดร.นุณาดา กิตติสุวัฒนา)

กรรมการและเลขานุการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับปัญหาพิเศษฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ของ
มหาวิทยาลัยบูรพา

คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนัญ ธารเสนา)

วันที่ ๑๖ เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

ประกาศคุณูปการ

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้าน
สวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรีฉบับนี้ สำเร็จ
ลงได้ด้วยความกรุณาจากผู้มีพระคุณหลายท่าน โดยเฉพาะคณาจารย์ทุกท่านที่สอนในหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ศูนย์การศึกษาจันทบุรี
ที่ได้ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ให้ความคิดเห็น แนวทาง ซึ่งเป็นองค์ประกอบให้ผู้วิจัยมีความรู้
ความสามารถ ความเข้าใจเพิ่มขึ้น ตลอดจนเจ้าหน้าที่ทุกท่านของสถานศึกษาแห่งนี้ ที่อำนวยความสะดวกให้ผู้วิจัยเสมอมา และการศึกษาครั้งนี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากขาดความร่วมมือจากประชาชน
ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี

ขอกราบขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์
ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต และอาจารย์ปรีดี ลีลาเศรษฐวงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาเสียสละ
เวลาในการให้คำปรึกษา แนะนำ ตรวจสอบแก้ไขปัญหาพิเศษครั้งนี้ ส่งผลให้ปัญหาพิเศษฉบับนี้มี
ความสมบูรณ์ และสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ท้ายที่สุดนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณ คุณบิดา คุณมารดา คุณครูบาอาจารย์ ผู้มีพระคุณทุกท่าน
ที่ทำให้ความรักความอบอุ่น และเทศบาลตำบลเกวียนหักที่ให้ทุนการศึกษา ช่วยเป็นกำลังใจ
สนับสนุน และผลักดันให้ผู้วิจัยได้มีศึกษาจนถึงทุกวันนี้ คุณประโยชน์อันใดที่เกิดจากการศึกษา
ในครั้งนี้ขอบอบแด่ บพกวี คณาจารย์ และทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องในความสำเร็จครั้งนี้

สุชาดา สุขโพธิเงิน

54930181: สาขาวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: ความคิดเห็น/ ประชาชนผู้สูงอายุ/ คุณภาพการให้บริการ/ ด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ

สุชาดา สุขโพธิเงิน: ความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้าน
สวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา (SENIOR CITIZENS'
OPINIONS TOWARDS WELFARE FOR THE ELDERLY SERVICE PROVISION IN
KWIANHUG MUNICIPALITY, KHLUNG DISTRICT, CHANTHABURI PROVINCE)

อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษ: ปรีดี ลีลาเศรษฐวงศ์, ประ.ด., 95 หน้า. ปี พ.ศ. 2556.

การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ
ของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชน
ผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา
และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของ
เทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ การวิจัยนี้
เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ครั้งนี้ จำนวน 275 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ คือ
แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติค่าความถี่, ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, t-test สำหรับ
เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบ
ความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาพบว่าระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการ
ผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด พิจารณาราย
ด้านพบว่า ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการอยู่ในระดับดีมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ
ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ของปัจจัยการบริการ ตามลำดับ และด้านความ
เชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ มีความคิดเห็นเป็นอันดับสุดท้าย ผลการเปรียบเทียบความ
คิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก
อำเภอลำทะเมนชัย พบว่า เพศ อายุ และอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้าน
สวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอลำทะเมนชัย

ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย และเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพ
การให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตาม ระดับ
การศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ แตกต่าง
กัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

54930181: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.

(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORD: OPINION/ ELDERLY/ SERVICE QUALITY/ WELFARE OF ELDERLY

SUCHADA SUKPONGERN: SENIOR CITIZENS' OPINIONS TOWARDS

WELFARE FOR THE ELDERLY SERVICE PROVISION IN KWIANHUG MUNICIPALITY,

KHLUNG DISTRICT, CHANTHABURI PROVINCE. ADVISOR: PREEDEE

LEELASETAVONG, Ph.D. 95 P. 2013.

The study of 'Opinions of elderly towards service quality of welfare of elderly in Kwianhug Sub-district Municipality, Khlung District, Chanthaburi Province' attempted to study opinions of elderly towards service quality of welfare of elderly in Kwianhug Sub-district Municipality, Khlung District, Chanthaburi Province and, to compare opinions of elderly towards service quality of welfare of elderly in Kwianhug Sub-district Municipality, Khlung District, Chanthaburi Province with gender, age, education and occupation. This is a quantitative research study. The subjects were 275 elderly people that were selected by simple random sampling technique. The research equipment was questionnaire. The data were analyzed to find frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test to compare the difference between two groups of independent variables and One-Way ANOVA to compare the difference of more than three groups of independent variables at the significant level of .05.

The findings showed that opinions of elderly towards service quality of welfare of elderly in Kwianhug Sub-district Municipality, Khlung District, Chanthaburi Province in overall were at excellent level. When considering in each aspect, it was found that the empathy to service users was at the excellent level, then the ranks were down to the response to the service users, the reliability, tangible characteristic of service factor and, reliability of attribute or service standard, respectively. The results from comparing opinions of the elderly towards service quality of welfare of elderly in Kwianhug Sub-district Municipality, Khlung District, Chanthaburi Province showed that elderly people with different gender, age and occupation expressed no difference in opinions of elderly towards service quality of welfare of elderly in Kwianhug Sub-district Municipality, Khlung District, Chanthaburi Province. Thus, they rejected the hypothesis. When comparing opinions of elderly people with service quality of welfare of elderly in Kwianhug Sub-district Municipality, Khlung District, Chanthaburi Province with education, it was found that elderly people with different education expressed different opinions of elderly towards service quality of welfare of elderly in Kwianhug Sub-district Municipality, Khlung District, Chanthaburi Province. It, consequently, approved the hypothesis at the significant level of .05.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
สมมติฐานการวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	13
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	26
ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์.....	26
แนวคิดการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ.....	30
ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอลำลูกเกด จังหวัดจันทบุรี.....	35
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	42
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	54
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	54
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	56

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	57
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	58
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
เกณฑ์การแปลผล.....	59
ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	59
4 ผลการวิจัย.....	60
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	61
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพ การให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอลำ ปาง จังหวัดจันทบุรี.....	62
ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	71
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	76
สรุปผลการวิจัย.....	76
อภิปรายผลการวิจัย.....	79
ข้อเสนอแนะ.....	84
บรรณานุกรม.....	86
ภาคผนวก.....	91
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	95

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบเดิม 10 ประการกับองค์ประกอบใหม่ 5 ประการ...	24
2 การอ้างอิงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรอิสระ.....	47
3 จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลเกวียนหัก.....	56
4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล.....	61
5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของ ประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาล ตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ ของปัจจัยการบริการ.....	62
6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของ ประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาล ตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะ หรือมาตรฐานการบริการ.....	64
7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของ ประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาล ตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ.....	66
8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของ ประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาล ตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้.....	67
9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของ ประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาล ตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ.....	69
10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อ คุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมด้านต่าง ๆ.....	70
11 การเปรียบเทียบเพศกับความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการ ให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัด จันทบุรี.....	71

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของ ประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบล เกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ.....	72
13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของ ประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบล เกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	72
14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ของค่าเฉลี่ย ของความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุ ต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	73
15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของ ประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบล เกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ.....	74
16 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	75

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
2 แนวคิดพื้นฐานในการประเมินคุณภาพ.....	15
3 รูปแบบแนวความคิดของคุณภาพการบริการ.....	19
4 คุณภาพของบริการที่ได้รับ.....	22
5 ระดับความคาดหวังในบริการ.....	26
6 ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow: Hierarchy of Need).....	27
7 รูปแบบทฤษฎีความคาดหวัง (The Expectancy Model).....	30