

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอลำดวน จังหวัดจันทบุรี” โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอลำดวน จังหวัดจันทบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอลำดวน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีเป็นต้นไป ในเขตเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอลำดวน จังหวัดจันทบุรี ที่ใช้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุในช่วงระยะเวลาระหว่างปี พ.ศ. 2548 ถึงปี พ.ศ. 2556 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาจำนวนทั้งสิ้น 275 ชุด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นตัวแทนของกลุ่มตัวอย่างสมบูรณ์ จำนวน 275 ชุด ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอลำดวน จังหวัดจันทบุรี

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (275 คน)	ร้อยละ (100.00)
1. เพศ		
1) ชาย	91	33.09
2) หญิง	184	66.91
2. อายุ		
1) อายุ 60-65 ปี	71	25.82
2) อายุ 65 ปีขึ้นไป-70 ปี	75	27.27
3) อายุ 70 ปีขึ้นไป-75 ปี	55	20.00
4) อายุ 75 ปีขึ้นไป-80 ปี	38	13.82
5) อายุ 80 ปีขึ้นไป	36	13.09
3. ระดับการศึกษา		
1) ไม่ได้ศึกษา	24	8.73
2) ประถมศึกษา	221	80.36
3) มัธยมศึกษาปีที่ 3	16	5.82
4) มัธยมศึกษาปีที่ 6/ ปวช.	14	5.09
5) อนุปริญญา/ ปวส.	0	0
6) ปริญญาตรีขึ้นไป	0	0
4. อาชีพ		
1) เกษตรกร	125	45.45
2) แม่บ้าน	40	14.55
3) รับจ้างทั่วไป	42	15.27
4) ประมง	7	2.55
5) ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	19	6.91
6) ไม่ได้ประกอบอาชีพ	42	15.27

จากตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลพบว่า ประชาชนผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 66.91 ซึ่งมีอายุ 65 ปีขึ้นไป-70 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.27 รองลงมาคือ อายุ 60-65 ปี, อายุ 70 ปีขึ้นไป-75 ปี, อายุ 75 ปีขึ้นไป-80 ปี และอายุ 80 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 25.82, 20.00, 13.82 และ 13.09 ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 80.36 รองลงมาคือไม่ได้ศึกษา, มัธยมศึกษาปีที่ 3, มัธยมศึกษาปีที่ 6/ ปวช., อนุปริญญา/ ปวส. และปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 8.73, 5.82, 5.09 และ 0 ตามลำดับ มีอาชีพเกษตรกรรมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.45 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป, ไม่ได้ประกอบอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 15.27 อาชีพแม่บ้าน, ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว, ประมง คิดเป็นร้อยละ 14.55, 6.91 และ 2.55 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ของปัจจัยการบริการ (Tangibility)

ด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ของปัจจัยการบริการ (Tangibility)	ระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	ดีมากที่สุด	ดีมาก	ดีน้อย	ดีน้อยที่สุด				
1. จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้สูงอายุที่มารับบริการ	119 (43.27)	137 (49.82)	17 (6.18)	2 (0.73)	3.36	0.63	ดีมากที่สุด	1
2. สถานที่และสิ่งแวดล้อมเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	109 (39.64)	137 (49.82)	28 (10.18)	1 (0.36)	3.29	0.66	ดีมากที่สุด	3

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ด้านลักษณะทางกายภาพที่ สัมผัสได้ของปัจจัยการ บริการ (Tangibility)	ระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	แปล ความ	อันดับ
	ดีมาก ที่สุด	ดีมาก	ดีน้อย	ดีน้อย ที่สุด				
3. สถานที่ให้บริการมีป้าย สัญลักษณ์บอกทิศทาง ชัดเจน สะดวกต่อการ ติดต่อ	103 (37.45)	132 (48.00)	39 (14.18)	1 (0.36)	3.23	0.69	ดีมาก	4
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมี ความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบ ข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วย แก้ไขปัญหาได้	120 (43.64)	130 (47.27)	24 (8.73)	1 (0.36)	3.34	0.65	ดีมาก ที่สุด	2
ภาพรวม					3.30	0.55	ดีมาก ที่สุด	

จากตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอลำดวน จังหวัดจันทบุรี ด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ของปัจจัยการบริการ (Tangibility) พบว่า ประชาชนผู้สูงอายุมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอลำดวน จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ของปัจจัยการบริการ (Tangibility) อยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.30, SD = 0.55$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนผู้สูงอายุมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอลำดวน จังหวัดจันทบุรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ ด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ของปัจจัยการบริการ (Tangibility) อันดับแรกคือ จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้สูงอายุที่มารับบริการ อยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.36, SD = 0.63$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ไขปัญหาได้ มีความคิดเห็นในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.34, SD = 0.65$) สถานที่และสิ่งแวดล้อมเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย

อยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.29, SD = 0.66$) และอันดับสุดท้ายคือสถานที่ให้บริการมีป้ายสัญลักษณ์บอกทิศทางชัดเจน สะดวกต่อการติดต่อ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.23, SD = 0.69$)

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ (Reliability)

ด้านความเชื่อถือได้ของ คุณลักษณะหรือมาตรฐาน การบริการ (Reliability)	ระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	แปล ความ	อันดับ
	ดีมาก ที่สุด	ดีมาก	ดีน้อย	ดีน้อย ที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้ ในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี	131 (47.64)	110 (40.00)	33 (12.00)	1 (0.36)	3.35	0.70	ดีมาก ที่สุด	11
2. ความเป็นธรรมชาติ ของขั้นตอน/วิธีการ ให้บริการ (เรียงลำดับก่อน - หลัง)	98 (35.64)	146 (53.09)	29 (10.55)	2 (0.73)	3.24	0.66	ดีมาก	4
3. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้ คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับ ขั้นตอนการปฏิบัติงานแก่ ท่านเป็นอย่างดี	113 (41.09)	142 (51.64)	18 (6.55)	2 (0.73)	3.33	0.63	ดีมาก ที่สุด	2
4. การปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ได้ลดขั้นตอน การ ปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย ที่ไม่ใช่สาระสำคัญลงไป บ้าง ทำให้การบริการ เป็นไปอย่างรวดเร็ว	103 (37.45)	142 (51.64)	29 (10.55)	1 (0.73)	3.26	0.65	ดีมาก ที่สุด	3
ภาพรวม					3.29	0.56	ดีมาก ที่สุด	

จากตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก

อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ (Reliability) พบว่า ประชาชนผู้สูงอายุมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ (Reliability) อยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.29$, $SD = 0.56$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนผู้สูงอายุมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ (Reliability) อันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรอบรู้ในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.35$, $SD = 0.70$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานแก่ท่านเป็นอย่างดี มีความคิดเห็นในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.33$, $SD = 0.63$) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ลดขั้นตอน การปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายที่ไม่ใช่สาระสำคัญลงไปบ้าง ทำให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.26$, $SD = 0.65$) และอันดับสุดท้ายคือความเป็นธรรมเสมอภาค ของขั้นตอน/วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อน-หลัง) อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.24$, $SD = 0.66$)

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอลำดวน จังหวัดจันทบุรี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)	ระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	ดีมากที่สุด	ดีมาก	ดีน้อย	ดีน้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นและรวดเร็วในการให้บริการท่าน	127 (46.18)	104 (37.82)	43 (15.64)	1 (0.36)	3.30	0.74	ดีมากที่สุด	4
2. เจ้าหน้าที่แสดงความรู้สึก (Feeling) ที่ดีขณะให้บริการ เต็มใจที่จะช่วยเหลือ	125 (45.45)	127 (46.18)	22 (8.00)	1 (0.36)	3.37	0.64	ดีมากที่สุด	1
3. ท่านมาติดต่องานที่เทศบาลตำบลเกวียนหักแล้วได้รับความสำเร็จตรงกับความต้องการ	118 (42.91)	128 (46.55)	27 (9.82)	2 (0.73)	3.31	0.68	ดีมากที่สุด	2
4. เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูล ให้คำแนะนำในการรับบริการถูกต้องครบถ้วน	117 (45.55)	126 (45.82)	30 (10.91)	2 (0.73)	3.30	0.69	ดีมากที่สุด	3
ภาพรวม					3.32	0.58	ดีมากที่สุด	

จากตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอลำดวน จังหวัดจันทบุรี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) พบว่า ประชาชนผู้สูงอายุมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอลำดวน จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) อยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.32$, $SD = 0.58$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนผู้สูงอายุมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอลำดวน จังหวัดจันทบุรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้าน

สวัสดิการผู้สูงอายุ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) อันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่แสดงความรู้สึก (Feeling) ที่ดีขณะให้บริการเต็มใจที่จะช่วยเหลือ อยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.37, SD = 0.64$) รองลงมาคือ ท่านมาติดต่องานที่เทศบาลตำบลเกวียนหักแล้วได้รับความสำเร็จตรงกับความต้องการ มีความคิดเห็นในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.31, SD = 0.68$) เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูล ให้คำแนะนำในการรับบริการถูกต้องครบถ้วน อยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.30, SD = 0.69$) และอันดับสุดท้ายคือเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและรวดเร็วในการให้บริการท่าน อยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.30, SD = 0.74$)

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Assurance)

ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Assurance)	ระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	ดีมากที่สุด	ดีมาก	ดีน้อย	ดีน้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายให้ท่านเข้าใจจนเกิดความมั่นใจในการใช้บริการ	109 (39.64)	144 (52.36)	20 (7.27)	2 (0.73)	3.31	0.64	ดีมากที่สุด	3
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้ท่านทราบอย่างทั่วถึงถูกต้อง และทันเหตุการณ์ เช่น วันลงทะเบียนรับเบี้ย วันรับเงินเบี้ยยังชีพ	131 (47.64)	119 (43.27)	23 (8.36)	2 (0.73)	3.38	0.67	ดีมากที่สุด	1
3. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์และจริงใจในการให้บริการ	129 (46.91)	111 (40.36)	32 (11.64)	3 (1.09)	3.33	0.72	ดีมากที่สุด	2
4. เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ซักถามข้อข้องใจตลอดเวลา	100 (36.36)	143 (52.00)	30 (10.91)	2 (0.73)	3.24	0.67	ดีมาก	4
ภาพรวม					3.31	0.57	ดีมากที่สุด	

จากตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอลำดวน จังหวัดจันทบุรี ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Assurance) พบว่า ประชาชนผู้สูงอายุมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอลำดวน จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Assurance) อยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.31, SD = 0.57$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนผู้สูงอายุมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอลำดวน จังหวัดจันทบุรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Assurance) อันดับแรกคือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่จำเป็นให้ท่านทราบอย่างทั่วถึงถูกต้องและทันเหตุการณ์ เช่น วันลงทะเบียนรับเบี้ย วันรับเงินเบี้ยยังชีพ อยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.38, SD = 0.67$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์และจริงใจในการให้บริการ มีความคิดเห็นในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.33, SD = 0.72$) เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายให้ท่านเข้าใจจนเกิดความมั่นใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.31, SD = 0.64$) และอันดับสุดท้ายคือเจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ซักถามข้อข้องใจตลอดเวลา อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.24, SD = 0.67$)

ตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอลำดวน จังหวัดจันทบุรี ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ (Empathy)

ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ (Empathy)	ระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	ดีมาก ที่สุด	ดีมาก	ดีน้อย	ดีน้อย ที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่สนใจเอาใจใส่ ตั้งใจรับฟังความต้องการและ ปัญหาของผู้มาติดต่อ	121 (44.00)	125 (45.45)	27 (9.82)	2 (0.73)	3.33	0.68	ดีมาก ที่สุด	3
2. ท่านได้รับการให้เกียรติ และเคารพในศักดิ์ศรี เมื่อเข้า มารับบริการทุกครั้ง	113 (41.09)	135 (49.09)	24 (8.73)	3 (1.09)	3.30	0.67	ดีมาก ที่สุด	4
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจที่จะ ให้บริการที่ดีที่สุดแก่ ผู้รับบริการ	120 (43.64)	123 (44.73)	31 (11.27)	1 (0.36)	3.32	0.68	ดีมาก ที่สุด	2
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำ ให้อยากกลับมาติดต่ออีก	134 (48.73)	113 (41.09)	25 (9.09)	3 (1.09)	3.37	0.70	ดีมาก ที่สุด	1
ภาพรวม					3.33	0.58	ดีมาก ที่สุด	

จากตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอลำดวน จังหวัดจันทบุรี ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ (Empathy) พบว่า ประชาชนผู้สูงอายุมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอลำดวน จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ (Empathy) อยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.33$, $SD = 0.58$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนผู้สูงอายุมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอลำดวน จังหวัดจันทบุรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ (Empathy) อันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้อยากกลับมาติดต่ออีก อยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.37$, $SD = 0.70$)

รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้รับบริการ มีความคิดเห็นในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.32, SD = 0.68$) เจ้าหน้าที่สนใจเอาใจใส่ตั้งใจรับฟังความต้องการและปัญหาของผู้มาติดต่อ ($\bar{X} = 3.33, SD = 0.68$) และอันดับสุดท้ายคือท่านได้รับการให้เกียรติและเคารพในศักดิ์ศรี เมื่อเข้ามาใช้บริการทุกครั้ง อยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.30, SD = 0.67$)

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมด้านต่าง ๆ

ความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
1. ด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ของปัจจัยการบริการ (Tangibility)	3.30	0.55	ดีมากที่สุด	4
2. ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ (Reliability)	3.29	0.56	ดีมากที่สุด	5
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)	3.32	0.58	ดีมากที่สุด	2
4. ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Assurance)	3.31	0.57	ดีมากที่สุด	3
5. ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ (Empathy)	3.33	0.58	ดีมากที่สุด	1
ภาพรวม	3.31	0.50	ดีมากที่สุด	

จากตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมด้านต่าง ๆ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.31, SD = 0.50$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ประชาชนผู้สูงอายุมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ในด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ (Empathy) อยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.33, SD = 0.58$) โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) อยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.32, SD = 0.58$)

ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Assurance) อยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.31, SD = 0.57$) ลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ของปัจจัยการบริการ (Tangibility) อยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.30, SD = 0.55$) ตามลำดับ และด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ (Reliability) อยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.30, SD = 0.56$) แต่มีความคิดเห็นเป็นอันดับสุดท้าย

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนผู้สูงอายุที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 11 การเปรียบเทียบเพศกับความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	SD	t	$Sig.$
ชาย	91	3.25	0.46	-1.515	.131
หญิง	184	3.34	0.52		

* $p < .05$

จากตารางที่ 11 การเปรียบเทียบเพศกับความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี พบว่า ค่า $Sig.$ เท่ากับ .131 แสดงว่า ประชาชนผู้สูงอายุที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนผู้สูงอายุที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ระหว่างกลุ่ม	4	1.04	.26	1.028	.393
ภายในกลุ่ม	270	68.48	.25		
รวม	274	69.52			

* $p < .05$

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ พบว่า ค่า *Sig.* เท่ากับ .393 แสดงว่าประชาชนผู้สูงอายุที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ระหว่างกลุ่ม	3	2.64	.88	3.564	.015*
ภายในกลุ่ม	271	66.88	.25		
รวม	274	69.52			

* $p < .05$

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ค่า *Sig.* เท่ากับ .015 แสดงว่า ประชาชนผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย และทดสอบความแตกต่างด้วยวิธีการ LSD (Least Significant Difference Test) พบว่า มีความแตกต่างกันดังนี้ (ดังตารางที่ 14)

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ของค่าเฉลี่ย ของความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ไม่ได้ศึกษา $\bar{X}$	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาปีที่ 3	มัธยมศึกษาปีที่ 6/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรีขึ้นไป
ไม่ได้ศึกษา	3.33		-.41*			
ประถมศึกษา	3.34		-.42*			
มัธยมศึกษาปีที่ 3	2.91			-.43*		
มัธยมศึกษาปีที่ 6/ ปวช.	3.35					
อนุปริญญา/ ปวส.	-					
ปริญญาตรีขึ้นไป	-					

* $p < .05$

จากตารางที่ 14 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีการ LSD (Least Significant Difference Test) ประชาชนผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี พบว่าแตกต่างกัน 3 คู่ ดังนี้

คู่ที่ 1 ไม่ได้ศึกษา กับ มัธยมศึกษาปีที่ 3

คู่ที่ 2 ประถมศึกษา กับ มัธยมศึกษาปีที่ 3

คู่ที่ 3 มัธยมศึกษาปีที่ 3 กับ มัธยมศึกษาปีที่ 6/ ปวช.

ประชาชนผู้สูงอายุที่ไม่ได้ศึกษา และประชาชนผู้สูงอายุที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ แตกต่างไปจากประชาชนผู้สูงอายุที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 ประชาชนผู้สูงอายุที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ แตกต่างไปจากประชาชนผู้สูงอายุที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6/ ปวช.

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนผู้สูงอายุที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ แตกต่างกัน

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของ ประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบล เกวียนหัก อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ระหว่างกลุ่ม	5	2.09	.42	1.664	.143
ภายในกลุ่ม	269	67.43	.25		
รวม	274	69.52			

* $p < .05$

จากตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบล เกวียนหัก อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามอาชีพ พบว่า ค่า *Sig.* เท่ากับ .143 แสดงว่า ประชาชนผู้สูงอายุที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 16 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ประชาชนผู้สูงอายุที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. ประชาชนผู้สูงอายุที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
3. ประชาชนผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
4. ประชาชนผู้สูงอายุที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน