

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี” วัตถุประสงค์ของการวิจัย ประการที่หนึ่ง เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ประการที่สอง เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุในองค์กรของตนเองให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามหลักของคุณภาพการให้บริการ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีเป็นต้นไป ในเขตเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ที่ใช้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุในช่วงระยะเวลาระหว่างปี พ.ศ. 2548 ถึงปี พ.ศ. 2556 จำนวน 275 คน จากประชาชนผู้สูงอายุจำนวน 886 คน โดยใช้แนวคิดในสูตรของทาโร ยามานะ (Taro Yamane) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) สถิติเชิงอนุมาน t-test และ One-way ANOVA หากพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะทำการทดสอบหาความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD (Least Significant Difference Test) ซึ่งผลการศึกษานำเสนอตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี

ตอนที่ 3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก

อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี พบว่าประชาชนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 66.91 มีอายุ 65 ปีขึ้นไป-70 ปี มากที่สุดร้อยละ 27.27 โดยส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 80.36 และมีการประกอบอาชีพเกษตรกร มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.45

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้าน สวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.31, SD = 0.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ (Empathy) ($\bar{X} = 3.33, SD = 0.58$) มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ($\bar{X} = 3.32, SD = 0.58$) ส่วนด้านที่ประชาชนผู้สูงอายุมีความคิดเห็นอันดับสุดท้าย คือ ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ (Reliability) ($\bar{X} = 3.30, SD = 0.56$) ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยในแต่ละด้านได้ ดังนี้

ด้านที่ 1 ด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ของปัจจัยการบริการ (Tangibility) พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ในด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ของปัจจัยการบริการ อยู่ในระดับดีมากที่สุด โดยด้านที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ ($\bar{X} = 3.36, SD = 0.63$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยเหลือปัญหาได้ ($\bar{X} = 3.34, SD = 0.65$) และระดับต่ำสุด คือ สถานที่ให้บริการมีป้ายสัญลักษณ์บอกทิศทางชัดเจน สะดวกต่อการติดต่อ ($\bar{X} = 3.23, SD = 0.69$)

ด้านที่ 2 ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ (Reliability) พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ในด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ อยู่ในระดับดีมากที่สุด โดยด้านที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้ในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.35, SD = 0.70$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานแก่ท่านเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.33, SD = 0.63$) และระดับต่ำสุด คือ ความเป็นธรรมเสมอภาค ของขั้นตอน/วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อน-หลัง) ($\bar{X} = 3.24, SD = 0.66$)

ด้านที่ 3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุ้ง จังหวัดจันทบุรี ในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับดีมากที่สุด โดยด้านที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่แสดงความรู้สึก (Feeling) ที่ดีขณะให้บริการเต็มใจที่จะช่วยเหลือ ($\bar{X} = 3.37, SD = 0.64$) รองลงมา คือ มาติดต่องานที่เทศบาลตำบลเกวียนหักแล้วได้รับความสำเร็จตรงกับความต้องการ ($\bar{X} = 3.31, SD = 0.68$) และระดับต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและรวดเร็วในการให้บริการท่าน ($\bar{X} = 3.30, SD = 0.74$)

ด้านที่ 4 ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Assurance) พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุ้ง จังหวัดจันทบุรี ในด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ อยู่ในระดับดีมากที่สุด โดยด้านที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นให้ท่านทราบอย่างทั่วถึงถูกต้อง และทันเหตุการณ์ เช่น วันลงทะเบียนรับเบี้ย วันรับเงินเบี้ยยังชีพ ($\bar{X} = 3.38, SD = 0.67$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์และจริงใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.33, SD = 0.72$) และระดับต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ซักถามข้อข้องใจตลอดเวลา ($\bar{X} = 3.24, SD = 0.67$)

ด้านที่ 5 ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ (Empathy) พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุ้ง จังหวัดจันทบุรี ในด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับดีมากที่สุด โดยด้านที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้อยากกลับมาติดต่ออีก ($\bar{X} = 3.37, SD = 0.70$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.32, SD = 0.68$) และระดับต่ำสุด คือ ท่านได้รับการให้เกียรติและเคารพในศักดิ์ศรี เมื่อเข้ามารับบริการทุกครั้ง ($\bar{X} = 3.30, SD = 0.67$)

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุ้ง จังหวัดจันทบุรี

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนผู้สูงอายุมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุ้ง จังหวัดจันทบุรี ที่มีเพศอายุ และอาชีพที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุ้ง จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

แต่ประชาชนผู้สูงอายุมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุ้ง จังหวัดจันทบุรี ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น

แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และทดสอบความแตกต่างด้วยวิธีการ LSD (Least Significant Difference Test) พบว่า ประชาชนผู้สูงอายุที่ไม่ได้ศึกษา และประชาชนผู้สูงอายุที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างไปจากประชาชนผู้สูงอายุที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 ประชาชนผู้สูงอายุที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างไปจากประชาชนผู้สูงอายุที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6/ ปวช.

อภิปรายผลการวิจัย

ระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี

จากการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวม 5 ด้านอยู่ในระดับดีมากที่สุด โดยมีความคิดเห็นในด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ น้อยที่สุด ซึ่งผลการศึกษามีความสอดคล้องกับคณิตา ตำราญพงษ์ (2551) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการบริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมคุณภาพการบริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้า อยู่ในระดับดีที่สุด ทั้ง 5 ด้าน อันดับแรก ได้แก่ ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ รองลงมาได้แก่ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ และด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ และผลการศึกษาขัดแย้งกับสมคิด โอษภัทร (2549) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านการชำระเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค บางแสน ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อวิเคราะห์ตามคุณภาพการบริการด้านต่าง ๆ พบว่า ในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก และผลการศึกษาขัดแย้งกับประวีวรรณ โกชาคม (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

ในภาพรวมด้านต่าง ๆ พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ของปัจจัยการบริการ ซึ่งสามารถอภิปรายผลการศึกษาในแต่ละด้านได้ ดังนี้

1.1 ด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ของปัจจัยการบริการ (Tangibility) พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับดีมากที่สุด ซึ่งจากผลการศึกษา มีความสอดคล้องกับคณิดา สำราญพงษ์ (2551) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการบริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมคุณภาพการบริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้า อยู่ในระดับดีที่สุด ทั้ง 5 ด้าน อันดับแรก ได้แก่ ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ รองลงมาได้แก่ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ และด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ และผลการศึกษาขัดแย้งกับนิรันดร์ ประทุมกุล (2547) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง พบว่า คุณภาพการบริการโดยรวมของทุกด้านและรายด้านทั้ง 10 ด้าน ทั้งในกรณีการบริการภายในสถานที่ และภายนอกสถานที่ที่มีคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง

ดังนั้น จากผลการศึกษาสรุปได้ว่า ประชาชนผู้สูงอายุมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ ในด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ของปัจจัยการบริการ ในระดับดีมากที่สุด อาจเนื่องมาจากจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้สูงอายุ พร้อมทั้งมีสถานที่ที่เหมาะสมสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย เจ้าหน้าที่คอยตอบข้อสงสัย และให้คำแนะนำช่วยเหลือแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี

1.2 ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ (Reliability) พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับดีมากที่สุด ซึ่งจากผลการศึกษา มีความสอดคล้องกับคณิดา สำราญพงษ์ (2551) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการบริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมคุณภาพการบริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้า อยู่ในระดับดีที่สุด ทั้ง 5 ด้าน อันดับแรก ได้แก่ ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ รองลงมาได้แก่ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ และด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ และผลการศึกษาขัดแย้งกับศรีรัฐ ชวัลลพปริชา (2547) ได้ศึกษาเรื่อง

คุณภาพในการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถและฝ่ายใบอนุญาตขับรถ: ศึกษากรณี สำนักงานขนส่ง จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อคุณภาพด้านการบริการในภาพรวมด้าน สิ่งสัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเอาใจใส่ เห็นด้วยปานกลาง

ดังนั้น จากผลการศึกษาสรุปได้ว่า ประชาชนผู้สูงอายุมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ ในด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ ในระดับดีมากที่สุด อาจจะเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ที่มีความรอบรู้ในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี และ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้คำชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานกับผู้สูงอายุเป็นอย่างดี

1.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) พบว่า ความคิดเห็นของ ประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับดีมากที่สุด ซึ่งจากผลการศึกษา มีความสอดคล้องกับคณิศรา สำราญพงษ์ (2551) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการบริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าของสำนักงานพาณิชย์ จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมคุณภาพการบริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้า อยู่ในระดับดีที่สุด ทั้ง 5 ด้าน อันดับแรก ได้แก่ ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ รองลงมาได้แก่ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ และด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ และผลการศึกษาขัดแย้งกับบุญสรวง จาตุกุลสวัสดิ์ (2549) ศึกษาความคาดหวังกับสภาพการบริการ จริงของเจ้าหน้าที่บุคลากรด้านพิธีการศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพ ตามการ รับรู้ของตัวแทนออกของผลการศึกษา พบว่า ตัวแทนออกจะมีความคาดหวังต่อการบริการของ เจ้าหน้าที่ศุลกากรในคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการสัมผัสและรับรู้ได้ทางกายภาพของ ปัจจัยการบริการ ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ ด้านการตอบสนอง ความต้องการของลูกค้า ด้านความรู้ความสามารถที่นำไปสู่ความน่าเชื่อถือและเชื่อถือ และด้าน ความเอาใจใส่ต่อลูกค้าอยู่ในระดับมาก ในขณะที่สภาพการบริการจริงที่ตัวแทนออกของได้รับจาก เจ้าหน้าที่ศุลกากร ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

ดังนั้น จากผลการศึกษาสรุปได้ว่า ประชาชนผู้สูงอายุมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ ในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับดีมากที่สุด อาจจะเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่แสดงความรู้สึที่ดีขณะให้บริการ เต็มใจที่จะช่วยเหลือพร้อมทั้งได้รับ ผลสำเร็จตามที่ต้องการเป็นอย่างดี

1.4 ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Assurance) ความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุ ต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัด จันทบุรี อยู่ในระดับดีมากที่สุด ซึ่งจากผลการศึกษา มีความสอดคล้องกับคณิศรา สำราญพงษ์ (2551) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการบริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี

ในภาพรวมคุณภาพการบริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้า อยู่ในระดับดีที่สุด ทั้ง 5 ด้าน อันดับแรก ได้แก่ ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ รองลงมาได้แก่ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ และด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ และผลการศึกษาขัดแย้งกับสมคิด โอชภัทร (2549) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านการชำระเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค บางแสน ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อวิเคราะห์ตามคุณภาพการบริการด้านต่าง ๆ พบว่า ในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ดังนั้น จากผลการศึกษาสรุปได้ว่า ประชาชนผู้สูงอายุมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ ในด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ อยู่ในระดับดีมากที่สุด อาจะเนื่องมาจากการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่ทำให้ผู้สูงอายุทราบอย่างทั่วถึงและถูกต้องทันต่อเหตุการณ์ พร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์จริงใจในการให้บริการเป็นอย่างดี

1.5 ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ (Empathy) ความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอลำลูกเกด จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับดีมากที่สุด ซึ่งจากผลการศึกษามีความสอดคล้องกับคณิตา ตำราญพงษ์ (2551) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการบริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมคุณภาพการบริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้า อยู่ในระดับดีที่สุด ทั้ง 5 ด้าน อันดับแรก ได้แก่ ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ รองลงมาได้แก่ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ และด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ และผลการศึกษาขัดแย้งกับสิทธิศักดิ์ อาจณรงค์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองตราด พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองตราด อยู่ในระดับ ดี เช่น 1. ด้านความมั่นคงปลอดภัย 2. ด้านการเข้าถึงบริการ 3. ด้านความซื่อสัตย์

ดังนั้น จากผลการศึกษาสรุปได้ว่า ประชาชนผู้สูงอายุมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ ในด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับดีมากที่สุด อาจะเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้มแจ่มใส ตั้งใจที่จะให้บริการ ให้เกียรติและ

เคารพในศักดิ์ศรี เมื่อเข้ามาใช้บริการทุกครั้ง เอาใจใส่รับฟังความต้องการและปัญหาของผู้มาติดต่อเป็นอย่างดี

2. เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

2.1 เพศ จากความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนผู้สูงอายุที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ตามนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับศรีรัฐ ชัชวาลปรีชา (2547) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพในการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถ และฝ่ายใบอนุญาตขับรถ ศึกษากรณี สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี พบว่า ผลการทดสอบสมมติฐานข้อมูลทั่วไปของผู้มาใช้บริการ ได้แก่ เพศ ต่างกันมีความคิดเห็นในการใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี พบว่า ไม่แตกต่างกัน และขัดแย้งกับบุญสรวย จาตุกุลสวัสดิ์ (2549) ศึกษาความคาดหวังกับสภาพการบริการจริงของเจ้าหน้าที่บุคลากรด้านพิธีการศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพ ตามการรับรู้ของตัวแทนออกของผลการศึกษา พบว่า ตัวแทนออกของคนที่ มี เพศ ต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการกับสภาพการบริการจริงแตกต่างกัน

2.2 อายุ จากความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ประชาชนผู้สูงอายุที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ตามนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับกิตติภพ พันธุ์อ่ำ (2550) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการดำเนินนโยบายสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุ: กรณีศึกษาตำบลศิระชะแ้วใหญ่ อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่าผู้สูงอายุที่ระดับอายุต่างกันมีความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการดำเนินนโยบายสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุไม่แตกต่างกัน ขัดแย้งกับสมคิด โอชภัทร (2549) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านการชำระเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค บางแสน ผลการศึกษาพบว่า ช่วงอายุที่ต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการแตกต่างกัน

1.3 ระดับการศึกษา จากความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ประชาชนผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน ตามนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ซึ่งสอดคล้องกับสมคิด โอชภัทร (2549) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านการชำระเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค บางแสน ผลการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการแตกต่างกัน ชัดแจ้งกับคณิตา สำราญพงษ์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

1.4 อาชีพ จากความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ประชาชนผู้สูงอายุที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ตามนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับนรินทร์ ปรัชญกุล (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่อาชีพ ต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการทั้ง 10 ด้าน และในภาพรวมที่ไม่แตกต่างกัน ชัดแจ้งกับระวีวรรณ โกชาคม (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมด้านต่าง ๆ พบว่า ประชาชนที่มี อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ทางผู้บริหารเทศบาลตำบลเกวียนหักควรมีการสร้างเสริมความเชื่อใจได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการมากขึ้น โดยเฉพาะในเรื่องความเป็นธรรมเสมอภาค ของขั้นตอน/วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อน-หลัง) จึงขอเสนอให้มีการแจ้งให้ทราบ ถ้าประชาชนที่มาใช้บริการแล้วไม่ได้รับความเป็นธรรมสามารถร้องเรียนได้ ณ กล้องแสดงความคิดเห็น

2. ทางผู้บริหารเทศบาลตำบลเกวียนหักควรให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและการตรวจประเมินผลการบริการ เช่น การให้เข้าร่วมเป็นคณะกรรมการในการตรวจประเมินผลด้านบริการและการปฏิบัติงานในหน้าที่บริการประชาชน มีการกำหนดตัวชี้วัดที่ชัดเจน

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ ควรมีการอบรมให้เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาคเป็นไปตามขั้นตอนและวิธีการให้บริการ มีการเรียงลำดับก่อน-หลัง พร้อมทั้งให้เจ้าหน้าที่ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ใช่สาระสำคัญลงเพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว

2. ด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ของปัจจัยการบริการ ควรมีการส่งเสริมในเรื่องสถานที่ให้บริการมีป้ายสัญลักษณ์บอกทิศทางชัดเจน สะดวกต่อการติดต่อ มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อเจาะลึกถึงความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี

2. ควรทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ ต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี