



คุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุ
องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอโน้ส จังหวัดอุดรธานี
Service Quality on Community Development and Social Welfare
for Elderly, Srisamran Subdistrict Administration Organization,
Namsom District, Udonthani

ธีระยุทธ คัทธมาระสี

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
คณะวิทยาการจัดการ
สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก
ปีการศึกษา 2567

คุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุ
องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอโนนไสม จังหวัดอุดรธานี
Service Quality on Community Development and Social Welfare
for Elderly, Srisamran Subdistrict Administration Organization,
Namsom District, Udonthani

ธีระยุทธ คัทธะมาระสี

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
คณะวิทยาการจัดการ
สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก
ปีการศึกษา 2567



ชื่อเรื่อง คุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วน ตำบลศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี
ผู้วิจัย นายธีระยุทธ คัทธะมาระสี
ชื่อปริญญา รัฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบ

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิตยา วงศ์ยศ)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุจิตรา สามัคคีธรรม)

..... กรรมการและเลขานุการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุวิมล วงศ์สิงห์ทอง)

คณะวิทยาการจัดการ สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก อนุมัติให้รายงานการค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต

.....คณบดี
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พีระ พันธุ์งาม)

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ ดร.สุวิมล วงศ์สิงห์ทอง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุจิตรา สามัคคีธรรม อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ตลอดระยะ เวลาของการศึกษาโดยได้อบรมสั่งสอน และถ่ายทอดวิชาความรู้ ตลอดจนให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางที่ถูกต้อง แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วน และเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมาจนการค้นคว้าอิสระนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พีระ พันธุ์งาม ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำลอง แสนเสนา และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิรวิทย์ เหมือนนิหาร ที่ได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความถูกต้องและความเที่ยงตรงในด้านเนื้อหาของแบบสอบถาม

ขอขอบพระคุณผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ จำนวน 222 คน ที่ได้กรุณามีส่วนร่วมตอบแบบสอบถามเพื่อการศึกษาอิสระครั้งนี้ ขอขอบคุณครูอาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิทยาการ วางรากฐานแก่ผู้วิจัย ขอขอบคุณครอบครัวที่คอยให้กำลังใจ และท่านอื่น ๆ ที่ไม่ได้กล่าวนามไว้ ณ ที่นี้ ประโยชน์อันพึงมีจากเอกสารนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้ สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก เพื่อสามารถนำไปเป็นข้อมูลในการจัดการความรู้ในองค์กรต่อไป

ธีระยุทธ คัทธะมาระสี

ชื่อเรื่อง	: คุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบล ศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี
ผู้วิจัย	: นายธีระยุทธ คัทธะมาระสี
ชื่อปริญญา	: รัฐศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุจิตรา สามัคคีธรรม
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	: รองศาสตราจารย์ ดร.สุวิมล วงศ์สิงห์ทอง
ปีที่สำเร็จการศึกษา	: 2567
สถาบัน	: สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี 2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี

การวิจัยครั้งนี้ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ จำนวน 496 คน ตามสูตรของทาโร่ ยามาเน่ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 222 คน โดยใช้ วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบค่าอิสระ (Independent t-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคลของข้อมูล 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ, สถานทางการเงิน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test (One-way ANOVA) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยสำหรับตัวแปรอิสระมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ บุคคลรวมอาศัย และระดับการศึกษา เมื่อผลการวิเคราะห์ F-test เกิดความแตกต่าง ใช้ค่าสถิติ (Least Significant Difference : LSD) ในการทดสอบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า 1) การศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการเปรียบเทียบผู้สูงอายุที่มี เพศ อายุ บุคคลรวมอาศัย ระดับการศึกษา และสถานทางการเงิน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

Title : Service Quality on Community Development and Social Welfare for Elderly, Srisamran Subdistrict Administration Organization, Namsom District, Udonthani

Author : Mr.Teerayut Khattamarasi

Degree : Master of Political Science

Advisor : Asst.Prof.Dr.Sujitra Samakkeetham

Co- Advisor : Asso.Prof. Dr.Suwimon Vongsingthong

Graduated Year : 2024

Institute : Pacific Institute of Management Science

Abstract

This research aims to: 1) study the level of quality of community development and social welfare services for the elderly in the Subdistrict Administrative Organization of Si Samran, Nam Som District, Udon Thani Province; and 2) compare the demographic factors of the elderly with the quality of community development and social welfare services for the elderly in the Subdistrict Administrative Organization of Si Samran, Nam Som District, Udon Thani Province.

The population for this research comprised 496 elderly individuals residing within the Subdistrict Administrative Organization of Si Samran. Using Taro Yamane's formula, a sample size of 222 individuals was determined through convenience sampling. The data collection instrument was a questionnaire with a reliability of 0.95. The statistical analyses used were descriptive statistics, including percentages, means, and standard deviations, and inferential statistics. The independent t-test was employed to compare differences in demographic factors between two groups, namely gender and financial status. One-way ANOVA (F-test) was used to analyze differences in means for independent variables with more than two groups, including age, cohabiting individuals, and education level. When the F-test revealed significant differences, the Least Significant Difference (LSD) test was used to identify statistically significant differences at the 0.05 significance level.

Keywords: service quality, community development and social welfare

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ข
สารบัญ.....	ค
สารบัญตาราง.....	ง
สารบัญภาพ.....	จ
บทที่1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามของการวิจัย	2
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.5 สมมติฐานการวิจัย	3
1.6 กรอบแนวคิดในการทำวิจัย	4
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.8.นิยามศัพท์.....	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับลักษณะด้านประชากรศาสตร์	6
2.2 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ	7
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	8
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น	9
2.5 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ	11
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	12
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	18
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	18
3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	19
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	19
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	21
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	21

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	22
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	23
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชน.....	29
และสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ	
อำเภอโนนโสม จังหวัดอุดรธานี	
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน	29
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ	38
5.1 สรุปผลการวิจัย	38
5.2 การอภิปรายผลการศึกษา	40
5.3 ข้อเสนอแนะ	42
5.3.1 ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้	42
5.3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	42
บรรณานุกรม	43
ภาคผนวก	45
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	46
ภาคผนวก ข รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	51

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล ที่นำมาใช้ในการกำหนดตัวแปร	17
3.1	แสดงการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นในแต่ละตัวแปร	21
4.1	จำนวน ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	23
4.2	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของตัวแปรความเป็นรูปธรรมของการบริการ	24
4.3	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของตัวแปรความน่าเชื่อถือ	25
4.4	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของตัวแปรการตอบสนองลูกค้า	26
4.5	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของตัวแปรการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	26
4.6	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของตัวแปรการเข้าใจและรู้จักลูกค้า	27
4.7	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวม	28
4.8	ตารางแสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผู้สูงอายุที่มีเพศต่างกัน กับคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี	29
4.9	ตารางแสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผู้สูงอายุที่มีอายุต่างกับกับคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี	30
4.10	ตารางแสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้สูงอายุที่มีอายุต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี ด้วยวิธี LSD	31
4.11	ตารางแสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบของบุคคลร่วมอาศัยต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี	32
4.12	ตารางแสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคคลร่วมอาศัยต่างกันมีผลต่อคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี ด้วยวิธี LSD	33

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.13	ตารางแสดงการวิเคราะห์ข้อมูลความแปรปรวนทางเดียวของระดับการศึกษา กับคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี	34
4.14	ตารางแสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้สูงอายุ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี ด้วยวิธี LSD	35
4.15	ตารางแสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผู้สูงอายุที่มีสถานทางการเงินต่างกัน กับคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี	36
4.16	ตารางสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	37

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการทำวิจัย	3

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันประชากรไทยอายุยืนยาวขึ้นมากกว่าในอดีต โดยมีอายุคาดเฉลี่ยสูงถึง 76 ปี และมีแนวโน้มว่าจะมีอายุยืนขึ้นเรื่อย ๆ โดยเฉลี่ยมากกว่า 80 ปี การที่ประเทศไทยมีอัตราการเกิด และอัตราการตายที่ลดลง ประกอบกับอายุที่ยืนยาวขึ้นของคนไทยอันเนื่องมาจากการพัฒนาการทางการแพทย์ เทคโนโลยีและนวัตกรรมทางด้านการดูแลสุขภาพ รวมทั้งระบบสาธารณสุขที่มีความก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น และมุ่งเน้นการบริการสุขภาพระดับอำเภอ ตำบล และการกระจายบุคลากรทางด้านสุขภาพไปยังพื้นที่ชนบทห่างไกลและพื้นที่ขาดแคลน จึงทำให้คนไทยมีอายุยืนยาวขึ้น ทำให้ประเทศไทยเข้าสู่สังคมสูงวัยอย่างรวดเร็ว โดยมีอัตราการเพิ่มขึ้นของผู้สูงอายุ ประมาณร้อยละ 4 ต่อปี ด้วยเหตุนี้ จึงทำให้ประเทศไทยเข้าสู่สังคมสูงวัย (Ageing Society) มาตั้งแต่ปี 2548 โดยมีประชากรสูงอายุมากกว่าร้อยละ 10 ของประชากรทั้งประเทศ ซึ่งเข้าสู่สังคมสูงวัยเป็นอันดับ 2 ของอาเซียน และอันดับ 4 ของเอเชีย และจากการคาดประมาณประชากรของประเทศไทย คาดว่า ปี ๒๕๖๕ ประเทศไทยจะเข้าสู่สังคมสูงวัยระดับสมบูรณ์ (Complete Aged Society) โดยจะมีประชากรสูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 20 ของประชากรทั้งประเทศ และคาดว่า ในปี 2576 ประเทศไทยจะเข้าสู่สังคมสูงวัยระดับสุดยอด (Super Aged Society) โดยจะมีประชากรสูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 28 ของประชากรทั้งประเทศ (จรรูวรรณ ศรีภักดี, 2565) หากผู้สูงอายุกลุ่มนี้ยังมีสุขภาพดีมีพลัง และยังสามารถทำงานได้ จะทำให้สามารถมีรายได้ดูแลตัวเอง และทำประโยชน์ให้กับสังคม และครอบครัว จำนวนผู้สูงอายุวัยกลาง และวัยปลายเพิ่มขึ้นมากกว่า 2 เท่า ผู้สูงอายุวัยปลายซึ่งเป็นวัยที่ต้องการการดูแลจะเพิ่มจากประมาณ 1.4 ล้านคน ในปี 2563 เป็น 3.4 ล้านคน ในปี 2583 (กรมกิจการ ผู้สูงอายุ, 2565) จากความไม่สอดคล้องกันของการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากร รวมกับจำนวนประชากรผู้สูงอายุ ส่งผลให้ประเด็นการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ กลายเป็นวาระแห่งชาติของรัฐบาลชุดปัจจุบัน เนื่องจากความสูงอายุเป็นสิ่งที่ หลีกเลี่ยงไม่ได้ เมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุจะเกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ ที่สามารถเตรียมการล่วงหน้าได้ การเป็น "ผู้สูงอายุที่มีคุณภาพ" สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเหมาะสม มีความพึงพอใจและเป็นไปตาม ความปรารถนาของตน แต่ปัญหาสำคัญของการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ คือ ผู้สูงอายุยังไม่มี การเตรียมความพร้อมที่เหมาะสม ส่งผลให้เกิดปัญหาในกลุ่มผู้สูงอายุ (กรมกิจการ ผู้สูงอายุ, 2565) ดังนั้น ประเทศไทยจึงควรตระหนักและให้ความสำคัญกับประชากรผู้สูงอายุมากขึ้นในเรื่องของการดูแลในด้านต่างๆ เพื่อให้เกิดความสมดุลในการอยู่ร่วมกันระหว่างกลุ่มวัยผู้สูงอายุและวัยอื่นๆ ซึ่งที่ผ่านมาการจัดบริการสวัสดิการสังคมขององค์กร หน่วยงานต่างๆ ความหลากหลายที่มีอยู่อาจจะยังไม่เพียงพอ กับความต้องการสำหรับการที่ผู้สูงอายุควรจะได้รับ อีกทั้งไม่ครอบคลุมผู้สูงอายุทั้งหมด และยังไม่สามารถกระจายได้อย่างทั่วถึง รูปแบบการเน้นการสงเคราะห์มากกว่าให้บริการตามสิทธิที่พึงได้รับของผู้สูงอายุ (สิทธิพันธ์ พูนเอียด และคณะ, 2564)

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอโนนไสม จังหวัดอุดรธานี มีอำนาจหน้าที่ในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของเด็ก สตรี คนชรา คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์และผู้ด้อยโอกาส ส่งเสริมสุขภาพและอนามัยของประชาชน โดยองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ ได้ดำเนินงานโครงการและกิจกรรม

ต่างๆ เพื่อให้บริการแก่ผู้สูงอายุในพื้นที่ เช่น โครงการฝึกอบรมการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุและผู้พิการ โครงการแก้ไขปัญหาทางสายตาให้แก่ผู้สูงอายุ มอบถุงยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุป่วยติดเตียง มอบรถเข็นให้แก่ผู้สูงอายุที่ยากไร้ โครงการปรับปรุงสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้สูงอายุให้เหมาะสมและปลอดภัย เป็นต้น ซึ่งข้อมูลจากปี พ.ศ. 2566 พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ มีประชากร จำนวน 3,672 คน เป็นผู้สูงอายุจำนวน 496 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 ของประชากรทั้งหมด ซึ่งผู้สูงอายุกลุ่มนี้ควรได้รับสวัสดิการจากองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อย่างเหมาะสมเพียงพอ (องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ, 2567)

โดยในปัจจุบัน ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ ต้องเผชิญปัญหาต่างๆ ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม ทำให้ครอบครัวมีขนาดเล็กลง ทำให้ผู้สูงอายุจำนวนหนึ่งถูกทอดทิ้ง เพราะครอบครัวไม่สามารถรับภาระได้ เป็นภาระพึ่งพิงที่ต้องใช้ค่าใช้จ่ายในการดูแล ผู้สูงอายุส่วนมากเป็นผู้ยากจนโดยเฉพาะผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในเขตชนบท ไม่สามารถประกอบอาชีพ และดูแลตนเองได้เพราะอายุมาก มีปัญหาสุขภาพป่วยติดเตียงไม่มีลูกหลานคอยดูแล รัฐบาลปรับปรุงเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการติดต่อกับราชการทำให้ยุ่งยากหลายขั้นตอนเพิ่มภาระให้ผู้สูงอายุ ด้วยเหตุนี้รัฐจึงต้องมีการจัดสวัสดิการทางสังคมให้แก่ผู้สูงอายุ เพื่อให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น (องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ, 2567)

ด้วยปัญหาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี เพื่อให้ทราบถึงปัญหา ข้อเสนอแนะ ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยจะนำไปปรับปรุง พัฒนาคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตำบลศรีสำราญให้ดียิ่งขึ้น

1.2 คำถามของการวิจัย

คุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบล ศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี เป็นอย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี

1.3.2 เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

1) ตัวแปรอิสระประกอบด้วย เพศ อายุ บุคคลร่วมอาศัย ระดับการศึกษา สถานะทางการเงิน

2) ตัวแปรตาม คุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากรได้แก่ ผู้สูงอายุในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี จำนวน 496 คน

2) กลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยได้ทำการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยเมื่อนำข้อมูลมาคำนวณตามสูตรของ Taro Yamane (1973) จะได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 222 คน

1.3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษานี้ผู้วิจัยได้ทำเก็บรวบรวมข้อมูลจากเขตพื้นที่รับผิดชอบของ องค์การบริหารส่วนตำบล ศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี

1.3.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาในนี้ใช้เวลาในการศึกษาเอกสาร รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และรายงานผลการวิจัย ระหว่างเดือนพฤษภาคม ถึงเดือน กันยายน 2567

1.4 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษานี้เรื่อง คุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี ผู้วิจัยได้นำแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกำหนดสมมติฐานของการวิจัย ดังนี้

1.4.1 ผู้สูงอายุที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน

1.4.2 ผู้สูงอายุที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน

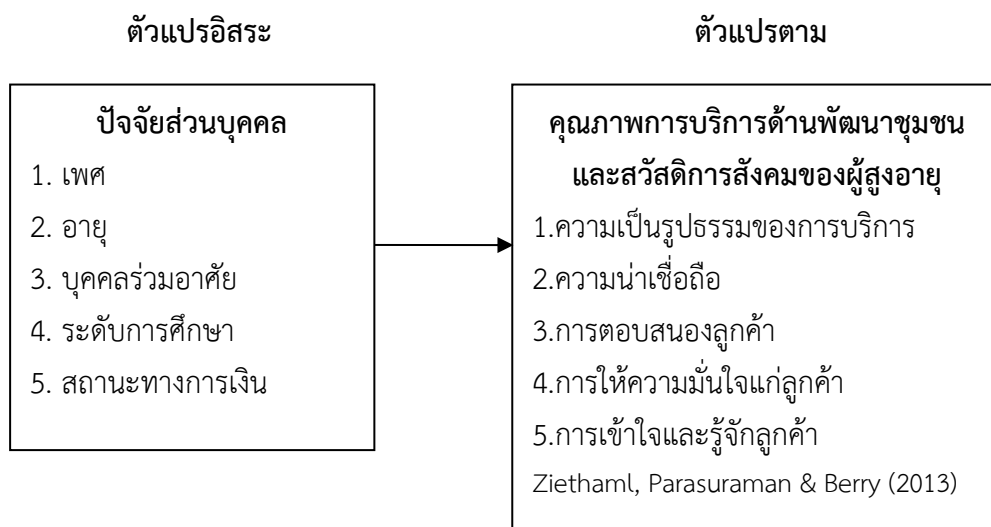
1.4.3 ผู้สูงอายุที่มีบุคคลร่วมอาศัยต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน

1.4.4 ผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน

1.4.5 ผู้สูงอายุที่มีสถานะทางการเงินต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน

1.5 กรอบแนวคิดในการทำวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการทำวิจัย

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 เพื่อทราบระดับคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี เพื่อพัฒนาการบริการให้แก่ผู้สูงอายุ

1.7.2 เพื่อทราบการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี เพื่อพัฒนาการบริการให้แก่ผู้สูงอายุ

1.7.3 หน่วยงานสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษา ไปใช้วางแผนการพัฒนาการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ให้แก่ผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญให้ดีขึ้น

1.8 นิยามศัพท์

ผู้สูงอายุ หมายถึง บุคคลที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไป ซึ่งอาศัยอยู่ในพื้นที่รับผิดชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี

การบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบล ศรีสำราญ หมายถึง การจัดบริการลงทะเบียนขอรับเบี้ยยังชีพ ให้แก่ ผู้สูงอายุทั่วไป, ผู้สูงอายุที่พิการ, หรือผู้สูงอายุที่เป็นโรคเอดส์, ผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง, การทำบัตร/ต่ออายุบัตรผู้สูงอายุที่พิการ, การมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรมด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของผู้สูงอายุ

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า หรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้ มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น อุปกรณ์ และเครื่องใช้สำนักงาน ภาพแวดล้อม และการตกแต่ง การแต่งกายของพนักงาน แผ่นพับ และเอกสารต่างๆ ป้ายประกาศความสะอาดและความเป็นระเบียบของสำนักงาน ท่าเล ที่ตั้ง ลักษณะดังกล่าวจะช่วยให้ลูกค้ารับรู้ว่ามี ความตั้งใจในการให้บริการและลูกค้าสามารถเห็นภาพได้ชัดเจน

ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามเวลาที่สัญญาไว้กับลูกค้างาน บริการที่มอบหมายให้แก่ลูกค้าทุกครั้งที่มีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ มีการเก็บข้อมูลของลูกค้า และสามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว มีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ และสามารถช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าด้วยความเต็มใจ

การตอบสนองลูกค้า (Responsive) หมายถึง ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าโดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนานรวมทั้งต้องมีความกระตือรือร้น เห็นลูกค้าแล้ว ต้องรีบต้อนรับให้ความช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงาน และกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) หมายถึง การบริการจากพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง มีทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของลูกค้า และมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสามารถทำให้ ลูกค้าเกิดความเชื่อถือ และรู้สึกปลอดภัยสร้างความมั่นใจว่าลูกค้าได้รับบริการที่ดี

การเข้าใจ และรู้จักลูกค้า (Empathy) หมายถึง พนักงานที่ให้บริการลูกค้า แต่ละรายด้วยความเอาใจใส่ และให้ความเป็นกันเอง ดูแลลูกค้าเปรียบเสมือนญาติแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้รับทราบ ศึกษาความต้องการของลูกค้าแต่ละรายมีความเหมือน และความแตกต่างในบางเรื่องใช้เป็นแนวทางการให้บริการลูกค้าแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอโนนไสม จังหวัดอุดรธานี โดยผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับหัวข้อ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับลักษณะด้านประชากรศาสตร์
- 2.2 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น
- 2.5 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับลักษณะด้านประชากรศาสตร์

Kotler & Armstrong (2018) กล่าวว่าแนวคิดด้านประชากรศาสตร์ (Demographic) ที่เป็นที่นิยมนำมาใช้ในการแบ่งส่วนตลาด เพื่อจำแนกความแตกต่างของผู้บริโภครายละเอียดดังนี้

อายุ (Age) เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความชอบความต้องการของผู้บริโภค ทำให้สามารถวิเคราะห์ได้ว่าแต่ละช่วงอายุเป็นกลุ่มผู้บริโภคที่มีลักษณะแบบใด มีความต้องการอย่างไรเพื่อที่จะสามารถแบ่งส่วนตลาด และสามารถเข้าถึงกลุ่มผู้บริโภคเป้าหมายได้อย่างแม่นยำมากยิ่งขึ้น

เพศ (Sex) ผู้หญิง และผู้ชายมีความชอบทัศนคติ และความคิดที่แตกต่างกัน ทำให้วิธีการที่ นักการตลาดจะใช้กับผู้หญิง และผู้ชายไม่เหมือนกันแต่ในปัจจุบันเรื่องเพศก็เปลี่ยนไป ในทางซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ผู้หญิงในปัจจุบันอาจไม่ใช่คนที่ทำงานบ้านทำกับข้าวรอสามีอยู่ที่บ้านแล้ว แต่ผู้ชายอาจจะเป็นคนทำแทนก็เป็นได้ ทำให้ให้นักการตลาดจะต้องระมัดระวังในการวิเคราะห์เรื่องนี้ เพื่อให้สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการตลาดของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

รายได้ การศึกษา และอาชีพ (Income, Education and Occupation) ซึ่งรายได้ การศึกษา และอาชีพเป็นปัจจัยสำคัญในการแบ่งส่วนตลาดโดยรายได้สามารถบอกได้ว่าผู้บริโภคมีกำลังซื้อ ผลผลิตขั้นต้น ๆ หรือไม่ในขณะเดียวกันเมื่อประกอบกับปัจจัยด้านการศึกษา และอาชีพก็จะส่งผลให้เห็นถึงรูปแบบในการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคซึ่งแม้ว่าจะมีรายได้ไม่เพียงพอต่อการซื้อแต่อาจจะมีวิถีชีวิตที่สามารถทำได้ก็ได้ ทำให้นักการตลาดส่วนใหญ่มักเชื่อมโยงปัจจัยเรื่องรายได้กับปัจจัย ด้านอื่นๆ เพื่อให้สามารถวิเคราะห์การแบ่งส่วนตลาดได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

จากที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้เห็นว่าปัจจัยในด้านประชากรศาสตร์ เป็นปัจจัยที่แพร่หลายมักนำมาใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับการแบ่งส่วนตลาดของผู้บริโภค คือ เพศ อายุ รายได้การศึกษา และอาชีพเพื่อใช้ในการกำหนดกลุ่มผู้บริโภค และสามารถนำไปสร้างกลยุทธ์ที่ตรงตามความต้องการ ของกลุ่มผู้บริโภคมากยิ่งขึ้นทำให้เกิดผลิตภัณฑ์ที่เป็นที่ต้องการของผู้บริโภค และทำให้ธุรกิจเจาะ กลุ่มผู้บริโภคได้ตามความต้องการ และประสบความสำเร็จได้

2.2 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ

ปัจจุบันประชากรไทยอายุยืนยาวขึ้นมากกว่าในอดีต โดยมีอายุคาดเฉลี่ยสูงถึง 76 ปี และมีแนวโน้มว่าจะมีอายุยืนขึ้นเรื่อย ๆ โดยเฉลี่ยมากกว่า 80 ปีการที่ประเทศไทยมีอัตราการเกิด และอัตราการตายที่ลดลง ประกอบกับอายุที่ยืนยาวขึ้นของคนไทยอันเนื่องมาจากการพัฒนาทางการแพทย์ เทคโนโลยีและนวัตกรรมทางด้านการดูแลสุขภาพ รวมทั้งระบบสาธารณสุขที่มีความก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น และมุ่งเน้นการบริการสุขภาพระดับอำเภอ ตำบล และการกระจายบุคลากรทางด้านสุขภาพไปยังพื้นที่ชนบทห่างไกลและพื้นที่ขาดแคลน จึงทำให้คนไทยมีอายุยืนยาวขึ้น ทำให้ประเทศไทยเข้าสู่สังคมสูงวัยอย่างรวดเร็ว โดยมีอัตราการเพิ่มขึ้นของผู้สูงอายุประมาณร้อยละ 4 ต่อปี ด้วยเหตุนี้ จึงทำให้ประเทศไทยเข้าสู่สังคมสูงวัย (Ageing Society) มาตั้งแต่ปี 2548 โดยมีประชากรสูงอายุมากกว่าร้อยละ 10 ของประชากรทั้งประเทศ ซึ่งเข้าสู่สังคมสูงวัยเป็นอันดับ 2 ของอาเซียน และอันดับ 4 ของเอเชีย จากการคาดประมาณประชากรของประเทศไทย คาดว่าปี 2565 ประเทศไทยจะเข้าสู่สังคมสูงวัยระดับสมบูรณ์ (Complete Aged Society) โดยจะมีประชากรสูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 20 ของประชากรทั้งประเทศ และคาดว่าในปี 2576 ประเทศไทยจะเข้าสู่สังคมสูงวัยระดับสุดยอด (Super Aged Society) โดยจะมีประชากรสูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 28 ของประชากรทั้งประเทศ

จารุวรรณ ศรีภักดี (2565) การขับเคลื่อนมาตรการรองรับสังคมสูงวัยคนไทยอายุยืนของประเทศไทย ไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ

1. สถานการณ์ทางด้านประชากร เศรษฐกิจ และสังคมของประเทศไทย การขับเคลื่อนมาตรการรองรับสังคมสูงวัยคนไทยอายุยืนของประเทศไทยไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ

2. การเพิ่มขึ้นของประชากรสูงอายุอย่างรวดเร็วและต่อเนื่องส่งผลกระทบต่อการพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย อีกทั้งยังส่งผลกระทบต่อปริมาณของภาครัฐที่ใช้ในการจัดสวัสดิการ สังคมในภาพรวมด้านต่าง ๆ ได้แก่ การศึกษา (Education) สุขภาพอนามัย (Health) ที่อยู่อาศัย (Housing) การทำงานและการมีรายได้ (Employment and Income Maintenance) ความมั่นคงทางสังคม (Social Security) บริการสังคม (Social Services) และนันทนาการ (Recreation)

รูปแบบการอยู่อาศัยของครอบครัวไทยก็เปลี่ยนแปลงไปจากในอดีต โดยครอบครัวมีขนาดเล็กลงเหลือจำนวนสมาชิกเฉลี่ย 3 คนต่อครอบครัว แนวโน้มการอยู่คนเดียวมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะในวัยสูงอายุคนวัยหนุ่มสาวยุคใหม่ มีแนวโน้มแต่งงานช้าลงเรื่อยๆ และนิยมมีบุตรน้อยลง หรือบางส่วนแต่งงานแต่ไม่มีบุตร จึงทำให้ประเทศไทยมีสัดส่วนเด็กเกิดน้อย ส่งผลให้ประชากร ที่จะเติบโตไปทดแทนวัยแรงงานมีจำนวนลดลง ทำให้สัดส่วนวัยแรงงานลดลงอย่างต่อเนื่อง อัตราส่วนพึ่งพิงของวัยสูงอายุเพิ่มขึ้นโดยในปี 2583 คาดว่าวัยแรงงาน 1 คน ต้องเลี้ยงดูผู้สูงอายุ 0.6 คน หรือเกือบเท่าตัวทำให้มองเห็นภาพในอนาคตของสังคมไทยที่ประชากรวัยแรงงานในปัจจุบัน จะกลายเป็นกลุ่มผู้สูงอายุขนาดใหญ่ในอนาคต และคนกลุ่มนี้นอกจากต้องเลี้ยงดูตนเองแล้ว ยังต้องมีการเลี้ยงดูบิดามารดาที่เป็นผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นอีกด้วย (จารุวรรณ ศรีภักดี, 2565)

สรุป จากความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ เป็นปัจจัยที่นำมาใช้ในงานวิจัยเพื่อกำหนดกลุ่มเป้าหมาย เพราะเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

Ziethaml, Parasuraman & Berry (2013) คุณภาพการบริการ (Service quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าทุกคน คาดหวังที่จะได้รับจากการบริการในการให้บริการลูกค้าจะวัดจากเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการ ซึ่งเป็นการวัดคุณภาพจาก 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้ มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น อุปกรณ์ และเครื่องใช้สำนักงาน สภาพแวดล้อม และการตกแต่ง การแต่งกายของพนักงาน แผ่นพับ และเอกสารต่างๆ ป้ายประกาศความสะอาด และความเป็นระเบียบของสำนักงาน ท่าเล ที่ตั้ง ลักษณะดังกล่าวจะช่วยให้ลูกค้ารับรู้ถึงความตั้งใจในการให้บริการและลูกค้าสามารถเห็นภาพได้ชัดเจน

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามเวลาที่สัญญาไว้กับลูกค้า งานบริการที่มอบหมายให้แก่ลูกค้าทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ มีการเก็บข้อมูลของลูกค้า และสามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว มีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ และสามารถช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าด้วยความเต็มใจ

3. การตอบสนองลูกค้า (Responsive) หมายถึง ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าโดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนานรวมทั้งต้องมีความกระตือรือร้น เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้ความช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงาน และกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) หมายถึง การบริการจากพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง มีทักษะในการทำงาน ตอบสนองความต้องการของลูกค้า และมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือ และรู้สึกปลอดภัยสร้างความมั่นใจว่าลูกค้าได้รับบริการที่ดี

5. การเข้าใจ และรู้จักลูกค้า (Empathy) หมายถึง พนักงานที่ให้บริการลูกค้าแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่และให้ความเป็นกันเอง ดูแลลูกค้าเปรียบเสมือนญาติแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้รับทราบ ศึกษาความต้องการของลูกค้าแต่ละรายมีความเหมือน และความแตกต่างในบางเรื่อง ใช้เป็นแนวทางการให้บริการลูกค้าแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

Kotler, Philip. (2000) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือบุคคลคนหนึ่ง นำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่ง หรือบุคคลอีกคนหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้ และไม่เป็นผลให้ เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ผลผลิตของการบริการอาจเกี่ยวข้องหรืออาจไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตภัณฑ์ เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองตอบต่อความต้องการแก่ลูกค้า ทางกายภาพ และสามารถสรุปลักษณะงานบริการที่สำคัญได้ 4 ประการ คือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้(intangibility)
2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ(inseparability)
3. ไม่แน่นอน(variability)
4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability)

Schmenner (1995) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการไว้ว่า คุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงกับความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับการบริการนั้น หากการรับรู้ในการบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวังก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้ามกันหากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการก็จะเป็นบวกหรือมีคุณภาพในการบริการนั้นเอง ในประเด็นเดียวกันนี้ Lovelock (1996) ที่มองว่าคุณภาพการให้บริการมีความหมายอย่างกว้าง ๆ เป็น 11 แนวความคิดเกี่ยวข้องของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าที่มีศักยภาพในการซื้อหานั้น มีความสามารถและอาจจะทำการประเมินก่อนที่จะเลือกบริโภคสินค้าหรือบริการนั้น

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547) กล่าวว่า คุณภาพของการบริการ (Service Quality) หมายถึง การบริการที่ดีเลิศตรงกับความต้องการของลูกค้า จนทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และเกิดความจงรักภักดี

ลักษมี สารบรรณ (2554,เว็บไซต์) คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) คือ เป็นระดับของการให้บริการซึ่งไม่มีตัวตนที่นำเสนอให้กับลูกค้าที่คาดหวัง ซึ่งจะเป็นผู้ตัดสินใจคุณภาพหรือการรับรู้ของลูกค้าซึ่งลูกค้าจะทำการประเมินคุณภาพบริการ โดยเปรียบเทียบความต้องการ หรือความคาดหวังกับการที่จะได้รับจริง สิ่งสำคัญประการหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจ

สรุป ผู้วิจัยทำการวิจัยฉบับนี้เพื่อให้เห็นถึงคุณภาพการบริการ (Service quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้า หรือผู้รับบริการทุกคน คาดหวังที่จะได้รับการบริการ ในการให้บริการลูกค้าจะวัดจากเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการ ว่าการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบล ศรีสำราญ ได้สร้างความพึงพอใจตรงกับความต้องการ หรือความคาดหวังมากน้อยเพียงใด

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับปัจจุบัน (พ.ศ. 2540) ได้สร้างมิตินิใหม่ให้กับระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยด้วยการปรับปรุงบทบาท อำนาจหน้าที่ และโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการกระจายอำนาจ การปกครองดังที่ประเทศต่างๆ ปฏิบัติกันอยู่ ภายหลังการประกาศใช้รัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน (พ.ศ. 2540) บทบัญญัติต่างๆ ของรัฐธรรมนูญก่อให้เกิดผลกระทบต่อระบบการปกครองท้องถิ่นไทย ส่วนราชการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้พากันเสนอขอแก้ไขกฎหมายเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้สอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. 2540)

องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น

1. เป็นองค์กรที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลและทบวงการเมือง
2. มีสภาและผู้บริหารระดับท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้งตามหลักการที่บัญญัติไว้ใน

กฎหมายรัฐธรรมนูญ

3. มีอิสระในการปกครองตนเอง
4. มีเขตการปกครองที่ชัดเจนและเหมาะสม
5. มีงบประมาณรายได้เป็นของตนเองอย่างเพียงพอ

6. มีบุคลากรปฏิบัติงานของตนเอง
7. มีอำนาจหน้าที่ที่เหมาะสมต่อการให้บริการ
8. มีอำนาจออกข้อบังคับเป็นกฎหมายของท้องถิ่นภายใต้ขอบเขตของกฎหมายแม่บท
9. มีความสัมพันธ์กับส่วนกลางในฐานะเป็นหน่วยงานระดับรองของรัฐ

หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครอง

หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น ควรจะต้องพิจารณาถึงกำลังงบประมาณ กำลังเงิน กำลังคน กำลังความสามารถของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ และหน้าที่ความรับผิดชอบควรเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากเกินกว่าภาระหรือเป็นนโยบาย ซึ่งรัฐบาลต้องการความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั่วประเทศ ก็ไม่ควรมอบให้ท้องถิ่นดำเนินการ เช่น งานทะเบียนที่ดิน การศึกษาในระดับอุดมศึกษา การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นดำเนินการ มีข้อพิจารณาดังนี้

1. เป็นงานที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น และงานที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน ได้แก่การก่อสร้างถนน สะพาน สวนสาธารณะ การกำจัดขยะมูลฝอย เป็นต้น

2. เป็นงานที่เกี่ยวกับการป้องกันภัย รักษาความปลอดภัย เช่น งานดับเพลิง

3. เป็นงานที่เกี่ยวกับสวัสดิการสังคม ด้านนี้มีความสำคัญต่อประชาชนในท้องถิ่นมาก เช่น การจัดให้มีหน่วยบริหารทางสาธารณสุขมีสถานสงเคราะห์เด็ก และคนชรา เป็นต้น

4. เป็นงานที่เกี่ยวกับการพาณิชย์ท้องถิ่น หากปล่อยให้ประชาชนดำเนินการเองอาจไม่ได้รับผลดีเท่าที่ควรจะเป็น จัดให้มีโรงรับจำนำ การจัดตลาด และงานต่างๆ ที่มีรายได้โดยสามารถเรียกค่าบริการจากประชาชน

(ชวงค์ ฉายะบุตร,2539) ยังเพิ่มเติมว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นหน่วยการปกครองที่มีหน้าที่บริการประชาชนในพื้นที่ มีการเลือกตั้งผู้บริหารอย่างอิสระ มีอำนาจอิสระจากการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาค แต่ทั้งนี้ หน่วยปกครองท้องถิ่นยังต้องอยู่ ภายใต้บทบังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ได้กลายเป็นรัฐใหม่แต่อย่างใด

(โกวิทย์ พวงงาม,2550) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่น (Local Government) ว่าเป็นรูปแบบพื้นฐานอย่างหนึ่งของการปกครองในระบบประชาธิปไตย ที่มีความสำคัญต่อการฝึกหัดประชาธิปไตย โดยเฉพาะแก่ชุมชนท้องถิ่นที่จะได้มีส่วนร่วม ในการตอบสนองปัญหาความเป็นอยู่และการจัดการทรัพยากรธรรมชาติของตนเองได้เป็นอย่างดี เพราะลำพังเพียงรัฐบาลกลางไม่อาจดูแลตอบสนองความต้องการ หรือแก้ปัญหาของประชาชนได้อย่างตรงใจ และทั่วถึงอย่างแท้จริง ดังนั้น ลักษณะของการปกครองท้องถิ่น คือ การที่องค์กรหนึ่งมีอาณาเขตของตนเอง มีจำนวนประชากรตามที่กำหนด มีอำนาจ และมีอิสระในการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตน มีหน้าที่ให้บริการด้านต่างๆ แก่ประชาชน ซึ่งประชาชนในพื้นที่ดังกล่าวจะมีส่วนร่วมในการบริหารและปกครองตนเอง โดยผ่านตัวแทนที่มาจากการเลือกตั้ง เช่น การมีสภาท้องถิ่น เป็นต้น

(นภาจรี จิระนนทประวัต,2557) การปกครองท้องถิ่นของไทยในปัจจุบัน มี 2 รูปแบบ คือ

1. รูปแบบการปกครองท้องถิ่นทั่วไป ได้แก่

องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) มีโครงสร้างการบริหารแบบ สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดและนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด แต่มีผู้ว่าราชการจังหวัดจากข้าราชการประจำเป็นผู้กำกับดูแล

เทศบาล มีโครงสร้างการบริหารแบบสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรีแต่มีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้กำกับดูแล

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) มีโครงสร้างการบริหารแบบมีสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล แต่มีนายอำเภอจากข้าราชการประจำเป็นผู้กำกับดูแล

2. รูปแบบการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ซึ่งมีฐานะเป็นทบวงการเมือง และนิติบุคคล ซึ่งไทยมีอยู่ 2 แห่งคือ

กรุงเทพมหานคร มีโครงสร้างการบริหาร คือ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร สภากรุงเทพมหานคร และสภาเขต

เมืองพัทยา มีโครงสร้างการบริหาร คือ สภาเมืองพัทยา นายกเมืองพัทยา

สรุป แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น คือ องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเป็นรูปแบบพื้นฐานอย่างหนึ่งของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย มีอำนาจและมีอิสระในการปกครองตนเอง มีการบริหารการเงินการคลังของตน มีหน้าที่ให้บริการด้านต่างๆ แก่ประชาชน ซึ่งประชาชนในพื้นที่ดังกล่าวจะมีส่วนร่วมในการบริหาร และปกครองตนเองโดยผ่านตัวแทนที่มาจากการเลือกตั้ง

2.5 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญได้รับการยกฐานะจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ตามประกาศราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 25 ธันวาคม 2539 ตั้งอยู่เลขที่ 323 ตำบลศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี ห่างจากตัวจังหวัดระยะทางประมาณ 110 กิโลเมตร อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอน้ำโสมระยะทาง 2 กิโลเมตร พื้นที่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 27 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 16,663 ไร่ แบ่งเป็นพื้นที่ต่างๆ ดังนี้ พื้นที่นา 2,271 ไร่, พื้นที่ไร่ 8,756 ไร่, พื้นที่ไม้ผล 249 ไร่, พื้นที่ไม้ยืนต้น 211 ไร่, พื้นที่ยางพารา 2,004 ไร่, พื้นที่อื่นๆ 3,172 ไร่

สภาพภูมิประเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ มีอาณาเขต ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลโสมเยี่ยม อำเภอน้ำโสม
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลบ้านหยวก อำเภอน้ำโสม
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ตำบลนาจั่ว อำเภอน้ำโสม
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลน้ำโสม อำเภอน้ำโสม

มีจำนวนหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ มีทั้งหมด 9 หมู่บ้าน มีประชากรทั้งสิ้น 3,672 คน

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กุลวดี โจนีไพศาลกิจ, ยุวดี รอดจากภัย (2561) ศึกษาเรื่อง สุขภาวะผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในเขตเมืองและเขตชนบทของประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุที่อยู่ในเขตเมืองและเขตชนบทมีสุขภาวะทางกาย สุขภาวะทางจิต สุขภาวะทางสังคม สุขภาวะทางจิตวิญญาณ และสุขภาวะโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้สูงอายุในเขตเมืองมีค่าเฉลี่ยสุขภาวะทางกาย สังคม และจิตวิญญาณ สูงกว่าผู้สูงอายุในเขตชนบทแต่มีค่าเฉลี่ยสุขภาวะทางจิตต่ำกว่าผู้สูงอายุในเขตชนบท มีปัจจัย 5 ปัจจัยที่สามารถทำนายสุขภาวะ ของผู้สูงอายุในเขตเมือง โดยตัวแปรทำนายที่ดีที่สุดคือการยอมรับนับถือตนเอง ตัวแปรอื่นๆ ได้แก่ บุคคลร่วมอาศัย ความปลอดภัยของสภาพแวดล้อม การมีส่วนร่วมกับชุมชน และสถานภาพสมรส การยอมรับนับถือตนเองเป็นตัวแปรที่ดีที่สุดในการทำนายสุขภาวะผู้สูงอายุทั้งในเขตเมืองและเขตชนบท ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายจากงานวิจัยนี้แก่หน่วยงานด้านสุขภาพคือ ควรสนับสนุนให้ครอบครัว ผู้ดูแลผู้ป่วยและชุมชนให้ความสำคัญกับการส่งเสริมผู้สูงอายุให้เกิดการยอมรับนับถือตนเองเพื่อส่งผลต่อการมีสุขภาวะที่ดีสืบไป

มยุรี ชะพินิจ, ชาญยุทธ หาญชนะ (2566) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดหนองบัวลำภู ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.04$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ($\mu = 4.32$) รองลงมา คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ($\mu = 4.12$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้าน การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ ($\mu = 3.90$) ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัด หนองบัวลำภูที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพพบว่าโดยภาพรวมประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดหนองบัวลำภู ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัด หนองบัวลำภู แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปริญทร ไชยคำจันทร์ (2564) ศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึงจังหวัดชลบุรี โดยศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการของเทศบาล เมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ ระดับการศึกษาอาชีพ และรายได้กลุ่มตัวอย่างคือประชาชนที่ อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองบ้านบึงที่มาใช้บริการ จำนวน 393 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บ รวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ความถี่ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยและใช้สถิติ t-Test และใช้สถิติ One -way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มีตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยทำการทดสอบหาความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีของ Least significant difference test (LSD) ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ บริการของเทศบาลเมืองบ้านบึงจังหวัดชลบุรีพบว่าโดยภาพรวมระดับความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึงจังหวัดชลบุรีอยู่ในระดับดีมากเมื่อพิจารณาเป็นราย ด้านพบว่าระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัด ชลบุรีด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้าน การให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและลำดับสุดท้ายคือ ด้าน ช่อง

ทางการให้บริการ 2. ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการ ของเทศบาลเมืองบ้านบึง พบว่าประชาชนที่มีเพศอายุระดับการศึกษาอาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กนกศักดิ์ ลิขิตไพรวลัย (2563) ศึกษาเรื่อง คุณภาพในการให้บริการของเทศบาลเมือง อรัญญิก อำเภอเมืองจังหวัดพิษณุโลก การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองอรัญญิก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 395 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่, ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, t-test, F-test (One-Way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอรัญญิก อำเภอเมือง จังหวัด พิษณุโลกโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ ในระดับมากเป็นอันดับแรกคือ ด้านตอบสนองความต้องการและการพึงพอใจ รองลงมาด้าน ความ พร้อมในการให้บริการและคุณภาพ ด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรม และด้านที่มีค่าเฉลี่ย ต่ำสุดอยู่ ในระดับ ปานกลางคือ ด้านประสิทธิภาพ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลเมืองอรัญญิก อำเภอเมือง จังหวัด พิษณุโลก โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา พบว่าไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลเมืองอรัญญิกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ประทีนร์ ชันทอง (2566) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมกับคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสถานบริการดูแล ผู้สูงอายุของผู้สูงอายุในจังหวัดปทุมธานี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ศึกษาพฤติกรรมของผู้สูงอายุในจังหวัดปทุมธานีที่ส่งผลต่อความ พึงพอใจในการใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุของผู้สูงอายุในจังหวัดปทุมธานี (2) ศึกษาคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุของผู้สูงอายุในจังหวัดปทุมธานี (3) หาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการกับความพึงพอใจในการใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุของผู้สูงอายุใน จังหวัดปทุมธานี การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้สูงอายุในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 148,660 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างได้จำนวนทั้งสิ้น 399 คน ตามสูตรของทาโร่ ยามาเน่ โดยใช้ วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามซึ่งมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ ถดถอยเชิงพหุ ผลการวิจัยพบว่า (1) ลักษณะส่วนบุคคลของผู้สูงอายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนมาก เป็นเพศหญิงอายุมากกว่า 70 ปี สถานภาพโสด การศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี แหล่งที่มาของรายได้มีเงินออมจากการทำงาน ผู้ที่มาด้วยคือครอบครัว จำนวนผู้ที่มาด้วย 2 คน ระยะเวลาในการเข้าพัก 3-4 สัปดาห์ วิธีการเดินทางมาคือ รถพยาบาล (2) คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุของผู้สูงอายุ ในจังหวัดปทุมธานี อันดับแรก คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ อันดับสองคือ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ อันดับสาม คือ การสนองตอบลูกค้า อันดับสี่ คือ การให้ความเชื่อมั่น และอันดับสุดท้าย คือ ความ

เอาใจใส่ (3) ตัวแปรคุณภาพบริการมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเป็นความสัมพันธ์ในทางบวก

กรกมล บุญแพทย์ (2561) ศึกษาเรื่อง ความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ความคาดหวังที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้าฯ 2) ความคาดหวังของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้าฯ 3) ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้าฯ และเพื่อศึกษาโครงสร้างพื้นฐานและการบริหารจัดการระบบสวัสดิการ สังคมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 400 คน และเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนดำเนินการ เกี่ยวกับการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุจำนวน 5 คน ที่อยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอน (Multiple linear regression analysis) ผลการวิจัยพบว่า ด้านความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการ พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่ระดับมากที่สุด คือ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และน้อยที่สุด คือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ตามลำดับ

ธนวรรณ พิมพ์ช่างไม้, ปิตพงษ์ คำสุข และไวพจน์ ปัจฉิม (2563) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของร้านวิทยุการยางสาขาพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาลักษณะสถานภาพส่วนบุคคล 2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพ การให้บริการของร้านวิทยุการยางสาขาพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี 3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง สถานภาพส่วนบุคคลกับคุณภาพการให้บริการของร้านวิทยุการยาง สาขาพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานีสำหรับ ประชากรของการวิจัย คือ กลุ่มลูกค้าที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าสถิติ Chi Square (χ^2) ด้วยวิธีของเพียร์สัน ผลการวิจัย พบว่า เพศชาย มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีสถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือนที่ 15,001 – 20,000 บาท และมีอาชีพเกษตรกร ผู้ใช้บริการพบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.38$) และเมื่อแยกประเด็นเป็นรายด้าน พบว่า มีคุณภาพการให้บริการ มากที่สุดในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.45$) รองลงมา ด้านการดูแลเอาใจ ใส่อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.43$) ด้านการตอบสนองความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.39$) ผลการทดสอบสมมติฐาน ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพการให้บริการของ ร้านวิทยุการยาง สาขาพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานีพบว่า เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ และรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของร้านวิทยุการยาง สาขาพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี ส่วนด้านอายุและอาชีพ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของร้านวิทยุการยาง สาขาพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สาวิณี สุชีวรรณ, ภัทรนันท์ สุรัชชาติ (2565) ศึกษาเรื่อง คุณภาพในการให้บริการของ ธนาคารออมสิน สาขาที่อโศกพลาซ่าสิงห์บุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพในการให้บริการของ ธนาคารออมสิน สาขาที่อโศกพลาซ่าสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี 2) เปรียบเทียบคุณภาพในการให้บริการ ของธนาคารออมสิน สาขา ที่อโศกพลาซ่าสิงห์บุรีจังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) เสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขา ที่อโศก พลาซ่าสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรีกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ผู้ใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขาที่อโศกพลาซ่าสิงห์บุรีจังหวัด สิงห์บุรี จำนวน 320 คน เครื่องมือที่ใช้ในวิจัย คือ แบบสอบถาม ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.97 สถิติที่ ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและทดสอบสมมติฐาน ด้วย ค่าทีค่าเอฟ และค่าแอลเอสดีกำหนดระดับ นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพในการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาที่อโศกพลาซ่าสิงห์บุรีจังหวัดสิงห์บุรี โดยรวมอยู่ใน ระดับมาก ($\bar{X}$ =4.46, S.D.=.342) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความน่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.55, S.D.=.390) รองลงมา คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ($\bar{X}$ =4.50, S.D.=.390) และน้อยที่สุดคือ ด้าน การตอบสนองลูกค้า ($\bar{X}$ =4.35, S.D.=.480) และ พฤติกรรมการใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขาที่อโศกพลาซ่าสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรีโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =4.49, S.D.=.306) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.59, S.D.=.306) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ ($\bar{X}$ =4.47, S.D.=.449) และน้อยที่สุดคือ ด้านการใช้บริการ ($\bar{X}$ =4.42, S.D.=.370) 2) ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพในการ ให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาที่อโศก พลาซ่าสิงห์บุรีจังหวัดสิงห์บุรีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกันมี คุณภาพในการให้บริการของธนาคาร ออมสิน สาขาที่อโศกพลาซ่าสิงห์บุรีจังหวัดสิงห์บุรีแตกต่างกัน และ 3) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการ ให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาที่อโศกพลาซ่าสิงห์บุรีจังหวัดสิงห์บุรี พบว่า คุณภาพการให้บริการ จะ กระทบถึงความรวดเร็วในการให้บริการเป็นสิ่งที่สำคัญในการใช้บริการ เพื่อให้เกิดคุณภาพ บริการด้านการตอบสนองต่อ ผู้ใช้บริการด้านการ ให้ความมั่นใจ ด้านความเชื่อมั่นมีความสำคัญมาก ต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการอย่างมากที่สุด

วชิระ เข้มพงษ์ และกิตติธัช ยุธะทัย (2566) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของศาล เยาวชนและครอบครัว จังหวัดนครศรีธรรมราช มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการ ของศาลเยาวชนและครอบครัว และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและ ครอบครัว จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ผู้รับบริการได้รับ กลุ่มประชากร คือ ประชาชนผู้มาติดต่อและ ขอรับบริการด้านต่างๆ ณ ศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัด นครศรีธรรมราช ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 332 คน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา เพื่อแจกแจงความถี่ อัตราส่วนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติเชิงอนุมาน และสถิติทดสอบความแปรปรวนทาง เดียว ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า มีคุณภาพการให้บริการตามลำดับ ดังนี้ 1) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ผู้รับบริการระดับดี 2) ความเป็นรูปธรรมของบริการระดับดี 3) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการระดับ ดี 4) การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการระดับปานกลาง และ 5) ความเชื่อถือไว้วางใจ ระดับ ปานกลาง ตามลำดับ และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อาชีพต่างกันได้รับคุณภาพการบริการของ

ศาลายาวชนและครอบครัว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 โดยที่เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว ไม่มีผลต่อการได้รับคุณภาพการบริการของศาลายาวชนและครอบครัว จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน

สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม, สามารถ อัยกร และ ชชาติชัย อุดมกิจมงคล (2564) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล และ 3) เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้ใช้บริการสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ได้ ค่าความเชื่อมั่น 0.784 และแบบสัมภาษณ์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ประกอบด้วย ด้านความ น่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ และด้านภาพลักษณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$) 2) คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกตาม คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภาพรวมไม่แตกต่างกัน จำแนกตามประเภทการรับ บริการ ภาพรวมมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของ สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ได้แก่ นายอำเภอ ปลัดอำเภอ ควรกำกับดูแลและกำกับให้เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการ แก้ไขปัญหาพร้อมที่จะให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค ควรจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่อง มือ และเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆแก่ผู้มารับบริการ ให้มีความพร้อมกับการให้บริการและเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ควรมีการจัดสภาพแวดล้อมให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ที่เหมาะสมกับการให้บริการ และตรวจสอบกระบวนการและขั้นตอนในการทำงานเพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการให้บริการให้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น

สรุปแนวคิดเพื่อใช้ในการงานวิจัย จากการทบทวนวรรณกรรมแนวคิดและทฤษฎีการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดตัวแปรเพื่อเป็นกรอบและแนวทางในการวิจัยในครั้งนี้ โดยมีตัวแปรอิสระ 5 ตัว ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล มีทั้งหมด 5 ปัจจัย ผู้วิจัยเลือกใช้จำนวน 5 ปัจจัย ได้แก่ เพศ อายุบุคคลรวมอาศัย ระดับการศึกษา สถานทางการเงิน ตัวแปรตามที่ใช้คือ คุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุ มีทั้งหมด 5 ปัจจัย ผู้วิจัยเลือกใช้จำนวน 5 ปัจจัย ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองลูกค้า การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า การเข้าใจ และรู้จักลูกค้า

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล ที่นำมาใช้ในการกำหนดตัวแปร

ชื่อผู้แต่ง	ปัจจัยส่วนบุคคล					คุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุ				
	เพศ	อายุ	บุคคลรวมอาศัย	ระดับการศึกษา	สถานะทางการเงิน	ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ความน่าเชื่อถือ	การตอบสนองลูกค้า	การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	การเข้าใจและรู้จักลูกค้า
กุลวดี โรจน์ไพศาล, ยุวดี รอดจากภัย (2561)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
มยุรี ชะพินิจ, ชาญยุทธ หาญชนะ (2566)	✓	✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓
ปรินทร์ ไชยคำจันทร์ (2564)	✓	✓		✓		✓		✓	✓	
กนกศักดิ์ ลิขิตไพรวัลย์ (2563)	✓	✓		✓		✓		✓		✓
ประทีนร์ ชันทอง (2566)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
กรกมล บุญแพทย์ (2561)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ธนวรรณ พิมพ์ช่างไม้, ปิติพงศ์ คำสุข และไวพจน์ ปัจฉิม (2563)	✓	✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓
สาวณี สุชีวรรณ, ภัทรนนท สุรชาตรี (2565)	✓	✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓
วชิระ เข้มพงษ์, กิตติธัช ยุระทัย (2566)	✓	✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓
สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม, สามารถ อัยกร และชาติชัย อุดมกิจมงคล. (2564)	✓	✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓
รวม	10	10	3	10	3	10	10	10	8	8

จากตารางที่ 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล ที่นำมาใช้ในการกำหนดตัวแปร ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอโนนไสม จังหวัดอุดรธานี ได้แก่ กุลวดี โรจน์ไพศาล, ยุวดี รอดจากภัย (2561), มยุรี ชะพินิจ, ชาญยุทธ หาญชนะ (2566), ปรินทร์ ไชยคำจันทร์(2564), กนกศักดิ์ ลิขิตประทีนร์ ชันทอง (2566), กรกมล บุญแพทย์ (2561)

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง คุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี และเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการบริการ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) แบบสำรวจความคิดเห็น (Survey Research) ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณครั้งนี้ คือ ผู้สูงอายุในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ จำนวน 496 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ, 2567)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้ แก่ ผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปี ขึ้นไป โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง แบบทราบค่าประชากรจากสูตรของ Taro Yamane (1973) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือระดับค่าความเชื่อมั่น 95% และที่ความคลาดเคลื่อนที่ $\pm 5\%$ โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยคำนวณได้ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน จำนวนประชากร

e แทน ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (5%) = 0.05

แทนค่าในสูตรเพื่อคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างจะได้

$$n = \frac{496}{1+496(0.05)^2} = 221.42 \text{ ชุด}$$

ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 222 คน

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1. ตัวแปรอิสระ คือ เพศ, อายุ, บุคคลร่วมอาศัย, ระดับการศึกษา, และสถานะทางการเงิน

3.2.2. ตัวแปรตาม คือ คุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอโนนโสภณ จังหวัดอุดรธานี ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ, ความน่าเชื่อถือ, การตอบสนองลูกค้า, การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และการเข้าใจและรู้จักลูกค้า

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ ดังนั้นเครื่องมือที่ใช้ ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

3.3.1 แบบสอบถาม

3.3.1.1 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการการกำหนดกรอบความคิดในการสร้างแบบสอบถาม

3.3.1.2 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและเอกสารการวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยพิจารณาถึงรายละเอียดต่างๆ เพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้

3.3.1.3 ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3.3.1.4 สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1.5 นำเสนอร่างแบบสอบถามต่ออาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระและผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข

3.3.1.6 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกลุ่ม

3.3.2 ลักษณะเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) คุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอโนนโสภณ จังหวัดอุดรธานี โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ บุคคลร่วมอาศัย ระดับการศึกษา สถานทางการเงิน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอโนนโสภณ จังหวัดอุดรธานี โดยแบ่งระดับคะแนนออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ข้อมูลทีวิเคราะห์จากแบบสอบถามวิเคราะห์ระดับคุณภาพ ใช้การคำนวณส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและพิจารณาจากค่าเฉลี่ยโดยใช้เกณฑ์ของเบสท์ ดังนี้

4.50 - 5.00 หมายถึง ระดับคุณภาพมากที่สุด

3.50 - 4.49 หมายถึง ระดับคุณภาพมาก

2.50 - 3.49 หมายถึง ระดับคุณภาพปานกลาง

1.50 - 2.49 หมายถึง ระดับคุณภาพน้อย

1.00 - 1.49 หมายถึง ระดับคุณภาพน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ประชาชนผู้มาใช้บริการตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของผู้สูงอายุ ที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี

3.3.3 การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้นำเสนอแบบสอบถามเพื่อหาคุณภาพแบบสอบถาม โดยการหาความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

1. ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบเครื่องมือที่สร้างไว้

2. หาความเที่ยงตรง (Validity) โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จ เสนอประธาน และคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อขอความเห็นชอบและนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม จำนวน 3 คน ได้แก่

2.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พีระ พันธุ์งาม สถาบันการจัดการแห่งแปซิฟิก

2.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำลอง แสนเสนา มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพ

พรรณี

2.3 รองศาสตราจารย์ ดร.จิรภัฏฐ์ เหมือนนิหาร สถาบันการจัดการแห่งแปซิฟิก

แล้วนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของแต่ละข้อ (Index of Item Objective Congruence : IOC) ซึ่งค่าในการยอมรับจะต้องไม่ต่ำกว่า 0.5 จากการคำนวณได้ค่าสัมประสิทธิ์ของความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับแบบสอบถามทั้งฉบับ ปรากฏว่าค่า IOC ที่ได้แต่ละข้อ มีค่า = 1 ทุกข้อคำถาม

3. หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้เครื่องมือ (Try Out) จากกลุ่มตัวอย่างที่มีการปฏิบัติงานในลักษณะคล้ายคลึงกัน คือ ผู้สูงอายุ จำนวน 30 ชุด เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha α -coefficient) ตามวิธีการของ Cronbach

ตารางที่ 3.1 แสดงการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นในแต่ละตัวแปร

ตัวแปร	จำนวน ตัวชี้วัด	ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbachs alpha
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)	6	0.718
ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	5	0.714
การตอบสนองลูกค้า (Responsive)	5	0.739
การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance)	5	0.716
การเข้าใจ และรู้จักลูกค้า (Empathy)	5	0.714
รวม	26	0.721

ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามภาพรวมทั้งฉบับ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.721

4. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อขอความเห็นชอบและจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ในการนำไปใช้แจกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยต่อไป

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแนวทางที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือการเก็บรวบรวมปริมาณโดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

3.4.1 ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูล

3.4.2 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบ

3.4.3 จัดหมวดหมู่ของข้อมูล เพื่อศึกษาวิเคราะห์ต่อไป

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิจัยเชิงปริมาณได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

3.5.1 สถิติพรรณนา (Descriptive Statistic) สำหรับอธิบายข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างและพรรณนา สถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (Mean), และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.2 สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ทดสอบสมมุติฐานเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ใช้การทดสอบค่าอิสระ (Independent t-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคลของข้อมูล 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ, สถานะทางการเงิน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test (One-way ANOVA) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยสำหรับตัวแปรอิสระมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ บุคคลรวมอาศัย และระดับการศึกษา เมื่อผลการวิเคราะห์ F-test เกิดความแตกต่าง ใช้ค่าสถิติ (Least Significant Difference : LSD) ในการทดสอบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล และอภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี ผู้วิจัยนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean)
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบค่าทีอิสระ (Independent T-Test)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบค่าเอฟ F-test (OneWay Analysis of Variance : ANOVA)
Sig.	แทน	ความน่าจะเป็นของค่านัยสำคัญทางสถิติ
SS	แทน	ค่า Sum of Squares
MS	แทน	ค่า Mean of Squares
Df	แทน	ค่า degree of freedom
*	แทน	ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตารางที่ 4.1 จำนวน ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n= 222)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	44	19.80
หญิง	178	80.20
รวม	222	100
อายุ		
60-65 ปี	120	54.10
66-69 ปี	95	42.80
70-75 ปี	5	2.30
76 ปีขึ้นไป	2	0.90
รวม	222	100
บุคคลร่วมอาศัย		
คู่สมรส	45	20.30
บุตร และ/หรือ หลาน	5	2.20
ญาติ	155	69.80
ไม่มี (อยู่คนเดียว)	17	7.70
รวม	222	100
ระดับการศึกษา		
ไม่ได้เรียน	30	13.50
ประถมศึกษา	180	82.00
มัธยมศึกษา/ ปวช.	5	2.20
อนุปริญญา/ ปวส.	2	0.90
ปริญญาตรี	3	0.50
ปริญญาโท/ปริญญาเอก	2	0.90
รวม	222	100

ตารางที่ 4.1 จำนวน ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n= 222)	ร้อยละ
สถานะทางการเงิน		
พอใช้	10	4.50
ไม่พอใช้	212	95.50
รวม	222	100

จากตาราง 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ จำนวน 222 ชุด พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 80.20 โดยมีอายุเฉลี่ยที่ 60-65 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.10 รองลงมาเป็นช่วงอายุ 66-69 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.80 มีบุคคลรวมอาศัย เป็นญาติ คิดเป็นร้อยละ 69.80 รองลงมาเป็นคู่สมรส คิดเป็นร้อยละ 20.30 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 83.80 รองลงมาคือไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ 13.50 สถานะทางการเงิน ส่วนใหญ่ ไม่พอใช้ คิดเป็นร้อยละ 95.50 และพอใช้ คิดเป็นร้อยละ 4.50

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของตัวแปรความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	N = 222			
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
1.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.96	0.18	มากที่สุด	4
2.การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ดูสะอาด เรียบร้อย	5.00	0.00	มากที่สุด	1
3.มีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างนั่งรอ เช่น บริการน้ำดื่มโทรทัศน์ เป็นต้น	5.00	0.00	มากที่สุด	1
4.ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม รวดเร็ว	5.00	0.06	มากที่สุด	1
5.สถานที่รับรองการบริการอย่างเพียงพอ เช่น ที่จอดรถที่พักคอย เป็นต้น	4.99	0.11	มากที่สุด	2
6.มีป้ายบอกจุดการให้บริการอย่างชัดเจน	4.97	0.19	มากที่สุด	3
เฉลี่ย	4.98	0.09	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ภาพรวม ความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.98$, S.D.=0.09) เมื่อพิจารณารายข้อแล้วพบว่า การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ดูสะอาด เรียบร้อย และมีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างนั่งรอ เช่น บริการน้ำดื่ม โทรศัพท์ เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากันที่ ($\bar{x} = 5.00$, S.D.=0.00) และระดับรองลงมาคือให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม รวดเร็ว ($\bar{x} = 5.00$, S.D.=0.06)

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของตัวแปรความน่าเชื่อถือ

ความน่าเชื่อถือ	N = 222			
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
1.เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถให้บริการได้ถูกต้อง	5.00	0.00	มากที่สุด	1
2.ข้อมูลของท่านมีการบันทึกถูกต้องแม่นยำตรวจสอบได้	5.00	0.00	มากที่สุด	1
3.เจ้าหน้าที่ตรวจสอบประวัติก่อนเข้ารับบริการ	5.00	0.00	มากที่สุด	1
4.เจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบ ตอบคำถามเมื่อสงสัยได้	5.00	0.00	มากที่สุด	1
5.มีการนัดหมายสำหรับการบริการครั้งถัดไป	4.96	0.18	มากที่สุด	2
เฉลี่ย	4.99	0.03	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ภาพรวม ความน่าเชื่อถือ พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.99$, S.D.=0.03) เมื่อพิจารณารายข้อแล้วพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถให้บริการได้ถูกต้อง, ข้อมูลของท่านมีการบันทึก ถูกต้อง แม่นยำ ตรวจสอบได้, เจ้าหน้าที่ตรวจสอบประวัติก่อนเข้ารับบริการ และเจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบ ตอบคำถามเมื่อสงสัยได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 5.00$, S.D.=0.00) และระดับรองลงมาคือมีการนัดหมายสำหรับการบริการครั้งถัดไป ($\bar{x} = 4.96$, S.D.=0.18)

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของตัวแปรการตอบสนองลูกค้า

การตอบสนองลูกค้า	N = 222			
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
1.เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว	5.00	0.00	มากที่สุด	1
2.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้	5.00	0.00	มากที่สุด	1
3.เจ้าหน้าที่ให้ บริการ ท่านด้วยความเต็มใจเป็นกันเอง	5.00	0.00	มากที่สุด	1
4.เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ในการให้บริการ	5.00	0.00	มากที่สุด	1
5.เจ้าหน้าที่โหม่งเมื่อเกิดปัญหาการให้บริการ	5.00	0.00	มากที่สุด	1
เฉลี่ย	5.00	0.00	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ภาพรวม ความน่าเชื่อถือ พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{x} = 5.00$, S.D.=0.00) เมื่อพิจารณารายข้อแล้วพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว, เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้, เจ้าหน้าที่ให้บริการท่านด้วยความเต็มใจ เป็นกันเอง, เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่โหม่งเมื่อเกิดปัญหาการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{x} = 5.00$, S.D.=0.00)

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของตัวแปรการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า

การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	N = 222			
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
1.เจ้าหน้าที่สามารถแนะนำและตอบคำถามได้เป็นอย่างดี	5.00	0.00	มากที่สุด	1
2.เจ้าหน้าที่อธิบาย ขั้นตอนการให้บริการได้เป็นอย่างดี	5.00	0.00	มากที่สุด	1
3.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจในการให้บริการ	5.00	0.00	มากที่สุด	1
4.เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เมื่อได้รับการร้องเรียน	5.00	0.00	มากที่สุด	1
5.มีเอกสารแนะนำขั้นตอนการให้ บริการแก่ลูกค้า	5.00	0.00	มากที่สุด	1
เฉลี่ย	5.00	0.00	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ภาพรวม ความน่าเชื่อถือ พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 5.00$, S.D.=0.00) เมื่อพิจารณารายข้อแล้วพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ที่สามารถแนะนำและตอบคำถามได้เป็นอย่างดี, เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการให้บริการได้เป็นอย่างดี, เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจในการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เมื่อได้รับการร้องเรียน และมีเอกสารแนะนำขั้นตอนการให้บริการแก่ลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 5.00$, S.D.=0.00)

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของตัวแปรการเข้าใจและรู้จักลูกค้า

การเข้าใจและรู้จักลูกค้า	N = 222			
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
1.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตร และเอาใจใส่	5.00	0.00	มากที่สุด	1
2.เจ้าหน้าที่จดจำชื่อของท่านได้	4.96	0.18	มากที่สุด	1
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยา มารยาทสุภาพ เรียบร้อย อ่อนโยน	5.00	0.00	มากที่สุด	1
4.เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในความต้องการของท่าน	5.00	0.00	มากที่สุด	1
5.เจ้าหน้าที่ให้ บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.97	0.16	มากที่สุด	1
เฉลี่ย	5.00	0.00	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ภาพรวม ความน่าเชื่อถือ พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.98$, S.D.=0.06) เมื่อพิจารณารายข้อแล้วพบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตร และเอาใจใส่, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยา มารยาทสุภาพ เรียบร้อย อ่อนโยน, และเจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในความต้องการของท่านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 5.00$, S.D.=0.00) และระดับรองลงมาคือมีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{x} = 4.97$, S.D.=0.16)

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1.ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.98	0.09	มากที่สุด
2.ความน่าเชื่อถือ	4.99	0.03	มากที่สุด
3.การตอบสนองลูกค้า	5.00	0.00	มากที่สุด
4.การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	5.00	0.00	มากที่สุด
5.การเข้าใจและรู้จักลูกค้า	5.00	0.06	มากที่สุด
รวม	4.99	0.03	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ภาพรวม คุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี พบว่า ผู้สูงอายุมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบล ศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี อยู่ในระดับ “มากที่สุด” ทุกด้าน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าทุกด้านมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การตอบสนองลูกค้า (Responsive) และการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) ($\bar{x}$ = 5.00, S.D. = 0.00) รองลงมา คือการเข้าใจ และรู้จักลูกค้า (Empathy) ($\bar{x}$ = 5.00, S.D.= 0.06), ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ($\bar{x}$ = 4.99, S.D. = 0.03) และความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ($\bar{x}$ = 4.98, S.D.= 0.09)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผู้สูงอายุที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.8 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผู้สูงอายุที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี

แหล่งความแปรปรวน	เพศ	$\bar{x}$	S.D.	t	Sig.
ความเป็นรูปธรรมของ การบริการ	ชาย	4.89	0.31	-3.13	0.00
	หญิง	4.98	0.12		
ความน่าเชื่อถือ	ชาย	4.86	0.34	-4.12	0.00
	หญิง	4.99	0.10		
การตอบสนองลูกค้า	ชาย	5.00	0.00	-0.37	0.46
	หญิง	5.00	0.00		
การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	ชาย	5.00	0.00	-0.51	0.31
	หญิง	5.00	0.00		
การเข้าใจและรู้จักลูกค้า	ชาย	4.93	0.25	-1.88	0.00
	หญิง	4.98	0.12		

*p ≤ 0.05

จากตารางที่ 4.8 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผู้สูงอายุที่มีเพศต่างกัน โดยใช้สถิติ Independent Samples test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 อยู่ 3 ด้าน คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ, ความน่าเชื่อถือ และการเข้าใจและรู้จักลูกค้า จึงสรุปได้ว่า ผู้สูงอายุที่มีเพศต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ผู้สูงอายุที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 ตารางแสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบผู้สูงอายุที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	0.76	3	0.25	25.45	0.00
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	2.19	218	0.01		
รวม	2.95	221			
ความน่าเชื่อถือ					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	0.01	3	0.00	0.14	0.93
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	7.69	218	0.03		
รวม	7.70	221			
การตอบสนองลูกค้า					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	0.00	3	0.00	0.28	0.83
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	0.99	218	0.00		
รวม	0.99	221			
การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	0.01	3	0.00	0.12	0.94
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	7.69	218	0.03		
รวม	7.70	221			
การเข้าใจและรู้จักลูกค้า					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	0.05	3	0.01	0.71	0.54
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	5.78	218	0.02		
รวม	5.83	221			

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์วิเคราะห์ข้อความแปรปรวน โดยวิธี (one-way ANOVA) พบว่า ความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 (ค่า Sig. = 0.00 ซึ่งมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05) ดังนั้นเพื่อตรวจสอบว่ากลุ่มใดที่มีความแตกต่างกันจึงทดสอบโดยวิธี LSD

ตารางที่ 4.10 ตารางแสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้สูงอายุที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี ด้วยวิธี LSD (n = 222)

อายุ	$\bar{x}$	60-65 ปี	66-69 ปี	70-75 ปี	76 ปีขึ้นไป
		4.99	5.00	4.60	5.00
60-65 ปี	4.99	-	-0.01*	0.39	-0.01*
66-69 ปี	5.00	-	-	0.40	0.00*
70-75 ปี	4.60	-	-	-	-0.40
76 ปีขึ้นไป	5.00	-	-	-	-

*p ≤ 0.05

จากตารางที่ 4.10 การทดสอบด้วยวิธี LSD พบว่าผู้สูงอายุที่มีอายุ 60-65 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการฯ แตกต่างจากผู้สูงอายุที่มีอายุ 66-69 ปี และผู้สูงอายุที่มีอายุ 66-69 ปี มีผลความคิดเห็นคุณภาพการบริการฯ แตกต่างจากผู้สูงอายุที่มีอายุ 76 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

สมมติฐานที่ 3 ผู้สูงอายุที่มีบุคคลร่วมอาศัยต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 ตารางแสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบของบุคคลร่วมอาศัยต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอโนนไสม จังหวัดอุดรธานี

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	0.20	3	0.06	5.30	0.00
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	2.75	218	0.01		
รวม	2.95	221			
ความน่าเชื่อถือ					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	0.03	3	0.01	0.31	0.81
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	7.67	218	0.03		
รวม	7.70	221			
การตอบสนองลูกค้า					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	0.00	3	0.00	0.14	0.93
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	0.99	218	0.00		
รวม	0.99	221			
การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	0.12	3	0.04	1.19	0.31
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	7.58	218	0.03		
รวม	7.70	221			
การเข้าใจและรู้จักลูกค้า					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	0.07	3	0.02	0.88	0.45
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	5.76	218	0.02		
รวม	5.83	221			

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ห้วิเคราะห์ข้อความแปรปรวน โดยวิธี (one-way ANOVA) พบว่า ความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 (ค่า Sig. = 0.00 ซึ่งมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05) ดังนั้นเพื่อตรวจสอบว่ากลุ่มใดที่มีความแตกต่างกันจึงทดสอบโดยวิธี LSD

ตารางที่ 4.12 ตารางแสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคคลร่วมอาศัยต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี ด้วยวิธี LSD (n = 222)

บุคคลร่วมอาศัย	$\bar{x}$	คู่สมรส	บุตรและ หรือหลาน	ญาติ	ไม่มี (อยู่คนเดียว)
		5.00	5.00	4.99	4.88
คู่สมรส	5.00	-	0.00*	0.01*	0.12
บุตรและหรือหลาน	5.00	-	-	0.01*	0.12
ญาติ	4.99	-	-	-	0.11
ไม่มี (อยู่คนเดียว)	4.88	-	-	-	-

*p ≤ 0.05

จากตารางที่ 4.12 การทดสอบด้วยวิธี LSD พบว่าผู้สูงอายุที่มีบุคคลร่วมอาศัยเป็นคู่สมรส มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการฯ แตกต่างจากผู้สูงอายุที่มีบุคคลร่วมอาศัยเป็นบุตร และหรือหลาน และผู้สูงอายุที่มีบุคคลร่วมอาศัยเป็นญาติ ผู้สูงอายุที่มีบุคคลร่วมอาศัยเป็นบุตร และหรือหลาน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการฯ แตกต่างจากผู้สูงอายุที่มีบุคคลร่วมอาศัยเป็นญาติ อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

สมมติฐานที่ 4 ผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 ตารางแสดงการวิเคราะห์ข้อมูลความแปรปรวนทางเดียวของระดับการศึกษา มีความคิดเห็นคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุตรธานี

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	0.76	5	0.15	15.06	0.00
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	2.19	216	0.01		
รวม	2.95	221			
ความน่าเชื่อถือ					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	0.27	5	0.05	1.61	0.15
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	7.43	216	0.03		
รวม	7.70	221			
การตอบสนองลูกค้า					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	0.06	5	0.01	0.38	0.86
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	7.64	216	0.03		
รวม	7.70	221			
การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	0.01	5	0.00	0.12	0.94
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	7.69	216	0.03		
รวม	7.70	221			
การเข้าใจและรู้จักลูกค้า					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	0.06	5	0.01	0.38	0.86
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	7.64	216	0.03		
รวม	7.70	221			

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์วิเคราะห์ข้อมูลความแปรปรวน โดยวิธี (one-way ANOVA) พบว่า ความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 (ค่า Sig. = 0.00 ซึ่งมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05) ดังนั้นเพื่อตรวจสอบว่ากลุ่มใดที่มีความแตกต่างกัน จึงทดสอบโดยวิธี LSD

ตารางที่ 4.14 ตารางแสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี ด้วยวิธี LSD (n = 222)

ระดับการศึกษา	$\bar{x}$	ไม่ได้เรียน	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ปวช	อนุปริญญา/ปวส	ปริญญาตรี	ปริญญาโท/ปริญญาเอก
		5.00	4.99	4.60	5.00	5.00	5.00
ไม่ได้เรียน	5.00	-	0.01*	0.40	0.00*	0.00*	0.00*
ประถมศึกษา	4.99		-	0.39	-0.01*	-0.01*	-0.01*
มัธยมศึกษา/ปวช	4.60			-	-0.40*	-0.40*	-0.40*
อนุปริญญา/ปวส	5.00				-	0.00*	0.00*
ปริญญาตรี	5.00					-	0.00*
ปริญญาโท/ปริญญาเอก	5.00						-

*p ≤ 0.05

จากตารางที่ 4.14 การทดสอบด้วยวิธี LSD พบว่าผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาไม่ได้เรียน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการฯ แตกต่างจากผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษา ทั้ง 4 ระดับ ได้แก่ ระดับการศึกษาประถมศึกษา, อนุปริญญา/ ปวส., ปริญญาตรี, และปริญญาโท/ปริญญาเอก ถัดมา ผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความแตกต่างจากผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษา 3 ระดับ ได้แก่ อนุปริญญา/ ปวส., ปริญญาตรี, และมัธยมศึกษา/ปวช ก็มีความแตกต่างจากผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษา 3 ระดับ ได้แก่ อนุปริญญา/ ปวส., ปริญญาตรี, และปริญญาโท/ปริญญาเอก ผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ ปวส., มีความแตกต่างจากผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษา 2 ระดับ คือ ปริญญาตรี, ปริญญาโท/ปริญญาเอก และสุดท้ายผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี มีความแตกต่างจากผู้สูงอายุที่มีระดับ ปริญญาโท/ปริญญาเอก อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

สมมติฐานที่ 5 ผู้สูงอายุที่มีสถานทางการเงินต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผู้สูงอายุที่มีสถานทางการเงินต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี

แหล่งความแปรปรวน	สถานทางการเงิน	$\bar{x}$	S. D.	t	Sig.
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	พอใช้	4.80	0.42	-5.55	0.00
	ไม่พอใช้	5.00	0.06		
ความน่าเชื่อถือ	พอใช้	4.90	0.31	-1.10	0.03
	ไม่พอใช้	4.97	0.17		
การตอบสนองลูกค้า	พอใช้	5.00	0.00	0.21	0.64
	ไม่พอใช้	5.00	0.06		
การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	พอใช้	5.00	0.00	0.53	0.27
	ไม่พอใช้	4.97	0.16		
การเข้าใจและรู้จักลูกค้า	พอใช้	4.90	0.31	-1.10	0.03
	ไม่พอใช้	4.97	0.17		

จากตารางที่ 4.15 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผู้สูงอายุที่มีเพศต่างกัน โดยใช้ สถิติ Independent Samples test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 อยู่ 3 ด้าน คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ, ความน่าเชื่อถือ และการเข้าใจและรู้จักลูกค้า จึงสรุปได้ว่า ผู้สูงอายุที่มีสถานทางการเงินต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน

สรุปการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของ
ผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามปัจจัย
ส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.16 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1.ผู้สูงอายุที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน
2.ผู้สูงอายุที่มีบุคคลร่วมอาศัยต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน
3.ผู้สูงอายุที่มีบุคคลร่วมอาศัยต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน
4.ผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน
5.ผู้สูงอายุที่มีสถานะทางการเงินต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี 2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยความคิดเห็นของผู้สูงอายุ ต่อคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณครั้งนี้ คือ ผู้สูงอายุในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล ศรีสำราญ จำนวน 496 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพรรณนา คือ ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (Mean), และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สถิติ t-test และ One-way ANOVA เมื่อมีการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มีตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะใช้วิธี LSD สามารถสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ที่ตอบคำถามเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 80.20) อายุอยู่ในช่วง 60-65 ปี (ร้อยละ 54.10) โดยรวมอาศัยอยู่กับญาติ (ร้อยละ 69.80) โดยจบการศึกษาระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 83.80) และมีสถานทางการเงินไม่พอใช้ (ร้อยละ 95.50)

การศึกษาวเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี ตามกรอบแนวคิดคุณภาพทั้ง 5 ด้าน พบว่า ผู้สูงอายุมีความคิดเห็นต่อการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้านการตอบสนองลูกค้า สูงที่สุดเท่ากันโดย $\bar{X} = 5.00$ รองลงมาคือด้านความน่าเชื่อถือ $\bar{X} = 4.99$ ถัดมาคือการเข้าใจและรู้จักลูกค้า $\bar{X} = 4.98$ และสุดท้ายคือด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ $\bar{X} = 4.98$ ตามลำดับ

การศึกษาวเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน ของคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ บุคคลร่วมอาศัย ระดับการศึกษา และสถานทางการเงิน ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี พบว่าแตกต่างกัน อันได้แก่ 1) เพศ มีผลต่อคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบล

[illegible]

5.2 การอภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งหมด แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี ยังปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการ และความพึงพอใจของผู้สูงอายุได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎี (Ziethaml, Parasuraman & Berry, 2013) คุณภาพการบริการ (Service quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าทุกคน คาดหวังที่จะได้รับการบริการในการให้บริการลูกค้าจะวัดจากเครื่องมือวัด คุณภาพการบริการ ซึ่งเป็นการวัดคุณภาพจาก 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนองลูกค้า (Responsive) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) และการเข้าใจ และรู้จักลูกค้า (Empathy) สอดคล้องกับงานวิจัยของ

ประทีนร์ ชันทอง (2566) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมกับคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ในการใช้บริการสถานบริการดูแล ผู้สูงอายุของผู้สูงอายุในจังหวัดปทุมธานี) คุณภาพบริการที่ส่งผล ต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุของผู้สูงอายุ ในจังหวัดปทุมธานี อันดับ แรก คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ อันดับสองคือ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ อันดับสาม คือ การ สอนงตอบลูกค้า อันดับสี่ คือ การให้ความเชื่อมั่น และอันดับสุดท้าย คือ ความเอาใจใส่ อีกทั้งยัง สอดคล้องกับงานวิจัยของกรกมล บุญแพทย์ (2561) ศึกษาเรื่อง ความต้องการสวัสดิการสังคม ผู้สูงอายุ ความคาดหวังที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร ผลการวิจัยพบว่า ด้านความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่ระดับมากที่สุด คือ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า รองลงมาคือ ด้าน ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และน้อยที่สุด คือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาระดับคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี จำแนกเป็นรายด้าน อภิปรายผล ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุด จากทุกด้าน เมื่อ พิจารณารายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ดูสะอาด เรียบร้อย, มีสิ่ง อำนวยความสะดวกระหว่างนั่งรอ เช่น บริการน้ำดื่ม โทรทัศน์ เป็นต้น, และให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม รวดเร็ว รองลงมาคือ สถานที่รับรองการบริการอย่างเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่พักคอย เป็น ต้น ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ สอดคล้องกับประทีนร์ ชัน ทอง (2566) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมกับคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสถาน บริการดูแล ผู้สูงอายุของผู้สูงอายุในจังหวัดปทุมธานี) คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการ ใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุของผู้สูงอายุ ในจังหวัดปทุมธานี อันดับแรก คือ ความเป็นรูปธรรม ของการบริการ อันดับสองคือ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ อันดับสาม คือ การสอนงตอบลูกค้า อันดับสี่ คือ การให้ความเชื่อมั่น และอันดับสุดท้าย คือ ความเอาใจใส่

ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้ อาจเนื่องมาจากผู้สูงอายุที่มารับบริการที่ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ ประสบกับปัญหาจากความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญจึงต้องปรับปรุงแก้ไข

2. ความน่าเชื่อถือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับที่ 2 ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดทำกันอยู่ 4 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถให้บริการได้ถูกต้อง, ข้อมูลของท่านมีการบันทึก ถูกต้อง แม่นยำ ตรวจสอบได้, เจ้าหน้าที่ตรวจสอบประวัติก่อนเข้ารับบริการ, และเจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบ ตอบคำถามเมื่อสงสัยได้ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการนัดหมายสำหรับการบริการครั้งถัดไป

ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้ อาจเนื่องมาจากผู้สูงอายุไม่ได้รับเอกสารการนัดหมายครั้งต่อไปจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ โดยทุกครั้งที่เจ้าหน้าที่ให้บริการจะนัดหมายเป็นวาจา ไม่มีการแจ้งเตือนก่อนถึงวันนัดหมาย ซึ่งทำให้ผู้สูงอายุอาจเสียโอกาสในการรับบริการได้

3. การตอบสนองลูกค้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดลำดับที่ 1 เท่ากับ การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่ามีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดทั้ง 5 ข้อ สอดคล้องกับกนกศักดิ์ ลิขิตไพรวัลย์ (2563) ศึกษาเรื่อง คุณภาพในการให้บริการของเทศบาลเมืองอรัญญิก อำเภอเมืองจังหวัดพิษณุโลก ผลการวิจัยพบว่า เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรกคือ ด้านตอบสนองความต้องการและการพึงพอใจ

ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้ อาจเนื่องมาจากผู้สูงอายุได้รับการตอบสนองความต้องการจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการได้ครบถ้วนตรงกับปัญหาหรือความต้องการของผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ

4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุดเช่นกัน เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่ามีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดทั้ง 5 ข้อ ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้ อาจเนื่องมาจากผู้สูงอายุได้รับการแก้ไข ปัญหาที่ประสบมา ได้เป็นอย่างดี อีกทั้งเจ้าหน้าที่ ก็มี ความรู้ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ในด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชนให้แก่ผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุจึงมีความมั่นใจเมื่อมารับบริการกับทาง องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ

5. การเข้าใจ และรู้จักลูกค้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุดเช่นกัน เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตร และเอาใจใส่, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยา มารยาท สุภาพ เรียบร้อย อ่อนโยน, และเจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในความต้องการของท่าน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดรองลงมา คือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ และสุดท้ายคือเจ้าหน้าที่จดจำชื่อของท่านได้ สอดคล้องกับกรกมล บุญแพทย์ (2561) ศึกษาเรื่อง ความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ความคาดหวังที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร ผลการวิจัยพบว่า ด้านความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการ พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่ระดับมากที่สุด คือ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และน้อยที่สุด คือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ตามลำดับ

ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้ อาจเนื่องมาจากผู้สูงอายุที่มาใช้บริการได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่โดยได้รับการบริการด้วยดี เป็นมิตร เสมอภาค เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ ทำให้ผู้สูงอายุประทับใจการบริการที่ได้รับ

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้

1. ด้านความเป็นธรรมของการบริการ ควรจัดให้มีป้ายบอกจุดการให้บริการอย่างชัดเจน และรักษาความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ควรให้เจ้าหน้าที่บริการนัดหมายสำหรับการบริการครั้งถัดไป ให้ถูกต้อง แม่นยำ

2. ควรมีระบบจัดคิวการรับบริการ เพื่อให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยมากยิ่งขึ้น

3. ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อที่ใช้เทคโนโลยีที่สะดวกทันสมัย เพื่อง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูลหรือบริการต่างๆจากทางองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาให้ครอบคลุมทุกกองงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ

2. ควรมีการสำรวจคุณภาพการให้บริการให้ครอบคลุมทุกช่วงวัย ของผู้มาใช้บริการ

บรรณานุกรม

- โกวิทย์ พวงงาม. **การปกครองท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพฯ: เอกซเปอร์เน็ท, 2550
- กรมกิจการผู้สูงอายุ. 2565. โครงการวิจัยเรื่อง “รูปแบบที่เหมาะสมในการเตรียมความพร้อม และ ความเท่าทันทางการเงินที่เหมาะสมสำหรับคนก่อนวัยเกษียณ เพื่อสร้างหลักประกันที่มั่นคง สำหรับการเข้าสู่วัยผู้สูงอายุ กรณีศึกษา ภาคกลางตอนบนและภาคเหนือตอนล่าง” สืบค้น เมื่อวันที่ 3 มิถุนายน 2567, จาก <https://www.dop.go.th/th>
- จารุวรรณ ศรีภักดี. (2565) การขับเคลื่อนมาตรการรองรับสังคมสูงวัยคนไทยอายุยืนของประเทศไทย ไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ. <https://www.dop.go.th/th/know/3/1649>
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. **การปกครองท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพฯ: กรมการปกครอง, 2539
- ชมพูนุท พรหมภักดี. (2556). **การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุของประเทศไทย** (Aging society in Thailand). กรุงเทพฯ: สำนักวิชาการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547) **การตลาดบริหาร**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- นภาพร จิระนนท์ประวัต. (2557) **การปกครองท้องถิ่น-ประชาธิปไตยใกล้มือประชาชน**. ค้นเมื่อ 7 มีนาคม 2567
[https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web
&cd=&ved=2ahUKEwiMxNb5eOEAXXDoGMGHep5AoQFnoECBgQAQ&url=https
%3A%2F%2Fwww.constitutionalcourt.or.th%2Focc_web%2Fews_dl_link.php%
3Fnid%3D1340&usq=AOvVaw2Q-NRXJCHu7r2uoOfqozaQ&opi=89978449](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwiMxNb5eOEAXXDoGMGHep5AoQFnoECBgQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.constitutionalcourt.or.th%2Focc_web%2Fews_dl_link.php%3Fnid%3D1340&usq=AOvVaw2Q-NRXJCHu7r2uoOfqozaQ&opi=89978449)
- นพคุณ ดิลกภากรณ์ (2546) **การประเมินผลการบริการประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาล ตำบลแหลมฟ้าผ่า จังหวัดสมุทรปราการ**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ลักษมี สารบรรณ (2554). **ความหมายคุณภาพ** . ค้นเมื่อ 5 กุมภาพันธ์ 2557, จาก <http://WWW.gotoknow.org/posts/189885>
- สิทธิพันธ์ พูลละเอียด และคณะ, (2564). **แนวทางการจัดสวัสดิการสังคมขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุ**. สุราษฎร์ธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
- องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ (2567). **แผนพัฒนาท้องถิ่น พ.ศ.2566-2570**.
- Christopher H. Lovelock (1996). **Service Marketing**. Prentice Hall International.
- Kotler, Philip. (2000). **Marketing Management**. The Millennium edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2018). **Principles of marketing**. (17th ed.). New Jersey: Prentice Hall.

Schmenner, R. W. (1995). **Service operations management**. Englewood Cliff, NJ: Prentice-Hall.

Zeithaml, Parasuraman, A., & Berry, L.L. (2013). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. **Journal of Marketing**, 49, 41-50.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุ
องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นงานวิจัย ของคณะวิทยาการจัดการ สถาบันวิทยาการจัดการแห่ง
แปซิฟิก จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
เพื่อนำมาใช้ในการวิจัย ข้อมูลของท่านจะเก็บเป็นความลับ ผลการวิจัยที่ได้จากการตอบ
แบบสอบถามของท่านทุกข้อมีค่า และเป็นประโยชน์มากต่อการวิเคราะห์ข้อมูล โดย
แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและ
สวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและ
อุปสรรคที่มาใช้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี

นายธีระยุทธ คัทธะมาระสี

ผู้วิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ลงในช่องว่างตามความเป็นจริงของ

ท่าน

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. 60-65 ปี

☐ 2. 66-69 ปี

☐ 3. 70-75 ปี

☐ 4. 76 ปีขึ้นไป

3. บุคคลร่วมอาศัย

☐ 1. คู่สมรส

☐ 2. บุตร และ/หรือ หลาน

☐ 3. ญาติ

☐ 4. ไม่มี (อยู่คนเดียว)

4. ระดับการศึกษา

☐ 1. ไม่ได้เรียน

☐ 2. ประถมศึกษา

☐ 3. มัธยมศึกษา/ ปวช.

☐ 4. อนุปริญญา/ ปวส.

☐ 5. ปริญญาตรี

☐ 6. ปริญญาโท/ปริญญาเอก

5. สถานทางการเงิน

☐ 1. พอใช้

☐ 2. ไม่พอใช้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ						
1	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
2	การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ดูสะอาด เรียบร้อย					
3	มีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างนั่งรอ เช่น บริการน้ำดื่ม โทรศัพท์ เป็นต้น					
4	ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม รวดเร็ว					
5	สถานที่รับรองการบริการอย่างเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่พักคอย เป็นต้น					
6	มีป้ายบอกจุดการให้บริการอย่างชัดเจน					
ความน่าเชื่อถือ						
1	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถให้บริการได้ถูกต้อง					
2	ข้อมูลของท่านมีการบันทึก ถูกต้อง แม่นยำ ตรวจสอบได้					
3	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบประวัติก่อนเข้ารับบริการ					
4	เจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบ ตอบคำถามเมื่อสงสัยได้					
5	มีการนัดหมายสำหรับการบริการครั้งถัดไป					

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
การตอบสนองลูกค้า						
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว					
2	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้					
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการท่านด้วยความเต็มใจ เป็นกันเอง					
4	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ในการให้บริการ					
5	เจ้าหน้าที่โหม่งเมื่อเกิดปัญหาการให้บริการ					
การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า						
1	เจ้าหน้าที่สามารถแนะนำและตอบคำถามได้เป็นอย่างดี					
2	เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการให้บริการได้เป็นอย่างดี					
3	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจในการให้บริการ					
4	เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เมื่อได้รับการร้องเรียน					
5	มีเอกสารแนะนำขั้นตอนการให้บริการแก่ลูกค้า					
การเข้าใจและรู้จักลูกค้า						
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตร และเอาใจใส่					
2	เจ้าหน้าที่จดจำชื่อของท่านได้					
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยา มารยาทสุภาพเรียบร้อย อ่อนโยน					
4	เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในความต้องการของท่าน					
5	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่มาใช้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลศรี
สำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี

คำชี้แจง โปรดให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่มาใช้บริการของ องค์การบริหารส่วน
ตำบลศรีสำราญ อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี

.....
.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

- | | |
|---|---|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พีระ พันธุ์งาม | <p>คณบดี คณะวิทยาการจัดการ
 สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก
 ศึกษาศาสตร์ดุซบ้นิต
 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
 อาจารย์ประจำหลักสูตร
 รัฐศาสตรมหาบัณฑิต
 สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก</p> |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำลอง แสนเสนา | <p>อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี</p> |
| 3. รองศาสตราจารย์ ดร.จิรัฐ เหมื่อนนิหาร | <p>อาจารย์ประจำ
 สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก</p> |

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	ธีระยุทธ คัทธมาระสี
ที่อยู่	251/1 ม. 4 ตำบลหนองขอนกว้าง อ.เมือง จ.อุตรธานี 41000
สถานที่ทำงาน	เทศบาลตำบลกุมภวาปี อ.กุมภวาปี จ.อุตรธานี
ตำแหน่ง	หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี (สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ) มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ