



ใบรับรองวิทยานิพนธ์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

ปริญญา

พัฒนาสังคม

โครงการสหวิทยาการระดับบัณฑิตศึกษา

สาขา

ภาควิชา

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อศูนย์เเนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุในชุมชน
อำเภอเขาชัยสน จังหวัดพัทลุง

Satisfaction of Services Clients at Multipurpose Senior Center in Community of
Amphoe Khao Chaison in Changwat Phatthalung

นามผู้วิจัย นางสาวศรธรรมรัตน์ รัตนพงศ์

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(รองศาสตราจารย์นาด พันธมนาวิน, Ph.D.)

ประธานสาขาวิชา

(รองศาสตราจารย์สิริกร กาณจนสุนทร, วท.ม.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์กัญญา ชีระกุล, D.Agr.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ เดือน พ.ศ.

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อศูนย์อเนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุในชุมชน
อำเภอเขาชัยสน จังหวัดพัทลุง

Satisfaction of Service Clients at Multipurpose Senior Center in Community
of Amphoe Khao Chaison in Changwat Phatthalung

โดย

นางสาวศตวรรษรัตน์ รัตนพงศ์

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)

พ.ศ. 2553

ศตวรรษที่ 2553: ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อศูนย์เอนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุในชุมชน อำเภอเขาสวนจันทบุรี จังหวัดพิจิตร วิทยาลัยศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาลักษณ์)
สาขาวิชาพัฒนาลักษณ์ โครงการสหวิทยาการระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก:
รองศาสตราจารย์ น. พันธ์มนานิน, Ph.D. 237 หน้า

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาหาตัวแปรอิสระที่ปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะการมารับบริการ การรับรู้เกี่ยวกับศอก ความรู้เกี่ยวกับศอก และการมีส่วนร่วมของผู้มารับบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในเรื่องกระบวนการให้บริการและความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการรับบริการ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้มารับบริการที่ศูนย์เอนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุในชุมชน (ศอก) อำเภอเขาสวนจันทบุรี จำนวน 136 คน สุ่มตัวอย่างอย่างมีระบบ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติพรรณนา ทดสอบหาความแตกต่างโดยใช้ t-test และ F-test หากความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีการของ Scheffé และทดสอบหาตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม โดยวิเคราะห์หาค่าของพหุคูณแบบขั้นตอน กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า ผู้มารับบริการที่ศอกมีความพึงพอใจระดับมากต่อกระบวนการให้บริการในภาพรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 7 ด้านคือ ด้านสถานที่ ด้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้ ด้านลักษณะการให้บริการ ด้านการให้บริการของบุคลากรศอก ด้านงบประมาณ ด้านการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย และด้านการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงานศอก พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากทั้งหมดเช่นกัน ส่วนความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการรับบริการพบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน

ผลการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการในภาพรวมของผู้มารับบริการศอก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านสังคมพบว่า อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพทางสังคมที่มีความแตกต่างกันมีความพึงพอใจที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อศึกษาจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเศรษฐกิจพบว่า รายได้และรายจ่ายที่ต่างกันมีความพึงพอใจที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นกัน

สำหรับความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการรับบริการของผู้มารับบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านสังคมพบว่า ผู้ที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 เมื่อศึกษาจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเศรษฐกิจพบว่า รายได้และรายจ่ายที่ต่างกันมีความพึงพอใจที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ผลการทดสอบหาตัวแปรอิสระ 16 ตัว เพื่อทำนายตัวแปรตามพบว่า มีตัวแปรอิสระ 3 ตัว เข้าร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการในภาพรวมได้ร้อยละ 23.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีตัวแปร รายจ่ายต่อเดือน (11.1%) ความรู้เกี่ยวกับศอก (7.3%) และการมาใช้บริการบ่อยวันอาทิตย์ (5.2%) สำหรับความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้จากการรับบริการนั้นพบว่า จากตัวแปรอิสระทั้งหมดพบว่า มีตัวแปรอิสระ 3 ตัว เข้าร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 21.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีตัวแปรอิสระดังนี้คือ ระดับการศึกษา (14.0%) อายุ (4.5%) ความรู้เกี่ยวกับศอก (3.2%)

Satarat Rattanapong 2010: Satisfaction of Service Clients at Multipurpose Senior Center in Community of Amphoe Khao Chaison in Changwat Phatthalung. Master of Arts (Social Development), Major Field: Social Development, Interdisciplinary Graduate Program. Thesis Advisor: Associate Professor Nath Bhunthumnavin, Ph.D. 237 pages.

The purpose of this research was to investigate the independent variable as the personal factors the service clients, information perception of Multipurpose Senior Center in Community (MSCC), knowledge of MSCC and the participation from service clients which affected the satisfaction on the process of service provided and benefit gained from the services. The study samples obtained by systematic random sampling, consisted of 136 service clients at MSCC in the community of Amphoe Khao Chaison, Changwat Phatthalung. The data were collected by questionnaire which was tested by descriptive statistics. The analytical statistics included t-test and F-test measurement, Scheffé method and the stepwise multiple regression analysis with the statistical significant of .05.

Result of the study showed that the service clients had high level of satisfaction on the service process. The 7 aspects which were location, activities and services provided, MSCC personnel performances, budget, target group setting and the performance of the MSCC committees were also considered with the high level of satisfaction. Besides, the service clients had high level of satisfaction on the service benefit as well.

The comparative study of the service clients satisfaction to wards the service process, it showed the social personal factors in term of the differences of ages, level of education and social status affected the satisfaction with the statistical significance of .05. Considering of economical personal factors, it showed that the different income and expenses also made different levels of satisfaction with statistical significance of .05.

As far as the service benefit satisfaction concern with the social personal classification, it found that different levels of education made statistical significant different level of satisfaction. According to the economical factors, different income and expenses varied the different satisfaction level at the statistical significant level of .001 as well.

Study results concerning 16 independent variables revealed that three of them shared the prediction of service process satisfaction in overall of 23.6% with the statistical significance of .001. They were monthly expense, knowledge about MSCC and the service attendance on Sunday which indicated the prediction of 11.1% , 7.3% and 5.2% respectively. It also found that the service benefit satisfaction could be predicted by three independent variables of 21.7% with the statistical significance of .01. They were level of education of 14.0%, ages of 4.5% and knowledge about MSCC of 3.2%.

Student's signature

Thesis Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อศูนย์อเนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุในชุมชน อำเภอเขาชัยสน จังหวัดพัทลุง ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจากรองศาสตราจารย์ ดร.นาด พันธุมนาวิน ประธานกรรมการที่ปรึกษา ซึ่งได้ให้คำปรึกษาแนะนำแก้ไขข้อบกพร่องของวิทยานิพนธ์มาโดยตลอดโดยมี รศ.สิริกร กาญจนสุนทรประธานกรรมการการสอบ และดร.ชานาญ วัฒนศิริ ผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัยที่อนุเคราะห์แนะนำขั้นตอนของการปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆ ให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้นผู้เขียนจึงขอกราบขอบพระคุณทุกท่านตามที่เอื้อนามไว้ข้างต้น ด้วยความเคารพอย่างสูง

ขอขอบคุณ ประธานศูนย์อเนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุในชุมชนอำเภอเขาชัยสน จังหวัดพัทลุง คณะกรรมการบริหาร บุคลากรและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน สมาชิกศูนย์อเนกประสงค์ตลอดจนผู้มารับบริการทุกท่าน

ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณ คุณยาย บิดา มารดา พี่สาว ญาติพี่น้องของผู้วิจัย คุณปิยะวิทย์ ทองรุ่งและครอบครัว และสาขาพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่ให้โอกาสในการศึกษาจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ขอขอบคุณเพื่อนๆ ร่วมรุ่นทุกคนและผู้ที่ทำให้กำลังใจทุกท่านที่ไม่ได้เอื้อนามในที่นี้ ที่ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจให้แก่ผู้วิจัยตลอดมา

คุณค่าและประโยชน์จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ล้วนเกิดมาจากความหวังดีของเหล่าคณาจารย์ที่ให้ความเอ็นดู สงสารแก่ข้าพเจ้า ทำให้ผู้วิจัยได้มุ่งมั่น อดทน และเพียรพยายามจนมาถึงทุกวันนี้ยังมีอาจล้มเลิกอุปสรรคอันยิ่งใหญ่ที่ได้รับจากการเรียนมหาบัณฑิต การเรียนจบมหาบัณฑิตนี้เป็นอีกก้าวหนึ่งของชีวิตที่ข้าพเจ้าใฝ่ฝันและรอคอยมาเป็นระยะเวลายาวนาน ขอขอบคุณสิ่งศักดิ์สิทธิ์ทั้งหลายที่ประทานพรให้แก่ข้าพเจ้า ผู้วิจัยจะไม่มีวันลืมเลือนพระคุณของทุกท่านทั้งหลายที่คอยเป็นกำลังใจให้กับข้าพเจ้า ขอสิ่งศักดิ์สิทธิ์จงคุ้มครองปกป้องรักษา อำนวย อวยพร ให้แต่ผู้มีพระคุณทุกท่านที่ได้ให้ความดูแลและห่วงใย ให้ความรู้และประสบการณ์เกิดขึ้นแก่ข้าพเจ้าในครั้งนี้

ศตวรรษรัตน์ รัตนพงศ์

มิถุนายน 2553

สารบัญ

	หน้า
สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพ	(16)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย	5
ขอบเขตการวิจัย	5
นิยามศัพท์ปฏิบัติการ	5
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	9
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	9
แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้	15
แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม	21
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดตั้งศูนย์เเนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุ	30
ศูนย์เเนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุในชุมชน อำเภอชัยสน จังหวัดพัทลุง	40
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	43
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	47
กรอบแนวคิดในการวิจัย	49
สมมติฐานการวิจัย	50
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	51
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	51
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	52
การวัดตัวแปร	53
การทดสอบคุณภาพเครื่องมือและหาค่าความเชื่อมั่น	62
การเก็บรวบรวมข้อมูล	64
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	64

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	65
ผลการวิจัย	65
ข้อวิจารณ์	172
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	182
สรุปผลการวิจัย	182
ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา	193
ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป	195
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	196
ภาคผนวก	202
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	203
ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	221
ประวัติการศึกษา และการทำงาน	237

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการที่ศอศช.เขาชัยสนจำแนกตามเพศ	66
2	จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการที่ศอศช.เขาชัยสนจำแนกตามอายุ	66
3	จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการที่ศอศช.เขาชัยสนจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	67
4	จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการที่ศอศช.เขาชัยสนจำแนกตามสถานภาพทางสังคม	67
5	จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการที่ศอศช.เขาชัยสนจำแนกตามการเป็นสมาชิกกลุ่ม/ชมรม	68
6	จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการที่ศอศช.เขาชัยสนจำแนกตามการประกอบอาชีพ	69
7	จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการที่ศอศช.เขาชัยสนจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	70
8	จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการที่ศอศช.เขาชัยสนจำแนกตามรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน	71
9	จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการที่ศอศช.เขาชัยสนจำแนกตามแหล่งที่มาของรายได้	72
10	จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการที่ศอศช.เขาชัยสนจำแนกตามระยะทางจากบ้านพักถึงศอศช.	73

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
11	จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการที่ศอศช.เขาชัยสนจำแนกตามการมารับบริการและลักษณะการมารับบริการ	73
12	จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการที่ศอศช.จำแนกตามสาเหตุที่มาใช้บริการในศอศช.	74
13	จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการที่ศอศช.เขาชัยสนจำแนกตาม	74
14	จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการที่ศอศช.เขาชัยสนจำแนกตามสาเหตุที่ไม่เคยมารับบริการนอกศอศช.	75
15	จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการที่ศอศช.เขาชัยสนจำแนกตามระยะเวลาที่มาร่วมกิจกรรม	75
16	จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการที่ศอศช.เขาชัยสนจำแนกตามความถี่ในการมารับบริการภายในศอศช.	76
17	จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการที่ศอศช.เขาชัยสนจำแนกตามบุคคลที่เดินทางมาด้วย	77
18	จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการที่ศอศช.เขาชัยสนจำแนกตามวันที่มารับบริการ	77
19	จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการที่ศอศช.เขาชัยสนจำแนกตามวันและเวลาที่มารับบริการ	78
20	จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการที่ศอศช.เขาชัยสนจำแนกตามประเภทกิจกรรมที่มารับบริการ	79

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
21	ค่าคะแนนระดับการรับรู้เกี่ยวกับศอศช.ของผู้มารับบริการศอศช. เขาชัยสนในภาพรวม	81
22	ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้เกี่ยวกับศอศช.ของผู้มารับบริการศอศช. เขาชัยสนจำแนกตามรายชื่อ	82
23	คะแนนความรู้เกี่ยวกับศอศช.ของผู้มารับบริการศอศช.เขาชัยสน	83
24	ค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความรู้เกี่ยวกับศอศช.เขาชัยสนของผู้มารับบริการ จำแนกตามรายชื่อ	84
25	คะแนนการมีส่วนร่วมของผู้มารับบริการในภาพรวม	86
26	ค่าเฉลี่ยและระดับการมีส่วนร่วมของผู้มารับบริการศอศช.เขาชัยสน	86
27	ความพึงพอใจต่อด้านสถานที่ในภาพรวมของผู้มารับบริการศอศช. เขาชัยสน	88
28	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อด้านสถานที่ของผู้มารับบริการศอศช. เขาชัยสน	89
29	ความพึงพอใจต่อด้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้ของผู้มารับบริการศอศช. เขาชัยสนในภาพรวม	90
30	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อด้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้ของผู้มารับ บริการศอศช.เขาชัยสน	91
31	คะแนนความพึงพอใจต่อด้านลักษณะการให้บริการในภาพรวมของ ผู้มารับบริการศอศช.เขาชัยสน	92

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
32	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อด้านลักษณะการให้บริการของผู้มารับบริการศอศช.เขาชัยสน	93
33	คะแนนความพึงพอใจต่อด้านการให้บริการของบุคลากรในภาพรวมของผู้มารับบริการศอศช.เขาชัยสน	95
34	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อด้านการให้บริการของบุคลากรศอศช.เขาชัยสนของผู้มารับบริการศอศช.เขาชัยสน	95
35	คะแนนความพึงพอใจต่อด้านงบประมาณในภาพรวมของผู้มารับบริการศอศช.เขาชัยสน	97
36	ค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อด้านงบประมาณของผู้มารับบริการศอศช.	97
37	คะแนนความพึงพอใจต่อด้านการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่มารับบริการในภาพรวมของผู้มารับบริการศอศช.เขาชัยสน	99
38	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อด้านการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่มารับบริการของผู้มารับบริการศอศช.เขาชัยสน	99
39	คะแนนความพึงพอใจต่อด้านการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงานศอศช.ของผู้มารับบริการศอศช.เขาชัยสน	101
40	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อด้านลักษณะการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงานศอศช.ของผู้มารับบริการศอศช.เขาชัยสน	102
41	คะแนนภาพรวมความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการของผู้มารับบริการศอศช.เขาชัยสน	104

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
42	สรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการเป็นรายด้านของผู้มารับบริการศอศช.เขาชัยสน	105
43	คะแนนความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้จากการรับบริการในภาพรวมของผู้มารับบริการศอศช.เขาชัยสน	106
44	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้จากการรับบริการของผู้มารับบริการศอศช.เขาชัยสน	107
45	เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการในภาพรวมจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานทางสังคม	110
46	เปรียบเทียบค่าแตกต่างคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการในภาพรวมจำแนกตามอายุของผู้มารับบริการเป็นรายคู่โดยวิธี Scheffe'	111
47	เปรียบเทียบค่าแตกต่างคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการในภาพรวมจำแนกตามระดับการศึกษาของผู้มารับบริการเป็นรายคู่โดยวิธี Scheffe'	111
48	เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อด้านสถานที่จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานทางสังคม	112
49	เปรียบเทียบค่าแตกต่างคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อด้านสถานที่จำแนกตามอายุของผู้มารับบริการเป็นรายคู่โดยวิธีScheffe'	113
50	เปรียบเทียบค่าแตกต่างคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อด้านสถานที่จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้มารับบริการเป็นรายคู่โดยวิธีScheffe'	113

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
51	เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อด้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานทางสังคม	114
52	การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถทำนายการปฏิบัติตนตามบทบาทของบิดาในการเลี้ยงดูบุตรวัยก่อนเรียนในด้านจิตใจ	115
53	เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อด้านลักษณะการให้บริการจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานทางสังคม	116
54	เปรียบเทียบค่าแตกต่างคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อลักษณะการให้บริการจำแนกตามระดับการศึกษาของผู้มารับบริการเป็นรายคู่โดยวิธี Scheffe'	117
55	เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรสอสช.จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานทางสังคม	118
56	เปรียบเทียบค่าแตกต่างคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรสอสช.จำแนกตามอายุของผู้มารับบริการเป็นรายคู่โดยวิธี Scheffe'	119
57	เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อด้านงบประมาณจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานทางสังคม	120
58	เปรียบเทียบค่าแตกต่างคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อด้านงบประมาณจำแนกตามอายุของผู้มารับบริการเป็นรายคู่โดยวิธี Scheffe'	121
59	เปรียบเทียบค่าแตกต่างคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อด้านงบประมาณจำแนกตามระดับการศึกษาของผู้มารับบริการเป็นรายคู่โดยวิธี Scheffe'	121

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
60	เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่มารับบริการ จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานทางสังคม	122
61	เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงาน สนอศช.จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานทางสังคม	123
62	เปรียบเทียบค่าแตกต่างคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ของคณะกรรมการดำเนินงานสนอศช.จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้มารับ บริการเป็นรายคู่โดยวิธี Scheffe'	124
63	เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้จากการรับบริการจำแนกตาม ปัจจัยพื้นฐานทางสังคม	125
64	เปรียบเทียบค่าแตกต่างคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้จาก การรับบริการจำแนกตามระดับการศึกษาของผู้มารับบริการเป็นรายคู่โดยวิธี Scheffe'	126
65	เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการในภาพรวมจำแนกตาม ปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจ	127
66	เปรียบเทียบค่าแตกต่างคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อกระบวนการ ให้บริการในภาพรวมจำแนกตามรายได้ของผู้มารับบริการเป็นรายคู่โดยวิธี Scheffe'	128
67	เปรียบเทียบค่าแตกต่างคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อกระบวนการ ให้บริการในภาพรวมจำแนกตามรายจ่ายของผู้มารับบริการเป็นรายคู่โดยวิธี Scheffe'	128

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
68	เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อด้านสถานที่จำหน่ายพื้นฐานทางเศรษฐกิจ	129
69	เปรียบเทียบค่าแตกต่างคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อด้านสถานที่จำหน่ายตามรายได้ของผู้มารับบริการเป็นรายคู่โดยวิธี Scheffe'	130
70	เปรียบเทียบค่าแตกต่างคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อด้านสถานที่จำหน่ายของผู้มารับบริการเป็นรายคู่โดยวิธี Scheffe'	130
71	เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อด้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้จำหน่ายพื้นฐานทางเศรษฐกิจ	131
72	เปรียบเทียบค่าแตกต่างคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อด้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้จำหน่ายตามรายจ่าย	132
73	เปรียบเทียบค่าแตกต่างคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อด้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้จำหน่ายตามรายจ่ายของผู้มารับบริการเป็นรายคู่โดยวิธี Scheffe'	132
74	เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อด้านลักษณะการให้บริการจำหน่ายพื้นฐานทางเศรษฐกิจ	133
75	เปรียบเทียบค่าแตกต่างคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อด้านลักษณะการให้บริการจำหน่ายตามรายได้ของผู้มารับบริการเป็นรายคู่โดยวิธี Scheffe'	134
76	เปรียบเทียบค่าแตกต่างคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อด้านลักษณะการให้บริการจำหน่ายตามรายจ่ายของผู้มารับบริการเป็นรายคู่โดยวิธี Scheffe Scheffe'	134

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
77	เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรศอศช.จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจ	135
78	เปรียบเทียบค่าแตกต่างคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรศอศช.เขาชัยสนจำแนกตามรายได้ของผู้มารับบริการเป็นรายคู่โดยวิธี Scheffe'	136
79	เปรียบเทียบค่าความแตกต่างคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรศอศช.จำแนกตามรายจ่ายของผู้มารับบริการเป็นรายคู่โดยวิธี Scheffe'	136
80	เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อด้านงบประมาณจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจ	137
81	เปรียบเทียบค่าความแตกต่างคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อด้านงบประมาณจำแนกตามรายจ่ายของผู้มารับบริการเป็นรายคู่โดยวิธี Scheffe'	138
82	เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อด้านการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่มารับบริการจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจ	138
83	เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงานศอศช.จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจ	139
84	เปรียบเทียบค่าแตกต่างคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงานศอศช.เขาชัยสนจำแนกตามรายได้ของผู้มารับบริการเป็นรายคู่โดยวิธีScheffe'	140

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
85	เปรียบเทียบค่าแตกต่างคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติ งานของคณะกรรมการดำเนินงานสอศฯ จำแนกตามรายจ่ายของผู้มารับ บริการเป็นรายคู่โดยวิธี Scheffe'	140
86	เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการรับบริการจำแนกตาม ปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจ	141
87	เปรียบเทียบค่าแตกต่างคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้ จากการรับบริการจำแนกตามรายได้ของผู้มารับบริการเป็นรายคู่โดยวิธี Scheffe'	142
88	เปรียบเทียบค่าแตกต่างคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้ รับจากการรับบริการจำแนกตามรายจ่ายของผู้มารับบริการเป็นรายคู่โดยวิธี Scheffe'	142
89	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้งหมด	148
90	การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้น ตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถ ทำนายความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อกระบวนการให้บริการใน ภาพรวม (Y_0)	150
91	การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้น ตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถ ทำนายความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อด้านสถานที่ (Y_1)	151
92	การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้น ตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถ ทำนายความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อด้านลักษณะกิจกรรมที่จัด ให้ (Y_2)	152

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
93	การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้น ตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถทำนายความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อด้านลักษณะการให้บริการ (Y ₃)	153
94	การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้น ตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถทำนายความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อด้านการให้บริการของบุคลากร สอช.เขาชัยสน (Y ₄)	155
95	การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้น ตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถทำนายความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อด้านงบประมาณ (Y ₅)	156
96	การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้น ตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถทำนายความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อด้านการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย ให้มารับบริการ (Y ₆)	157
97	การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้น ตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถทำนายความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อด้านการปฏิบัติงานของ คณะกรรมการสอช.เขาชัยสน (Y ₇)	158
98	การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้น ตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถทำนายความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการรับ บริการที่ศูนย์ (Y ₈)	159
99	สรุปเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการในภาพรวมและราย ด้านและเปรียบเทียบเป็นรายคู่จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานทางสังคม	160
100	สรุปเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการในภาพรวมและราย ด้านและเปรียบเทียบเป็นรายคู่จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจ	164

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
101	สรุปผลตัวแปรอิสระทั้งหมดที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการจำแนกตามรายค้านและภาพรวม	170
102	สรุปผลตัวแปรอิสระทั้งหมดที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้จากการรับบริการที่ศสข.	171
ตารางผนวกที่		
1	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับศสข.เขาชัยสน	222
2	ค่าความเชื่อมั่นของการวัดความรู้เกี่ยวกับศสข.เขาชัยสน	224
3	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านการมีส่วนร่วม	226
4	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านสถานที่	227
5	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้	228
6	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านลักษณะการให้บริการ	229
7	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านอาคารให้บริการของบุคลากรศสข.เขาชัยสน	230
8	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านงบประมาณ	231

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางผนวกที่		หน้า
9	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านการกำหนด กลุ่มเป้าหมาย	232
10	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงาน ของคณะกรรมการดำเนินงานศอศช.เขาชัยสน	233
11	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้ จากการรับบริการ	234
12	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในภาพรวม	235

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษา	49



บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบัน โครงสร้างประชากรของประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงไปสู่กลุ่มผู้สูงอายุมากกว่ากลุ่มวัยแรงงานหรือวัยหนุ่มสาว จากการปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็วในสังคมไทยทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมือง และสิ่งแวดล้อมทำให้ปัญหาต่างๆ มีความซับซ้อนเพิ่มมากขึ้นส่งผลกระทบต่อการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุ จากการเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างประชากรที่อัตราการเกิดและตายลดน้อยลงทำให้ภาวะประชากรผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้น โดยปัจจุบันประเทศไทยมีประชากรผู้สูงอายุประมาณร้อยละ 9.89 ของประชากรทั้งหมด (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2547) และคาดการณ์ว่าในปี พ.ศ. 2553 ประชากรผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไปมีสัดส่วนเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่องและจะเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 11.7 และคาดว่าจะเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 15.3 หรือเท่ากับ 10.8 ล้านคนใน พ.ศ. 2563 (ศศิพัฒน์ ยอดเพชร, 2547) จะเห็นได้ว่าการเพิ่มขึ้นของประชากรผู้สูงอายุส่งผลให้ภาวะประชากรของประเทศไทยเข้าสู่ยุคที่เรียกว่า “ภาวะประชากรผู้สูงอายุ” (Population Aging) ซึ่งจะทำให้เกิดผลกระทบไม่เพียงแต่จะกระทบในด้านจำนวนประชากรเท่านั้น แต่ยังส่งผลไปยังระบบอื่นๆ ได้อีกด้วย

การที่สัดส่วนประชากรผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วย่อมก่อให้เกิดปัญหาและผลกระทบทั้งต่อกลุ่มผู้สูงอายุเองและกลุ่มประชากรในช่วงวัยอื่น เราจะเห็นได้ว่าในปัจจุบันสภาพสังคมไทยได้เปลี่ยนโครงสร้างภายในครอบครัวจากที่เป็นครอบครัวขยาย (Extended Family) ซึ่งเป็นสภาพครอบครัวที่มีคนหลายรุ่นอยู่ร่วมกันกลายมาเป็นครอบครัวเดี่ยว (Nuclear Family) ที่มีเพียงพ่อ แม่ ลูกอยู่เพียงลำพังเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากการรับเอาความเจริญทางด้านวัตถุนิยมและเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาจากโลกตะวันตกมาสู่สังคมไทย สิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นในสังคมไทยเกือบทุกด้าน ทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม การศึกษาและวัฒนธรรมดั้งเดิมของไทย ซึ่งส่งผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่รวมถึงระบบความสัมพันธ์ของสมาชิกภายในครอบครัวด้วย จากรายงานการวิจัยเรื่องแนวทางการจัดบริการด้านสงเคราะห์ทางสาธารณสุขแก่ผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร (กองส่งเสริมสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร, 2534: 1-10) ได้สรุปปัญหาของผู้สูงอายุโดยรวมไว้หลายประการซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 3 ด้านใหญ่ ดังนี้ ปัญหาด้านเศรษฐกิจ ปัญหาด้านสุขภาพและปัญหาด้านสังคม จากสภาพปัญหาการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างครอบครัวในสังคมไทยทำให้ผู้สูงอายุถูกทอดทิ้งให้อยู่เพียงลำพังหรืออยู่กับคู่สมรสเพียงลำพังเพิ่มมากขึ้นจึงส่งผลให้

ผู้สูงอายุต้องพึ่งพาตนเองและทำงานต่างๆ ด้วยตนเองมากขึ้นในผู้สูงอายุบางรายที่ประสบปัญหาทางด้านเศรษฐกิจอาจมีความจำเป็นต้องพึ่งพาคู่ชีวิตอื่นไม่ว่าจะเป็นบุตรหลาน เครือญาติหรือหน่วยงานในภาครัฐในด้านการเงินหรือพึ่งพาบริการของรัฐในผู้สูงอายุบางคนต้องขวนขวายหางานใหม่ทำต่างๆ ที่สภาพร่างกายและจิตใจไม่เอื้ออำนวย เพราะต้องรับภาระค่าใช้จ่ายในครอบครัวอยู่ ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อปัญหาทางด้านสุขภาพกายและสุขภาพจิตตามมาด้วยซึ่งความเจ็บป่วยของผู้สูงอายุ เพราะเนื่องจากสภาพร่างกายของผู้สูงอายุมักมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่เสื่อมถอยมากกว่าเจริญเติบโตวัยต่างๆ ภายในร่างกายเริ่มทำงานเสื่อมถอยซึ่งเป็นไปตามธรรมชาติอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ในบางครั้งอาจส่งผลกระทบต่อรายได้ของลูกหลานเพราะส่วนใหญ่แล้วคนกลุ่มนี้อยู่ในภาวะพึ่งพบุตรหลาน เนื่องจากไม่สามารถทำงานหาเลี้ยงตนได้เหมือนในอดีตเพราะความเสื่อมถอยของร่างกายของผู้สูงอายุ บุตรหลานจึงต้องเข้ามารับผิดชอบในการปรนนิบัติดูแลผู้สูงอายุในการรักษาพยาบาลและจากการที่ผู้สูงอายุต้องเจ็บป่วยอยู่บ่อยๆอาจส่งผลให้รายได้ของครอบครัวต้องสูญเสียไปในด้านทางการรักษาสำหรับผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้น ถึงแม้ทางภาครัฐจะจัดสวัสดิการบริการทางการแพทย์ให้กับผู้สูงอายุก็ตามแต่ไม่สามารถตอบสนองได้อย่างเพียงพอ

จากผลกระทบทางด้านสังคม จึงทำให้ผู้สูงอายุจะต้องมีการปรับตัวเพื่อให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเพื่อให้ตนเองดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข แต่ถ้าหากผู้สูงอายุไม่สามารถปรับเปลี่ยนได้ก็จะส่งผลกระทบต่อปัญหาสุขภาพจิตตามมา สาเหตุปัญหาสุขภาพจิตของผู้สูงอายุเกิดจากการเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคมและเศรษฐกิจทำให้ผู้สูงอายุได้รับความกระทบกระเทือนทางจิตใจ คือ การสูญเสียสถานภาพเดิมในครอบครัวและสังคมให้ความสำคัญลดน้อยลง ทำให้ไม่สามารถปรับตัวตามสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นได้จะทำให้เกิดภาวะท้อแท้ ผิดหวัง มีปมด้อย หงุดหงิดนอนไม่หลับ มีภาวะการเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์ง่าย หวาดระแวงว่าจะถูกทอดทิ้ง รู้สึกว่าตนเองไม่มีประโยชน์ต้องพึ่งพาคนอื่นอยู่เสมอ จนอาจเป็นเหตุให้ผู้สูงอายุบางรายไม่สามารถที่จะอยู่โดยลำพังได้ต้องพึ่งพาคู่ชีวิตอื่นหรือต้องตัดสินใจเข้าร่วมทำกิจกรรมร่วมกับบุคคลอื่นเพื่อไม่ให้ตนเองรู้สึกเหงาหรือถูกทอดทิ้งไว้โดยลำพัง ทำให้ผู้สูงอายุในบางรายได้ตัดสินใจเข้ามาใช้บริการจากสถาบันที่ทางรัฐได้จัดให้บริการแก่ผู้สูงอายุในรูปแบบต่างๆ ได้แก่ สถานสงเคราะห์คนชรา ชมรมผู้สูงอายุตามสถานที่ต่างๆ ซึ่งที่รัฐบาลได้จัดเป็นบริการสวัสดิการให้อยู่ ณ ปัจจุบันนี้รวมถึงศูนย์อเนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุในชุมชน

จากการดำเนินงานในรูปแบบการให้บริการสวัสดิการที่ผ่านมา พบว่า มีปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ คือ การให้บริการสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุยังอยู่ในรูปแบบที่จำกัดและยังไม่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้สูงอายุได้อย่างเพียงพอตามที่ ศศิพัฒน์ ยอดเพชร(2550) อธิบายไว้

ว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่ไม่สามารถเข้าถึงต่อการไปใช้บริการได้เนื่องจากไม่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ เพราะภาวะสุขภาพ ปัญหาค่าใช้จ่ายในการเดินทาง การขาดความรู้ด้านสิทธิต่างๆ ของผู้สูงอายุเป็นปัญหาหนึ่งของการรับบริการสวัสดิการผู้สูงอายุ ซึ่งการไม่ทราบสิทธิต่างๆ ของผู้สูงอายุทำให้ผู้สูงอายุไม่ทราบว่าตนเองมีสิทธิในการใช้บริการอะไรได้บ้าง นอกจากนี้การจัดบริการสวัสดิการทางสังคมที่รัฐจัดให้ส่วนใหญ่ยังมีลักษณะรูปแบบเดียวขาดความสอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุอย่างแท้จริงทั้งในเมืองและชนบท แต่อย่างไรก็ตามผลกระทบจากด้านสวัสดิการนี้ได้ส่งผลต่อกลุ่มผู้สูงอายุที่อยู่ในเขตชนบทซึ่งเป็นกลุ่มผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มใหญ่ของสังคม ดังนั้น หากมิได้มีการกำหนดแนวทางในการวางแผนรูปแบบการจัดสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุอย่างครอบคลุมและทั่วถึงแล้วย่อมจะทำให้เกิดผลกระทบและปัญหาอย่างมากที่เกี่ยวกับผู้สูงอายุ

ศูนย์อเนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุในชุมชนเป็นรูปแบบหนึ่งของการให้บริการสวัสดิการแก่กลุ่มผู้สูงอายุในชุมชน เกิดจากแนวคิดการบูรณาการผู้สูงอายุทุกด้าน ทั้งทางกาย จิต ปัญญา สังคม และจิตวิญญาณและมุ่งแก้ไขปัญหาด้านการบริหารจัดการ ลดการพึ่งพิงจากภาครัฐ ซึ่งเป็นการปรับเปลี่ยนมโนทัศน์ด้านสวัสดิการผู้สูงอายุเข้าสู่การจัดบริการเพื่อให้เป็นผู้สูงอายุที่มีศักยภาพและมีความสำเร็จในชีวิต เป็นลักษณะบริการในระดับชุมชนรูปแบบหนึ่ง แนวคิดนี้มีรากฐานมาจากหลักประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม โดยการสร้างให้ประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมในการคิดเชิงวิเคราะห์ปัญหาของชุมชน ร่วมกำหนดแนวทางและแผนการดำเนินงานการแก้ไขปัญหา ร่วมลงมือปฏิบัติและร่วมในการพิจารณาประเมินผลการทำกิจกรรมนั้นๆ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และตระหนักในกระบวนการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของชุมชนเอง โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างจิตสำนึกและพัฒนาศักยภาพของคนในชุมชนให้เกิดการแก้ไขปัญหาและพัฒนาบริการต่างๆ โดยชุมชนรวม ทั้งระดมความร่วมมือในลักษณะการประสานความร่วมมือระหว่างองค์กรภายนอกและภายในชุมชน (ศศิพัฒน์ ยอดเพชร, 2550)

ศูนย์อเนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุในชุมชน อำเภอเขาชัยสน จังหวัดพัทลุงได้รับเลือกให้จัดตั้งเป็นศูนย์นำร่องของภาคใต้ สถานที่ตั้งของศูนย์อเนกประสงค์ฯ ตั้งอยู่ภายในบริเวณโรงพยาบาลเขาชัยสน อำเภอเขาชัยสน จังหวัดพัทลุง โดยมีกระบวนการในการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างสมาชิกในชุมชนและหน่วยงานภายในชุมชน คือ เทศบาลตำบลเขาชัยสน โดยมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดูแลผู้สูงอายุของภาครัฐที่สนับสนุนทางด้านสวัสดิการ เช่น สำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุและสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพัทลุง สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด สำนักงานการศึกษาชานนอกโรงเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สำนัก

จัดหางานจังหวัด สำนักงานวัฒนธรรม และสภาผู้สูงอายุแห่งประเทศไทยฯ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้เกิดบริการเข้าถึงพื้นที่ที่พำนักของผู้สูงอายุเป็นศูนย์รวมผู้สูงอายุในชุมชนให้ได้มีกิจกรรม ร่วมกันแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ซึ่งกันและกันยอมรับในการแสดงออกของผู้สูงอายุในฐานะปัจเจก บุคคลและกลุ่ม การใช้ทักษะต่างๆ ในการมีส่วนร่วมกับชุมชนก่อให้เกิดการพัฒนาด้านกายจิตใจ อารมณ์ สังคม และภูมิปัญญาเพื่อให้โอกาสผู้สูงอายุได้แสดงบทบาทในฐานะ ผู้ตัดสินใจ เป็น อาสาสมัคร เป็นผู้ปฏิบัติงานที่ได้ค่าจ้างเป็นผู้มีส่วนร่วมในกิจกรรมเป็นผู้พิทักษ์สิทธิของตนเอง และกลุ่ม เป็นผู้รับบริการและทำหน้าที่เป็นผู้พิทักษ์สิทธิอย่างไม่เป็นทางการสำหรับผู้สูงอายุและ รวมทั้งเป็นศูนย์รวมในการจัดกิจกรรมร่วมกันระหว่างผู้สูงอายุเด็ก เยาวชน และกลุ่มคนทั่วไป (สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็กเยาวชน ผู้ด้อยโอกาสคนพิการและผู้สูงอายุ 2551)

ศูนย์อเนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุในชุมชนแห่งนี้เปิดให้บริการมาได้ ปี แล้วแต่ยังไม่มี การศึกษาหรือประเมินผลความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากการดำเนินการตามแนวคิดให้บริการ สวัสดิการทางสังคม โดยให้ชุมชนและหน่วยงานในท้องถิ่นเป็นผู้รับผิดชอบในศูนย์ฯ ดังกล่าวและ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการศูนย์อเนกประสงค์สำหรับผู้ สูงอายุในชุมชนอำเภอเขาชัยสน จังหวัดพัทลุง ดังกล่าวการศึกษาครั้งนี้จะทำให้เกิดแนวทางเพื่อ การวางแผนในการหาแนวทางการจัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงอายุที่ได้เข้ามา ใช้บริการในศูนย์อเนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุในชุมชนให้มากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อศูนย์อเนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุใน ชุมชน อำเภอเขาชัยสน จังหวัดพัทลุง
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะการมารับบริการ การรับรู้เกี่ยวกับศูนย์อเนกประสงค์ ฯ ความรู้เกี่ยวกับศูนย์อเนกประสงค์ฯ และการมีส่วนร่วมของผู้มารับบริการศูนย์อเนกประสงค์ สำหรับผู้สูงอายุในชุมชนอำเภอเขาชัยสนจังหวัดพัทลุง
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อศูนย์อเนกประสงค์สำหรับผู้ สูงอายุในชุมชนอำเภอเขาชัยสนจังหวัดพัทลุงจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. เพื่อศึกษาหาตัวแปรอิสระใดที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อศูนย์ อเนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุในชุมชนอำเภอเขาชัยสน จังหวัดพัทลุง

5. เพื่อศึกษาปัญหาจากการได้รับบริการของศูนย์เนกประสงค์ฯ และข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบในท้องถิ่นและภาคีรัฐนอกจากนี้ยังเป็นแนวทางให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและรับผิดชอบนำข้อมูลไปปรับปรุงและพัฒนางานในด้านการจัดบริการให้แก่ผู้สูงอายุในศูนย์เนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุในชุมชนอำเภอเขาชัยสน จังหวัดพัทลุง
2. เป็นแนวทางสำหรับผู้ที่จะศึกษาวิจัยเกี่ยวกับศูนย์เนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุในชุมชนอื่นๆ

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการศูนย์เนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุในชุมชนอำเภอเขาชัยสนจังหวัดพัทลุงจากสมาชิกศูนย์เนกประสงค์ฯ ซึ่งเป็นผู้สูงอายุมีจำนวน 206 คน (บุญรัตน์ เกตุสุวรรณ, 2552)

นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

ศูนย์เนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุในชุมชน หมายถึง สถานที่ที่ให้บริการทั้งในและนอกศูนย์เนกประสงค์ฯ ให้แก่ผู้มารับบริการโดยเน้นการให้บริการแก่ผู้สูงอายุเป็นหลัก แต่ในขณะเดียวกันเปิดโอกาสให้บุคคลต่างวัยสามารถมาใช้บริการและร่วมทำกิจกรรมทั้งภายในและนอกศูนย์เนกประสงค์ฯ ได้เช่นกัน

ในการเขียนรายงานการวิจัยครั้งนี้จะใช้คำว่า สอสช. หรือศูนย์ฯ และหรือศูนย์เนกประสงค์ฯ ให้มีความหมายหรือแทนคำว่า “ศูนย์เนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุในชุมชน

ผู้มารับบริการ หมายถึง ผู้สูงอายุที่มาใช้และเข้าร่วมกิจกรรมที่ศูนย์เนกประสงค์ฯ ได้จัดบริการให้ทั้งในและนอกศูนย์ฯ

ผู้สูงอายุ หมายถึง บุคคลที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปที่มารับบริการที่ศูนย์เนกประสงค์ฯ ซึ่งเป็นสถานที่ที่ได้จัดกิจกรรมให้บริการทั้งในและนอกศูนย์เนกประสงค์ฯ

อายุ หมายถึง จำนวนปีอายุของผู้มารับบริการนับตั้งแต่เกิดจนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาสูงสุดของผู้มารับบริการ

สถานภาพทางสังคม หมายถึง ตำแหน่งทางสังคมที่ผู้มารับบริการดำรงอยู่ในปัจจุบัน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ครู ฯลฯ

การเป็นสมาชิกกลุ่ม หมายถึง ผู้เข้ารับบริการศอศข.ได้เข้าเป็นสมาชิกและเข้าร่วมทำกิจกรรมกับกลุ่มต่างๆ ที่อยู่ในชุมชน เช่น ชมรมผู้สูงอายุ สัจจะออมทรัพย์ กลุ่มอาชีพแม่บ้าน ฯลฯ

รายได้ หมายถึง จำนวนเงินที่ผู้สูงอายุได้รับในแต่ละเดือน

รายจ่าย หมายถึง จำนวนเงินที่ผู้สูงอายุใช้จ่ายในแต่ละเดือน

ลักษณะการมารับบริการ หมายถึง การที่ผู้มารับบริการได้เข้าร่วมทำกิจกรรม และรับบริการในกิจกรรมต่างๆ ของศูนย์ฯ รวมถึงวันเวลา ความถี่ในการเข้ามารับบริการ ระยะเวลาที่เขาเข้าร่วมกิจกรรม และบุคคลที่ร่วมเดินทางมารับบริการที่ศอศข.

ระยะเวลาที่มาร่วมกิจกรรม หมายถึง จำนวนเวลาที่ผู้สูงอายุมาใช้บริการและเข้าร่วมกิจกรรมกับศอศข.นับตั้งแต่ศูนย์ฯ เปิดให้บริการ

การรับรู้เกี่ยวกับศูนย์อเนกประสงค์ฯ หมายถึง การที่ผู้รับบริการได้มีการรับรู้หรือรับทราบเกี่ยวกับการให้บริการและหลักการทั่วไปในการจัดตั้งศูนย์อเนกประสงค์ฯ ของผู้รับบริการ

ความรู้เกี่ยวกับศูนย์อเนกประสงค์ฯ หมายถึง การที่ผู้รับบริการได้มีการรู้และเข้าใจในเนื้อหาสาระเกี่ยวกับหลักการ จัดตั้ง การดำเนินการ และการให้บริการ โดยทั่วไปเกี่ยวกับศูนย์อเนกประสงค์ฯ ของผู้รับบริการ

การมีส่วนร่วมของผู้มารับบริการ หมายถึง การที่ผู้มารับบริการได้เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับร่วมในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับศูนย์อเนกประสงค์ฯ อย่างกว้างๆ หรือทั่วไปโดยแสดงความคิดเห็น การกระทำเกี่ยวกับการดำเนินงาน และหรือมีส่วนร่วมในการปฏิบัติเข้าร่วมกิจกรรม การบริจาคทรัพย์ สิ่งของ เป็นต้น

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์เนกประสงค์ฯ หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจทั้งในทางบวกและลบในที่นี่ผู้ที่ศึกษาได้ศึกษาความพึงพอใจ 2 ด้าน คือ ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการของศูนย์เนกประสงค์ฯ และประโยชน์ที่ได้รับจากการรับบริการ

ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการของศูนย์เนกประสงค์ฯ หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจทั้งทางบวกและลบของผู้มารับบริการต่อกระบวนการให้บริการของศูนย์เนกประสงค์ฯ ซึ่งมี 7 ด้าน คือ

1. ความพึงพอใจด้านสถานที่ หมายถึง ความรู้สึกพอใจทั้งที่เป็นทางบวกและลบของสถานที่ตั้งของศูนย์เนกประสงค์ว่าการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ มีพื้นที่ใช้สอยอย่างกว้างขวาง การแบ่งพื้นที่ใช้สอยภายในศูนย์เนกประสงค์ฯ อย่างเป็นระเบียบและเหมาะสมกับกิจกรรมที่จัด มีโต๊ะเก้าอี้สำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ ฯลฯ

2. ความพึงพอใจด้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้หมายถึง กิจกรรมในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ กิจกรรมเกี่ยวกับการอนุรักษ์ประเพณีวัฒนธรรมและศาสนา กิจกรรมการแลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์ระหว่างผู้สูงอายุและคนต่างวัย กิจกรรมส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น กิจกรรมการส่งเสริมการฝึกอาชีพเพื่อสร้างรายได้ ฯลฯ

3. ความพึงพอใจด้านลักษณะการให้บริการหมายถึง การเปิดให้บริการในวันจันทร์ถึงศุกร์ เสาร์ถึงอาทิตย์และวันนักขัตฤกษ์ กิจกรรมที่ให้บริการภายในและภายนอกศูนย์เนกประสงค์ฯ การเชิญวิทยากรมาให้ความรู้ให้แก่ผู้ให้บริการ มีอุปกรณ์เพียงพอกับผู้ให้บริการ

4. ความพึงพอใจด้านการให้บริการของบุคลากร หมายถึง จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ เอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ พุดจาสุภาพเรียบร้อย มีความกระตือรือร้น ปรับปรุงพัฒนาอาคารสถานที่และอุปกรณ์ของศูนย์เนกประสงค์ฯ ให้อยู่ในสภาพเรียบร้อย ปฏิบัติงานตรงตามเวลาให้บริการของศูนย์เนกประสงค์ฯ

5. ความพึงพอใจด้านงบประมาณ/การได้รับการสนับสนุน หมายถึง ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานส่วนท้องถิ่น เช่น อบต. เทศบาล ได้รับการสนับสนุนจากชมรมต่างๆ มีการจัดกิจกรรมพิเศษเพื่อหารายได้มาสนับสนุนศูนย์เนกประสงค์ฯ งบประมาณที่ได้รับมาจากหน่วยงานต่างๆ นำมาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ให้บริการ

6. ความพึงพอใจด้านการกำหนดกลุ่มเป้าหมายให้มารับบริการ หมายถึง กลุ่มเป้าหมาย

หลักที่ศูนย์อเนกประสงค์ฯ กำหนดให้บริการ ได้แก่ ผู้สูงอายุ บุคคลในครอบครัวผู้สูงอายุและผู้ดูแลผู้สูงอายุ กลุ่มเป้าหมายรอง ได้แก่ เด็ก เยาวชน สตรี การกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ให้ทุกวัยทุกอาชีพ ในชุมชนมารับบริการ

7. ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของคณะกรรมการศูนย์อเนกประสงค์ หมายถึง คณะกรรมการปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนตามความต้องการของชุมชน การเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมของศูนย์อเนกประสงค์ฯ การประชาสัมพันธ์กิจกรรมใหม่ๆ ให้ผู้ให้บริการทราบ การประสานความร่วมมือระหว่างคณะกรรมการศูนย์อเนกประสงค์ฯ กับผู้นำชุมชน ประชาชนในชุมชน การประสานงานกับหน่วยงานในพื้นที่ เช่น อบต. ชมรมผู้สูงอายุ ฯลฯ

ความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการรับบริการ หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจทั้งในทางบวกและลบของผู้มารับบริการต่อผลประโยชน์ที่ได้รับจากกิจกรรมที่ศูนย์อเนกประสงค์ฯ ได้จัดบริการให้ ซึ่งทำให้ผู้รับบริการเกิดความคิดต่อตนเองในความรู้สึกเห็นคุณค่าต่อตนเองได้รับการยอมรับจากสังคม ตลอดจนมีการเปลี่ยนแปลงการกระทำไปในเชิงบวกอันก่อให้เกิดผลประโยชน์ทั้งตนเองและบุคคลอื่น

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้
3. แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม
4. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดตั้งศูนย์อเนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุ
5. ศูนย์อเนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุในชุมชน อำเภอเขาชัยสน จังหวัดพัทลุง
6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Shelly (1975 อ้างใน ทองคำ ลาภิกานนท์, 2538: 29) ได้อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับและความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความรู้สึกนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ ความรู้สึกทางลบและความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสองนี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักเกิดจากทรัพยากรหรือสิ่งเร้าการวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึง

พอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพึงพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างเป็นที่ต้องการครบถ้วน

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Satisfaction มีนักวิชาการหลายคนได้ และให้ความหมายไว้แตกต่างกันและคล้ายคลึงกัน ดังนี้

วิลลิสทรี ทรียงกูร (2526: 7) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ความรู้สึกของตนเองมีสัมพันธกับ โลกทัศน์เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อมค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี - เลว พอใจ - ไม่พอใจ สนใจ - ไม่สนใจ ซึ่งสอดคล้องกับคำอธิบายที่กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดซึ่งจะเปลี่ยนเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น ดิเรก ฤกษ์หรัย (2527: 35) และหลุย จำปาเทศ (2533: 8) อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (Need) ได้บรรลุหรือไม่บรรลุเป้าหมายและแสดงออกมาทั้งที่มีความสุขและไม่มีความสุขสังเกตได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออก

สมพร ตั้งสะสม (2537: 14) อังแนวกิดของ Chaplin กล่าวว่า ความพึงพอใจตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยาได้ให้คำจำกัดความไว้ว่าเป็นความรู้สึกของผู้มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้นๆ ส่วนพรณี ช. เจนจิต (2538: 288) ได้อธิบายถึงความพึงพอใจและที่มาของความพึงพอใจไว้ ดังนี้ กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องของความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งมีอิทธิพลทำให้แต่ละคนสนองต่อสิ่งเร้าแตกต่างกันไปความพึงพอใจมากหรือน้อยของบุคคลมีแนวโน้มขึ้นอยู่กับค่านิยมของคนด้วย ความพึงพอใจมีที่มาจากกรอบมตั้งแต่วัยเด็กและค่อยๆ ซึมซับจากการเลียนแบบบิดามารดา คนใกล้ชิดโดยไม่ต้องมีผู้บอกสอนเป็นเรื่องของพฤติกรรมการเรียนรู้ ประสบการณ์การรับถ่ายทอดความพอใจที่มีอยู่เดิมและสื่อมวลชน

นอกจากนี้ Wolman (1973 อังโนชิตพันธ์ นัทรเนตร, 2540: 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดหมายตามความต้องการ และ Wattlestein (1971 อังโนวารพธรรม สันทัศน์ะโชค, 2540: 7) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (End State in Feeling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ซึ่งสอดคล้องกับนักวิชาการอีก 2 ท่าน คือ Porter et al (1977

อ้างอิงในมณฑล อมรประสิทธิ์, 2544: 11) ให้ความหมายของความพึงพอใจ คือ แนวความคิดหรือทัศนคติอย่างหนึ่งซึ่งเป็นสภาวะรับรู้ภายในที่เกิดจากความคาดหวังไว้ ถ้าได้รับตามที่คาดหวัง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นแต่ถ้าน้อยกว่าที่คาดหวังก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ Good (1973 อ้างใน ชนะ กล้าชิงชัย, 2541: 6) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจต่อการให้บริการว่า หมายถึงคุณภาพ สภาพหรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการให้บริการ

พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติที่เกิดขึ้นจากการสัมผัสการ เรียนรู้ทำให้เกิดการยอมรับและได้รับการตอบสนองที่ดีทำให้เกิดความสุขความสบายใจ ซึ่งมีผลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ

วัลลภา ชายหาด (2532: 65) กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการ จะพิจารณาจากในลักษณะของ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม
2. การให้บริการอย่างรวดเร็ว
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างถ่วงหน้า

จิตตินันท์ เฉชะคุปต์ (2543: 19) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของบุคคลที่ได้รับบริการแบ่งออกเป็น 2 อย่าง คือ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวังเป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่
2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวังเป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจ ความประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่เช่น ลูกค้าน้ำมันที่สถานีบริการน้ำมันพร้อมกับการบริการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี

สำหรับความไม่พึงพอใจเป็นการแสดงความรู้สึกไม่พอใจหรือมองใจอารมณ์ไม่ดี เนื่องจากไม่ได้รับการตรงกับความคาดหวัง

ความพึงพอใจจึงเป็นระดับที่เกิดความรู้สึกสบายไม่รู้สึกว่ายังต้องแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ซึ่งในการประกอบธุรกิจจึงเป็นสิ่งสำคัญที่เจ้าของธุรกิจปรารถนาให้มีไม่ว่าในธุรกิจการขายสินค้า หรือบริการ

ดังนั้น การวัดความพึงพอใจจึงเกิดจากความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานซึ่งในการวัดความพึงพอใจจึงวัดจากการบริการที่เท่าเทียมกันเสมอภาคกัน รวดเร็วและทันต่อเวลา

ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ

อมร รักษาสัตย์ (2522: 27) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่งซึ่งวัดประสิทธิภาพของการให้บริการเพราะการจัดบริการของรัฐไม่ใช่สักแต่จะทำให้เสร็จๆ ไป แต่หมายถึง การให้บริการอย่างดีเป็นที่พอใจแก่ประชาชน

Morse (1958 : 27 อ้างใน พูนพิศมัย พรหมภิบาล, 2540) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดถ้ามีมากก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจต่อการให้บริการ ซึ่งความตึงเครียดนั้นมีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ ถ้ามนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่เมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้ผู้ใช้บริการหรือลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการได้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดก็จะลดลงความพอใจก็จะเกิดขึ้นและถ้าหากความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้นเช่นกัน

Smith (1955: 114 อ้างใน สุรยุทธ วิศาลทรง, 2541: 23) กล่าวว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการเป็นผลทางจิตวิทยา สารวิทยาและสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการหรือลูกค้าตัดสินใจเลือกใช้บริการ

Good (1973: 27 อ้างในชนะ กล้าชิงชัย 2541: 6) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจต่อการให้บริการว่า หมายถึง คุณภาพ สภาพหรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการให้บริการ

จากความหมายของความพึงพอใจต่อการให้บริการที่กล่าวข้างต้นอาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลต่อการบริการที่เกี่ยวกับบุคคล 2 ฝ่าย คือ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการเมื่อใดที่ความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้

เกิดความพึงพอใจที่ได้รับจากรูปแบบของการให้บริการและประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ โดยความพึงพอใจในการบริการนี้จะทำให้มีการใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้นและยาวนานขึ้นด้วย

ลักษณะของความพึงพอใจในการมารับบริการ

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้มีความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไปมีดังนี้(มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมศาสตร์ 2539:2437)

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบสนองแตกต่างกันไปในสถานการณ์ การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆหากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์บริการก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่แล้วซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่ใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านั้นเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริงสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้ก่อนที่จะได้รับบริการหรือคาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับนี้มีอิทธิพลต่อช่วงของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ที่ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นตามความคาดหวังถือเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าผู้ยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพอใจเข้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

อาจกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจมี 2 ลักษณะ คือ ลักษณะความพึงพอใจที่เกิดจากอารมณ์ ในขณะที่เข้ารับบริการและลักษณะความพึงพอใจที่เกิดจากการประเมินในหลายๆ ด้านจากสิ่งที่คาดหวังไว้กับสิ่งที่ได้รับจากสถานการณ์จริง

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2542) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการได้แก่

1. ผลลัพท์ของบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการและคุณภาพบริการดีเป็นการให้บริการที่ดีที่มีในรูปแบบธุรกิจ คือ กิจกรรมต่างๆ ที่มาจากองค์การจากภาครัฐจัดให้
2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะช่วย ของผู้รับบริการทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพการบริการของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันออกไป
3. สถานที่บริการในการเข้าถึงบริการได้สะดวก เมื่อรับบริการมีความต้องการยอมก่อนให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้บริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่ให้บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ
4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวถึงคุณภาพการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้
5. ผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ การบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของผู้รับบริการเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย
6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง

จากแนวคิดดังกล่าว ความพึงพอใจในการให้บริการนั้นผู้ให้บริการจะต้องสร้างความพึงพอใจในด้านความเพียงพอการให้บริการ การจัดให้บริการอย่างต่อเนื่องการเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ การเรียนรู้ผู้ให้บริการการพัฒนาคุณภาพของการให้บริการ การอำนวยความสะดวกและรวดเร็วแก่ผู้ให้บริการความซื่อสัตย์และความสุภาพความคุ้มค่าและประโยชน์ที่ผู้มารับบริการได้รับสิ่งเหล่านี้จะเป็นตัวสนับสนุนทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการสูงสุด

แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้

ความหมายของการรับรู้

จำเนียร ช่วงโชติ (2526) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลได้นำเอาสิ่งที่ตนเห็น ได้ยิน ได้สัมผัส ได้รู้สึกจากสิ่งเร้าภายนอกรอบตัวบุคคลเข้ามาจัดระเบียบและให้ความหมายโดยอาศัยประสบการณ์เดิมหรือความรู้สึกเดิมออกเป็นความรู้ ความเข้าใจที่เกิดขึ้นในจิตใจของตนเองในขณะที่ สมคิด บางโม (2542: 80) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง การแปลความหมายจากการสัมผัส การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่อยู่ระหว่างสิ่งเร้าและการตอบสนอง มนุษย์สามารถติดต่อกับสิ่งแวดล้อมรอบตัวได้โดยการรับรู้ ซึ่งเรารับรู้ได้โดยการใช้อวัยวะสัมผัสที่มีอยู่ อันได้แก่ หู ตา จมูก ลิ้น กาย เป็นต้น ซึ่งคนเราจะสามารถรับรู้ได้อย่างสมบูรณ์ต้องมีอวัยวะการรับสัมผัสที่สมบูรณ์ด้วย

สุชา จันทน์เอม (2544: 119) สรุปว่า การรับรู้เป็นกระบวนการที่มีระดับตั้งแต่ง่ายที่สุดถึงซับซ้อนที่สุดจนยากแก่การเข้าใจ ทั้งนี้ นักจิตวิทยาได้ให้ความหมายของการรับรู้แตกต่างกันออกไป เช่น

1. การรับรู้ คือ การตีความหมายจากการรับสัมผัส (Sensation) ในการรับรู้ นั้นเราไม่เพียงแต่มองเห็น ได้ยิน หรือ ได้กลิ่นเท่านั้น แต่เราต้องรับรู้ได้ว่าวัตถุหรือสิ่งที่เรารับรู้ นั้น คืออะไร มีรูปร่างอย่างไร อยู่ทิศใด ไกลกว่าเรามากน้อยแค่ไหน เป็นต้น ทั้งหมดที่เรากล่าวได้นี้เป็นการสื่อความหมายให้กับสิ่งต่างๆ ที่ผ่านเข้ามาในการสัมผัส

2. ในแง่ของพฤติกรรม การรับรู้เป็นกระบวนการที่เกิดแทรกอยู่ระหว่างสิ่งเร้าและการตอบสนองต่อสิ่งเร้า

จากความหมายดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่าการรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลนำสิ่งที่เห็น ได้ยิน ได้สัมผัส จากภายนอกและนำมาตีความหมายเป็นความเข้าใจที่เกิดขึ้นภายในตนเอง ทั้งนี้โดยมุมมองของผู้บริการ การรับรู้จึงเป็นกระบวนการที่สำคัญ เพราะเป็นกระบวนการที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความเข้าใจในการบริการที่เขาได้รับและจะนำไปสู่ความพอใจหรือไม่พอใจในการบริการได้ ผู้วิจัยจึงนำการรับรู้มาเป็นปัจจัยต่อความพึงพอใจของการรับบริการ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้

สมคิด บางโม (2542:87) กล่าวว่า บุคคลแต่ละคนมีความสามารถในการรับรู้ที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอิทธิพลหรือปัจจัยของการรับรู้ 2 ประการ คือ

1. คุณลักษณะของผู้รับรู้ ปัจจัยที่เกี่ยวกับผู้รับรู้ 2 ประเภท คือ ด้านกายภาพ หมายถึง ภาวะรับสัมผัสของแต่ละบุคคลมีความสมบูรณ์เพียงใดเป็นปกติหรือไม่ เช่น ตาบอด หูหนวก เป็นหวัด สายตาสั้น เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดการรับรู้ที่แตกต่างกันออกไปได้ สำหรับด้านจิตวิทยา ได้แก่ ประสบการณ์เดิมหรือความรู้เดิม ความต้องการ ความปรารถนาหรือแรงขับ สภาพของจิตใจหรือภาวะอารมณ์ในขณะนั้น นอกจากนี้ยังมีความเชื่อ เจตคติ ค่านิยม ประเพณี วัฒนธรรม ตลอดจนอิทธิพลของสังคมความตั้งใจที่จะรับรู้และความสนใจ ความสนุกสนานเพลิดเพลินมีผลต่อการรับรู้ แรงจูงใจ ซึ่งจะกระตุ้นให้เกิดความต้องการคุณภาพของสิ่งเร้าต่างๆ การคาดหวังต่างๆ สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นเครื่องกำหนดการรับรู้ของคนทำให้คนเรารับรู้สิ่งต่างๆ แตกต่างกันไป

2. ลักษณะของสิ่งเร้ามีอิทธิพลต่อการรับรู้ได้ เช่น ความเข้มหรือความหนักเบาของสิ่งเร้า ถ้าสิ่งเร้ามีความเข้มมากไม่ว่าจะเป็นระดับของเสียง แสง จะทำให้เกิดการรับรู้ได้มาก สิ่งเร้าที่มีอาการเคลื่อนไหวต่างๆ เช่น คนเราจะรับรู้เรื่องราวจากภาพวิ่งไปมาจากภาพยนตร์ได้ดีกว่าภาพนิ่ง การกระทำต่างๆของสิ่งเร้า ขนาดของสิ่งเร้า ความแปลกใหม่ ความคงทน ระยะทาง ลักษณะที่ตัดกันของสี ตลอดจนการจัดลักษณะหมวดหมู่ของวัตถุที่เป็นสิ่งเร้าโดยอาศัยกฎแห่งความใกล้ชิดกฎแห่งความคล้ายคลึงกัน กฎแห่งความสมบูรณ์หรือกฎแห่งความสิ้นสุดของสิ่งเร้าและกฎแห่งความต่อเนื่อง เป็นต้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541:73) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ที่แตกต่างกันของบุคคลเกิดจาก 1) ผู้รับรู้ (Perceiver) 2) ความมุ่งหมายหรือเป้าหมาย (Target) ที่รับรู้ 3) ลักษณะสถานการณ์ (Situation) ดังนี้

1. ผู้รับรู้ (The Perceiver) เมื่อบุคคลมองดูเป้าหมายและพยายามที่จะตีความหมายถึงสิ่งที่เขามองว่าเป็นอะไร การตีความนั้นจะได้รับอิทธิพลจากลักษณะส่วนตัวของผู้รับรู้ สิ่งที่เกี่ยวข้องอย่างมากกับการรับรู้ ได้แก่ทัศนคติ สิ่งจูงใจ ความสนใจ ประสบการณ์ในอดีตและความคาดหวัง โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.1 ทัศนคติ (Attitudes) คือ แนวโน้มของบุคคลที่เข้าใจ (Cognitive) รู้สึก (Feel หรือ Affective) และการแสดงพฤติกรรม (Behavior) ของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเหตุการณ์ใด เหตุการณ์หนึ่ง ตัวอย่างของการเกิดทัศนคติเช่น นันทพรชอบการเรียนในชั้นเล็กๆ เพราะเธอพอใจที่สามารถถามคำถามได้มาก วาสนาชอบห้องเรียนใหญ่ เพราะเธอไม่ชอบถามคำถามและตอบคำถามของอาจารย์

1.2 เหตุจูงใจ (Motives) แรงจูงใจภายในบุคคลที่กระตุ้นความต้องการที่ไม่เป็นที่พอใจ หรือเหตุจูงใจจะกระตุ้นพฤติกรรมบุคคลและอาจมีอิทธิพลอย่างมากต่อการรับรู้มีการทดสอบ โดยการให้ผู้ถูกทดลองอดอาหารด้วยจำนวนชั่วโมงที่แตกต่างกันบางคนอาจอดอาหาร 1 ชั่วโมงก่อนหน้าทดลอง บางคนอดนานกว่านั้น บางคนนอนนานถึง 16 ชั่วโมง แล้วให้ผู้ถูกทดลองดูภาพที่ไม่ชัดเจน โดยการให้ความหิวให้มีอิทธิพลเหนือการตีความหมายของภาพที่ไม่ชัดเจนเหล่านั้นปรากฏว่าคนที่อดอาหารถึง 16 ชั่วโมง รับรู้ภาพที่ไม่ชัดเจนเป็นภาพอาหารมากกว่าคนที่อดอาหารเป็นเวลาสั้นกว่า

1.3 ความสนใจ (Interests) เป็นความสนใจของผู้รับรู้ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเช่น คนที่ชอบอ่านหนังสือเมื่อมีเวลาก็จะนำหนังสือมาอ่านเสมอ

1.4 ประสบการณ์ในอดีต (Past experiences) คนเรารับรู้สิ่งต่างๆ จากการที่เราเกี่ยวข้องกับเช่น บุคคลหนึ่งเคยมีเจ้านายเป็นผู้หญิงที่มีความรู้จู้จู้บ่น ต่อมาเมื่อเขามีเจ้านายเป็นผู้หญิงอีกก็จะเกิดการรับรู้ว่าจะจู้จู้บ่นเหมือนคนเดิม

1.5 ความคาดหวัง (Expectation) เป็นความเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์หรือพฤติกรรมซึ่งนำไปสู่ผลลัพธ์ เช่น เรามีความคาดหวังว่าลูกของเราต้องเก่งขยัน แต่ความเป็นจริงอาจจะตรงกันข้ามกับที่เราคาดหวังไว้ก็ได้

2. เป้าหมาย (The target) คือ สิ่งที่ซึ่งถูกสังเกตว่าเป็นที่ยอมรับและรับรู้ คนที่เสียงดังมักจะ ถูกสังเกตมากกว่าคนที่เงียบ เช่นเดียวกันคนที่น่าประทับใจอย่างมากก็จะถูกสังเกตมากกว่าคนที่ไม่น่าประทับใจ ลักษณะของเป้าหมายประกอบด้วย ความใหม่ (Novelty) การเคลื่อนไหว (Motion) น้ำเสียง (Sounds) ขนาด (Size) ภูมิหลัง (Background) และความใกล้เคียง (Proximity) ซึ่งสามารถ สร้างภาพของเป้าหมายตามที่เราเห็น ภาพขนาดใหญ่ย่อมมองเห็นได้ชัดกว่าภาพขนาดเล็กเป้าหมาย ไม่สามารถถูกมองในลักษณะเดี่ยวๆ ดังนั้น ความสัมพันธ์ของเป้าหมายกับภูมิหลังที่มีอิทธิพลต่อ การรับรู้มีแนวโน้มที่จะทำให้เกิดการจัดหมวดหมู่ของสิ่งที่ใกล้เคียงกันและคล้ายกันเข้าด้วยกัน ซึ่ง ที่เราเห็นขึ้นอยู่กับว่าเราจะแยกภาพจากภูมิหลังต่างๆไปของสิ่งนั้นได้อย่างไร สิ่งที่อยู่ใกล้กันจะมี แนวโน้มที่จะถูกรับรู้เข้าหากันมากกว่าแยกจากกัน เช่น ลูกจ้างที่อยู่ในแผนกเดียวกันจะถูกมองว่า เป็นพวกเดียวกัน บุคคล วัตถุประสงค์หรือเหตุการณ์ซึ่งคล้ายกันมีแนวโน้มที่จะถูกรวมเข้าเป็นกลุ่ม เดียวกันความคล้ายคลึงมีมากเท่าไรความน่าจะเป็นที่เราจะรู้ว่าเหมือนเป็นกลุ่มเดียวกันก็มีมากขึ้น เท่านั้น ซึ่งเราจะรับรู้ว่าเป็นเหมือนกลุ่มธรรมดาไม่ได้เป็นเป้าหมายที่เด่นชัดซึ่งถูกสังเกตและรับรู้

3. สถานการณ์ (Situation) เป็นสิ่งที่เรามองเห็นหรือเหตุการณ์รอบๆ สภาพแวดล้อมที่อยู่ ภายนอกซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ว่าคุณที่อาศัยอยู่มีแนวโน้มจะต้องว่าน่าเป็น แต่ในความเป็นจริงบาง อาจจะไม่เป็นก็ได้เราอยู่ในกลุ่มที่เกี่ยวเนื่องผู้อื่นก็เกิดการรับรู้ที่เราที่เกี่ยวข้องด้วย ทั้งนี้ปัจจัย สถานการณ์ที่ทำให้เกิดการรับรู้ประกอบด้วย เวลา (Time) สภาพงาน (Work setting) และสภาพ สังคม (Social setting) เช่น ช่วงเวลาที่ต่างกันอาจรับรู้ได้

กระบวนการรับรู้

กระบวนการรับรู้อาจแบ่งเป็นกระบวนการย่อยๆ 5 ประการ ตามลำดับดังที่ Kimbe and Garnezy (1963 อ้างใน วุฒิชัย จานง, 2520) เสนอไว้ ดังนี้

1. สิ่งเร้าหรือสถานการณ์

2. การบันทึกปรากฏการณ์ (Registration) เป็นความรู้สึกบางอย่างที่ได้รับจากสิ่งเร้าและ สถานการณ์ภายนอกโดยประสาททั้ง 5 ซึ่งหมายถึง การได้รับข้อมูลดิบเข้ามาแล้วบันทึกหรือ รับทราบความรู้สึกที่สัมผัสได้ด้วยประสาทบางอย่าง โดยเฉพาะอย่างยิ่งโดยสายตา อาจกล่าวได้ว่า กระบวนการย่อยนี้เป็นเรื่องของการรับรู้ทางด้านสรีระ

3. การตีความหมาย (Interpretation) เป็นกระบวนการทางด้านจิตวิทยา ซึ่งก่อให้เกิดผลคือ ได้รับรู้ถึงสิ่งเร้าที่มากกระทบนั้นว่ามีความหมายอย่างไรและทำให้มีความรู้สึก(Feeling) อยางไรจาก ความหมายนั้น

4. ข่าวสารย้อนกลับ(Feed back) เป็นปฏิบัติการทางการรับรู้อย่างแท้จริงคือ นอกจาก การได้ตีความหมายของสิ่งเร้าที่เข้ามาเกี่ยวข้องหรือกระทบแล้วก็ได้เพิ่มค่านิยม(Values) บางอย่าง เพื่อให้เกิดความหมายที่ก่อให้เกิดความรู้สึก เรียกได้ว่าเป็นกระบวนการย่อยซึ่งเป็นการรับรู้อย่าง แท้จริง

5. ปฏิกริยาตอบโต้ (Reaction หรือ Response) กระบวนการย่อยนี้ถือเป็นขั้นสุดท้ายและมีความสำคัญกล่าวคือ เป็นการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมบางอย่างเกี่ยวกับการรับรู้หมายความว่า เมื่อ มีความรู้สึกโดยเพิ่มค่านิยมบางอย่างเข้าไปในผลกระทบจากสิ่งเร้า หากรับรู้อย่างไรมนุษย์ก็มี แนวโน้มที่จะแสดงออกซึ่งปฏิกริยาตอบโต้หรือแสดงพฤติกรรมภายนอกออกมาตามความรู้สึกนั้น การรับรู้ยังเป็นพื้นฐานในการเข้าใจพฤติกรรมเพราะสิ่งเร้าที่มากกระทบนั้นถ้าบุคคลไม่รับรู้ก็จะไม่มี ผลมาสู่พฤติกรรม ซึ่งบุคคลจะรับรู้แตกต่างจากประสบการณ์เดิม สิ่งเร้าหรือแรงกระทบจาก ภายนอก เช่น ความเครียด พลังของกลุ่มและระบบการให้รางวัลเป็นต้น ดังนั้น ในกระบวนการนี้ จะมีสิ่งเหมือนกัน คือ การเลือกรับรู้การตีความและการเติมให้สมบูรณ์ โดยได้อธิบายเพิ่มเติมว่า บุคคลจะเลือกรับรู้ในสิ่งที่ตนพอใจและปฏิเสธสิ่งที่รบกวนจิตใจแล้วตีความออกมาตาม ประสบการณ์เดิมและค่านิยมเดิมให้สมบูรณ์นั่นคือ การที่บุคคลเติมภาพหรือเหตุการณ์ตาม แนวโน้มที่จะเกิดขึ้นให้กลายเป็นภาพหรือสถานการณ์ที่มีความหมายสมบูรณ์

กระบวนการรับรู้ยังเป็นกระบวนการที่ผู้รับข้อมูลจัดระเบียบและแปลความหมายภายใต้ สภาวะแวดล้อมนั้น โดยข้อมูลจะนำไปสู่การตัดสินใจและเกิดการกระทำขึ้นซึ่งแต่ละคนจะมีการ รับรู้แตกต่างกันไปตามประสบการณ์ของตนเอง การรับรู้จะเป็นการเลือกข้อมูลที่จะผ่านเข้ามาโดย จะมีผลต่อขบวนการคิดและพฤติกรรมของบุคคลนั้นด้วย

นอกจากนั้นกระบวนการรับรู้จะเกิดขึ้นได้จะต้องประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ส่วน ดังที่ จำเนียร ช่วงโชติ (2532: 34) เสนอไว้ ดังนี้

1. อาการสัมผัส หมายถึง อาการที่อวัยวะรับสัมผัสรับสิ่งเร้าหรือสิ่งเร้าผ่านเข้ามากระทบ กับอวัยวะรับสัมผัสต่างๆเพื่อให้ได้รับรู้ภาวะแวดล้อมรอบตัว

2. การแปลความหมายจากอาการสัมผัสต้องอาศัยส่วนสำคัญ คือ สติปัญญาหรือความเฉลียวฉลาด การสังเกตพิจารณา ความสนใจ ความตั้งใจและคุณภาพของจิตใจในขณะนั้น

3. ความรู้เดิมหรือประสบการณ์เดิมที่ได้สะสมไว้สำหรับช่วยในการแปลความหมายซึ่งหากจะแปลความหมายได้ดีนั้นต้องมีคุณสมบัติที่สำคัญ คือ เป็นความรู้ที่แน่นอนถูกต้อง ชัดเจนมีปริมาณมากซึ่งช่วยให้แปลความหมายได้อย่างถูกต้องและสะดวก

องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้

Harvey and Smith (1977 อ้างใน รัชดา อุดมวิทิต, 2540) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ที่ Taguiri แบ่งไว้ว่าขึ้นกับปัจจัย 3 ประการ คือ

1. คุณลักษณะของผู้ถูกรับรู้ หมายถึง บุคลิกลักษณะ รูปร่างหน้าตาของบุคคลซึ่งนับว่ามีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อการรับรู้มาก เพราะเมื่อบุคคลพบมักจะกำหนดคุณสมบัติให้ผู้ถูกรับรู้

2. สถานการณ์ทางสังคมที่บุคคลนั้นร่วมอยู่ด้วยคือ สภาพแวดล้อมที่ร่วมอยู่ในเหตุการณ์นั้น ๆ ซึ่งเมื่อพิจารณาส่วนประกอบจากเหตุการณ์นั้นๆ แล้ว บุคคลอาจรับรู้ไปในทางบวกหรือทางลบ ก็ได้

3. ลักษณะนิสัยของผู้รับรู้คือ บุคคลจะรับรู้ผู้อื่นอย่างถูกต้องหรือบิดเบือนจากความเป็นจริงขึ้นอยู่กับความต้องการและความพอใจความสอดคล้องกับความคิดเดิมหรือความคิดคำนึงที่มาจากประสบการณ์เดิมและสัมพันธภาพส่วนตัวระหว่างผู้รับรู้และผู้ถูกรับรู้ด้วยการรับรู้ที่บุคคลมีต่อเรื่องราวเหตุการณ์และสภาวะแวดล้อมต่างๆ มีความแตกต่างกันนั้น มีอิทธิพลจากตัวแปรด้านเพศ อาชีพและฐานะทางเศรษฐกิจ (ทองหล่อ สุวรรณภาพ, 2521) ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า บุคคลที่มีเพศอาชีพและฐานะทางเศรษฐกิจแตกต่างกันย่อมมีการรับรู้แตกต่างกันไปด้วย ความรู้เดิมและประสบการณ์เดิมที่แตกต่างกันทั้งปริมาณและความถูกต้องย่อมทำให้มีการรับรู้ที่แตกต่างกันได้ นั่นคือ ผู้มีระดับการศึกษาแตกต่างกันย่อมมีการรับรู้ในเรื่องต่างๆแตกต่างกันไปด้วยและการรับรู้ของจะดีหรือไม่เพียงไรขึ้นอยู่กับความต้องการในขณะนั้นด้วย

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการบางท่านได้สรุปว่าปัจจัยที่กำหนดการรับรู้ขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 ลักษณะใหญ่ดังที่สติต วังศ์สวรรค์ (2529) และชินชีวัน โปธิ์รุ่ง (2540: 27-29) เสนอไว้คือ

1. ลักษณะของผู้รับรู้แบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ ด้านกายภาพ และด้านจิตวิทยา

1.1 ด้านกายภาพ หมายถึง ภาวะรับสัมผัส เช่น ฝุ่น ควัน จมูกและภาวะสัมผัส สอื่น ๆ หาก ภาวะสัมผัสดังกล่าวมีความสมบูรณ์ก็มีผลทำให้มีการรับรู้ได้ดีเช่นกัน และการรับรู้จะมีคุณภาพดี ขึ้นหากได้รับสัมผัส สหลายทางและทำให้บุคคลเกิดความมั่นใจในการรับรู้ถ้าใช้ภาวะรับสัมผัส สอื่น ๆ ช่วยกันในการรับรู้

1.2 ด้านจิตวิทยา ปัจจัยทางด้านจิตวิทยาที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ นั้นมีหลายประการเช่น ความรู้เดิม ความต้องการ ความปรารถนาหรือแรงขับ สภาพของจิตใจหรือสภาวะของอารมณ์ เจตคติ อิทธิพลของสังคม ความตั้งใจที่จะรับรู้ แรงจูงใจและความถี่ในการรับรู้

2. ลักษณะของสิ่งเร้า

2.1 สิ่งเร้าภายนอกที่ดึงดูดความสนใจและความตั้งใจ ได้แก่ ความเข้มหรือความหนักเบา ของสิ่งเร้า การเปลี่ยนแปลงหรือความเคลื่อนไหวของสิ่งเร้า การกระทำซ้ำ ๆ ของสิ่งเร้า ความกว้าง หรือขนาดของสิ่งเร้า ความแปลกใหม่ ความคงทน ระยะทาง ลักษณะการตัดกันและสีของสิ่งเร้า

2.2 การจัดหมวดหมู่ของวัตถุที่เป็นสิ่งเร้า ซึ่งสามารถจัดกลุ่มตามกฎไว้ 4 ประการคือ กฎแห่งความคล้ายคลึง กฎแห่งความใกล้ชิด กฎแห่งความสมบูรณ์และกฎแห่งความต่อเนื่อง อาจ กล่าวโดยสรุปได้ว่า องค์ประกอบที่มีอิทธิพลและทำให้การรับรู้ของบุคคลแตกต่างกันขึ้นอยู่กับ ปัจจัย 2 ปัจจัยใหญ่ๆ คือ ปัจจัยพื้นฐานของลักษณะประชากร ได้แก่ เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา ฐานะทางเศรษฐกิจและประสบการณ์ ปัจจัยเชิงสังคมจิตวิทยา ได้แก่ ความคาดหวัง ความต้องการ แรงจูงใจ ทัศนคติและบุคลิกภาพ

แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม

แนวคิดการมีส่วนร่วม

ทวิทอง หงส์วิวัฒน์ (2527: 2) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนนับได้ว่าเป็นหัวใจ ของการพัฒนาเมื่อนักพัฒนาได้กระตุ้นส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อให้เกิด การเรียนรู้ตระหนักในปัญหา สามารถวิเคราะห์ ตัดสินใจแก้ปัญหาได้แล้วก็จะเพิ่มขีดความสามารถ พัฒนาดตนเองและรับผิดชอบในการพัฒนาท้องถิ่นของตน การพัฒนาก็จะดำเนินไปอย่างต่อเนื่องไม่ หยุดยั้งแต่การมีส่วนร่วมเป็นพฤติกรรมสังคม ซึ่งความหมายและขอบข่ายเนื้อหาขึ้นอยู่กับจุดหมาย และการนำไปใช้ อย่างไรก็ตาม เสน่ห์ จามริก (2527: 22) ได้กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน ที่แท้จริงนั้นคือ การที่ประชาชนมีโอกาสอย่างอิสระปราศจากการแทรกแซงครอบงำ บังคับให้ได้

พัฒนาขีดความสามารถของตนในการจัดแจงใช้ควบคุมระดมทรัพยากรและปัจจัยการผลิตที่มีอยู่ในชุมชนมาใช้ประโยชน์เพื่อการดำรงชีพตามความจำเป็นอย่างสมศักดิ์ศรีในฐานะสมาชิกของสังคมเป็นการพัฒนากระบวนการเรียนรู้และภูมิปัญญาซึ่งแสดงออกในรูปการตัดสินใจที่จะกำหนดวิถีชีวิตของตนอย่างเชื่อมั่นเพื่อเป้าหมายแห่งการพึ่งตนเองได้ในที่สุด ในขณะที่ชาคริต คล้ายพิมพ์ (2535) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นแนวความคิดพื้นฐานของการพัฒนาชุมชนที่มุ่งกระตุ้นประชาชนให้สามารถช่วยตนเองได้ในบั้นปลาย การที่ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมใดก็ตามจะต้องมีสิ่งเร้ามากระตุ้นเกิดแรงจูงใจภายใน ตระหนักในปัญหาความทุกข์ความเดือดร้อนที่ประสบค้นหาทางแก้ไขปรับปรุงเปลี่ยนแปลง กล่าวอีกนัยหนึ่ง การที่ประชาชนสนใจเข้าร่วมโครงการใดก็ตาม ก่อนอื่นจะต้องได้รับข้อมูลข่าวสารในเรื่องนั้นๆ อย่างเพียงพอ รับรู้และเข้าใจในกระบวนการหรือวิธีดำเนินงานชัดเจน มองเห็นและคาดหวังในผลประโยชน์ที่ตนเอง ครอบครัวและส่วนรวมได้รับจึงจะตัดสินใจเข้าร่วมในลักษณะนี้จึงจะเป็นการเข้ามามีส่วนร่วมอย่างแท้จริง มีความผูกพันต่อเนื่องมั่นคงแต่ถ้าหากลักษณะการเข้าร่วมในกิจกรรมใดก็ตามที่ประชาชนถูกขอร้อง บีบบังคับ บังคับ กะเกณฑ์ฝืนใจ ถึงจะสามารถกระทำบรรลุผลก็เพียงความสำเร็จของงานไม่ก่อให้เกิดความผูกพันรับผิดชอบตามมจึงไม่ก่อผลอย่างยั่งยืนในที่สุดก็เสื่อมสลายหายไปไม่ช้า

นอกจากนี้ นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์ (2527: 183) ได้กล่าวว่า การมีส่วนร่วมเกิดจากแนวคิดทั่วไป 4 ประการ ดังนี้

1. ความสนใจและความห่วงกังวลร่วมกันซึ่งเกิดจากความสนใจและความห่วงกังวลส่วนบุคคลซึ่งบังเอิญพ้องต้องกันกลายเป็นความสนใจและความห่วงกังวลร่วมกันของส่วนรวม
2. ความเดือดร้อนและความไม่พึงพอใจร่วมกันที่มีอยู่ต่อสถานการณ์ที่เป็นอยู่นั้นผลักดันให้พุ่งไปสู่การรวมกลุ่มวางแผนลงมือกระทำร่วมกัน
3. การตกลงใจร่วมกันที่จะต้องเปลี่ยนแปลงกลุ่มหรือชุมชนในทิศทางที่พึงปรารถนาการตัดสินใจร่วมกันนี้จะต้องรุนแรงมากพอที่จะทำให้เกิดความคิดริเริ่มกระทำการที่ตอบสนองความเห็นชอบของคนส่วนใหญ่ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมนั้นๆ
4. ความศรัทธาที่มีต่อความเชื่อถือบุคคลสำคัญและสิ่งศักดิ์สิทธิ์ทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ เช่น การบำเพ็ญประโยชน์ การสร้างโบสถ์วิหาร ฯลฯ

ความหมายของการมีส่วนร่วม

โดยทั่วไปการมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการคิดริเริ่ม การพิจารณาตัดสินใจ การร่วมปฏิบัติและร่วมกันรับผิดชอบในเรื่องต่างๆอันมีผลกระทบกับตัวประชาชนเองแต่สำหรับนักวิชาการที่เชี่ยวชาญทางการพัฒนา เช่นยูวัฒน์ วุฒิเมธี (2526: 20) และไพรัตน์ เคะชรินทร์ (2524: 6-7) ได้อธิบายว่า กระบวนการที่รัฐทำการส่งเสริมชักนำ สนับสนุนและสร้างโอกาสให้ประชาชนและชุมชนทั้งในรูปของส่วนบุคคล กลุ่มคน ชุมรม สมาคม มูลนิธิและองค์การอาสาสมัครรูปแบบต่างๆ ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือหลายเรื่องรวมกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และนโยบายการพัฒนาที่กำหนดไว้ซึ่งสอดคล้องกับข้อความอธิบายของทวิทอง หงษ์วิวัฒน์(2527: 2) อธิบายว่า การมีส่วนร่วมหมายถึง การที่ประชาชนหรือชุมชนพัฒนาขีดความสามารถของตนเองในการจัดการและควบคุมการใช้และการกระจายทรัพยากรและปัจจัยการผลิตที่มีอยู่ในสังคมเพื่อประโยชน์ต่อการดำรงชีพทางเศรษฐกิจและสังคมตามความจำเป็นอย่างสมศักดิ์ศรีในฐานะสมาชิกในการมีส่วนร่วม ประชาชนได้รับการพัฒนาการรับรู้และภูมิปัญญาซึ่งแสดงออกในรูปแบบการตัดสินใจในการกำหนดชีวิตของตนเองเป็นของตนเอง นอกจากนี้นักวิชาการบางท่านได้กล่าวและชี้ให้เห็นว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนนั้นพอสรุปในความหมายได้ว่า ประชาชนเป็นผู้คิดค้นปัญหาเป็นผู้นำทุกอย่างไม่ใช่ที่กำหนดไปแล้วให้ประชาชนเข้ามาร่วมในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ทุกอย่างต้องเป็นเรื่องของประชาชนที่คิดขึ้นมาแต่อย่างไรก็ตามการมีส่วนร่วมของประชาชนนั้นเน้นการเกี่ยวข้องกับทางจิตและทางอารมณ์ของบุคคลหนึ่งๆ ในสถานการณ์ ซึ่งผลของการเกี่ยวข้องดังกล่าวเป็นเหตุเร้าให้กระทำการใดๆ บรรลุจุดมุ่งหมายของกลุ่มนั้นกับทั้งทำให้เกิดความรู้สึกร่วมรับผิดชอบกับกลุ่มดังกล่าวด้วย(อคิด ระพีพัฒน์, 2527: 320 และนิรันดร์ จงวุฒิเวศย์, 2527: 183)

จากแนวคิดดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการคิดการพิจารณาตัดสินใจและร่วมความรับผิดชอบในการกระทำในเรื่องต่างๆอันมีผลกระทบถึงตัวประชาชนเองการที่จะทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาและแก้ไขปัญหาเพื่อนำความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นมาสู่ประชาชนนั้นผู้กระทำการเปลี่ยนแปลงจะต้องยอมรับว่ามนุษย์ทุกคนต่างมีความปรารถนาที่จะอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุขได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมและเป็นที่ยอมรับของผู้อื่นและพร้อมที่จะอุทิศตนเพื่อกิจกรรมของชุมชนขณะเดียวกันจะต้องยอมรับด้วยความบริสุทธิ์ใจว่ามนุษย์นั้นสามารถพัฒนาได้ถ้ามีโอกาสและการชี้หน้าที่ถูกต้อง

หลักการและแนวทางพัฒนาที่ให้เกิดการมีส่วนร่วม ดังนี้

หลักการและแนวทางพัฒนาที่ประชาชนเกิดความต้องการมีส่วนร่วม ต้องคำนึงถึงวิธีแนวทางในหลายด้าน ดังนี้ (ไพรัตน์ เคะชรินทร์, 2527: 6)

1. ยึดหลักความต้องการและปัญหาของประชาชนเป็นจุดเริ่มต้นของกิจกรรมถ้าหากกิจกรรมที่จะนำไปให้ประชาชนเป็นเรื่องใหม่ต้องใช้เวลาในการกระตุ้นเร่งเร้าความสนใจให้มีความรู้ความเข้าใจจนประชาชนยอมรับความจำเป็นและประโยชน์ในการที่จะจัดทำกิจกรรมเหล่านั้น

2. กิจกรรมต้องดำเนินการในลักษณะกลุ่มเพื่อสร้างให้เกิดความรับผิดชอบร่วมกันสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มสมาชิกปลูกฝังทัศนคติและพฤติกรรมที่เห็นแก่ส่วนรวมทำงานเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว

3. แนวทางการพัฒนาในกิจกรรมต่างๆ ในชุมชนต้องคำนึงถึงขีดความสามารถของประชาชนที่ร่วมดำเนินการต่อไปได้โดยไม่ต้องพึ่งพาทายนอกเฉพาะในระยะเริ่มแรกต้องไม่ทุ่มเทในลักษณะการให้เปล่าโดยสิ้นเชิงต้องทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกเป็นเจ้าของกิจกรรมและต้องสามารถทำต่อไปเมื่อการช่วยเหลือจากภายนอกสิ้นสุดลงการช่วยเหลือตนเองและการพึ่งตนเองเป็นหลักสำคัญที่ต้องเริ่มตั้งแต่ต้น

4. กิจกรรมพัฒนาที่นำเข้าไปในชุมชนต้องสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมความพร้อมที่จะรับของชุมชนซึ่งหมายถึง การใช้ทรัพยากรชุมชนจะต้องสอดคล้องกับขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมชุมชน

5. การเริ่มต้นกิจกรรมต้องอาศัยผู้นำชุมชนซึ่งหมายถึง ผู้นำชุมชนตามธรรมชาติที่ชาวบ้านเคารพนับถือ ผู้นำทางศาสนาผู้นำที่ได้รับการเลือกตั้งหรือแต่งตั้งจากราชการเพื่อเป็นผู้บุกเบิกและชักนำชาวบ้านต่อไปผู้นำชุมชนโดยทั่วไปจะสามารถปรับทัศนคติและการยอมรับสิ่งใหม่ๆ ได้เร็วกว่าและเป็นผู้ที่ชาวบ้านมีศรัทธาอยู่ในตัวอยู่แล้ว การเริ่มต้นจากผู้นำจึงไปได้เร็วกว่าและได้รับการยอมรับมากกว่าประชาชนทั่วไป

6. ขั้นตอนการดำเนินการต่างๆ ต้องให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมตั้งแต่ขั้นต้น กล่าวคือ ร่วมกันหาข้อมูล ร่วมหาสาเหตุของปัญหา ร่วมปรึกษาหาทางแก้ไขปัญหา ร่วมการตัดสินใจ ร่วมกันวางแผน ร่วมกันปฏิบัติงาน ร่วมกันติดตามผลงานจนถึงขั้นการร่วมบำรุงรักษาในระยะต่อไป

นอกจากนี้ การมีส่วนร่วมอาจเกิดจากแนวความคิดอื่นๆ ดังต่อไปนี้

1. ความศรัทธาที่มีต่อความเชื่อถือบุคคลสำคัญ สิ่งศักดิ์สิทธิ์ ทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ เช่น การลงแขก การบำเพ็ญประโยชน์ การสร้างโบสถ์วิหาร
2. ความเกรงใจที่มีต่อบุคคลอื่นที่เคารพนับถือหรือมีเกียรติยศตำแหน่งทำให้ประชาชนเกิดความเกรงใจที่จะมีส่วนร่วมด้วยทุกๆ ที่ยังไม่ศรัทธาหรือมีความเต็มใจอย่างเต็มเปี่ยมที่จะกระทำ เช่น ผู้ใหญ่ออกปากขอแรงผู้น้อยร่วมแรงเป็นต้น
3. อำนาจบังคับที่เกิดจากบุคคลอื่นที่มีอำนาจเหนือกว่าทำให้ประชาชนถูกบีบบังคับให้มีส่วนร่วมในการกระทำต่างๆ เช่น บีบบังคับให้ทำงานเยี่ยงทาส

เงื่อนไขการมีส่วนร่วม

เงื่อนไขของการมีส่วนร่วมในการเข้าไปมีส่วนร่วมว่าไว้อย่างน้อยต้องประกอบด้วยเงื่อนไข 3 ประการ ดังที่ นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์ (2527: 186) เสนอไว้ ได้แก่ ประชาชนต้องมีอิสรภาพที่จะมีส่วนร่วม ประชาชนต้องสามารถที่จะมีส่วนร่วมและประชาชนต้องเต็มใจที่จะมีส่วนร่วม

หากไม่มีอิสรภาพไม่มีความสามารถและไม่มีความเต็มใจแล้วการมีส่วนร่วมของประชาชนจะไม่เกิดขึ้นเลย นอกจากนี้ความสำเร็จของการมีส่วนร่วมยังขึ้นกับเงื่อนไขดังต่อไปนี้

1. ประชาชนต้องมีเวลาที่จะมีส่วนร่วม กิจกรรมมีส่วนร่วมต้องเหมาะสมกับสถานการณ์
2. ประชาชนไม่ต้องเสียเงินทองค่าใช้จ่ายในการมีส่วนร่วมมากกว่าที่เขาประเมินผลตอบแทนที่จะได้รับ
3. ประชาชนต้องมีความสนใจที่สัมพันธ์สอดคล้องกับการมีส่วนร่วมนั้น
4. ประชาชนต้องสามารถสื่อสารรู้เรื่องกันนั้นสองฝ่าย
5. ประโยชน์ต้องไม่รู้สึกกระทบกระเทือนต่อตำแหน่งหน้าที่หรือสถานภาพทางสังคมหากจะมีส่วนร่วม

สรุปได้ว่าเงื่อนไขการมีส่วนร่วมของประชาชน คือ ความพร้อมอันประกอบด้วยความสามารถความเต็มใจและอิสรภาพ ซึ่งเป็นความพร้อมทางด้านศักยภาพของคนนอกจากนี้

แล้วเงื่อนงำขององค์ประกอบอื่นๆและประโยชน์ที่ได้รับก็มีส่วน เช่น เวลา ความสนใจ ความสามารถในการสื่อสารและไม่เกิดผลเสียหายต่อตำแหน่งหน้าที่หรือสถานภาพทางสังคม

ขั้นตอนของการมีส่วนร่วม

ขั้นตอนของการมีส่วนร่วมของประชาชนได้มีผู้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

ลักษณะการมีส่วนร่วมตามที่ประธาน สุวรรณมงคล (2527: 82) เสนอไว้ หมายถึง การมีส่วนร่วมของชุมชนในการตัดสินใจในการดำเนินการและในผลประโยชน์ของชุมชนนอกจากนี้ยังมีสรุปถึงลักษณะของการมีส่วนร่วมของประชาชนเพิ่มเติมจากที่กล่าวมาข้างต้นว่ายังรวมถึงการมีส่วนร่วมประชุม การมีส่วนร่วมออกเงิน การมีส่วนร่วมเป็นกรรมการ การมีส่วนร่วมเป็นผู้นำการมีส่วนร่วมสัมพันธภาพ การมีส่วนร่วมชักชวน การมีส่วนร่วมบริโภค การมีส่วนร่วมเป็นผู้ใช้แรงงานหรือเป็นลูกจ้างและการมีส่วนร่วมออกวัสดุอุปกรณ์ ส่วนขั้นตอนการมีส่วนร่วมจำแนกไว้เป็น 5 ขั้นตอน วรรณิการ์ ชมดี (2524: 1-13) ซึ่งสอดคล้องกับ ฉอาน วุฒิกรรมรักษา(2526: 13) เสนอไว้คือ ขั้นตอนความต้องการขั้นวางแผนดำเนินการขั้นตัดสินใจขั้นดำเนินการและขั้นติดตามผล

ลักษณะที่สำคัญของการมีส่วนร่วมนั้นเป็นกระบวนการที่ครบถ้วนตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสิ้นสุดการดำเนินการจึงมีผู้แบ่งกระบวนการมีส่วนร่วมออกเป็นหลายขั้นตอนแล้วแต่จะทำให้รายละเอียดปลีกย่อยของแต่ละขั้นตอนมากน้อยเพียงใดกล่าวโดยสรุป การมีส่วนร่วมมี 4 ขั้นตอนสำคัญซึ่งเป็นหลักในการดำเนินการด้านพัฒนา ดังนี้ (ชัชวาลย์ เอี่ยมเจริญ 2547)

1. การมีส่วนร่วมในการศึกษาปัญหาและวางแผนป้องกัน หมายถึง การตัดสินใจว่าอะไรคือปัญหาของตนเองอะไรคือสาเหตุและการแก้ไขปัญหาอันอย่างไร โดยกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาพร้อมกันไปด้วย
2. การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามแผนป้องกันรักษา หมายถึง การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมกันตามวิถีทางและแนวทางให้เป็นไปตามโครงการและแผนการที่ได้กำหนดขึ้น
3. การมีส่วนร่วมในการบำรุงรักษาซึ่งเกิดจากกิจกรรมหรือการดำเนินงานของชุมชน
4. การมีส่วนร่วมในการควบคุมติดตามและประเมินผลการทำงานเป็นการประเมินการทำงานของตนเองและประเมินสภาพการณ์ภายนอกด้วย

ลักษณะการมีส่วนร่วมของประชาชน

ไพรัตน์ เตะชะรินทร์ (2527: 6-7) กล่าวถึง ลักษณะการมีส่วนร่วมของประชาชนว่า ได้มีผู้ให้แนวคิดและผลการศึกษาไว้ ดังนี้

1. การร่วมทำการศึกษาค้นคว้าปัญหาและสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนรวมทั้งความต้องการของชุมชน
2. การร่วมคิดและสร้างรูปแบบและวิธีการพัฒนาเพื่อแก้ไขและลดปัญหาของชุมชนหรือเพื่อสร้างสรรค์สิ่งใหม่ที่มีประโยชน์หรือสนองความต้องการของประชาชน
3. การร่วมวางนโยบายหรือแผนงานหรือโครงการหรือกิจกรรมเพื่อจัดและแก้ไขปัญหาและความต้องการของชุมชน
4. การร่วมตัดสินใจการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม
5. การร่วมจัดหรือปรับปรุงระบบการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
6. การร่วมลงทุนในกิจกรรมโครงการของชุมชนตามขีดความสามารถของตนเองและของหน่วยงาน
7. การร่วมปฏิบัติตามนโยบายแผนงาน โครงการและกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมายที่ได้วางไว้
8. การร่วมควบคุม ติดตาม ประเมินผลและร่วมบำรุงรักษาโครงการและกิจกรรมที่ได้ทำไว้โดยเอกชนและรัฐบาลให้ใช้ประโยชน์ตลอดไป

นอกจากนี้ มีนักวิชาการได้กล่าวถึงลักษณะการมีส่วนร่วมไว้ซึ่งนำมากล่าวพอสังเขปได้ ดังนี้ (เจิมศักดิ์ ปิ่นทอง, 2526: 6)

1. การมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหาและสาเหตุของปัญหา
2. การมีส่วนร่วมในการวางแผนและการดำเนินกิจกรรม
3. การมีส่วนร่วมในการลงทุนและปฏิบัติ

4. การมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผล

นอกจากนี้ การมีส่วนร่วมของประชาชนในการที่จะพัฒนาครอบครัว กลุ่มละแวกบ้าน ชุมชนตลอดจนสังคมให้มีการพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ให้เจริญก้าวหน้าขึ้นเกิดจากแนวความคิดที่สำคัญ 3 ประการ คือ (นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์, 2527: 183)

1. ความสนใจและห่วงกังวลร่วมกัน ซึ่งเกิดจากความสนใจและความห่วงกังวลซึ่งบุคคล บังเอิญเห็นพ้องกันกลายเป็นความสนใจและความห่วงกังวลร่วมกันของส่วนรวม
2. ความเดือดร้อนและความไม่พึงพอใจร่วมกันที่มีต่อสถานการณ์ที่เป็นอยู่นั้นผลักดันให้ พุ่งไปสู่การรวมกลุ่มวางแผนและลงมือกระทำร่วมกัน
3. การตกลงใจร่วมกันที่จะเปลี่ยนแปลงกลุ่มหรือชุมชนไปในทิศทางที่พึงปรารถนา ตัดสินใจร่วมกันนี้จะต้องรุนแรงมากพอที่จะทำให้เกิดความคิดริเริ่มกระทำการที่ตอบสนองความ เห็นชอบของคนส่วนใหญ่ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมนั้น

รูปแบบของการมีส่วนร่วม

รูปแบบของการมีส่วนร่วมตามที่นักวิชาการศึกษาได้เสนอไว้มีหลายรูปแบบซึ่งลักษณะที่ แตกต่างกันไปไม่มากนัก การมีส่วนร่วมแบ่งออกเป็น 4 แบบ ดังนี้ Cohen and Uphoff (1980 อ้างใน ชัชวาลย์ เอี่ยมเจริญ 2547)

1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ได้แก่ริเริ่มตัดสินใจดำเนินการ ตัดสินใจและตัดสินใจปฏิบัติการ
2. การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ ประกอบด้วย การสนับสนุนด้านทรัพยากร การบริหาร และการประสานขอความร่วมมือ
3. การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ไม่ว่าจะเป็นผลประโยชน์ด้านวัตถุ ผลประโยชน์ทาง สังคมหรือผลประโยชน์ส่วนบุคคล
4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล

จากการศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนที่มีผลการพัฒนาทางเศรษฐกิจ ได้สรุป รูปแบบของการมีส่วนร่วมของประชาชนที่มีการพัฒนาทางเศรษฐกิจได้ดังที่กรณีการ์ ชมดี (2524: 13)

เสนอไว้ ได้แก่ การมีส่วนร่วมประชุม การมีส่วนร่วมออกเงิน การมีส่วนร่วมเป็นกรรมการ การมีส่วนร่วมเป็นผู้ดำเนินการมีส่วนร่วมสัมภาษณ์ การมีส่วนร่วมเป็นผู้ชักนำการมีส่วนร่วมเป็นผู้บริโภค การมีส่วนร่วมเป็นผู้ริเริ่มหรือผู้ริเริ่มและการมีส่วนร่วมออกวัสดุอุปกรณ์

ปัจจัยที่ทำให้เกิดการมีส่วนร่วม

ปัจจัยที่ทำให้ประชาชนเกิดการมีส่วนร่วมนั้น Reeder (1974 อ้างใน ฉันทพงษ์ อินทรลักษณ์ 2542: 9) ซึ่งเป็นนักสังคมวิทยาศาสตราจารย์ของมหาวิทยาลัย Cornell ได้อธิบายการกระทำทางสังคมว่าประกอบไปด้วยกลุ่มปัจจัยหลายประการมิได้จำกัดอยู่เพียงปัจจัยหนึ่งและได้อธิบายถึงเหตุผลในการกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดของบุคคลว่าขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการและยังได้กล่าวอีกว่าการกระทำของมนุษย์ในเรื่องใดก็ตามขึ้นอยู่กับปัจจัยทั้งนี้คือ เป้าประสงค์ความเชื่อที่สืบทอดกันมา ค่านิยมมาตรฐานนิสัยและขนบธรรมเนียมประเพณี ความคาดหมาย ความผูกพัน แรงเสริม โอกาส ความสามารถและการสนับสนุน

ปัจจัยทางวัฒนธรรมของประชาชนที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วม ได้แก่ ลักษณะของส่วนบุคคล ตามที่ Bernard (1958 อ้างใน สุริยา ยี่ขุน, 2534: 18) เสนอไว้คือ อายุ เพศ สถานภาพทางสังคม อาชีพ การศึกษา ถิ่นที่อยู่อาศัย ระยะเวลาที่อยู่ในท้องถิ่นและปัจจัยอื่นๆเช่น การอาศัยอยู่ในเมืองหรือชานเมือง จำนวนสมาชิกในครอบครัวและลักษณะของครอบครัวและทัศนคติ

มีการศึกษาวิเคราะห์กลุ่มตามทฤษฎีของ George Humans (สมปราชญ์ จอมเทศ, 2516: 61 – 63) ที่ได้อธิบายถึงปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดการรวมกลุ่มไว้ในหนังสือ Human Group ว่ามีอยู่ด้วยกัน 3 ประการ คือ

1. มีกิจกรรม (Activity) หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่บุคคลกระทำ เช่น การเขียนบันทึกลงนามในนิติกรรมสัญญา เจรจาโต้ตอบ ตัดสินใจ เป็นต้น

2. การปฏิบัติโต้ตอบซึ่งกันและกัน (Interaction) หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกอันเป็นผลให้เกิดการปฏิบัติโต้ตอบซึ่งกันและกันจึงเป็นการสนองตอบของบุคคลที่มีส่วนร่วมในกิจกรรม การสังเกต การปฏิบัติต่อกันอาจพิจารณาได้ 3 ทาง คือ ในแง่ของความบ่อย คือ การติดต่อกันเป็นประจำหรือไม่ในแง่ของความนานคือ มีการติดต่อเป็นระยะเวลานานเท่าใดและในแง่ของลำดับคือ ใครเป็นผู้ริเริ่มการติดต่อ

3. ความรู้สึกทางอารมณ์ หมายถึง ความรู้สึกต่างๆ อันได้แก่ความรู้สึก ความคิด ความเชื่อ และความหวังของสมาชิกทั้งหลายเป็นต้น อันเป็นลักษณะภายในของแต่ละคนที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการปฏิบัติโต้ตอบซึ่งกันและกัน เช่น ความรักใคร่ชอบพอก ความเคารพยกย่อง ความเป็นเพื่อนสนิท เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดตั้งศูนย์เฝ้าระวังประสงคสำหรับผู้สูงอายุ

แนวคิดการจัดตั้งศูนย์เฝ้าระวังประสงค

การจัดบริการโดยใช้รูปแบบศูนย์เฝ้าระวังประสงค มีพื้นฐานแนวคิดเกี่ยวกับชุมชน ครอบครัวและการจัดบริการแบบองค์รวม ดังนี้

แนวคิดการใช้ชุมชนเป็นพื้นฐานในการให้บริการ (Community-Based Approach) เป็นแนวคิดที่ได้รับแรงจูงใจและพัฒนาจากแนวคิดลดการพึ่งพิงจากบริการภายนอก (Deinstitutionalization) เช่นเดียวกับแนวคิดการใช้ครอบครัวเป็นพื้นฐานร่วมกับแนวคิดอื่นๆ เช่น การพึ่งตนเอง การมีส่วนร่วมและเครือข่ายทางสังคม เป็นต้น โดยแนวคิดนี้ได้พยายามที่จะนำศักยภาพที่เด่นของปัจเจกบุคคลซึ่งได้แก่ ความต้องการที่จะมีอิสรภาพ เสรีภาพในการดูแลตนเองทั้งร่างกายและจิตใจ การให้ความสำคัญในคุณค่าของความเป็นมนุษย์และศักยภาพในการแก้ไขปัญหาของแต่ละบุคคล ชุมชนมาเป็นกรอบแนวคิดและแนวทางในการให้บริการ ดังนั้น แนวคิดการใช้ชุมชนเป็นพื้นฐานในการปฏิบัติงานจึงมีความหมายถึง การปฏิบัติงานที่มุ่งใช้คุณลักษณะเด่นของชุมชนและทรัพยากรในชุมชนเป็นเครื่องมือเพื่อสร้างจิตสำนึกร่วมของประชาชนในการดำเนินการเพื่อชุมชนและ โดยชุมชน

จุดเด่นของแนวคิดนี้มีรากฐานมาจากหลักประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมโดยสร้างให้ประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมในการคิดเชิงวิเคราะห์ปัญหาของชุมชนเองร่วมกำหนดแนวทางและแผนการดำเนินการ การแก้ไขปัญหา ร่วมลงมือปฏิบัติและร่วมในการพิจารณาประเมินผลกิจกรรมนั้นๆ ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และตระหนักในกระบวนการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของชุมชนเองโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างจิตสำนึกและพัฒนาศักยภาพของคนในชุมชนให้เกิดการแก้ไขปัญหาและพัฒนาบริการต่างๆ โดยชุมชนรวมทั้งเพื่อระดมความร่วมมือในลักษณะการประสานความร่วมมือระหว่างองค์กรภายนอกชุมชนและบุคลากรภายในชุมชน

ด้วยเหตุนี้การให้บริการสำหรับผู้สูงอายุในชุมชนนั้นจึงเป็นลักษณะบริการที่จัดขึ้นเพื่อสนับสนุนการทำหน้าที่ระหว่างผู้สูงอายุ ครอบครัว ชุมชน องค์กรและสถาบันทางสังคมต่างๆ ใน

การจัดบริการ ดังนั้น รูปแบบลักษณะของการบริการสำหรับผู้สูงอายุในชุมชน จึงเป็นบริการที่จัดขึ้นทั้งจากชุมชนเองหรือบริการที่จัดโดยองค์กรภายนอก รวมไปถึงบริการที่จัดร่วมกัน ดังนั้น ศูนย์อเนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุในชุมชนจึงเป็นลักษณะบริการระดับชุมชนรูปแบบหนึ่งที่มีการจัดให้บริการสวัสดิการเพื่อตอบสนองความต้องการสำหรับกลุ่มผู้สูงอายุในชุมชน

แนวคิดการดูแลระยะยาวสำหรับผู้สูงอายุ(Long – Term Care System) ปรัชญาพื้นฐานของการดูแลระยะยาวอยู่ที่การให้ผู้สูงอายุอยู่ได้โดยไม่ต้องพึ่งพาผู้อื่นและอยู่ภายใต้วิถีทางที่เลือกสรรเองโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อช่วยเหลือสนับสนุนผู้สูงอายุที่ยังอยู่ในภาวะพึ่งพิงตนเองได้ให้สามารถคงสภาพนี้ได้อย่างนานที่สุดหรือหากไม่สามารถพึ่งตนเองได้ควรมีบริการที่เข้าไปสนับสนุน ดังนั้นจุดมุ่งหมายของการดูแลระยะยาวที่แท้จริง คือ การช่วยเหลือดูแลผู้สูงอายุให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นนั่นเอง

ลักษณะของการบริการที่จัดขึ้นตามแนวคิดการดูแลระยะยาวมีหลายลักษณะองค์การอนามัยโลก กล่าวว่า การดูแลระยะยาวเป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้ในระบบสุขภาพและระบบสังคมประกอบด้วย กิจกรรมที่มีการจัดขึ้นสำหรับผู้ที่ต้องการได้รับการดูแลโดยผู้ให้การดูแลที่ไม่เป็นทางการ (ครอบครัว เพื่อนและเพื่อนบ้าน) และผู้ให้การดูแลที่เป็นทางการ (นักวิชาชีพและผู้ช่วย) ตลอดจนผู้ให้การดูแลตามประเพณีและอาสาสมัคร ส่วนTheodore H. Koff (1982 อ้างใน ศศิพัฒน์ ยอดเพชร, 2550: 28) ระบุว่า บริการสำหรับการดูแลระยะยาวประกอบด้วย การให้ข้อมูลข่าวสาร การให้บริการ การส่งเรื่องต่อไปยังหน่วยงานอื่น การประสานระหว่างสหวิชาชีพและการให้บริการ เป็นรายบุคคล เนื่องจากผู้สูงอายุแต่ละรายมีความต้องการแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับสภาพปัญหาแหล่งที่ให้การพึ่งพิงหรือให้การสนับสนุน บริการระยะยาวเป็นบริการที่ครอบคลุมบริการต่างๆ อย่างกว้างขวาง การบริการดูแลระยะยาวจะช่วยให้ผู้รับบริการสามารถทำกิจกรรมที่ต้องการในชีวิตประจำวันได้ ช่วยปรับปรุงคุณภาพชีวิตของเขาได้ การให้ความช่วยเหลือที่แตกต่างกันออกไปตามความจำเป็นของบุคคล รวมถึงการได้รับบริการที่หลากหลายความจำเป็นของการดูแลระยะยาวของบุคคล คือ ความต้องการการดูแลในทุกด้านหรือให้ความช่วยเหลือที่จำเป็นในการดำรงชีวิตซึ่งพวกเขาเหล่านั้นไม่สามารถจัดการกับตนเองได้ Kaufman (1980 อ้างถึงใน ศศิพัฒน์ ยอดเพชร, 2549: 24)

กลุ่มผู้รับบริการที่อยู่ในข่ายของการได้รับบริการระยะยาวนี้ Sherwood (1975 อ้างใน ศศิพัฒน์ ยอดเพชร, 2549: 24) ได้กล่าวและสรุปว่า บุคคลที่ได้รับการดูแลระยะยาว คือ บุคคลผู้ที่มีความสามารถในการทำหน้าที่เสื่อมถอยลงและต้องการบริการที่มีระยะเวลานาน ซึ่งบริการเหล่านี้จะเน้นไปที่การฟื้นฟู การรักษา รวมถึงการส่งเสริมคุณภาพชีวิต

ในภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการตามความหมาย การดูแลระยะยาวนี้ครอบคลุมถึงประชาชนที่อยู่ในสถานพึ่งพิงส่วนมากจะเป็นกลุ่มผู้สูงอายุ การดูแลระยะยาวของประเทศต่างๆในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกรวมทั้งประเทศไทย ส่วนใหญ่เป็นการดูแลในครัวเรือนโดยสมาชิกในครอบครัว (ศศิพัฒน์ ยอดเพชร, 2549: 24 – 25) จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า การดูแลระยะยาว (Long – term care) หมายถึง การจัดบริการทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อทดแทนความต้องการพื้นฐานที่จะช่วยให้บุคคลที่สูญเสียหรือเสื่อมความสามารถให้กระทำหน้าที่ทางสังคม มีสุขภาพและความเป็นอยู่ทางสังคมที่ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้เป็นลักษณะของการดูแลในครอบครัว สถาบันและชุมชน โดยให้มีการกระจายบริการทั้งด้านสุขภาพและสังคมไปถึงกลุ่มเป้าหมายให้ได้มากที่สุด

แนวความคิดการจัดบริการแบบองค์รวม ประเวศ วะสี (2542: 10–15) ได้ให้ความหมายของคำว่า “คุณภาพชีวิตที่ดี” ตามนัยของวัฒนธรรมไทยพุทธศาสนาว่าหมายถึง อิศราภาพและการหลุดพ้นจากความบีบคั้น คุณภาพชีวิต สุขภาพหรือสุขภาวะ (Well – being) เป็นอย่างเดียวกับเรื่องอิสราภาพ ซึ่งแยกออกเป็น 4 เรื่อง คือ กาย (Physical) จิต (Mental) สติสมาธิ สังคม (Social) โดยพิจารณาว่าผู้สูงอายุควรเตรียมตัวด้านสุขภาพกายให้พร้อมตั้งแต่วัยหนุ่มสาว จิตใจต้องมีความว่างแรมแจ่มใส ต้องรู้ว่าตนเองมีประโยชน์และมีความหมายกับผู้อื่น ซึ่งจะก่อให้เกิดความภาคภูมิใจต่อตนเอง

ส่วนเรื่องสติสมาธินั้นหากสามารถเจริญสติสมาธิได้คุณภาพชีวิตก็จะสูงมีภูมิปัญญามากขึ้น ด้านสังคมควรให้ความสำคัญกับครอบครัวเนื่องจากครอบครัวอบอุ่นเป็นเรื่องสำคัญและการมีส่วนร่วมในชุมชนสิ่งเหล่านี้ถือได้ว่าเป็นยาอายุวัฒนะของผู้สูงอายุ ประการสุดท้ายผู้สูงอายุมีการพัฒนาทางด้านขบวนการเรียนรู้ เน้นการศึกษาตลอดชีวิต ซึ่งควรมีการพัฒนาทางด้านจิตวิญญาณ (Spiritual Development) โดยการลด ละและการไม่ยึดมั่นในตัวตนของตนเองว่าเป็นตัวเราหรือเป็นของเรา

ความหมายของศูนย์เนกประสงค์ฯ

ศูนย์เนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุ (Multipurpose Senior Center) ในภาษาไทยมีผู้ใช้คำอื่นที่ความหมายใกล้เคียงกัน เช่น ศูนย์บริการผู้สูงอายุหรือศูนย์บริการทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุ เป็นต้น ดังนั้น ในความเข้าใจของประชาชนทั่วไปศูนย์เนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุจึงหมายถึงสถานที่หรือแหล่งบริการสำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นสถานที่ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้ผู้สูงอายุมาพบปะสังสรรค์หรือมาทำกิจกรรมร่วมกัน นอกจากนี้ ยังมีผู้ให้ความหมาย (ศศิพัฒน์ ยอดเพชร, 2550: 33)

รัฐบาลกลางของสหรัฐอเมริกาได้ให้ความหมายของศูนย์เอนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุ (Multi Purpose Senior Center: MPSC) ไว้ใน Older Americans Act. (2006 อ้างใน ศศิพัฒน์ ยอดเพชร, 2550: 33) ว่า ศูนย์เอนกประสงค์ฯ เป็นองค์กรที่ช่วยในการอำนวยความสะดวกในชุมชนเป็นองค์กรที่มีการจัดการให้บริการที่ครอบคลุมทั้งทางด้านสุขภาพกาย จิตและสังคม รวมถึงด้าน โภชนาการและการศึกษา ซึ่งเป็นส่วนที่ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดกิจกรรม นันทนาการต่างๆ สำหรับผู้สูงอายุในชุมชน

นอกจากนี้ ยังมีผู้ให้ความหมายของ ‘ศูนย์เอนกประสงค์’ ว่าเป็นองค์กรที่มีการดำเนินงาน ให้บริการที่มากกว่าการสนับสนุนช่วยเหลือถึงอำนวยความสะดวกในชุมชน แต่ว่าเป็นองค์กรที่มีการจัดบริการและกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ (ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป) หรือเป็นลักษณะขององค์กร ที่เป็นศูนย์รวมการบริการต่างๆ ที่จัดตั้งเพื่อการกระตุ้นและส่งเสริมให้มีการประสานการบริการ สำหรับผู้สูงอายุที่มีอยู่ในชุมชนเดียวกัน (ศศิพัฒน์ ยอดเพชร, 2550: 33)

สามารถสรุปได้ว่า ศูนย์เอนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุ หมายถึง สถานที่รวมสำหรับ องค์กร ชุมชน และผู้สูงอายุใช้ในการจัดบริการและกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ

วัตถุประสงค์ของศูนย์เอนกประสงค์ฯ

เพื่อให้การจัดตั้งศูนย์เอนกประสงค์ฯ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุและ เพื่อนำไปสู่การแสวงหารูปแบบและแนวทางการจัดบริการสวัสดิการที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุใน ชุมชน การดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าประสงค์สูงสุดของการสนับสนุนและช่วยเหลือผู้สูงอายุให้ ได้รับบริการที่ดีนั้น ได้มีการกำหนดวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งศูนย์เอนกประสงค์ฯ ไว้ ดังนี้ (ศศิพัฒน์ ยอดเพชร, 2550: 33)

1. เพื่อให้หน่วยงานในชุมชนได้บูรณาการบริการ ทั้งบริการด้านสุขภาพและบริการทาง สังคมเข้าด้วยกัน
2. เพื่อให้เกิดการจัดบริการและการประสานบริการ ทั้งในสถาบันชุมชนและเข้าถึงพื้นที่ที่ อยู่อาศัยของผู้สูงอายุ
3. เพื่อให้เกิดการยอมรับการแสดงออกของผู้สูงอายุในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลและกลุ่ม
4. เพื่อให้กลุ่มผู้สูงอายุมีโอกาสใช้ทักษะต่างๆ ในการมีส่วนร่วมกับชุมชน

5. เพื่อให้โอกาสผู้สูงอายุได้แสดงบทบาทในฐานะเป็นผู้ตัดสินใจ เป็นอาสาสมัคร เป็นผู้ปฏิบัติงานที่ได้ค่าจ้าง เป็นผู้มีส่วนร่วมในกิจกรรม เป็นผู้พิทักษ์สิทธิของตนเอง กลุ่มและเป็นผู้รับบริการ

6. เพื่อให้ผู้สูงอายุได้รับการพัฒนาทั้งทางด้านกาชิต อารมณ์ สังคมและภูมิปัญญาภายใต้แหล่งรวมของบริการ

7. เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้พิทักษ์สิทธิอย่างไม่เป็นทางการสำหรับผู้สูงอายุ

ประโยชน์ที่มีต่อผู้สูงอายุของศูนย์อเนกประสงค์ฯ

การจัดให้มีศูนย์อเนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุ จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้สูงอายุหลายประการ ได้แก่ (ศศิพัฒน์ ยอดเพชร, 2550: 34)

1. การที่ผู้สูงอายุได้เข้าร่วมพบปะบุคคลอื่นในศูนย์อเนกประสงค์ฯ จะทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์ทางสังคม สร้างสรรค์ความใฝ่รู้และทำให้เกิดการแสวงหาความรู้ต่างๆ อยู่เสมอเป็นการสร้างการเรียนรู้ตลอดชีวิต

2. ศูนย์อเนกประสงค์ฯ เป็นแหล่งที่ผู้สูงอายุสามารถแสวงหาความสนใจส่วนบุคคลสามารถทำกิจกรรม ใฝ่หาความรู้ สนทนา ปราศรัยกับผู้อื่นได้อย่างอิสระตามที่ตนเองต้องการ ดังนั้น ศูนย์อเนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุจะเป็นแหล่งในการสนับสนุนความเป็นอิสระของบุคคลได้เป็นอย่างดี

3. จุดมุ่งหมายสำคัญของการมีศูนย์อเนกประสงค์ฯ คือ การที่ให้ผู้สูงอายุได้มีส่วนร่วมในการบริหารการดำเนินงานและการจัดกิจกรรมของศูนย์อเนกประสงค์ฯ ร่วมกับเพื่อนสมาชิกอื่นๆ และสมาชิกในชุมชน ซึ่งเป็นการใช้ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ให้เป็นประโยชน์รวมทั้งเป็นการสร้างความตระหนักต่อตนเองสร้างความภาคภูมิใจต่อการเป็นผู้สูงอายุที่มีศักยภาพ มีคุณค่าในตนเองและปฏิบัติตนสมศักดิ์ศรีแห่งความเป็นผู้สูงวัย

4. การร่วมสร้างสรรค์และร่วมกิจกรรมกับบุคคลอื่นทำให้เกิดการเรียนรู้ถึงปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับกลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มบุคคลอื่นและชุมชนเกิดการมีปฏิสัมพันธ์การร่วมกันแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อแสวงหาทางออกเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและใช้

ประสบการณ์ให้เป็นประโยชน์ รวมทั้งอาจเป็นแรงผลักดันให้เข้าร่วมเป็นอาสาสมัครอื่นๆ ในชุมชนได้ด้วย

5. เป็นการสะสมความรู้และประสบการณ์ที่มีอยู่มากมายซึ่งหมายถึง ภูมิปัญญาของผู้สูงอายุที่มีคุณค่าโดยศูนย์อเนกประสงค์ฯ จะเป็นแหล่งรวบรวมภูมิปัญญา เป็นสถานที่ที่ผู้สูงอายุจะได้มาอยู่ร่วมกันก่อให้เกิดการอนุรักษ์และการถ่ายทอดภูมิปัญญาให้กับคนรุ่นอื่นต่อไป

6. การมีกิจกรรมทั้งทางร่างกายและสังคมทำให้ผู้สูงอายุได้รับการเสริมสร้างภาวะทางร่างกาย อารมณ์และสติปัญญาเพื่อมุ่งสู่การมีคุณภาพชีวิตที่ดี

7. การรับทราบข้อมูลข่าวสารทำให้ผู้สูงอายุก้าวหน้าและก้าวทันกับสังคม ศูนย์อเนกประสงค์ฯ จะเป็นแหล่งในการสนับสนุนกิจกรรมและข้อมูลข่าวสารในชุมชนสำหรับผู้สูงอายุ

8. การดำเนินงานภายใต้ความร่วมมือระหว่างองค์กรและกลุ่มวัยต่างๆ ก่อให้เกิดประสบการณ์และความรู้ใหม่

ดังนั้น ศูนย์อเนกประสงค์ฯ จะเป็นแหล่งศึกษาค้นคว้าวิจัยและเกิดกระบวนการเรียนรู้รวมทั้งเป็นแหล่งสาธิตรูปแบบการให้บริการด้านผู้สูงอายุรูปแบบใหม่ตั้งแต่ระดับท้องถิ่นจนถึงระดับชาติ

รูปแบบศูนย์อเนกประสงค์ฯ

รูปแบบศูนย์อเนกประสงค์ฯ นับว่าเป็นประเด็นหนึ่งที่มีความสำคัญในการกำหนดลักษณะบริการ เนื่องด้วยรูปแบบที่ต่างกันย่อมหมายถึง เป้าหมายในการให้บริการก็จะมีแตกต่างกันไปด้วย ถึงแม้โดยหลักการแล้วศูนย์อเนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุนั้นต่างมีเป้าหมายในการให้บริการเพื่อการสนับสนุนส่งเสริมและช่วยเหลือให้ผู้สูงอายุสามารถพัฒนาศักยภาพทั้งทางร่างกาย จิตใจ และสังคมได้อย่างสมวัย ซึ่งในที่นี้สามารถแบ่งรูปแบบของศูนย์อเนกประสงค์ฯ ได้เป็น 3 รูปแบบ ดังนี้ (Taiez and Litwink, 2004 อ้างใน ศศิพัฒน์ ยอดเพชร 2550: 37)

1. รูปแบบอาสาสมัคร (Volunteer Model) เป็นลักษณะของสโมสรทางสังคมที่จะจัดหาหรือจัดเตรียมอำนวยความสะดวกในการจัดบริการเพื่อสนับสนุนให้ผู้สูงอายุมีโอกาสที่จะกลับสู่ชุมชนเป็นบริการให้แก่ผู้สูงอายุที่อยู่กับครอบครัวได้มาใช้บริการและกิจกรรมภายในศูนย์อเนกประสงค์ฯ ในลักษณะเข้าไปเฝ้ากลับ บริการที่จัดให้ภายในศูนย์อเนกประสงค์ฯ ได้แก่ บริการ

ตรวจรักษาโรค บริการด้านกายภาพบำบัดและฟื้นฟูสมรรถภาพ บริการให้คำปรึกษาแนะนำ บริการ
 นันทนาการ กิจกรรมเสริมรายได้ ฯลฯ เป็นรูปแบบของศูนย์บริการทศสังคมสำหรับผู้สูงอายุหรือ
 ศูนย์บริการทางสังคม(Day Center) ตัวอย่างเช่น ศูนย์บริการผู้สูงอายุคืนแดง เป็นต้น

2. รูปแบบศูนย์บริการทางสังคม(Social Services Model) เป็นรูปแบบศูนย์ที่มุ่งให้บริการ
 ด้านสังคมแก่สมาชิก โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มผู้ที่มีรายได้น้อยและกลุ่มที่เจ็บป่วยเรื้อรัง ซึ่งเป็นการ
 ให้ความช่วยเหลือผู้ที่สูงอายุที่ประสบปัญหาความทุกข์ยากเดือดร้อน เช่น ขาดผู้อุปการะดูแล
 ชั่วคราว เหงา ขาดเพื่อน โดยบริการที่จัดให้ประกอบด้วยบริการด้านอาหาร เครื่องดื่ม บริการตรวจ
 สุขภาพทั่วไป การรักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย บริการด้านกายภาพบำบัด บริการให้คำแนะนำปรึกษา
 บริการด้านสังคมสงเคราะห์กิจกรรมนันทนาการ กิจกรรมเสริมรายได้ บางแห่งมีการจัดบริการรถ
 รับ – ส่ง ผู้สูงอายุด้วย เช่น ศูนย์เอื้ออาทรผู้สูงอายุจังหวัดตราด ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาภูมิ
 ปัญญาผู้สูงอายุจังหวัดพัทลุง เป็นต้น

3. รูปแบบศูนย์ที่มีสวัสดิภาพต่อผู้สูงอายุ(Well-Being Model) เป็นศูนย์ที่จัดตั้งขึ้นภายใต้
 ความปรารถนาดีที่มีต่อผู้สูงอายุใน 6 ด้าน คือ

- 1) ความเป็นมิตรด้านอารมณ์และจิตใจ (Emotion Wellness)
- 2) ความเป็นมิตรด้านสติปัญญา (Intellectual Wellness)
- 3) ความเป็นมิตรด้านกาย (Physical Wellness)
- 4) ความเป็นมิตรด้านสังคม (Social Wellness)
- 5) ความเป็นมิตรด้านจิตวิญญาณ (Spiritual Wellness)
- 6) ความเป็นมิตรด้านการพักผ่อนหย่อนใจ (Recreation Wellness)

รูปแบบศูนย์ที่มีสวัสดิภาพต่อผู้สูงอายุเป็นรูปแบบของการบูรณาการบริการต่างๆ เข้า
 ด้วยกันโดยยึดผู้สูงอายุเป็นศูนย์กลางมุ่งพัฒนาและให้บริการแก่ผู้สูงอายุอย่างเป็นองค์รวมศูนย์แบบ
 นี้มีการสนับสนุนให้เกิดการรับผิดชอบต่อตนเอง การจัดการกับตนเอง กรณีที่มีสถานการณ์ที่ไม่พึง
 ประสงค์และบูรณาการบริการด้านสังคมและสุขภาพ โดยพิจารณาผู้ใช้บริการตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไปเพื่อ
 เป็นการเตรียมตัวเข้าสู่วัยสูงอายุ

กลุ่มเป้าหมาย

การที่ศูนย์อเนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุจะเป็นแหล่งบริการในชุมชนอย่างบูรณาการได้นั้น ควรมีบริการทั้งด้านสุขภาพกาย จิต สังคม รวมถึงบริการอื่นๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในชุมชนได้อย่างรอบด้าน แต่ต้องมีกลุ่มเป้าหมายหลักและกลุ่มเป้าหมายรอง ซึ่งแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1. กลุ่มเป้าหมายหลัก ได้แก่ ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในชุมชนและพื้นที่บริการที่ศูนย์อเนกประสงค์ฯ ครอบคลุมครอบครัวของผู้สูงอายุและผู้ดูแล โดยศูนย์อเนกประสงค์ฯ เน้นการให้บริการและรับผิดชอบผู้สูงอายุทุกคนในชุมชน ไม่ว่าจะมาใช้บริการที่ศูนย์อเนกประสงค์ฯ หรือไม่ก็ตาม

2. กลุ่มเป้าหมายรอง ได้แก่ สมาชิกในชุมชนไม่ว่าจะเป็นรายบุคคลหรือองค์กรในลักษณะของพหุวัยเป็นผู้สนใจศึกษาเกี่ยวกับผู้สูงอายุ ต้องการรับการถ่ายทอดภูมิปัญญาหรือต้องการเข้าร่วมกิจกรรมไม่ว่าจะเป็นผู้นำกิจกรรมหรือผู้เข้าร่วมปกติ

อย่างไรก็ตาม กลุ่มเป้าหมายหลักซึ่งเป็นผู้สูงอายุนั้นบางครั้งศูนย์อเนกประสงค์ฯ อาจไม่สามารถรับผิดชอบผู้ที่มีอายุในวัยท้ายหรือเป็นผู้เจ็บป่วยเรื้อรังในชุมชนได้ ประเทศสหรัฐอเมริกา มีการกำหนดอายุผู้ใช้บริการ โดยกำหนดอายุขั้นต่ำของกลุ่มผู้สูงอายุวัยท้ายว่า ไม่ควรเกิน 80 ปีขึ้นไป ศูนย์อเนกประสงค์ฯ จะรับผิดชอบเฉพาะผู้ที่พึ่งตนเองได้เท่านั้น ส่วนผู้ที่ช่วยเหลือตนเองไม่ได้จะมีบริการของศูนย์อเนกประสงค์ฯ เข้าไปถึงที่พักรักษาตัว ศศิปพัฒน์ ยอดเพชร, 2550: 38-40)

สถานที่ตั้งศูนย์อเนกประสงค์ฯ

ข้อเสนอการประชุมเวทีนโยบายสาธารณะ เพื่อคุณภาพที่ดีของผู้สูงอายุบทบาทของท้องถิ่นในการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของผู้สูงอายุประเด็นสถานที่ตั้งของศูนย์อเนกประสงค์ฯ สำหรับผู้สูงอายุในชุมชนจากกลุ่มองค์กรระดับจังหวัด โดยยกเป็น 5 กลุ่ม ตามลักษณะทางภูมิศาสตร์ คือ กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคใต้ แต่ละกลุ่มนำเสนอที่ตั้งศูนย์อเนกประสงค์ฯ (มูลนิธิสาธารณสุขแห่งชาติ, 2549: 63-86 อ้างใน ศศิปพัฒน์ ยอดเพชร, 2550: 40-42) ดังต่อไปนี้

กรุงเทพและปริมณฑล ผลของการประชุมหารือได้ข้อสรุปว่าควรเลือกที่มีลักษณะเป็นศูนย์กลางสามารถเดินทางได้สะดวกและสามารถเชื่อมโยงไปยังชุมชนกลุ่มอื่นๆ ได้ สร้างเครือข่ายมีกิจกรรมนันทนาการและการออกกำลังกายที่ผู้สูงอายุสามารถใช้บริการได้อย่างสะดวก รวมทั้ง

พัฒนาบริการให้ครบวงจรและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ขยายโอกาส สร้างความร่วมมือกับชุมชน โดยให้ผู้นำชุมชนต้องมีความเข้มแข็งและทำให้เกิดผู้ตามที่ดี

ภาคกลาง มีแนวคิดเกี่ยวกับศูนย์ฯ ว่าควรจัดตั้งขึ้นในหมู่บ้านหรือตำบลจึงเหมาะสมที่สุด เนื่องจากหากจัดตั้งในระดับพื้นที่ตำบลผู้สูงอายุในหมู่บ้านต่างๆ ที่อยู่ในหมู่บ้านห่างไกลหรือเลือกจัดตั้งในระดับพื้นที่หมู่บ้านหากหมู่บ้านมีจำนวนมากเกินไปทำให้มีค่าใช้จ่ายสูงต้องใช้งบลงทุนมากทางกลุ่มจึงมีข้อสรุปว่า ควรพิจารณาถึงความพร้อมของแต่ละพื้นที่ เช่น การพิจารณาถึงศูนย์บริการที่มีอยู่เดิม นั้น ตั้งอยู่ในพื้นที่ใดบางแห่งอาจมีศูนย์บริการผู้สูงอายุ บางแห่งอาจมีชมรมผู้สูงอายุที่อาจทำงานร่วมกันได้หรืออาจใช้สถานที่ภายในวัด เนื่องจากวัดอยู่ใกล้ชิดกับชุมชนและผู้สูงอายุอาจมีสถานีนามัยครบวงจร เนื่องจากมีความพร้อมหลายด้าน โดยเฉพาะการให้บริการด้านสุขภาพหรืออาจพิจารณาถึงสถานที่อื่นๆ เช่น อาคารของโรงเรียนระดับประถมที่ไม่ใช้งานแล้ว เป็นต้น

ภาคเหนือ กลุ่มผู้สูงอายุที่อยู่ในภาคเหนือได้รับการสนับสนุนจากหลายภาคส่วนไม่ว่าจะเป็นองค์กรพัฒนาเอกชนในท้องถิ่นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง อบต.อบจ. และเทศบาลรวมถึงสภาผู้สูงอายุแห่งประเทศไทยฯ ชมรมผู้สูงอายุระดับอำเภอและระดับตำบล ทางกลุ่มมีข้อสรุปว่า ควรจะอยู่ในพื้นที่ชุมชนที่ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงได้สะดวกและให้ผู้สูงอายุมีความรู้สึกเป็นเจ้าของสถานที่ โดยเริ่มจากระดับตำบลเพื่อเป็นโครงการนำร่อง จากนั้นจึงขยายไปสู่ระดับจังหวัด องค์กรพัฒนาเอกชนในท้องถิ่นเป็นพี่เลี้ยงและทุกภาคส่วนรวมถึงบุตรหลานผู้สูงอายุเข้ามามีส่วนร่วม

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลของการประชุมได้ข้อสรุปว่า ควรจัดสถานที่ให้อยู่ในชุมชนและเลือกสถานที่ให้อยู่ในชุมชนและเลือกสถานที่ที่เป็นราชพัสดุหรือพื้นที่ว่างเปล่าของราชการไม่น้อยกว่า 5 ไร่ หรือมีพื้นที่มากกว่านั้น

ภาคใต้ ผู้แทนที่เข้าร่วมประชุมมาจากจังหวัดพัทลุงและสงขลา ซึ่งเป็นจังหวัดที่มีความพร้อมสมควรในการจัดตั้งศูนย์อเนกประสงค์ฯ ตัวอย่างเช่น จังหวัดพัทลุงมีศูนย์ที่ให้บริการผู้สูงอายุลักษณะคล้ายกับศูนย์อเนกประสงค์ฯ โดยเป็นความร่วมมือจากทุกภาคส่วน ได้แก่ สาธารณสุข โรงพยาบาล เทศบาล กระทรวงพัฒนาสังคมฯ รวมถึงชุมชนเพื่อจัดบริการให้แก่ผู้สูงอายุ ดังนั้นหากจัดตั้งศูนย์อเนกประสงค์ฯ ก็สามารดำเนินการได้ทันที ซึ่งอาจมีการขยายพื้นที่เพื่อให้สามารถรองรับผู้สูงอายุที่มาใช้บริการได้มากขึ้นหรืออาจมีการเพิ่มบริการให้มีความหลากหลายยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ผู้แทนจากสมาคมสันนิบาตเทศบาลแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นองค์กรที่เกี่ยวข้องระดับนโยบายขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นได้เสนอแนะว่า ไม่ควรจะก่อสร้างตึกใหม่เพราะอาจ

มีปัญหาด้านงบประมาณการก่อสร้างควรสำรวจก่อนว่าในพื้นที่ของแต่ละชุมชนว่ามีสถานที่ใดบ้างที่สามารถนำมาประยุกต์ปรับใช้เป็นศูนย์อเนกประสงค์ฯ ได้ เช่น ศูนย์พัฒนาเด็ก ศาลาวัด มัสยิด โรงเรียน ศูนย์อนามัย เป็นต้น

ดังนั้น ผลของเวทีเครือข่ายนักวิชาการและผู้ปฏิบัติงานได้ข้อสรุปเกี่ยวกับพื้นที่ที่เหมาะสมจะจัดตั้งศูนย์อเนกประสงค์ฯ ว่า ควรเป็นพื้นที่ในชุมชนสามารถเดินทางไปมาได้สะดวกมีลักษณะ “ใกล้บ้าน ใกล้ใจ” ดังนั้น สถานที่ที่ควรจัดตั้งศูนย์อเนกประสงค์ฯ ควรมีลักษณะ ดังนี้

1. พื้นที่ในองค์กรส่วนตำบล (อบต.) เป็นพื้นที่ที่มีความเหมาะสมหลายประการ ได้แก่ เป็นสถานที่รวมความรู้ในชุมชน เช่น ห้องสมุดมีวัสดุอุปกรณ์ในการดำเนินการ เช่น เครื่องขยายเสียง โทรทัศน์หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ มีพื้นที่สำหรับการส่งเสริมสุขภาพ เช่น ลานกีฬา เป็นต้น
2. วัดเป็นแหล่งรวมตัวของผู้สูงอายุมาก่อนเป็นสถานที่ที่มีความเหมาะสมในระดับรองๆ เนื่องจากงานศึกษาวิจัยหลายชิ้นและการลงพื้นที่สำรวจจริง ได้สรุปเป็นความคิดเห็นว่าวัด (บางแห่ง) นั้นไม่เหมาะสมในการตั้งศูนย์อเนกประสงค์ฯ
3. สถานีอนามัย เนื่องจากเป็นสถานที่ที่มีผู้สูงอายุมาใช้บริการด้านสุขภาพอยู่แล้วหากมีศูนย์อเนกประสงค์ฯ อยู่ใกล้จะทำให้เกิดการเชื่อมบริการด้านสุขภาพได้เป็นอย่างดี
4. การก่อสร้างที่ทำการศูนย์อเนกประสงค์ฯ ขึ้นใหม่ในพื้นที่ที่มีผู้รับบริจาคให้เป็นที่สาธารณะ

ลักษณะการจัดบริการ

เพื่อให้ศูนย์อเนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุ เป็นสถานบริการแบบองค์รวมและมีบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้สูงอายุในชุมชนได้เป็นอย่างดี ศูนย์อเนกประสงค์ฯ ควรเปิดบริการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำและมีการกำหนดเวลาปิด – เปิดอย่างแน่นอน เช่น สหรัฐอเมริกามีกฎหมายที่ระบุให้ศูนย์อเนกประสงค์ฯ ต้องเปิดทำการสัปดาห์ละไม่ต่ำกว่า 40 ชั่วโมง หรือที่สาธารณรัฐเกาหลีได้กำหนดเวลาเปิดทำการวันจันทร์-วันเสาร์ ศูนย์อเนกประสงค์ฯ นั้นเป็นสถานที่ที่ผู้สูงอายุสามารถใช้เป็นแหล่งพึ่งพิงได้ ดังนั้น การเปิด-ปิด ควรขึ้นอยู่กับความพร้อมและความเหมาะสมของชุมชนแต่ไม่ควรจะเปิดบริการน้อยกว่าสัปดาห์ละ 5 วัน

ศูนย์อเนกประสงค์ฯ ที่ดีควรมีความสามารถในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุและผู้ที่เกี่ยวข้องได้อย่างรอบด้านและหากชุมชนใดไม่สามารถใช้บริการที่ศูนย์อเนกประสงค์ฯ ได้ เนื่องจากสถานที่อยู่ห่างไกลจากที่อยู่อาศัยในชุมชนนั้นๆ อาจเปิดศูนย์อเนกประสงค์ฯ เครือข่ายเพิ่มขึ้น เรียกว่า ศูนย์บริวาร (A Satellite Senior Center) เป็นศูนย์ฯ ที่แตกสาขาออกไปจากศูนย์อเนกประสงค์ฯ หลักซึ่งอาจใช้บริการบางอย่างเต็มรูปแบบเช่นเดียวกับศูนย์อเนกประสงค์ฯ หลักโดยศูนย์อเนกประสงค์ฯ จะทำหน้าที่รับผิดชอบต่อการดำเนินงานของศูนย์ฯ บริวารด้วยความใกล้ชิด-ไกลหรือพื้นที่ความรับผิดชอบของศูนย์อเนกประสงค์ฯ นั้น ควรอยู่ในรัศมีระยะประมาณ 1 - 3 กิโลเมตร เพื่อให้บริการกับผู้สูงอายุที่อยู่ที่บ้านได้โดยสะดวกและเกิดความทั่วถึงหากมีระยะห่างมากกว่านี้ควรเป็นหน้าที่ของศูนย์ฯ บริวารที่มีการจัดตั้งและมีเครือข่ายร่วมกันในการให้บริการ

อาจกล่าวได้ว่า ศูนย์อเนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุที่จัดตั้งขึ้นมีสถานภาพเป็นหน่วยงานของ (รวมทั้งท้องถิ่น) โดยเป็นทั้งผู้ก่อตั้ง เป็นเจ้าของอาคาร-สถานที่ เป็นผู้จัดจัดหาบุคลากรในการดำเนินงานและสนับสนุนงบประมาณหลักโดยการดำเนินงานศูนย์อเนกประสงค์ฯ สามารถทำได้หลากหลายลักษณะขึ้นอยู่กับความพร้อมของหน่วยงานหลักที่จะดำเนินการข้อตกลงร่วมกันของหน่วยงานหลักและสมาชิกในชุมชนและความสามารถของผู้สูงอายุในแต่ละชุมชน หากมีความสามารถเพียงพอก็สามารถบริหารจัดการศูนย์อเนกประสงค์ฯ ได้ โดยมีหน่วยงานหลักที่ทำหน้าที่เป็นที่เล็งที่คอยแนะนำในการดำเนินการให้บริการ (ศศิพัฒน์ ยอดเพชร, 2550: 44 – 45)

ศูนย์อเนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุในชุมชน อำเภอเขาชัยสน จังหวัดพัทลุง

ความเป็นมาในการจัดตั้ง

คณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติ (กผส.) ได้มีมติในการประชุมครั้งที่ 2/2549 เมื่อวันที่ 27 กรกฎาคม 2549 มอบหมายให้กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ดำเนินการประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดตั้งศูนย์อเนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุในชุมชนในลักษณะโครงการนำร่องทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ภาคละ 1 แห่ง โดยคำนึงถึงความพร้อมของพื้นที่ในการจัดตั้งศูนย์อเนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุในชุมชนซึ่งมีแนวคิดให้เป็นศูนย์ฯ รวมสำหรับองค์กรและชุมชนที่ใช้ในการจัดบริการและกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุในรูปแบบบริการด้านสุขภาพและสังคมบนพื้นฐานของครอบครัวและชุมชน ทั้งนี้ โครงการดังกล่าวกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ไม่ได้ตั้งงบประมาณรองรับในการจัดตั้งศูนย์ฯ แต่มีแนวคิดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นเจ้าภาพหลักในการสนับสนุนงบประมาณ (บุญรัตน์ เกตุสุวรรณ, 2552)

วัตถุประสงค์ของศูนย์อเนกประสงค์ฯ

เพื่อให้เกิดการบริการเข้าถึงพื้นที่ที่อยู่อาศัยของผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุมิเข้าร่วมกับชุมชน มีการพัฒนาด้านกาย จิต อารมณ์ สังคมและภูมิปัญญาตลอดจนการทำหน้าที่พิทักษ์สิทธิผู้สูงอายุซึ่งในภาคใต้ได้คัดเลือกจังหวัดพัทลุงเป็นจังหวัดนำร่องในการดำเนินงาน

สำหรับภาคใต้สำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาสคนพิการและผู้สูงอายุ ได้คัดเลือกจังหวัดพัทลุงเป็นจังหวัดนำร่องโดยเลือกอำเภอเขาชัยสนเป็นสถานที่จัดตั้งศูนย์ซึ่งตั้งอยู่ในโรงพยาบาลเขาชัยสน อำเภอเขาชัยสน จังหวัดพัทลุงเนื่องจากเป็นพื้นที่ที่มีความพร้อมในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านสถานที่ในการจัดตั้งศูนย์อเนกประสงค์ฯ โรงพยาบาลเขาชัยสน ได้อนุญาตให้ใช้อาคารศูนย์แพทย์แผนไทยและอาคารศูนย์เด็กเล็กเดิม ขณะนี้ได้มีการปรับปรุงซ่อมแซมอาคารเสร็จเรียบร้อยแล้วและเริ่มมีการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ภายในศูนย์แล้วโดยศูนย์อเนกประสงค์ฯ สำหรับผู้สูงอายุในชุมชน อำเภอเขาชัยสน จังหวัดพัทลุงจะเปิดทำการทุกวันจันทร์ถึงวันศุกร์

2. ด้านบุคลากร โรงพยาบาลเขาชัยสนได้ให้การสนับสนุนบุคลากรของโรงพยาบาล จำนวน 2 คน คือ พยาบาลวิชาชีพและเจ้าหน้าที่ธุรการช่วยปฏิบัติงานในศูนย์อเนกประสงค์ฯ นอกจากนี้ได้มีการจัดจ้างเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ คน (ปี 2550 จ้างจากงบกองทุนผู้สูงอายุและในปีต่อไปเทศบาลเขาชัยสนสนับสนุนงบประมาณ)

3. ด้านเครือข่ายสนับสนุนในการดำเนินงาน

3.1 มีชมรมผู้สูงอายุที่มีความเข้มแข็ง คือ ชมรมส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุโรงพยาบาลเขาชัยสน โดยมีนายบุญรัตน์ เกตุสุวรรณ เป็นประธาน

3.2 มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีศักยภาพพร้อมสนับสนุน ได้แก่ เทศบาลตำบลเขาชัยสน

3.4 โรงพยาบาลเขาชัยสน สนับสนุนอาคารและบุคลากร

4. ด้านงบประมาณ ในปี 2550 กองทุนผู้สูงอายุสนับสนุนงบประมาณ จำนวน 578,000 บาท เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการปรับปรุงซ่อมแซมอาคาร ชื่อวัสดุครุภัณฑ์ที่จำเป็นและเป็นค่าใช้จ่ายในการจัดกิจกรรมภายในศูนย์และกิจกรรมในพิธีเปิดศูนย์

การแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์อเนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุในชุมชน อำเภอเขาชัยสน จังหวัดพัทลุง ได้มีการคำสั่งที่177/2550 เมื่อวันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2550 แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์อเนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุในชุมชน จำนวน 28 คน ประกอบด้วย คณะกรรมการที่ปรึกษา จำนวน 15 คน และคณะกรรมการบริหาร จำนวน 13 คน โดยมีนายบุญรัตน์ เกตุสุวรรณ เป็นประธาน และเมื่อวันที่ 11 สิงหาคม 2551 ได้มีคำสั่ง 1299/2551 แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์อเนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุในชุมชน จำนวน 31 คน ประกอบด้วย คณะกรรมการที่ปรึกษา จำนวน 15 คน และคณะกรรมการบริหารจำนวน 16 คน

โดยให้คณะกรรมการบริหารฯ มีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. กำหนดแนวทางการดำเนินงาน จัดทำแผนปฏิบัติการ/โครงการ/กิจกรรมของศูนย์อเนกประสงค์ฯ
2. จัดทำฐานข้อมูลของผู้สูงอายุในชุมชน
3. ระดมทรัพยากรในการจัดตั้งและบริหารศูนย์ฯ จัดหาบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ในการดำเนินงาน
4. ส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดการดำเนินงานและกิจกรรมภายในศูนย์อเนกประสงค์ฯ อย่างต่อเนื่อง
5. ติดตามผลการดำเนินงานของศูนย์อเนกประสงค์ฯ

รูปแบบกิจกรรมในศูนย์อเนกประสงค์ฯ

การดำเนินกิจกรรมของศูนย์อเนกประสงค์ฯ คณะกรรมการบริหารศูนย์อเนกประสงค์ฯ ได้กำหนดกิจกรรมและบริการที่ครอบคลุมทั้งด้านสาธารณสุข ด้านสวัสดิการสังคม ด้านแรงงาน โดยมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในระดับจังหวัดและระดับชุมชน มีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมโดยแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ ดังนี้ (บุญรัตน์ เกตุสุวรรณ, 2552)

1. กิจกรรมและบริการภายในศูนย์อเนกประสงค์ฯ เป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อให้บริการสำหรับผู้สูงอายุที่มีความประสงค์ที่จะเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่ได้มีการจัดให้บริการภายในศูนย์อเนกประสงค์ฯ อาทิ กิจกรรมส่งเสริมสุขภาพทางร่างกาย กิจกรรมนันทนาการ กิจกรรมส่งเสริมด้านการศึกษาและวัฒนธรรมและกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์แก่ผู้สูงอายุ เป็นต้น

2. การจัดกิจกรรมและบริการภายนอกศูนย์อเนกประสงค์ฯ กิจกรรมการให้บริการภายนอกศูนย์อเนกประสงค์ฯ มีวัตถุประสงค์ในการจัดขึ้นเพื่อให้บริการสำหรับผู้สูงอายุที่ไม่สามารถมาใช้บริการที่ศูนย์อเนกประสงค์ฯ ได้เป็นลักษณะการออกไปให้บริการผู้สูงอายุถึงที่เพื่อเป็นการนำบริการส่งถึงกลุ่มเป้าหมายในลักษณะการทำงานเชิงรุก โดยเจ้าหน้าที่หรืออาสาสมัครเป็นผู้ออกไปให้บริการและจัดกิจกรรม ซึ่งกิจกรรมและบริการภายนอกศูนย์อเนกประสงค์ฯ นั้นบางกิจกรรมหรือบริการอาจมีรูปแบบหรือลักษณะกิจกรรมที่เหมือนกิจกรรมและบริการที่เกิดขึ้นภายในศูนย์อเนกประสงค์ฯ อาทิ การออกเยี่ยมบ้านเพื่อให้คำแนะนำและให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพและสุขภาพจิตแก่ผู้สูงอายุ เป็นต้น

กิจกรรมของศูนย์อเนกประสงค์ฯสำหรับผู้สูงอายุในชุมชน อำเภอเขาชนสน จังหวัดพัทลุง ได้แบ่งกิจกรรมเพื่อให้ครอบคลุม 4 ลักษณะ ได้แก่

1. กิจกรรมประเพณี เช่น การแห่ผ้าขึ้นธาตุ การถวายเทียนพรรษาผ้าอาบน้ำฝน
2. กิจกรรมที่เป็นความต้องการของชุมชน เช่น การถ่ายทอดภูมิปัญญาในเรื่องต่างๆ การประกวดประชันสมุนไพร การถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์เตรียมความพร้อมการเป็นพ่อ แม่ในการดูแลบุตร
3. กิจกรรมที่เป็นภารกิจหน่วยงานต่างๆ เช่น การฝึกอาชีพ โดยได้รับความร่วมมือด้านวิทยากรจากสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดพัทลุง สำนักงานการศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดพัทลุง
4. กิจกรรมเกี่ยวกับการคุ้มครองพิทักษ์สิทธิผู้สูงอายุ เช่น การให้ความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 การให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุที่ประสบปัญหา อาทิ การถูกทารุณกรรม ช่วยเหลือด้านปัจจัยสี่และช่วยเหลือค่าจัดการศพ โดยสำนักงานพัฒนาสังคมเพื่อความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพัทลุง

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ผู้ที่ศึกษาการให้บริการสวัสดิการของภาครัฐในรูปแบบของศูนย์อเนกประสงค์ฯ ยังมีไม่มากนัก ดังนั้นผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิจัยในด้านอื่นแต่นำมาเป็นแนวคิดในการทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

อัครพันธุ์ พูลศิริ (2541) ได้ศึกษาวัฒนธรรมทางการเมืองกับประสิทธิภาพการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล(อบต.) ศึกษาเปรียบเทียบ อบต.บ้านมะเกลือ อำเภอเมือง และ อบต.หนองโพ อำเภอตากลีจังหวัดนครสวรรค์พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดคุณภาพ ของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

1) ความถูกต้องตามกฎหมายบริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการที่ บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ(ประชาชนที่ไม่มีโอกาสเลือกที่จะไม่ใช้บริการ) เช่น บริการทำ บัตรประจำตัวประชาชน บริการชำระภาษีอากร บริการออกไปอนุญาต กฎหมายและเอกสารสิทธิ์ ต่างๆ จำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ การดำเนินการ บริการให้เป็นไปตามกฎหมาย ซึ่งเป็นเงื่อนไขเบื้องต้นของคุณภาพในการให้บริการประชาชน

2) ความเพียงพอบริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการไม่ มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ เพราะหน่วยงานมีขีดความสามารถในการให้บริการต่ำกว่า ความต้องการของประชาชน เช่น บริการเก็บขยะของเทศบาล ต้องเพียงพอกับความต้องการของ ชุมชน สามารถเก็บของได้ทุกวันไม่มีขยะตกค้างเป็นต้น

3) ความทั่วถึงเท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้นไม่มีอภิสิทธิ์ บริการสาธารณะที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ ประชาชนในทุกพื้นที่ทุกกลุ่มอาชีพ ทุกเพศ ทุกวัยได้ใช้บริการประเภทเดียวกันคุณภาพเดียวกัน โดยไม่มีข้อยกเว้นใดๆ เช่น คนที่อาศัยทุกพื้นที่ในประเทศไทย จึงต้องมีโอกาสเข้ารับการ รักษาพยาบาลขั้นพื้นฐาน สถานพยาบาลที่รัฐจัดไว้ให้ได้อย่างเท่าเทียมกันไม่มีการได้เปรียบ เสียเปรียบในการให้บริการ

4) ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้น ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความ สะดวก คือ ความสามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่างๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบ ตามสภาพของผู้ใช้บริการเช่น ประชาชนสามารถชำระภาษีอากรและค่าบริการต่างๆ ได้โดยผ่าน ระบบธนาคารหรือสามารถใช้บริการด้านทะเบียนราษฎรได้ทางไปรษณีย์หรือทางระบบการสื่อสาร อิเล็กทรอนิกส์ โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางไป ณ ที่ว่าการอำเภอเขต ดังนี้ เป็นต้น นอกจากนั้น ความ สะดวกควรพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้บริการเพียงจุดเดียว (One - Stop Service) ซึ่งจะอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการได้ดีกว่าการให้ผู้บริการต้องเดินทางไป ตามโต๊ะหรือหน่วยบริการหลายๆ หน่วย เพียงเพื่อขอรับบริการอย่างใดอย่างหนึ่งเท่านั้น

ปรัชญา จันทราภักย์ (2542) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือ ประชาชนที่มาติดต่อขอใช้บริการด้านทะเบียนราษฎร ณ สำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร จำนวน 398 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมประชาชนที่มาใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับระดับมาก ในประเด็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการมารับบริการกับความพึงพอใจในบริการพบว่า เพศ อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งของการมาใช้บริการในรอบ 2 ปี ภูมิสำเนาเดิม ประเภทของบริการที่มาใช้บริการ ระยะห่างของบ้านผู้มาใช้บริการกับสำนักงานเขตและช่วงเวลาที่มาใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการที่ได้รับไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา การรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการและระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับแตกต่างกัน การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในการมาใช้บริการกับความพึงพอใจในการมาใช้บริการ พบว่า มีความสัมพันธ์ในทางบวกหมายความว่า ยิ่งประชาชนมีความคาดหวังในบริการที่ดีมากเท่าใดก็ยิ่งมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับมากขึ้นเท่านั้น และพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการมาใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนและเมื่อทำการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ โดยเทคนิค Stepwise พบว่า ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการได้แก่ระดับความคาดหวังของผู้มาใช้บริการอายุ ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวนครั้งของการมาใช้บริการในรอบ 2 ปี การมีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ การมาใช้บริการในช่วงเวลา 13.00 - 14.00 น. และการมาใช้บริการในกลุ่มที่สอง คือ ด้านการขอบัตรประจำตัวประชาชนหรือต่ออายุบัตรประจำตัวประชาชน

กริธา สพโชค (2542) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการสวัสดิการของรัฐ: ศึกษาเฉพาะกรณีสถานสงเคราะห์คนชราบ้านบางแค 2 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์คนชราบ้านบางแค 2 และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์คนชราบ้านบางแค 2 จำนวน 70 ราย พบว่า ผู้สูงอายุที่เข้ารับการสงเคราะห์มีความพึงพอใจในบริการของสถานสงเคราะห์คนชราบ้านบางแค 2 ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง 7 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 1. บริการด้านปัจจัย 2. บริการด้านกิจกรรมที่เกี่ยวกับศาสนา 3. บริการด้านการแพทย์และอนามัย 4. บริการด้านฌาปนกิจ 5. บริการด้านกายภาพบำบัด 6. บริการด้านนันทนาการ/การละเล่นพิเศษในวันสำคัญ 7. บริการด้านสังคมสงเคราะห์และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 1 ด้าน ได้แก่ บริการด้านอาชีพบำบัด อยู่ใน

ระดับที่ต่ำกว่าทุกด้าน ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์บ้านบางแค2 มีอยู่ 3 ด้าน คือ ด้านรายได้ ด้านสุขภาพของอนามัยและสาเหตุที่เข้ามาอยู่ในสถานสงเคราะห์เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์หรือมีผลต่อระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของสถานสงเคราะห์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยอื่นๆ เช่น ศาสนา ภูมิลำเนา สถานภาพการสมรส การศึกษา อาชีพเดิมและระยะเวลาเข้ามาอยู่ในสถานสงเคราะห์ไม่มีความสัมพันธ์หรือมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการบริการสถานสงเคราะห์

ไพโรจน์ สุคนธสาคร (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริหารจัดการให้การสงเคราะห์: ศึกษากรณีเทศบาลตำบลด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริหารจัดการให้การสงเคราะห์ของเทศบาลตำบลด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมาและเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้การสงเคราะห์ของผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้สูงอายุที่ได้รับการช่วยเหลือจากเทศบาลตำบลด่านขุนทด จำนวน 30 คน ใช้เครื่องมือในการวิจัยคือ แบบสัมภาษณ์และวิธีการสังเกตในการรวบรวมข้อมูลเพื่อมาใช้ในการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริหารจัดการให้การสงเคราะห์ในด้านบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ พนักงานเทศบาลออกเยี่ยมผู้สูงอายุอย่างสม่ำเสมอ รองลงมาคือ สมาชิกเทศบาลออกเยี่ยมเยี่ยมผู้สูงอายุอย่างสม่ำเสมอ ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในด้านงบประมาณในภาพรวม พบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การจ่ายเบี้ยยังชีพเป็นเงินเดือนละ 500 บาท มีความจำเป็นและมีความสำคัญกับผู้สูงอายุ รองลงมาคือ การรับค่าเบี้ยยังชีพเป็นเงินสดทุกเดือนๆ ละ 500 บาท ความพึงพอใจในด้านวัสดุอุปกรณ์ ในภาพรวม พบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ช่วยเหลือในด้านจิตใจ ฟังเทศน์จากพระสงฆ์ชั้นผู้ใหญ่ รองลงมาคือ ช่วยเหลือในรูปของการมอบถุงยังชีพและความพึงพอใจในด้านการจัดการ ในภาพรวม พบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นที่ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ วัดมีส่วนสำคัญในการช่วยเหลือรองลงมาคือ เทศบาลสามารถให้บริการอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม เมื่อการศึกษาการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้การสงเคราะห์จำแนกตามคุณลักษณะของบุคคลในภาพรวม พบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันและเมื่อพิจารณาในรายประเด็น พบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามเพศในด้านจัดการและจำแนกตามระดับการศึกษาในด้านบุคลากรและด้านงบประมาณ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แนวคิดและทฤษฎี ผู้วิจัยสามารถนำมาสรุปเป็นตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยและสร้างกรอบแนวคิด

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล

1.1 ลักษณะพื้นฐานทางสังคม

1.1.1 เพศ

1.1.2 อายุ

1.1.3 สถานภาพทางสังคม

1.1.4 ระดับการศึกษา

1.1.5 การเป็นสมาชิกกลุ่ม/ชุมชน

1.2 ลักษณะพื้นฐานทางเศรษฐกิจ

1.2.1 การประกอบอาชีพ

1.2.2 รายได้

1.2.3 รายจ่าย

1.2.4 แหล่งที่มาของรายได้

2. ลักษณะการมารับบริการ

2.1 ความถี่ในการมารับบริการ

2.2 วันเวลาที่มารับบริการ

- 2.3 ระยะเวลาที่มาเข้าร่วมกิจกรรม
3. การรับรู้เกี่ยวกับศูนย์อเนกประสงค์ฯ
4. ความรู้เกี่ยวกับศูนย์อเนกประสงค์ฯ
5. การมีส่วนร่วมของผู้มารับบริการศูนย์อเนกประสงค์ฯ

ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการศูนย์อเนกประสงค์ฯ แบ่งเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1. กระบวนการให้บริการ
 - 1.1 ด้านสถานที่
 - 1.2 ด้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้
 - 1.3 ด้านลักษณะการให้บริการ
 - 1.4 ด้านการให้บริการของบุคลากร
 - 1.5 ด้านงบประมาณ/การได้รับการสนับสนุน
 - 1.6 ด้านการกำหนดกลุ่มเป้าหมายให้มารับบริการ
 - 1.7 ด้านการปฏิบัติงานของคณะกรรมการศูนย์อเนกประสงค์ฯ
2. ประโยชน์ที่ได้จากการรับบริการที่ศูนย์อเนกประสงค์ฯ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการทำวิจัย ผู้วิจัยแสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพที่ 1

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษา

สมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย มีดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อศูนย์อเนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุในชุมชน อำเภอเขาชัยสน จังหวัดพัทลุง แตกต่างกัน
2. ทดสอบหาตัวแปรอิสระปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะการมารับบริการ การรับรู้เกี่ยวกับศูนย์อเนกประสงค์ฯ ความรู้เกี่ยวกับศูนย์อเนกประสงค์ฯ และการมีส่วนร่วมของผู้มารับบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการของศอศช.ของผู้มารับบริการศูนย์อเนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุในชุมชน อำเภอเขาชัยสนจังหวัดพัทลุง
3. ทดสอบหาตัวแปรอิสระปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะการมารับบริการ การรับรู้เกี่ยวกับศูนย์อเนกประสงค์ฯ ความรู้เกี่ยวกับศูนย์อเนกประสงค์ฯ และการมีส่วนร่วมของผู้มารับบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในประโยชน์ที่ได้จากการรับบริการที่ศูนย์ฯ ของผู้มารับบริการศูนย์อเนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุในชุมชน อำเภอเขาชัยสนจังหวัดพัทลุง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อหาตัวแปรอิสระใดที่สามารถทำนายความพึงพอใจต่อศูนย์เนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุในชุมชนโรงพยาบาลเขาชัยสนของผู้มารับบริการ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษา

ประชากรที่ศึกษา คือ ผู้มารับบริการที่ศูนย์เนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุในชุมชน อำเภอเขาชัยสน จังหวัดพัทลุง มีจำนวนทั้งสิ้น 206 คน (บุญรัตน์ เกตุสุวรรณ, 2552)

ขนาดกลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

การหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ใช้ขนาดตัวอย่าง โดยมีระดับความเชื่อมั่นที่ 95% จากการประมาณขนาดตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie and Morgan (Robert V. Krejcie and Eayle W. Morgan. Educ, 1970 : 608-609) พบว่า มีตารางประชากรที่ 200 และ 210 จึงใช้ขนาดประชากรที่ 210 คน ได้จำนวนตัวอย่างทั้งหมด 136 คน

การสุ่มตัวอย่าง

หลังจากได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างมีระบบ (Systematic Random Sampling) โดยเรียงลำดับบัญชีรายชื่อ เพื่อหาช่วงของการเลือกตัวอย่าง โดยใช้สูตร ดังนี้

$$i = \frac{N}{n}$$

โดย i = ช่วงการเลือกตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

$$n = \text{จำนวนของขนาดตัวอย่าง}$$

$$\text{แทนค่า } n = \frac{210}{136} = 1.54$$

ดังนั้น ช่วงการเลือกตัวอย่าง = 2 คน

ดังนั้น ช่วงการเลือกตัวอย่างเท่ากับ 2 คน หมายถึง ผู้วิจัยต้องเว้นช่วงในการเลือกตัวอย่างคน แล้วคนถัดไปจึงตกเป็นตัวอย่าง ดังนี้ ผู้วิจัยได้เลือกรายชื่อลำดับที่ เป็นตัวอย่างที่ 1 แล้วเว้นไป 2 คน ดังนั้น รายชื่อลำดับที่ จะเป็นตัวอย่างที่ 2

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยแบ่งเป็น 7 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

1.1 ลักษณะพื้นฐานทางสังคม

1.2 ลักษณะพื้นฐานทางเศรษฐกิจ

ส่วนที่ 2 ลักษณะการมารับบริการที่ศูนย์เนกประสงค์ฯ

ส่วนที่ 3 การรับรู้เกี่ยวกับศูนย์เนกประสงค์ฯ

ส่วนที่ 4 ความรู้เกี่ยวกับศูนย์เนกประสงค์ฯ

ส่วนที่ 5 การมีส่วนร่วมของผู้มารับบริการศูนย์เนกประสงค์ฯ

ส่วนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการศูนย์เนกประสงค์ฯ แบ่งเป็น 2 ด้าน

6.1 กระบวนการให้บริการประกอบด้วย 7 ด้าน

6.2 ประโยชน์ที่ได้จากการรับบริการที่ศูนย์เนกประสงค์ฯ

การวัดตัวแปร

1. การรับรู้เกี่ยวกับศูนย์เนกประสงค์ฯ ผู้วิจัยทำการวัดตัวแปร โดยพิมพ์คะแนนและความหมาย ดังนี้

ระดับการรับรู้	คะแนน
ทราบ	1
ไม่ทราบ	0

คำถามวัดการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์เนกประสงค์ฯ 10 ข้อ ดังนั้น การวัดการรับรู้มีช่วงคะแนนอยู่ระหว่าง 0 - 10 แบ่งช่วงคะแนนและความหมายในภาพรวมเป็น 3 ระดับ ดังนี้

$$\text{การหาช่วงชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{แทนค่า} = \frac{10 - 0}{3} = 3.33$$

ดังนั้น ช่วงคะแนนและความหมายในภาพรวมมี ดังนี้

0.00 - 3.33	หมายถึง	มีการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์ฯ น้อย
3.34 - 6.66	หมายถึง	มีการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์ฯ ปานกลาง
6.67 - 10.00	หมายถึง	มีการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์ฯ มาก

สำหรับเกณฑ์การวัดเป็นรายชื่อของการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์เนกประสงค์ฯ ผู้วิจัยได้กำหนดการวัดและความหมาย ดังนี้

$$\text{การหาช่วงชั้น} = \frac{\text{คะแนนมากที่สุด} - \text{คะแนนน้อยสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{แทนค่า} = \frac{1 - 0}{3} = 0.33$$

ดังนั้น ช่วงคะแนนและความหมายเป็นรายชื่อ คือ

0.00 - 0.33	หมายถึง	มีการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์ฯ น้อย
-------------	---------	---------------------------------

0.34 - 0.66	หมายถึง	มีการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์ฯ ปานกลาง
0.67 - 1.00	หมายถึง	มีการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์ฯ มาก

2. ความรู้เกี่ยวกับศูนย์อเนกประสงค์ฯ ผู้วิจัยทำการวัดตัวแปร โดยใช้แบบสัมภาษณ์เป็นแบบเลือกตอบ ถูก – ผิดหรือไม่ทราบ โดยกำหนดคะแนนและความหมาย ดังนี้

วัดความรู้	คะแนน
ตอบถูก	1
ตอบผิด	0
ไม่ทราบ	0

คำถามการวัดความรู้เกี่ยวกับศูนย์อเนกประสงค์ฯ มี 12 ข้อ ดังนั้น การวัดความรู้ในภาพรวมมีช่วงคะแนนอยู่ระหว่าง 0-12 คะแนน แบ่งช่วงคะแนนภาพรวมและให้ความหมายเป็น 3 ระดับ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{การหาช่วงชั้น} &= \frac{\text{คะแนนมากที่สุด} - \text{คะแนนน้อยสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ \text{แทนค่า} &= \frac{12 - 0}{3} = 4.00 \end{aligned}$$

ดังนั้น ช่วงคะแนนและความหมายในภาพรวมมี ดังนี้

0.00 - 4.00	หมายถึง	มีความรู้เกี่ยวกับศูนย์ฯ น้อย
4.01 - 8.00	หมายถึง	มีความรู้เกี่ยวกับศูนย์ฯ ปานกลาง
8.01 - 12.00	หมายถึง	มีความรู้เกี่ยวกับศูนย์ฯ มาก

สำหรับเกณฑ์การวัดเป็นรายชื่อของความรู้เกี่ยวกับศูนย์อเนกประสงค์ฯ ผู้วิจัยได้กำหนดการวัดและความหมาย ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{การหาช่วงชั้น} &= \frac{\text{คะแนนมากที่สุด} - \text{คะแนนน้อยสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ \text{แทนค่า} &= \frac{1 - 0}{3} = 0.33 \end{aligned}$$

ดังนั้น ช่วงคะแนนรายชื่อและความหมายคือ

0.00 - 0.33	หมายถึง	มีความรู้เกี่ยวกับศูนย์ฯ น้อย
0.34 - 0.66	หมายถึง	มีความรู้เกี่ยวกับศูนย์ฯ ปานกลาง
0.67 - 1.00	หมายถึง	มีความรู้เกี่ยวกับศูนย์ฯ มาก

3. การมีส่วนร่วมของผู้มารับบริการ ผู้วิจัยทำการวัดตัวแปรโดยใช้เกณฑ์การวัดแบบประมาณค่า (Rating Scale) ผู้วิจัยทำการวัดตัวแปรโดยกำหนดคะแนนและความหมาย ดังนี้

ระดับการมีส่วนร่วม	คะแนน
มีส่วนร่วมเป็นประจำ	2
มีส่วนร่วมเป็นบางครั้ง	1
ไม่เคยเข้าร่วม	0

คำถามการวัดการมีส่วนร่วมของผู้มารับบริการมีจำนวน 0 ข้อ ดังนั้นการวัดการมีส่วนร่วมของผู้มารับบริการมีช่วงคะแนนระหว่าง 0 – 20 คะแนน แบ่งช่วงคะแนนภาพรวมและความหมายเป็น 3 ระดับ ดังนี้

$$\text{การหาช่วงชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{แทนค่า} = \frac{20 - 0}{3} = 6.66$$

ดังนั้น ช่วงคะแนนและความหมายในภาพรวม มีดังนี้

0.00 - 0.66	หมายถึง	มีส่วนร่วมกับศูนย์ฯ น้อย
6.67 - 13.33	หมายถึง	มีส่วนร่วมกับศูนย์ฯ ปานกลาง
13.34 - 20.00	หมายถึง	มีส่วนร่วมกับศูนย์ฯ มาก

สำหรับเกณฑ์การวัดการมีส่วนร่วมของผู้มารับบริการศูนย์อเนกประสงค์ฯ เป็นรายชื่อผู้วิจัยได้กำหนดการวัดและความหมาย ดังนี้

$$\text{การหาช่วงชั้น} = \frac{\text{คะแนนมากที่สุด} - \text{คะแนนน้อยสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{แทนค่า} = \frac{2-0}{3} = 0.66$$

ดังนั้น ช่วงคะแนนรายชื่อและความหมายคือ

0.00 - 0.66	หมายถึง	มีส่วนร่วมกับศูนย์ฯ น้อย
0.67 - 1.33	หมายถึง	มีส่วนร่วมกับศูนย์ฯ ปานกลาง
1.34 - 2.00	หมายถึง	มีส่วนร่วมกับศูนย์ฯ มาก

4. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการศูนย์อเนกประสงค์ฯ ผู้วิจัยวัด 2 ด้าน คือ 1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ และ 2) ความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้จากการรับบริการ ในการวัดตัวแปรทั้ง 2 ด้าน ผู้วิจัยใช้เกณฑ์การวัดแบบประมาณค่า (Rating Scale) เหมือนกันทั้ง 2 ด้าน ดังนี้

4.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ 7 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านสถานที่
- 2) ด้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้
- 3) ด้านลักษณะการให้บริการ
- 4) ด้านการให้บริการของบุคลากรศูนย์อเนกประสงค์ฯ
- 5) ด้านงบประมาณ/การได้รับการสนับสนุน
- 6) ด้านการกำหนดกลุ่มเป้าหมายให้มารับบริการ
- 7) ด้านการปฏิบัติงานของคณะกรรมการศูนย์อเนกประสงค์ฯ

ผู้วิจัยทำการวัดตัวแปร โดยกำหนดเกณฑ์การวัดคะแนนและความหมายเหมือนกัน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเชิงบวก	คะแนนเชิงลบ
ความพึงพอใจมากที่สุด	5	1
ความพึงพอใจมาก	2	2

ความพึงพอใจปานกลาง	3	3
ความพึงพอใจน้อย	2	4
ความพึงพอใจน้อยที่สุด	1	5

การวัดความพึงพอใจกระบวนการให้บริการของแต่ละด้าน มีดังนี้

4.1.1 ความพึงพอใจด้านสถานที่ มีคำถาม 8 ข้อ ดังนั้น ช่วงคะแนนอยู่ระหว่าง 8 – 40 คะแนน แบ่งช่วงคะแนนภาพรวมและความหมายเป็น 3 ระดับ ดังนี้

$$\text{การหาช่วงชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{แทนค่า} = \frac{40 - 8}{3} = 10.66$$

ดังนั้น ช่วงคะแนนและความหมายในภาพรวม มีดังนี้

08.00 - 18.66	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อสถานที่น้อย
18.67 - 29.32	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อสถานที่ปานกลาง
29.33 - 40.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อสถานที่มาก

4.1.2 ความพึงพอใจด้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้มีคำถาม 8 ข้อ ดังนั้น ช่วงค่าคะแนนอยู่ระหว่าง 8 – 40 คะแนน แบ่งช่วงคะแนนภาพรวมและความหมายเป็น 3 ระดับ ดังนี้

$$\text{การหาช่วงชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{แทนค่า} = \frac{40 - 8}{3} = 10.66$$

ดังนั้น ช่วงคะแนนและความหมายในภาพรวม มีดังนี้

08.00 - 18.66	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อลักษณะกิจกรรมที่จัดให้น้อย
---------------	---------	--

18.67 - 29.33	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อลักษณะกิจกรรมที่จัดให้ปานกลาง
29.34 - 40.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อลักษณะกิจกรรมที่จัดให้มาก

4.1.3 ความพึงพอใจลักษณะการให้บริการ มีคำถาม 10 ข้อ ดังนั้น ช่วงค่าคะแนนอยู่ระหว่าง 10 – 50 คะแนน แบ่งช่วงคะแนนภาพรวมและความหมายเป็น 3 ระดับ ดังนี้

$$\text{การหาช่วงชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{แทนค่า} = \frac{50 - 10}{3} = 13.33$$

ดังนั้น ช่วงคะแนนและความหมายในภาพรวม มีดังนี้

10.00 - 23.33	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อลักษณะการให้บริการน้อย
23.34 - 36.67	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อลักษณะการให้บริการปานกลาง
36.68 - 50.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อลักษณะการให้บริการมาก

4.1.4 ความพึงพอใจการให้บริการของบุคลากรสอศช. มีคำถาม 6 ข้อ ดังนั้น ช่วงค่าคะแนนอยู่ระหว่าง 6 – 30 คะแนน แบ่งช่วงคะแนนภาพรวมและความหมายเป็น 3 ระดับ ดังนี้

$$\text{การหาช่วงชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{แทนค่า} = \frac{30 - 6}{3} = 8.00$$

ดังนั้น ช่วงคะแนนและความหมายในภาพรวม มีดังนี้

06.00 - 14.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรศูนย์ฯ น้อย
14.01 - 22.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรศูนย์ฯ ปานกลาง
22.01 - 30.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรศูนย์ฯ มาก

4.1.5 ความพึงพอใจด้านงบประมาณ มีคำถาม 5 ข้อ ดังนั้น ช่วงค่าคะแนนอยู่ระหว่าง 5 – 25 คะแนน แบ่งช่วงคะแนนภาพรวมและความหมายเป็น 3 ระดับ ดังนี้

$$\text{การหาช่วงชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{แทนค่า} = \frac{25 - 5}{3} = 6.66$$

ดังนั้น ช่วงคะแนนและความหมายในภาพรวม มีดังนี้

05.00 - 11.66	หมายถึง	มีความพึงพอใจด้านงบประมาณน้อย
11.67 - 18.32	หมายถึง	มีความพึงพอใจด้านงบประมาณปานกลาง
18.33 - 25.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจด้านงบประมาณมาก

4.1.6 ความพึงพอใจด้านการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่มารับบริการ มีคำถาม 4 ข้อ ดังนั้น ช่วงคะแนนอยู่ระหว่าง 4 - 20 คะแนน แบ่งช่วงคะแนนภาพรวมและความหมายเป็น 3 ระดับ ดังนี้

$$\text{การหาช่วงชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{แทนค่า} = \frac{20 - 4}{3} = 5.33$$

ดังนั้น ช่วงคะแนนและความหมายในภาพรวม มีดังนี้

04.00 - 9.33	หมายถึง	มีความพึงพอใจด้านการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่มารับบริการน้อย
9.34 - 14.66	หมายถึง	มีความพึงพอใจด้านการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่มารับบริการปานกลาง
14.67 - 20.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจด้านการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่มารับบริการมาก

4.1.7 ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์อเนกประสงค์ฯ มีคำถาม 10 ข้อ ดังนั้น ช่วงคะแนนอยู่ระหว่าง 10 - 50 คะแนน แบ่งช่วงคะแนนภาพรวมและความหมายเป็น 3 ระดับ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{การหาช่วงชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ \text{แทนค่า} &= \frac{50 - 10}{3} = 13.33 \end{aligned}$$

ดังนั้น ช่วงคะแนนและความหมายในภาพรวม มีดังนี้

10.00 - 23.33	หมายถึง	มีความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์ฯ น้อย
23.34 - 36.66	หมายถึง	มีความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์ฯ ปานกลาง
36.67 - 50.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์ฯ มาก

สำหรับช่วงคะแนนและความหมายเป็นรายชื่อของทุกด้าน มีดังนี้

$$\begin{aligned} \text{การหาช่วงชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \end{aligned}$$

$$\text{แทนค่า} = \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

1.00 - 2.33	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
2.34 - 3.67	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
3.68 - 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก

4.1.8 ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการในภาพรวม เป็นการวัดความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการในภาพรวมทั้งหมด 7 ด้าน ซึ่งมีคำถามทั้งหมด 51 ข้อ ดังนั้น ช่วงค่าคะแนนอยู่ระหว่าง 51 - 255 คะแนน แบ่งช่วงคะแนนภาพรวมและการให้ความหมายกระบวนการให้บริการเป็น 3 ระดับ ดังนี้

$$\text{การหาช่วงชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{แทนค่า} = \frac{255 - 51}{3} = 68.00$$

ดังนั้น ช่วงคะแนนและความหมายของภาพรวมกระบวนการให้บริการ มีดังนี้

51.00 - 119.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการน้อย
119.01 - 188.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการปานกลาง
188.01 - 255.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการมาก

4.2 ความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้จากการรับบริการที่ศูนย์อเนกประสงค์ฯ ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนและความหมาย ดังนี้

ความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้รับ	คะแนน
ได้รับผลประโยชน์มาก	3
ได้รับผลประโยชน์ปานกลาง	2
ได้รับผลประโยชน์น้อย	1

คำถามการวัดความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้จากการรับบริการจำนวน 2 ข้อ ดังนั้น ช่วงค่าคะแนนอยู่ระหว่าง 12 - 36 คะแนน แบ่งช่วงคะแนนภาพรวมและความหมายเป็น 3 ระดับ ดังนี้

$$\text{การหาช่วงชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{แทนค่า} = \frac{36 - 12}{3} = 8.00$$

ดังนั้น ช่วงคะแนนและความหมายในภาพรวม มีดังนี้

12.00 - 20.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อผลประโยชน์ที่ได้ รับจากการรับบริการน้อย
20.01 - 28.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อผลประโยชน์ที่ได้ รับจากการรับบริการน้อยปานกลาง
28.01 - 36.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อผลประโยชน์ที่ได้ รับจากการรับบริการมาก

สำหรับเกณฑ์การวัดรายชื่อของความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้จากการรับบริการช่วงคะแนนและความหมายเป็นรายชื่อ มีดังนี้

1.00 - 1.66	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อผลประโยชน์ที่ได้ รับจากการรับบริการระดับน้อย
1.67 - 2.33	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อผลประโยชน์ที่ได้ รับจากการรับบริการระดับปานกลาง
2.34 - 3.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อผลประโยชน์ที่ได้ รับจากการรับบริการระดับมาก

การทดสอบคุณภาพเครื่องมือและหาค่าความเชื่อมั่น

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับการศึกษาค้นคว้านี้ ไปทดสอบหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

1. การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) โดยผู้วิจัยเลือกทำการทดสอบแบบสอบถาม (Try out) ที่ศูนย์อเนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุเทศบาลเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร เนื่องจากศูนย์ฯ

แห่งนี้เกี่ยวกับการสนับสนุนของกรมการปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับเทศบาล เช่นกัน และผู้วิจัยได้ สัมภาษณ์ผู้มารับบริการที่เป็นผู้สูงอายุ จำนวน 0 คน

2. การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดตัวแปร ได้ใช้วิธีวัดของKR-20 สำหรับแบบวัดการ รับรู้และแบบวัดความรู้ ส่วนแบบวัดการมีส่วนร่วมและความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ใช้วิธีวัด หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

ผลการศึกษาค่าความเชื่อมั่นของแต่ละแบบสอบถามที่วัดตัวแปร มีรายละเอียดโดยสรุป ดังนี้

1. การรับรู้เกี่ยวกับ สอสช. ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.909
2. ความรู้เกี่ยวกับ สอสช. ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.6712
3. การมีส่วนร่วมของผู้มารับบริการได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ.9013
4. ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ 7 ด้าน
 - 4.1 ความพึงพอใจด้านสถานที่ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ.8410
 - 4.2 ความพึงพอใจด้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ.8240
 - 4.3 ความพึงพอใจลักษณะการให้บริการค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ.6660
 - 4.4 ความพึงพอใจการให้บริการของบุคลากรสอสช. ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8496
 - 4.5 ความพึงพอใจด้านงบประมาณ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ.7521
 - 4.6 ความพึงพอใจด้านการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่มารับบริการ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .6957
 - 4.7 ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์อเนก ประสงค์ฯ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ.8992
 - 4.8 ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการทั้งฉบับค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ.9172

5. ความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้จากการรับบริการที่ศูนย์อเนกประสงค์ฯ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ.8006

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยอธิบายให้ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม เข้าใจในแบบสอบถามและวัตถุประสงค์ในการศึกษา หลังจากนั้นแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามและขอรับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง โดยผู้ศึกษาตรวจสอบแบบสอบถามทุกฉบับเพื่อดูความสมบูรณ์และความถูกต้องเก็บข้อมูลในระหว่างวันที่ 19 - 22 มีนาคม 2552

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้ดังนี้

1. สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าพิสัย เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปทั้งหมดของผู้มารับบริการ

2. การทดสอบหาความแตกต่างของตัวแปรตามใช้สถิติ t-test สำหรับการหาความแตกต่างของตัวแปรที่มีเพียง 2 กลุ่ม และ F-test สำหรับการหาความแตกต่างของตัวแปรที่มีตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป และเมื่อพบความแตกต่างจะใช้วิธีหาความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีการของ Scheffe'

3. สำหรับการทดสอบหาตัวแปรอิสระใดที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม วิเคราะห์โดยใช้สถิติการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ได้กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการศูนย์เเนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุในชุมชน
อำเภอเขาชัยสน จังหวัดพัทลุง ผู้ศึกษาเสนอผลการศึกษาแบ่งออกเป็น ๗ ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

1.1 ลักษณะพื้นฐานทางสังคม

1.2 ลักษณะพื้นฐานทางเศรษฐกิจ

ตอนที่ 2 ลักษณะการมารับบริการที่ สอศช.

ตอนที่ 3 การรับรู้เกี่ยวกับสอศช.

ตอนที่ 4 ความรู้เกี่ยวกับสอศช.

ตอนที่ 5 การมีส่วนร่วมของผู้มารับบริการ

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

6.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

6.2 ความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้จากการรับบริการ

ตอนที่ 7 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

โดยมีรายละเอียดของแต่ละตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการศอศช.เขาชัยสน

1.1 ลักษณะพื้นฐานทางสังคม

เพศ

ผลการศึกษา พบว่า ผู้มารับบริการที่ศอศช.เขาชัยสน เป็นเพศหญิงร้อยละ 72.8 และเพศชายร้อยละ 27.2 (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการที่ศอศช.เขาชัยสน จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	37	27.2
หญิง	99	72.8
รวม	136	100.0

อายุ

ผลการศึกษา พบว่า ผู้มารับบริการมีอายุต่ำสุด 60 ปี อายุสูงสุด 89 ปี และอายุเฉลี่ย 70.6 ปี เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ผู้มารับบริการที่ ศอศช. มีช่วงอายุ 65 – 69 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.2 รองลงมาคือ ช่วงอายุมากกว่า 74 ปี และ 70 – 74 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.5 และ 25.7 ตามลำดับ (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการที่ศอศช.เขาชัยสน จำแนกตามอายุ

อายุ (ปี)	จำนวน	ร้อยละ	
ต่ำกว่า 65 ปี	28	20.6	
65-69 ปี	37	27.2	
70-74 ปี	35	25.7	
มากกว่า 74 ปี	36	26.5	
รวม	136	100.0	
อายุต่ำสุด 60 ปี	อายุสูงสุด 89 ปี	$\bar{X} = 70.64$ ปี	S.D. = 7.068

ระดับการศึกษา

ผลการศึกษา พบว่า ผู้มารับบริการที่สอศช.เขาชัยสน ไม่ได้รับการศึกษาและการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.2 รองลงมาคือ มัธยมศึกษา อนุปริญญาและปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 36.8 (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการที่สอศช.เขาชัยสน จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้รับการศึกษา	14	10.3
ประถมศึกษา	72	52.9
มัธยมศึกษาตอนต้นเทียบเท่า	4	2.9
มัธยมศึกษาตอนปลายเทียบเท่า	17	12.5
อนุปริญญา	14	10.3
ปริญญาตรี	15	11.0
รวม	136	100.0

สถานภาพทางสังคม

ผลการศึกษา พบว่า ผู้มารับบริการที่สอศช.ไม่มีสถานภาพทางสังคม คิดเป็นร้อยละ 83.1 และมีสถานภาพทางสังคม คิดเป็นร้อยละ 16.9 เมื่อพิจารณาสถานภาพทางสังคมของผู้มารับบริการทั้งหมดพบว่า ผู้มารับบริการมีสถานภาพทางสังคมคือ เป็นครู คิดเป็นร้อยละ 65.2 รองลงมาคือ ตำรวจ กรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และกรรมการชุมชน คิดเป็นร้อยละ 13.0 8.7 และ 8.7 ตามลำดับ(ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการที่สอศช.เขาชัยสน จำแนกตามสถานภาพทางสังคม (n = 136)

สถานภาพทางสังคม	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มี	113	83.1
มี	23	16.9
รวม	136	100.0

ตารางที่ 4 (ต่อ)

สถานภาพทางสังคม	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพทางสังคมที่ดำรงอยู่*		
ครู	15	65.2
อสม./อผส.	1	4.3
กรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน	2	8.7
ตำรวจ	3	13.0
กรรมการชุมชน	2	8.7
กรรมการ ศอศช.	1	4.3
ผู้ดูแลคนพิการ	1	4.3
กรรมการกลุ่ม	1	4.3

* ดำรงตำแหน่งสถานภาพทางสังคมได้หลายตำแหน่ง

การเป็นสมาชิกกลุ่มหรือชมรม

ผลการศึกษา พบว่า ผู้มารับบริการเป็นสมาชิกกลุ่มหรือชมรม คิดเป็นร้อยละ 100.0 เมื่อพิจารณาการเป็นสมาชิกกลุ่มหรือชมรมของผู้มารับบริการทั้งหมด พบว่า ผู้มารับบริการเป็นสมาชิกชมรมผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 96.3 รองลงมาคือ ชมรม/กลุ่มฌาปนกิจสงเคราะห์และกลุ่มสหกรณ์ออมทรัพย์ คิดเป็นร้อยละ 18.4 และ 8.8 ตามลำดับ(ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการที่สอศชเขาชัยสน จำแนกตามการเป็นสมาชิกกลุ่มชมรม

(n = 136)		
การเป็นสมาชิกกลุ่มหรือชมรม	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เป็น	-	-
เป็น	136	100.0
รวม	136	100.0
เป็นสมาชิกกลุ่ม*		
ชมรมผู้สูงอายุ	131	96.3
ชมรม/กลุ่มฌาปนกิจสงเคราะห์	25	18.4
กลุ่มสหกรณ์ออมทรัพย์	12	8.8

ตารางที่ 5 (ต่อ)

การเป็นสมาชิกกลุ่มหรือชมรม	จำนวน	ร้อยละ
กลุ่มสหกรณ์การเกษตร	3	2.2
กลุ่มวิสาหกิจชุมชน	3	2.2
ชมรมหมู่บ้านเขาชัยสน	2	1.5
กลุ่มสมช./สอ.สช	2	1.5
กรรมการกลุ่ม	1	.7
กลุ่มเกษตรกร	1	.7
กลุ่มแม่บ้านเกษตรกร	1	.7
กลุ่มสงเคราะห์การทำสวนยาง	1	.7

* เป็นสมาชิกได้มากกว่า 1 กลุ่มหรือชมรม

1.2 ลักษณะพื้นฐานทางเศรษฐกิจของผู้มารับบริการที่ศอสนเขาชัยสน

อาชีพ

ผลการศึกษา พบว่า ผู้มารับบริการศอสนว่างงาน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 55.9 และมีผู้ประกอบอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 44.1 (ตารางที่ 6)

จากการศึกษาของผู้มารับบริการที่ป็นผู้ว่างงานไม่ได้ประกอบอาชีพ พบว่า เป็นข้าราชการ บำนาญและแม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 36.84 และ 2.63 ตามลำดับ และมีผู้ไม่ระบุ คิดเป็นร้อยละ 60.53 (ตารางที่ 6)

เมื่อศึกษาการประกอบอาชีพของผู้มารับบริการทั้งหมด พบว่า ผู้มารับบริการศอสน ประกอบอาชีพเกษตรกรรม คิดเป็นร้อยละ 53.33 รองลงมาคือ ธุรกิจส่วนตัวค้าขาย รับจ้าง และรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 21.67 18.33 และ 6.67 ตามลำดับ(ตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการที่ศอสนเขาชัยสน จำแนกตามการประกอบอาชีพ

(n = 136)

การประกอบอาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
การประกอบอาชีพ		
ว่างงาน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ	76	55.9
ประกอบอาชีพ	60	44.1
รวม	136	100.0

ตารางที่ 6 (ต่อ)

การประกอบอาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ว่างงาน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ (n = 76)		
ข้าราชการบำนาญ	28	36.84
แม่บ้าน	2	2.63
ไม่ระบุ	46	60.53
ผู้ประกอบอาชีพ* (n = 60)		
เกษตรกรรวม	32	53.33
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	13	21.67
รับจ้าง	11	18.33
รับราชการ/วิสาหกิจ	4	6.67

* ประกอบอาชีพได้มากกว่า 1 อย่าง

รายได้

ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมของผู้มารับบริการมีรายได้ต่ำสุด 1,500 บาท มีรายได้สูงสุด 40,000 บาท และมีรายได้เฉลี่ยเท่ากับ 8,479.12 บาทต่อเดือน เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ผู้มารับบริการศอศข.มีช่วงรายได้มากที่สุดอยู่ในช่วงน้อยกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.2 รองลงมา มีรายได้อยู่ในช่วง 5,000 – 10,000 บาท และตั้งแต่ 10,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 35.3 และ 26.5 ตามลำดับ (ตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการที่ศอศข.ชายชัยสน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ (บาท/เดือน)	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5,000 บาท	52	38.2
5,000 – 10,000 บาท	48	35.3
ตั้งแต่ 10,001 บาทขึ้นไป	36	26.5
รวม	136	100.0

รายได้ต่ำสุด 1,500 บาท/เดือน รายได้สูงสุด 40,000 บาท/เดือน รายได้เฉลี่ย 8,479.12 บาท/เดือน
Mode = 3,000 บาท/เดือน S.D. = 6,788.894

รายจ่าย

ผลการศึกษา พบว่า ผู้มารับบริการที่ศอศช.มีรายจ่ายต่อเดือนต่ำสุด 500 บาท มีรายจ่ายสูงสุด 24,000 บาทต่อเดือน และมีรายจ่ายเฉลี่ยเท่ากับ 6,878.68 บาทต่อเดือน เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ผู้มารับบริการมีช่วงรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนมากที่สุดอยู่ในช่วง 3,500-7,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมา มีรายจ่ายต่อเดือนน้อยกว่า 3,500 บาท และมีรายจ่ายต่อเดือนตั้งแต่ 7,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 33.1 และ 29.4 ตามลำดับ(ตารางที่ 8)

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการที่ศอศช.เขาชัยสน จำแนกตามรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน

รายจ่าย (บาท/เดือน)	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 3,500 บาท	45	33.1
3,500 – 7,000 บาท	51	37.5
ตั้งแต่ 7,001 บาทขึ้นไป	40	29.4
รวม	136	100.0

รายจ่ายต่ำสุด 500 บาท/เดือน รายจ่ายสูงสุด 24,000 บาท/เดือน รายจ่ายเฉลี่ย 6,878.68 บาท/เดือน
Mode = 3,000 บาท/เดือน S.D. = 5,098.837

แหล่งที่มาของรายได้

ผลการศึกษา พบว่า ผู้มารับบริการที่ศอศช.มีแหล่งที่มาของรายได้มากที่สุดคือ บุตร/ธิดา คิดเป็นร้อยละ 53.7 รองลงมาคือ ประกอบอาชีพทางการเกษตร และจากเงินบำนาญ คิดเป็นร้อยละ 29.4 และ 20.6 ตามลำดับ(ตารางที่ 9)

จากผลการศึกษาพบว่า แหล่งที่มาของรายได้ของผู้สูงอายุที่มารับบริการ คือ มาจากบุตร/ธิดามากกว่าแหล่งอื่น หากมองอีกแง่มุมนั้น แสดงให้เห็นว่าผู้สูงอายุยังคงได้รับการดูแลทางการเงินจากบุตร/ธิดา ซึ่งนับว่ายังเป็นวัฒนธรรมและความผูกพันที่มีอยู่ในครอบครัว นอกจากนี้ยังเห็นได้ว่า ยังมีผู้สูงอายุอีกส่วนหนึ่งที่ได้รับสวัสดิการช่วยเหลือจากภาครัฐ คิดเป็นร้อยละ 16.2 ซึ่งเป็นนโยบายในรูปแบบสวัสดิการที่เป็นเงินยังชีพแก่ผู้สูงอายุในชนบท

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการที่ศอสหฯชัยสน จำแนกตามแหล่งที่มาของรายได้

(n = 136)

แหล่งรายได้	จำนวน	ร้อยละ
บุตร/ธิดา	73	53.7
ประกอบอาชีพทางการเกษตร	40	29.4
เงินบำนาญ	28	20.6
เงินช่วยเหลือค่าครองชีพจากรัฐ	22	16.2
รับจ้าง	11	8.1
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	10	7.3
เงินเดือน	3	2.2
เงินบำนาญของสามี	3	2.2

* แหล่งที่มาของรายได้มีมากกว่า 1 แหล่ง

ตอนที่ 2 ลักษณะการมารับบริการที่ศอสหฯชัยสน

ระยะทางจากบ้านพักมาถึงที่ศอสหฯชัยสน

ผลการศึกษาภาพรวมของระยะทางจากบ้านพักของผู้มารับบริการ พบว่า ผู้มารับบริการมีช่วงระยะทางจากบ้านพักถึงศอสหฯชัยสนอยู่ในช่วง 1 – 2 กิโลเมตร คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมาคือ ระยะทางน้อยกว่า 1 กิโลเมตรและระยะทางมากกว่า 2 กิโลเมตรขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 34.5 และ 27.9 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจากระยะทางจากบ้านพักของผู้มารับบริการ พบว่า ผู้ที่มารับบริการมีระยะทางจากบ้านพักถึงศอสหฯชัยสนที่ไกลที่สุดคือ 20 กิโลเมตร มีระยะใกล้ที่สุดคือ 0.3 กิโลเมตร (300 เมตร) และระยะทางโดยเฉลี่ยประมาณ 2.27 กิโลเมตร (ตารางที่ 10)

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการที่ศอศช.เขาชัยสน จำแนกตามระยะทางจากบ้านพักถึงศอศช.

ระยะทางจากบ้านพักถึงศอศช.	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 กิโลเมตร	45	34.6
1 – 2 กิโลเมตร	51	37.5
มากกว่า 2 กิโลเมตรขึ้นไป	40	27.9
รวม	136	100.0

ระยะทางที่ใกล้ที่สุด 0.3 กิโลเมตร (300 เมตร) ระยะที่ไกลที่สุด 20 กิโลเมตร ระยะทางโดยเฉลี่ย 2.27 กิโลเมตร S.D. = 2.63

การมารับบริการที่ศอศช.เขาชัยสน

ผลการศึกษาของการมารับบริการที่ศอศช.เขาชัยสน พบว่า มีผู้มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ 100.0 และเมื่อพิจารณาการมารับบริการที่ศอศช.เขาชัยสนของผู้มารับบริการทั้งหมด พบว่ามีผู้มารับบริการทั้งในและนอกศอศช.เขาชัยสน คิดเป็นร้อยละ 74.3 และเคยมารับบริการในศอศช.เขาชัยสน คิดเป็นร้อยละ 25.7 ตามลำดับ(ตารางที่ 11)

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการที่ศอศช.เขาชัยสน จำแนกตามการมารับบริการ

การมารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคยมารับบริการ	-	-
เคยมารับบริการ	136	100.0
รวม	136	100.0
ลักษณะการมารับบริการ		
เคยมารับบริการในศอศช.เขาชัยสน	35	25.7
เคยมารับบริการทั้งในและนอกศอศช.เขาชัยสน	101	74.3

สาเหตุที่มารับบริการในศอศช.

ผลการศึกษาสาเหตุที่มีผู้มารับบริการในศอศช. พบว่า ได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ และได้พบเพื่อนวัยเดียวกัน คิดเป็นร้อยละ 91.4 และ 85.7 ตามลำดับ รองลงมาคือ การเดินทางมาที่ศูนย์สะดวก คิดเป็นร้อยละ 62.9 ตามลำดับ(ตารางที่ 12)

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการที่ศอศช.ขาซ้ายสน จำแนกตามสาเหตุที่มารับ
บริการในศอศช.

(n = 35)

สาเหตุที่มารับบริการในศอศช.ขาซ้ายสน	จำนวน	ร้อยละ
ได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์	32	91.4
ได้พบเพื่อนในวัยเดียวกัน	30	85.7
การเดินทางมาที่ศูนย์สะดวก	22	62.9
ศูนย์มีกิจกรรมที่น่าสนใจ	15	42.9
ได้พบเพื่อนต่างวัย	11	31.4
ที่พักอยู่ใกล้ศูนย์	10	28.6
ประชุมประจำเดือน	7	20.0
มีผู้พามา	1	2.9

* ตอบได้มากกว่า 1 สาเหตุ

สาเหตุที่มารับบริการทั้งในและนอกศอศช.

ผลการศึกษา พบว่า สาเหตุที่มีผู้มารับบริการทั้งในและนอกศอศช.ที่มีสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน คือ กิจกรรมที่นำมาจัดให้น่าสนใจ คิดเป็นร้อยละ 96.0 ได้พบเพื่อนในวัยเดียวกัน และมีความสุข ซึ่งมีสัดส่วนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 95.0 รองลงมาคือ ได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์และได้พบเพื่อนต่างวัย คิดเป็นร้อยละ 91.1 และ 84.2 ตามลำดับ(ตารางที่ 13)

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการที่ศอศช.ขาซ้ายสน จำแนกตามสาเหตุที่มารับ
บริการทั้งในและนอกศอศช.ขาซ้ายสน

(n = 101)

สาเหตุที่มารับบริการทั้งในและนอก ศอศช.ขาซ้ายสน	จำนวน	ร้อยละ
กิจกรรมที่นำมาจัดให้น่าสนใจ	97	96.0
ได้พบเพื่อนในวัยเดียวกัน	96	95.0
มีความสุข	96	95.0
ได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์	92	91.1
ได้พบเพื่อนต่างวัย	85	84.2
สะดวกในการเดินทางเข้าร่วมกิจกรรม	81	80.2

* ตอบได้มากกว่า 1 สาเหตุ

สาเหตุที่ไม่เคยมารับบริการนอกสถาน.เขาชัยสน

ผลการศึกษา พบว่า สาเหตุที่มีผู้ไม่เคยมารับบริการนอกสถาน.เขาชัยสน คือ ไม่มีเวลา และไม่ทราบว่าศูนย์มีกิจกรรมอะไรบ้าง คิดเป็นร้อยละ 74.3 และ 30.6 ตามลำดับ(ตารางที่ 14)

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการที่สถาน.เขาชัยสน จำแนกตามสาเหตุที่ไม่เคยมารับบริการนอกสถาน.เขาชัยสน

(n = 35)		
สาเหตุที่ไม่เคยมารับบริการนอก สถาน.เขาชัยสน*	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีเวลา	26	74.3
ไม่ทราบว่าศูนย์มีกิจกรรมอะไรบ้าง	11	30.6

* ตอบได้มากกว่า 1 สาเหตุ

ระยะเวลาที่มาร่วมกิจกรรม

ผลการศึกษาภาพรวมของช่วงระยะเวลาของผู้มารับบริการที่สถาน.เขาชัยสน พบว่า ช่วงระยะเวลาที่ผู้มารับบริการมาร่วมกิจกรรมกับสถาน.เขาชัยสนมากที่สุดคือ ช่วงระยะเวลา 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 86.8 รองลงมาคือ ช่วงระยะเวลาดำกว่า 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.2

เมื่อพิจารณาระยะเวลาของผู้มารับบริการมาร่วมกิจกรรมกับสถาน.เขาชัยสนเป็นระยะเวลาสูงสุดคือ 2 ปี และระยะเวลามาร่วมกิจกรรมกับสถาน.เขาชัยสนเป็นระยะเวลาดำสุดคือ ประมาณ 5 เดือน (0.42) และระยะเวลามาร่วมกิจกรรมกับสถาน.เขาชัยสน โดยเฉลี่ยคือ 2 ปี (ตารางที่ 15)

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการที่สถาน.เขาชัยสน จำแนกตามระยะเวลาที่มาร่วมกิจกรรม

ระยะเวลาที่มาร่วมกิจกรรม (ปี)	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 2 ปี	18	13.2
2 ปี	118	86.8
รวม	136	100.0

ระยะเวลาที่มาร่วมต่ำสุด 0.42 ปี ระยะเวลาที่มาร่วมสูงสุด 2 ปี $\bar{X} = 2.00$ S.D. = .88967

ความถี่ในการมารับบริการศอศ.

ผลการศึกษาภาพรวมของช่วงของความถี่ของจำนวนวันที่มารับบริการต่อเดือนของผู้มารับบริการภายในศอศ. พบว่า ช่วงความถี่ในการมารับบริการของผู้มารับบริการภายในศอศ.มากที่สุดคือ ช่วง 1 - 5 วัน/เดือน คิดเป็นร้อยละ 81.6 รองลงมาคือ ช่วงความถี่ในการมารับบริการ 11 - 15 วัน/เดือน และมากกว่า 15 วัน/เดือน ซึ่งมีสัดส่วนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 6.6 และช่วงความถี่ในการมารับบริการ 6 - 10 วัน/เดือน คิดเป็นร้อยละ 5.1

เมื่อพิจารณาความถี่ในการมารับบริการของผู้มารับบริการภายในศอศ. พบว่า ผู้มารับบริการมีความถี่ในการมารับบริการภายในศอศ.มีความถี่ในการมารับบริการมากที่สุดคือ 30 วัน/เดือน และผู้มารับบริการภายในศอศ.มีความถี่ในการมารับบริการน้อยที่สุดคือ 1 วัน/เดือน และความถี่ในการมารับบริการของผู้มารับบริการภายในศอศ.มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 วัน/เดือน (4 วัน) (ตารางที่ 16)

ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการที่ศอศ.เขาชัยสน จำแนกตามความถี่ในการมารับบริการภายในศอศ.

ความถี่ในการมารับบริการภายในศอศ. (วัน/เดือน)	จำนวน	ร้อยละ
1 - 5	111	81.6
6 - 10	7	5.1
11 - 15	9	6.6
มากกว่า 15	9	6.6
รวม	136	100.0

ความถี่ในการมารับบริการน้อยที่สุด 1 วัน/เดือน ความถี่ในการมารับบริการมากที่สุด 30 วัน/เดือน
 $\bar{X} = 3.95$ วัน/เดือน S.D. = 5.63

บุคคลที่เดินทางมาศอศ.ด้วย

ผลการศึกษา พบว่า ผู้สูงอายุเดินทางมาคนเดียว คิดเป็นร้อยละ 63.2 รองลงมาคือ มาพร้อมกับเพื่อนบ้าน และมากับบุตร/หลาน/ญาติ คิดเป็นร้อยละ 27.2 และ 17.6 ตามลำดับ(ตารางที่ 17)

ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการที่ศอศช.เขษณจําแนกตามบุคคลที่เดินทางมา
ด้วย

(n = 136)

บุคคลที่เดินทางมาศอศช.ด้วย*	จำนวน	ร้อยละ
มาคนเดียว	86	63.2
เพื่อนบ้าน	37	27.2
บุตร/หลาน/ญาติ	24	17.6
สามี/ภรรยา	11	8.1

*บุคคลที่เดินทางมาด้วยได้มากกว่า 1 ประเภท

วันที่มารับบริการที่ศอศช.เขษณ

ผลการศึกษา พบว่า มีผู้มารับบริการในวันธรรมดา คิดเป็นร้อยละ 65.4 และวันธรรมดาและวันหยุด คิดเป็นร้อยละ 34.6 (ตารางที่ 18)

ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการที่ศอศช.เขษณจําแนกตามวันที่มารับบริการ

วันที่มารับบริการที่ศอศช.เขษณ	จำนวน	ร้อยละ
วันธรรมดา	89	65.4
วันธรรมดาและวันหยุด	47	34.6
รวม	136	100.0

วันและเวลาที่มารับบริการที่ศอศช.เขษณ

ผลการศึกษา พบว่า เวลาที่มารับบริการมากที่สุดในวันธรรมดาเวลา คือ เวลาบ่าย คิดเป็นร้อยละ 66.9 รองลงมาคือ เวลาเช้า คิดเป็นร้อยละ 33.1 เวลาที่มาใช้บริการมากที่สุดในวันเสาร์คือ เวลาเช้า คิดเป็นร้อยละ 29.4 เวลาที่มาใช้บริการมากที่สุดในวันอาทิตย์ คือ เวลาเช้า คิดเป็นร้อยละ 5.1 รองลงมาคือ เวลาบ่าย คิดเป็นร้อยละ 2.2 และเวลาที่มาใช้บริการมากที่สุดในวันนักขัตฤกษ์ คือ เวลาเช้า คิดเป็นร้อยละ 20.6 รองลงมาคือ เวลาบ่าย คิดเป็นร้อยละ 1.5 (ตารางที่ 19)

ตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการที่ศอศข.ขาชายสน จำแนกตามวันและเวลาที่มารับบริการ

(n = 136)

วันและเวลาที่มารับบริการที่ศอศข.	จำนวน	ร้อยละ
วันธรรมดา		
เช้า	45	33.1
บ่าย	91	66.9
เย็น	-	-
วันเสาร์		
เช้า	40	29.4
บ่าย	-	-
เย็น	-	-
วันอาทิตย์		
เช้า	7	5.1
บ่าย	3	2.2
เย็น	-	-
วันนักขัตฤกษ์		
เช้า	28	20.6
บ่าย	2	1.5
เย็น	-	-

ประเภทและกิจกรรมที่ได้รับบริการและกิจกรรมที่เข้าร่วมที่ศอศข.ได้จัดขึ้น

ผลการศึกษาเกี่ยวกับบริการและกิจกรรมที่ศอศข.ขาชายสน ได้จัดให้บริการผู้มารับบริการ โดยจัดแบ่งไว้เป็น 8 ด้าน ผลการศึกษา พบว่า มีผู้มารับบริการที่ศอศข.ขาชายสน โดยเข้ามาใช้บริการและเข้าร่วมกิจกรรมด้านศาสนามากที่สุด สำหรับบริการด้านต่างๆ ที่ผู้เข้ารับบริการได้ใช้เรียงตามลำดับได้ดังนี้ (ตารางที่ 20)

1. ด้านศาสนา คิดเป็นร้อยละ 73.5
2. ด้านประเพณีวัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ 69.1
3. ด้านการให้ความรู้/การอบรม/การฟังบรรยาย คิดเป็นร้อยละ 64.7

4. ด้านสังคมและนันทนาการ คิดเป็นร้อยละ 61.8
5. ด้านสุขภาพอนามัยคิดเป็นร้อยละ 44.1
6. ด้านสังคมสงเคราะห์/สวัสดิการชุมชน คิดเป็นร้อยละ 35.3
7. ด้านการฝึกอาชีพและเสริมรายได้ คิดเป็นร้อยละ 19.1
8. ด้านการสืบสานและถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่น คิดเป็นร้อยละ 14.0

ตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการที่ศอช.เขาชัยสนจำแนกตามประเภทที่มารับบริการ

(n = 136)

ประเภทการบริการ*	จำนวน	ร้อยละ
ด้านศาสนา	100	73.5
ด้านประเพณีวัฒนธรรม	94	69.1
ด้านการให้ความรู้/การอบรม/การฟังบรรยาย	88	64.7
ด้านสังคมและนันทนาการ	84	61.8
ด้านสุขภาพอนามัย	60	44.1
ด้านสังคมสงเคราะห์/สวัสดิการชุมชน	48	35.3
ด้านการฝึกอาชีพและเสริมรายได้	26	19.1
ด้านการสืบสานและถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่น	19	14.0

* เข้ารับบริการและร่วมกิจกรรมได้มากกว่า 1 ประเภท

ในแต่ละด้านที่ผู้เข้ามารับบริการที่ศอช.เขาชัยสนได้ใช้บริการหรือเข้าร่วมกิจกรรมสามารถสรุปพอเป็นสังเขปได้ ดังนี้

1. ด้านศาสนา (คิดเป็นร้อยละ 73.5) กิจกรรมที่ผู้มารับบริการที่เข้าร่วมกิจกรรม มีดังนี้
 - จัดให้มีพระมาเทศน์หรือมีผู้มาบรรยายเกี่ยวกับศาสนาให้ฟัง
 - การทำบุญตักบาตรเนื่องในวันสำคัญของชาติและศาสนา
 - การปฏิบัติธรรมนั่งสมาธิ จัดค่ายเพื่อฝึกอบรมจิต

ฯลฯ

2. ด้านประเพณีวัฒนธรรม (คิดเป็นร้อยละ 69.1) กิจกรรมที่ผู้มารับบริการเข้าร่วมกิจกรรม มีดังนี้

- งานประเพณีท้องถิ่น
- งานวันสงกรานต์

- งานวันผู้สูงอายุ
- งานวันครอบครัว/ครอบครัวสัมพันธ์

ฯลฯ

3. ด้านการให้ความรู้/การอบรม/การฟังบรรยาย (คิดเป็นร้อยละ 67.2) กิจกรรมที่ผู้มารับบริการเข้าร่วมกิจกรรม มีดังนี้

- ให้ความรู้ทางด้านสุขภาพ โดยทั่วไปสำหรับผู้สูงอายุ
- ให้ความรู้ทางด้านสุขภาพที่เกี่ยวข้องกับโรค โดยเฉพาะของผู้สูงอายุที่ควรระวังป้องกัน และดูแลรักษาตัวเอง
- ให้ความรู้เรื่องสิทธิของผู้สูงอายุที่ได้รับและควรทราบ
- การใช้และพิทักษ์สิทธิของผู้สูงอายุ

ฯลฯ

4. ด้านสังคมและนันทนาการ (คิดเป็นร้อยละ 52.84) กิจกรรมที่ผู้มารับบริการเข้าร่วมกิจกรรม มีดังนี้

- กิจกรรมบันเทิง เช่น การแสดง การละเล่น ร้องคาราโอเกะ เป็นต้น
- ไปทัศนศึกษาตามสถานที่ต่าง ๆ
- กิจกรรมในวันงานสำคัญต่าง ๆ ประจำปี
- กิจกรรมกีฬาระหว่างผู้สูงอายุ

ฯลฯ

5. ด้านสุขภาพ (คิดเป็นร้อยละ 43.82) กิจกรรมที่ผู้มารับบริการเข้าร่วมกิจกรรม มีดังนี้

- การตรวจสุขภาพประจำปีของศอช.เขาชัยสน
- การตรวจสุขภาพเบื้องต้น เช่น วัดความดันโลหิต ตรวจเบาหวาน เป็นต้น
- การออกกำลังกายโดยท่ากายบริหาร เช่น เต็นแอร์โรบิค รำกระบอง รำมวยจีน ไทเก๊ก เป็นต้น

- การทำกายภาพบำบัดฟื้นฟูร่างกาย ทั้งแบบแผนปัจจุบันและแผนโบราณ

ฯลฯ

6. ด้านสังคมสงเคราะห์/สวัสดิการ (คิดเป็นร้อยละ 31.63) เป็นกิจกรรมที่ให้สวัสดิการสังคมให้แก่สมาชิกศอช. ซึ่งกิจกรรมที่มีผู้มารับบริการเข้าร่วม มีดังนี้

- การเยี่ยมผู้สูงอายุตามบ้าน

- กิจกรรมเกี่ยวกับฉาปนกิจสงเคราะห์
- การไปเยี่ยมผู้สูงอายุที่ป่วยที่บ้าน
- ได้รับเบี้ยยังชีพ

ฯลฯ

7. ด้านฝึกอาชีพและเสริมรายได้ (คิดเป็นร้อยละ 19.26) เป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์ส่งเสริมอาชีพให้กับผู้สูงอายุที่มีรายได้น้อยและยังพอทำอาชีพเสริมเพื่อหารายได้ช่วยตนเองหรือเป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อหารายได้เข้ามาบำรุงศอศขซึ่งกิจกรรมที่มีผู้มารับบริการเข้าร่วม มีดังนี้

- การทำดอกไม้จันทน์
- การทำพวงหรีด
- การทำดอกไม้ประดิษฐ์
- ด้านศิลปะต่าง ๆ เช่น พับผ้าเช็ดหน้า การพับธนบัตร วาดภาพ ฯลฯ
- การทำขนม
- การจักสาน
- การร้อยลูกปัดชุดมโนราห์

ฯลฯ

ตอนที่ 3 การรับรู้เกี่ยวกับศอศข.

ผลการศึกษาภาพรวมการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับศอศข พบว่า ในภาพรวมของผู้มารับบริการทั้งหมดมีการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับศอศขในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 91.2 รองลงมาคือ มีการรับรู้ในระดับปานกลางและระดับน้อยมีเพียงเล็กน้อย คิดเป็นร้อยละ 5.1 และ 3.7 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยการรับรู้ พบว่า ผู้มารับบริการมีคะแนนเฉลี่ยการรับรู้เกี่ยวกับศอศข 9.18 ซึ่งอยู่ในระดับมากโดยมีคะแนนต่ำสุด 0 คะแนน และคะแนนสูงสุด 10 คะแนน (ตารางที่ 21)

ตารางที่ 21 คะแนนระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับศอศขในภาพรวม

คะแนนระดับการรับรู้เกี่ยวกับศอศข	จำนวน	ร้อยละ
น้อย (0.00 – 3.33)	5	3.7
ปานกลาง (3.34 – 6.66)	7	5.1
มาก (6.67 – 10.00)	124	91.2
รวม	136	100.0

คะแนนการรับรู้ต่ำสุด = 0 คะแนนการรับรู้สูงสุด = 10 $\bar{X} = 9.18$ S.D. = 2.02

เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมของรายชื่อนั้น ผู้มารับบริการมีการรับรู้ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ .91 ส่วนรายชื่อที่ผู้มารับบริการมีการรับรู้มากที่สุด คือ การดำเนินงานโดยคณะกรรมการศูนย์ฯ คิดเป็นร้อยละ 95.6 ($\bar{X} = .96$) รองลงมาคือ การจัดตั้งสอชต้องผ่านการจัดทำเวทีชุมชน การจัดกิจกรรมเพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้สูงอายุในชุมชนต้องผ่านการจัดทำเวทีชุมชน และสอชมีการให้บริการทั้งในและนอกศูนย์ฯ ซึ่งมีสัดส่วนเท่ากัน โดยคิดเป็นร้อยละ 94.9 ($\bar{X} = .95$) นอกจากนี้คือ สอช.มีกิจกรรมให้บริการหลายด้าน คิดเป็นร้อยละ 94.1 ($\bar{X} = .94$) ตามลำดับ(ตารางที่ 22)

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้เกี่ยวกับสอชของผู้มารับบริการจำแนกตามรายชื่อ

ประเด็นคำถาม	การรับรู้เกี่ยวกับสอช.		\bar{X}	ระดับการรับรู้
	ทราบ	ไม่ทราบ		
1. การจัดตั้งสอชต้องผ่านการจัดทำเวทีชุมชน	129 (94.9)	7 (5.1)	.95	มาก
2. การจัดกิจกรรมเพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้สูงอายุในชุมชนต้องผ่านการจัดทำเวทีชุมชน	129 (94.9)	7 (5.1)	.95	มาก
3. สอช. มีการให้บริการทั้งในและนอกศูนย์ฯ	129 (94.9)	7 (5.1)	.95	มาก
4. สอช. มีกิจกรรมให้บริการหลายด้าน	128 (94.1)	8 (5.9)	.94	มาก
5. สอช.มีกิจกรรมถ่ายทอด/แลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างผู้สูงอายุกับเยาวชน	126 (92.6)	10 (7.4)	.93	มาก
6. สอช.ดำเนินงานโดยคณะกรรมการศูนย์ฯ	130 (95.6)	16 (11.8)	.96	มาก
7. สอช.ดำเนินงานภายใต้การให้คำแนะนำและคำปรึกษาของคณะกรรมการระดับจังหวัดและคณะกรรมการระดับชุมชน	118 (86.8)	6 (4.4)	.96	มาก

ตารางที่ 22 (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	การรับรู้เกี่ยวกับศอศช.		\bar{X}	ระดับการรับรู้
	ทราบ	ไม่ทราบ		
8. การจัดกิจกรรมของศอศช.ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานของรัฐ คือ พม.จังหวัดสาธารณสุขจังหวัด แรงงานจังหวัด ฯลฯ	118 (86.8)	6 (4.4)	.96 .84	มาก
9. การดำเนินกิจกรรมของศอศช.นอกจากมีหน่วยงานภาครัฐแล้ว ยังมีเครือข่ายภาคเอกชน เข้าร่วมด้วย	114 (83.8)	22 (16.2)		มาก
10. แหล่งงบประมาณที่มาช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของศอศช.มาจากภาครัฐ อบต. เอกชน ฯลฯ	126 (92.6)	16 (11.8)	.88	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม			.91	มาก

*หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บคือ ค่าร้อยละ

ตอนที่ 4 ความรู้เกี่ยวกับศอศช.

ผลการศึกษาคำถามเกี่ยวกับศอศช. พบว่า ในภาพรวมของผู้มารับบริการมีความรู้เกี่ยวกับศอศช. ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 95.6 รองลงมาคือ มีความรู้ในระดับปานกลาง และมีความรู้ในระดับน้อย ซึ่งมีสัดส่วนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 2.2 เมื่อพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยความรู้เกี่ยวกับศอศช. พบว่า ผู้มารับบริการมีความรู้ในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยความรู้ 10.30 มีคะแนนความรู้ต่ำสุด 0 คะแนน และคะแนนความรู้สูงสุด 12 คะแนน (ตารางที่ 23)

ตารางที่ 23 คะแนนความรู้เกี่ยวกับศอศช.ของผู้มารับบริการในภาพรวม

คะแนนความรู้เกี่ยวกับศอศช.	จำนวน	ร้อยละ
น้อย (0.00 – 4.00)	3	2.2
ปานกลาง (4.01 – 8.00)	3	2.2
มาก (8.01 – 12.00)	130	95.6
รวม	136	100.0

ความรู้ต่ำสุด = 0 คะแนน ความรู้สูงสุด = 12 คะแนน \bar{X} = 10.30 คะแนน S.D. = 1.98

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมผู้มารับบริการมีความรู้ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย .86 และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้มารับบริการมีความรู้ในระดับมากเกือบทุกประเด็นคำถาม ยกเว้นบางประเด็นคำถามที่ผู้มารับบริการมีความรู้ในระดับปานกลาง คือ ประเด็นคำถาม “ศอศช.เป็นแหล่งให้ความรู้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ และการถ่ายทอดความรู้ ภูมิปัญญาของกลุ่มผู้สูงอายุเท่านั้น” มีค่าคะแนนเฉลี่ย .51 ประเด็นคำถามที่ถามว่า “ศอศช.ทำให้ผู้สูงอายุได้มาเรียนรู้ โดยมาร่วมกิจกรรมทางสังคมกับบุคคลวัยเดียวกันเท่านั้น” มีค่าคะแนนเฉลี่ย.54 และประเด็นคำถามที่ถามว่า “การจัดทำข้อมูลผู้สูงอายุในชุมชนของศอศช เพื่อต้องการทราบอย่างเดียวกันว่ามีผู้สูงอายุที่ขาดเบี้ยยังชีพอีกกี่คน” มีค่าคะแนนเฉลี่ย .50 (ตารางที่ 24)

ตารางที่ 24 ค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความรู้เกี่ยวกับศอศช.ของผู้มารับบริการจำแนกตามรายข้อ

(n = 136)

ประเด็นคำถาม	ความรู้เกี่ยวกับศอศช.			\bar{X}	ระดับความรู้
	ถูก	ผิด	ไม่ทราบ		
1. การจัดตั้งศอศช.เป็นการเตรียมวางระบบการให้สวัสดิการทางสังคมแก่ผู้สูงอายุในชุมชนให้มีโอกาสได้เข้าถึงการบริการได้มากขึ้น	132 (97.1)	1 (.7)	3 (2.2)	.97	มาก
2. การให้ชุมชนเป็นพื้นฐานในการดูแลผู้สูงอายุ หมายถึง การให้ประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมในการดูแลและจัดสวัสดิการให้ผู้สูงอายุในชุมชน	134 (98.5)	1 (.7)	1 (.7)	.99	มาก
3. ศอศช.เปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุแสดงความสามารถที่มีอยู่ โดยมาร่วมกิจกรรมที่ทางศูนย์ได้จัดบริการ	134 (98.5)	-	2 (1.5)	.99	มาก
4. ศอศช.เป็นแหล่งสนับสนุนให้เกิดความเข้าใจและความสัมพันธ์กับบุคคลต่างวัย	131 (96.3)	3 (2.2)	2 (1.5)	.96	มาก
5. ศอศช.เป็นแหล่งให้ความรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์และการถ่ายทอดความรู้ ภูมิปัญญาของกลุ่มคนสูงอายุเท่านั้น	70 (51.5)	64 (47.1)	2 (1.5)	.51	ปานกลาง
6. ศอศช.ทำให้ผู้สูงอายุได้มาเรียนรู้โดยมาร่วมกิจกรรมทางสังคมกับบุคคลวัยเดียวกันเท่านั้น	73 (53.7)	61 (44.9)	2 (1.5)	.54	ปานกลาง

ตารางที่ 24 (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ความรู้เกี่ยวกับศอศช.			\bar{X}	ระดับ ความรู้
	ถูก	ผิด	ไม่ ทราบ		
7. ศอศช.เกิดขึ้นมาจากการระดมความคิดและ ความร่วมมือของประชาชนในพื้นที่และ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	132 (97.1)	1 (.7)	3 (2.2)	.97	มาก
8. การจัดตั้งศอศชจำเป็นต้องมีการประสาน งานและได้รับความร่วมมือจากบุคลากร และองค์กรภายนอกชุมชนด้วย	132 (97.1)	1 (.7)	3 (2.2)	.97	มาก
9. ศอศช.ต้องจัดให้มีบุคลากรประจำหรือ มีผู้รับผิดชอบดูแลศูนย์เป็นไปตามข้อกำหนด	132 (97.1)	-	4 (2.9)	.97	มาก
10. การจัดทำข้อมูลผู้สูงอายุในชุมชนของ ศอศช.เพื่อต้องการทราบอย่างเดียวน่าจะมี ผู้สูงอายุที่ขาดเบี้ยยังชีพมีอีกกี่คน	68 (50.0)	62 (45.6)	3 (2.2)	.50	ปานกลาง
11. นอกเหนือจากการสนับสนุนงบประมาณที่ ได้จากองค์การปกครองท้องถิ่นแล้ว ศอศช ยังสามารถขอเงินสนับสนุนจากหน่วยงาน อื่นได้อีก เช่น กองทุนผู้สูงอายุ หน่วยงาน อื่น ๆ เป็นต้น	130 (95.6)	-	6 (4.4)	.96	มาก
12. ศอศช.จะประสบความสำเร็จต้องมาจาก ความต้องการและการมีส่วนร่วมของ ประชาชน โดยได้รับการสนับสนุนจาก องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาครัฐ เอกชน และเครือข่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง	133	-	3 (2.2)	.98	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม				.86	มาก

*หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บคือ ค่าร้อยละ

ตอนที่ 5 การมีส่วนร่วมของผู้มารับบริการศอศช.

ผลการศึกษาการมีส่วนร่วมในการดำเนินการของศอศช. ในกิจกรรมต่างๆ ของผู้มารับบริการที่ศอศช. พบว่า ในภาพรวมของผู้มารับบริการมีส่วนร่วมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 82.4 รองลงมาคือ มีส่วนร่วมในระดับปานกลาง และมีส่วนร่วมในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 16.9 และ .7 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ย พบว่า ผู้มารับบริการมีส่วนร่วมในภาพโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยการมีส่วนร่วม 17.35 มีคะแนนสูงสุด 20 คะแนน และคะแนนต่ำสุด 0 คะแนน (ตารางที่ 25)

ตารางที่ 25 คะแนนการมีส่วนร่วมของผู้มารับบริการศอศช.เขาชัยสนในภาพรวม

คะแนนการมีส่วนร่วม	จำนวน	ร้อยละ
น้อย (0.00 – 6.66)	1	.7
ปานกลาง (6.67 – 13.32)	3	16.9
มาก (13.33 – 20.00)	112	82.4
รวม	136	100.0

คะแนนการมีส่วนร่วมต่ำสุด = 0 คะแนนการมีส่วนร่วมสูงสุด = 20 $\bar{X} = 17.35$ S.D. = 3.87

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ผลการศึกษาในภาพรวม พบว่า ผู้มารับบริการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานศอศช.ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 1.73 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้มารับบริการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานศอศช.ในระดับมากทุกประเด็น โดยมีคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.68 – 1.82 และจำนวนที่มีผู้สูงอายุมีส่วนร่วมมากที่สุด คือ ประเด็นการมีส่วนร่วมในการชักชวนให้เพื่อนบ้านมาเข้าร่วมกิจกรรมของศอศช. คิดเป็นร้อยละ 82.4 (ตารางที่ 26)

ตารางที่ 26 ค่าเฉลี่ยและระดับการมีส่วนร่วมของผู้มารับบริการศอศช.เขาชัยสน จำแนกตามรายข้อ

(n = 136)

ประเด็นคำถาม	การมีส่วนร่วม			\bar{X}	ระดับการมีส่วนร่วม
	เป็นประจำ	เป็นบางครั้ง	ไม่เคยเข้าร่วม		
1. มีส่วนร่วมในการคิดหารูปแบบและวิธีการพัฒนากิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้บริการที่เหมาะสมแก่ผู้มารับบริการ	93 (68.4)	42 (30.9)	1 (.7)	1.68	มาก

ตารางที่ 26 (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	การมีส่วนร่วม			\bar{X}	ระดับการมีส่วนร่วม
	เป็นประจำ	เป็นบางครั้ง	ไม่เคยเข้าร่วม		
2. มีส่วนร่วมในการเสนอชื่อคณะกรรมการเพื่อดำเนินการจัดกิจกรรมต่างๆ ของสอศช.	96 (70.6)	37 (27.2)	3 (2.2)	1.68	มาก
3. มีส่วนร่วมในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในสอศช.ให้เกิดประโยชน์สูงสุด (เช่น วัสดุ อุปกรณ์ น้ำ ไฟ ฯลฯ)	102 (75.0)	33 (24.3)	1 (.7)	1.74	มาก
5. มีส่วนร่วมในการชักชวนให้เพื่อนบ้านมาเข้าร่วมกิจกรรมของสอศช.	112 (82.4)	23 (16.9)	1 (.7)	1.82	มาก
6. มีส่วนร่วมในการเข้ามาช่วยทำงานในกิจกรรมต่างๆ ของสอศช.	103 (75.7)	32 (23.5)	1 (.7)	1.75	มาก
7. มีส่วนร่วมในการบริจาคเงินสนับสนุนการจัดกิจกรรมของสอศช.	100 (73.5)	35 (25.7)	1 (.7)	1.73	มาก
8. มีส่วนร่วมในการให้สิ่งของเพื่อสนับสนุนการจัดกิจกรรมของสอศช.	98 (72.1)	35 (25.7)	3 (2.2)	1.70	มาก
9. มีส่วนร่วมในการดูแลรักษาวัสดุอุปกรณ์ของสอศช.	105 (77.2)	35 (25.7)	3 (2.2)	1.75	มาก
10. มีส่วนร่วมในการเสนอปัญหาและข้อแก้ไขเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานของสอศช.	103 (75.7)	30 (22.1)	3 (2.2)	1.74	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม				1.73	มาก

*หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บคือ ค่าร้อยละ

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการสอศช. โดยศึกษาในกลุ่มผู้สูงอายุที่มารับบริการ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการได้ศึกษาใน 2 ประเด็นใหญ่ คือ 1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ และ 2) ความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้จากการรับบริการ

6.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ ประกอบด้วย ภาพรวมและรายด้าน 7 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านสถานที่
- 2) ด้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้
- 3) ด้านลักษณะการให้บริการ
- 4) ด้านการให้บริการของบุคลากรศอศช.
- 5) ด้านงบประมาณ
- 6) ด้านการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่มารับบริการ
- 7) ด้านการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงานศอศช.
- 8) ภาพรวมทั้งหมดของกระบวนการบริการ

ผลการศึกษามีรายละเอียด ดังนี้

1) ความพึงพอใจด้านสถานที่

ผลการศึกษาภาพรวมความพึงพอใจต่อด้านสถานที่ของผู้มารับบริการ พบว่า ผู้มารับบริการทั้งหมดมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 61.8 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 36.0 และ 2.2 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านสถานที่ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 30.95 คะแนนความพึงพอใจสูงสุด 40 คะแนน และคะแนนความพึงพอใจต่ำสุด 15 คะแนน (ตารางที่ 27)

ตารางที่ 27 ความพึงพอใจต่อด้านสถานที่ศอศช.เขาชัยสน ของผู้มารับบริการในภาพรวม

คะแนนความพึงพอใจด้านสถานที่	จำนวน	ร้อยละ
น้อย (8.00 – 18.66)	3	2.2
ปานกลาง (18.67 – 29.32)	49	36.0
มาก (29.33 – 40.00)	84	61.8
รวม	136	100.0

คะแนนความพึงพอใจต่ำสุด = 15 คะแนนความพึงพอใจสูงสุด = 40 $\bar{X} = 30.95$ S.D. = 6.52

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในภาพรวมผู้มารับบริการที่ศอศช.เขาชัยสนทั้งหมดมีความพึงพอใจต่อด้านสถานที่อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 30.95 หากพิจารณารายข้อประเด็น

คำถามต่างๆ พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านสถานที่ตั้งแต่ระดับปานกลางจนถึงระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.40 - 4.34 ส่วนรายชื่อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดคือ สถานที่ตั้งของคอสช.อยู่ในพื้นที่ที่สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และภายในคอสช.แบ่งพื้นที่ใช้สอยเหมาะสมกับกิจกรรมที่จัด มีค่าเฉลี่ย 4.34 และ 4.21 ตามลำดับ(ตารางที่ 28)

ตารางที่ 28 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อด้านสถานที่ของผู้มารับบริการคอสช.ขาชายสน
จำแนกตามรายชื่อ

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	ระดับความพึงพอใจ
	ต่อด้านสถานที่						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. สถานที่ตั้งของคอสช.อยู่ในพื้นที่ที่สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	64 (47.1)	58 (42.6)	10 (7.4)	4 (2.9)	-	4.34	มาก
2. คอสช.มีพื้นที่ใช้สอยอย่างกว้างขวาง	36 (26.5)	39 (28.7)	24 (17.6)	18 (13.2)	19 (14.0)	3.40	ปานกลาง
3. ภายในคอสช.แบ่งพื้นที่ใช้สอยอย่างเป็นระเบียบ	42 (30.9)	72 (52.9)	19 (14.0)	3 (2.2)	-	4.13	มาก
4. ภายในคอสช. แบ่งพื้นที่ใช้สอยเหมาะสมกับกิจกรรมที่จัด	47 (34.6)	70 (51.5)	19 (14.0)	-	-	4.21	มาก
5. ภายในคอสช.จัดวางอุปกรณ์สำหรับผู้ให้บริการอย่างเหมาะสม	43 (31.6)	56 (41.2)	14 (10.3)	6 (4.4)	17 (12.5)	3.75	มาก
6. คอสช.มีที่จอดรถสำหรับผู้ให้บริการอย่างเพียงพอ	41 (30.1)	51 (37.5)	21 (15.4)	20 (14.7)	3 (2.2)	3.79	มาก

ตารางที่ 28 (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ ต่อด้านสถานที่					\bar{X}	ระดับ ความ พึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
7. คอซช.มีโต๊ะและเก้าอี้ สำหรับผู้ใช้บริการอย่าง พอเพียง	39 (28.7)	32 (23.5)	3 (24.3)	29 (21.3)	3 (2.2)	3.55	มาก
8. มีกระดานแจ้งข่าวให้ทราบ ความเคลื่อนไหวของคอซช.	39 (28.7)	51 (37.5)	28 (20.6)	14 (10.3)	4 (2.9)	3.79	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	-	-	-	-	-	3.87	มาก

*หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บคือ ค่าร้อยละ

2) ความพึงพอใจด้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้

ผลการศึกษาภาพรวมความพึงพอใจต่อด้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้ของผู้มารับบริการ พบว่า ผู้มารับบริการทั้งหมดมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 95.6 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 4.4 เมื่อพิจารณาค่าคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้ พบว่า มีค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 34.97 โดยมีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด 40 คะแนน และคะแนนความพึงพอใจต่ำสุด 26 คะแนน ซึ่งเป็นคะแนนความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ตารางที่ 29)

ตารางที่ 29 ความพึงพอใจต่อด้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้ของผู้มารับบริการคอซช.เขาชัยสนในภาพรวม

คะแนนความพึงพอใจด้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้	จำนวน	ร้อยละ
น้อย (8.00 – 18.66)	-	-
ปานกลาง (18.67 – 29.32)	6	4.4
มาก (29.33 – 40.00)	130	95.6
รวม	136	100.0

คะแนนความพึงพอใจต่ำสุด = 26 คะแนน ความพึงพอใจสูงสุด = 40 $\bar{X} = 34.97$ S.D. = 3.77

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในภาพรวมของรายข้อนั้น ผู้มารับบริการที่สอดคล้องมีความพึงพอใจต่อด้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.37 หากพิจารณารายข้อประเด็นคำถามต่างๆ พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.28 - 4.49 ส่วนรายข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ กิจกรรมเกี่ยวกับการอนุรักษ์ประเพณี วัฒนธรรมและศาสนา มีค่าเฉลี่ย 4.49 (ตารางที่ 30)

ตารางที่ 30 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อด้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้ของผู้มารับบริการ สอศช.เขาชัยสน จำแนกตามรายข้อ

(n = 136)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ ต่อกิจกรรมที่จัดให้					\bar{X}	ระดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
1. กิจกรรมการให้บริการตรวจ สุขภาพผู้ใช้บริการ	56 (41.2)	70 (51.5)	10 (7.4)	-	-	4.34	มาก
2. กิจกรรมเกี่ยวกับการอนุรักษ์ ประเพณีวัฒนธรรมและ ศาสนา	70 (51.5)	63 (46.3)	3 (2.2)	-	-	4.49	มาก
3. กิจกรรมเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยน ความรู้ ประสบการณ์ ระหว่างผู้สูงอายุและคนต่างวัย	60 (44.1)	66 (48.5)	8 (5.9)	2 (1.5)	-	4.35	มาก
4. กิจกรรมส่งเสริมภูมิปัญญา ท้องถิ่น	64 (47.1)	65 (47.8)	7 (5.1)	-	-	4.42	มาก
5. กิจกรรมในการส่งเสริมการ ฝึกอาชีพเพื่อสร้างรายได้ ให้กับผู้ใช้บริการ	52 (38.2)	71 (52.2)	12 (8.8)	1 (.7)	-	4.28	มาก
6. มีกิจกรรมหลากหลายรูป แบบ เพื่อผู้สูงอายุและผู้ต่าง วัย	59 (43.4)	68 (50.0)	9 (6.6)	-	-	4.37	มาก

ตารางที่ 30 (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ ต่อกิจกรรมที่จัดให้					\bar{X}	ระดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
7. กิจกรรมที่จัดขึ้นเหมาะสม กับผู้สูงอายุ	61 (44.9)	70 (51.5)	4 (2.9)	1 (.7)	-	4.40	มาก
8. กิจกรรมที่จัดขึ้นเหมาะสม กับผู้ต่างวัย	57 (41.9)	69 (50.7)	7 (5.1)	2 (1.5)	1 (.7)	4.32	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.37	มาก

*หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บคือ ค่าร้อยละ

3) ความพึงพอใจด้านลักษณะการให้บริการ

ผลการศึกษาภาพรวมความพึงพอใจด้านลักษณะการให้บริการของผู้มารับบริการพบว่า ผู้มารับบริการทั้งหมดมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 76.5 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 23.5 เมื่อพิจารณาค่าคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านลักษณะการให้บริการ พบว่า มีค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 40.37 โดยมีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด 50 คะแนน และคะแนนความพึงพอใจต่ำสุด 25 คะแนน (ตารางที่ 31)

ตารางที่ 31 คะแนนความพึงพอใจต่อด้านลักษณะการให้บริการของผู้มารับบริการสองสาขาชายสน
ในภาพรวม

คะแนนความพึงพอใจด้านลักษณะการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
น้อย (10.00 – 23.33)	-	-
ปานกลาง (23.34 – 36.67)	32	23.5
มาก (36.68 – 50.00)	104	76.5
รวม	136	100.0

คะแนนความพึงพอใจต่ำสุด = 25 คะแนน ความพึงพอใจสูงสุด = 50 $\bar{X} = 40.37$ S.D. = 5.08

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในภาพรวมของรายข้อนั้น ผู้มารับบริการที่สอดคล้องมีความพึงพอใจต่อด้านลักษณะการให้บริการในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.04 หากพิจารณารายข้อประเด็นคำถามต่างๆ พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านลักษณะการให้บริการในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ ส่วนรายข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดคือ มีการเชิญวิทยากรมาให้ความรู้แก่ผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 รองลงมาคือ การจัดกิจกรรมภายใน สอศช. เป็น ไปอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 และการเปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ และกิจกรรมที่ให้บริการนอกสอศช.ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.43 ส่วนรายข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ อุปกรณ์มีพอเพียงกับผู้ใช้บริการ เช่น อุปกรณ์สำหรับออกกำลังกาย ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.60 (ตารางที่ 32)

ตารางที่ 32 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อด้านลักษณะการให้บริการของผู้มารับบริการ สอศช. เขาชัยสน จำแนกตามรายข้อ

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจต่อด้านลักษณะการให้บริการ					\bar{X}	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. การเปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์	60 (44.1)	75 (55.1)	1 (.7)	-	-	4.43	มาก
2. การเปิดให้บริการวันเสาร์และวันอาทิตย์	28 (20.6)	68 (50.0)	22 (16.2)	13 (9.6)	5 (3.7)	3.74	มาก
3. การให้บริการทุกวันหยุดนักขัตฤกษ์	37 (27.2)	66 (48.5)	16 (11.8)	13 (9.6)	4 (2.9)	3.88	มาก
4. เวลาที่ให้บริการของ สอศช. ในวันธรรมดา	58 (42.6)	73 (53.7)	3 (2.2)	1 (.7)	1 (.7)	4.37	มาก
5. เวลาที่ให้บริการของ สอศช. ในวันหยุดหรือวันนักขัตฤกษ์	36 (26.5)	70 (51.5)	15 (11.0)	10 (7.4)	5 (3.7)	3.90	มาก

ตารางที่ 32 (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ ต่อลักษณะการให้บริการ					\bar{X}	ระดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
6. กิจกรรมที่ให้บริการ นอกสอศส.ตรงกับ ความต้องการของ ผู้ใช้บริการ	62 (45.6)	71 (52.2)	3 (2.2)	-	-	4.43	มาก
7. การจัดกิจกรรมภายใน สอศส.เป็นไปอย่าง ต่อเนื่อง	65 (47.8)	70 (51.5)	1 (.7)	-	-	4.47	มาก
8. มีการเชิญวิทยากรมาให้ ความรู้แก่ผู้ใช้บริการ	68 (50.0)	67 (49.3)	1 (.7)	-	-	4.49	มาก
9. อุปกรณ์มีพอเพียงกับ ผู้ใช้บริการ เช่น อุปกรณ์ สำหรับออกกำลังกาย	19 (14.0)	29 (21.3)	18 (13.2)	19 (14.0)	51 (37.5)	2.60	น้อย
10. มุมหนังสือ มีหนังสือ หลากหลายประเภทให้ ผู้ใช้บริการ	46 (33.8)	60 (44.1)	21 (15.4)	9 (6.6)	-	4.05	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.04	มาก

*หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บคือ ค่าร้อยละ

4) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของบุคลากรสอศส.

ผลการศึกษาภาพรวมความพึงพอใจต่อด้านการให้บริการของบุคลากรสอศส.เขาชัยสนของ
ผู้มารับบริการ พบว่า ผู้มารับบริการทั้งหมดมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 91.2
รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 8.8 และไม่พบว่ามีผู้ที่พึงพอใจใน
ระดับน้อย เมื่อพิจารณาค่าคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านการให้บริการของบุคลากร พบว่า มี

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 25.92 คะแนนความพึงพอใจสูงสุด 30 คะแนน และคะแนนความพึงพอใจต่ำสุด 19 คะแนน (ตารางที่ 33)

ตารางที่ 33 คะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรศอศช.เขาชัยสนของผู้มารับบริการในภาพรวม

คะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากร ศอศช.เขาชัยสน	จำนวน	ร้อยละ
น้อย (6.00 – 14.00)	-	-
ปานกลาง (14.01 – 22.00)	12	8.8
มาก (22.01 – 30.00)	124	91.2
รวม	136	100.0

คะแนนความพึงพอใจต่ำสุด = 19 คะแนนความพึงพอใจสูงสุด = 30 $\bar{X} = 25.92$ S.D. = 3.07

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อผลการศึกษาในภาพรวมรายข้อ พบว่า ผู้มารับบริการทั้งหมดมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรศอศช.เขาชัยสนในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.32 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของรายข้อในแต่ละประเด็นคำถาม พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากทุกประเด็นคำถาม โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.80 – 4.46 ยกเว้นประเด็นคำถามที่ว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนพอเพียง ซึ่งพบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ 3.80 ส่วนรายข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดคือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 (ตารางที่ 34)

ตารางที่ 34 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรศอศช.เขาชัยสนของผู้มารับบริการจำแนกตามรายข้อ

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรศอศช.					\bar{X}	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	1. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจำนวนพอเพียง	41 (30.1)	45 (33.1)	35 (25.7)	12 (8.8)		

ตารางที่ 34 (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจต่อการให้ บริการของบุคลากรตอศช.					\bar{X}	ระดับ ความ พึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
2. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้ บริการเป็นอย่างดี	52 (38.2)	80 (58.8)	4 (2.9)	-	-	4.35	มาก
3. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ เรียบร้อย	64 (47.1)	71 (52.2)	1 (.7)	-	-	4.46	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความกระตือรือร้น	60 (44.1)	75 (55.1)	1 (.7)	-	-	4.43	มาก
5. เจ้าหน้าที่ปรับปรุงพัฒนา อาคารสถานที่และอุปกรณ์ ของศูนย์ฯให้อยู่ในสภาพ พร้อมใช้งาน	59 (43.4)	77 (56.6)	-	-	-	4.43	มาก
6. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ ตรงตามเวลาเปิดและปิด การให้บริการของศอศช.	62 (45.6)	71 (52.2)	3 (2.2)	-	-	4.43	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.32	มาก

*หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บคือ ค่าร้อยละ

5) ความพึงพอใจด้านงบประมาณ

ผลการศึกษาภาพรวมความพึงพอใจต่อด้านงบประมาณของผู้มารับบริการ พบว่า ผู้มารับบริการทั้งหมดมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 65.4 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีความพึงพอใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 33.1 และ 1.5 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาค่าคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านงบประมาณของบุคลากร พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึง

พอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 17.63 คะแนนความพึงพอใจสูงสุด 25 คะแนน และคะแนนความพึงพอใจต่ำสุด 11 คะแนน (ตารางที่ 35)

ตารางที่ 35 คะแนนความพึงพอใจต่อด้านงบประมาณของผู้มารับบริการศอศช เขาชัยสนในภาพรวม

คะแนนความพึงพอใจด้านงบประมาณ	จำนวน	ร้อยละ
น้อย (5.00 – 11.66)	2	1.5
ปานกลาง (11.67 – 18.32)	89	65.4
มาก (18.32 – 25.00)	45	33.1
รวม	136	100.0

คะแนนความพึงพอใจต่ำสุด = 11 คะแนนความพึงพอใจสูงสุด = 25 $\bar{X} = 17.63$ S.D. = 2.82

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ผลการศึกษาในภาพรวมรายข้อ พบว่า ผู้มารับบริการทั้งหมดมีความพึงพอใจต่อด้านงบประมาณในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.52 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของรายข้อในแต่ละประเด็นคำถาม พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางจนถึงมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.13 – 4.24 รายข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดคือ งบประมาณที่ได้รับจากแหล่งต่าง ๆ นำมาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดและมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 รองลงมาคือ มีการจัดกิจกรรมพิเศษเพื่อหารายได้มาสนับสนุนศอศช. โดยมีความพึงพอใจในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ส่วนรายข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ งบประมาณที่ได้รับจากแหล่งต่าง ๆ มพอเพียงแก่การจัดกิจกรรมให้ผู้ใช้บริการ โดยมีความพึงพอใจในระดับปานกลางและมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 (ตารางที่ 36)

ตารางที่ 36 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อด้านงบประมาณของผู้มารับบริการศอศชเขาชัยสน จำแนกตามรายข้อ

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจต่องบประมาณ					\bar{X}	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	1. จำนวนงบประมาณที่ได้รับ การสนับสนุนจากหน่วยงาน ส่วนท้องถิ่น เช่น องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล	12 (8.8)	38 (27.9)	75 (55.1)	11 (8.1)		

(n = 136)

ตารางที่ 36 (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ ต้องบประมาณ					\bar{X}	ระดับ ความ พึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
2. จำนวนงบประมาณที่ได้รับ การสนับสนุนจากแหล่งต่างๆ เช่น ชมรมผู้สูงอายุ	10 (7.4)	36 (26.5)	77 (56.6)	13 (9.6)	-	3.32	ปาน กลาง
3. มีการจัดกิจกรรมพิเศษเพื่อ หารายได้มาสนับสนุนสอสข	18 (13.2)	54 (39.7)	55 (40.4)	5 (3.7)	4 (2.9)	3.57	ปาน กลาง
4. งบประมาณที่ได้รับจาก แหล่งต่างๆ นำมาใช้ให้เกิด ประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ	46 (33.8)	79 (58.1)	9 (6.6)	2 (1.5)	-	4.24	มาก
5. งบประมาณที่ได้รับจาก แหล่งต่างๆ มีพอเพียงแก่ การจัดกิจกรรมให้ผู้ใช้ บริการ	9 (6.6)	41 (30.1)	52 (38.2)	26 (19.1)	8 (5.9)	3.13	ปาน กลาง
ค่าเฉลี่ยรวม						3.52	ปาน กลาง

*หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บคือ ค่าร้อยละ

6) ความพึงพอใจด้านการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่มารับบริการ

ผลการศึกษาภาพรวมความพึงพอใจต่อด้านการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่มารับบริการ พบว่า ผู้มารับบริการทั้งหมดมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 88.2 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 11.8 เมื่อพิจารณาค่าคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่มารับบริการ พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 17.03 คะแนนความพึงพอใจสูงสุด 20 คะแนน และคะแนนความพึงพอใจต่ำสุด 10 คะแนน (ตารางที่ 37)

ตารางที่ 37 คะแนนความพึงพอใจต่อการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่มารับบริการของผู้มารับ
บริการสอช.เขาชัยสนในภาพรวม

คะแนนความพึงพอใจต่อการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย	จำนวน	ร้อยละ
น้อย (4.00 – 9.33)	-	-
ปานกลาง (9.34 – 14.66)	16	11.8
มาก (14.67 – 20.00)	120	88.2
รวม	136	100.0

คะแนนความพึงพอใจต่ำสุด = 10 คะแนนความพึงพอใจสูงสุด = 20 $\bar{X} = 17.03$ S.D. = 2.42

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ผลการศึกษาในภาพรวมรายข้อ พบว่า ผู้มารับบริการทั้งหมดมีความพึงพอใจต่อการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่มารับบริการในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.26 และเมื่อพิจารณารายละเอียดของรายข้อในแต่ละประเด็นคำถาม พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากทุกประเด็นคำถาม โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 4.35 รายข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ กลุ่มเป้าหมายหลักที่สอช.กำหนดให้บริการ ได้แก่ ผู้สูงอายุ บุคคลในครอบครัวผู้สูงอายุ และผู้ดูแลผู้สูงอายุ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 รองลงมาคือ การกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ให้คนทุกวัยทุกอาชีพในชุมชนมารับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ส่วนรายข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ กลุ่มเป้าหมายรองที่สอช.กำหนดให้บริการ ได้แก่ เด็ก เยาวชน และสตรี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 (ตารางที่ 38)

ตารางที่ 38 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่มารับบริการของผู้
มารับบริการสอช.เขาชัยสน จำแนกตามรายข้อ

(n = 136)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจต่อกลุ่มเป้าหมายที่มา					\bar{X}	ระดับ ความพึง พอใจ
	รับบริการ						
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
1. กลุ่มเป้าหมายหลักที่สอช. กำหนดให้บริการ ได้แก่ ผู้สูง อายุ บุคคลในครอบครัวผู้สูง อายุ และ ผู้ดูแลผู้ สูงอายุ	53 (39.0)	77 (56.6)	6 (4.4)	-	-	4.35	มาก

ตารางที่ 38 (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจต่อกลุ่มเป้าหมายที่มา รับบริการ					\bar{X}	ระดับ ความพึง พอใจ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	2. กลุ่มเป้าหมายรองที่ศอศช. กำหนดให้บริการ ได้แก่ เด็ก เยาวชน และสตรี	48 (35.3)	73 (53.7)	11 (8.1)	4 (2.9)		
3. การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย ที่ให้คนทุกวัยทุกอาชีพใน ชุมชนมารับบริการ	49 (36.0)	74 (54.4)	11 (8.1)	2 (1.5)	-	4.25	มาก
4. ผู้ใช้บริการต่างวัยทำกิจ กรรมร่วมกันได้เป็นอย่างดี	48 (35.3)	73 (52.7)	12 (8.8)	3 (2.2)	-	4.22	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.26	มาก

*หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บคือ ค่าร้อยละ

7) ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงานศอศช.

ผลการศึกษาภาพรวมความพึงพอใจต่อด้านการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงานศอศช.เขาชัยสน พบว่า ผู้มารับบริการทั้งหมดมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 99.3 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 7 เมื่อพิจารณาค่าคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงานศอศช.เขาชัยสน พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 44.27 คะแนน ความพึงพอใจสูงสุด 50 คะแนน และคะแนนความพึงพอใจต่ำสุด 36 คะแนน (ตารางที่ 39)

ตารางที่ 39 คะแนนความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงานสอช.ขาซ้าย
 สนของผู้มารับบริการสอช.ขาซ้ายสนในภาพรวม

คะแนนความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของ คณะกรรมการดำเนินงานสอช.ขาซ้ายสน	จำนวน	ร้อยละ
น้อย (10.00 – 23.33)	-	-
ปานกลาง (23.34 – 36.66)	1	.7
มาก (36.67 – 50.00)	135	99.3
รวม	136	100.0

คะแนนความพึงพอใจต่ำสุด = 36 คะแนนความพึงพอใจสูงสุด = 50 $\bar{X} = 44.27$ S.D. = 4.69

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในภาพรวมรายข้อผู้มารับบริการสอช.ขาซ้ายสนทั้งหมดมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงานสอช.ขาซ้ายสนมีค่าเฉลี่ยรวม 4.42 และเมื่อพิจารณาในประเด็นคำถามที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงานสอช.ขาซ้ายสน พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจระดับมากทั้งหมด โดยค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน คือ มีการขยายเครือข่ายการดำเนินงานไปยังพื้นที่อื่นๆ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.36 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสอช.มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.44 มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมใหม่ๆ ให้ผู้ใช้บริการทราบ มีการประสานความร่วมมือระหว่างคณะกรรมการดำเนินงานสอช.กับประชาชนในชุมชน และคณะกรรมการดำเนินงานสอช. มีความสามัคคีร่วมมือร่วมใจในการทำงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากัน คือ 4.45 มีคณะกรรมการดำเนินงานสอช.เปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมของศูนย์ฯ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.46 มีคณะกรรมการปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนตามความต้องการของชุมชน 4.47 มีการประสานงานกับหน่วยงานในพื้นที่ เช่น องค์การบริหารส่วนตำบล ชมรมผู้สูงอายุ เป็นต้น มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.48 มีการประสานความร่วมมือระหว่างคณะกรรมการดำเนินงานสอช.กับผู้นำชุมชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.50 และมีการจัดหา อพส.เข้าไปดูแลผู้สูงอายุในหมู่บ้านมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.13 (ตารางที่ 40)

ตารางที่ 40 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงาน
 สอศช.เขาชัยสนของผู้มารับบริการสอศช.เขาชัยสน จำแนกตามรายชื่อ

(n = 136)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ คณะกรรมการดำเนินงานสอศช.					\bar{X}	ระดับ ความพึง พอใจ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
1. คณะกรรมการปฏิบัติงาน เป็นไปตามแผนตามความ ต้องการของชุมชน	66 (48.5)	68 (50.0)	2 (1.5)	-	-	4.47	มาก
2. คณะกรรมการดำเนินงาน สอศช. เปิดโอกาสให้ผู้ใช้ บริการแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับกิจกรรมของศูนย์ฯ	64 (47.1)	70 (51.5)	2 (1.5)	-	-	4.46	มาก
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจ กรรมใหม่ๆ ให้ผู้ใช้ บริการทราบ	64 (47.1)	69 (50.7)	3 (2.2)	-	-	4.45	มาก
4. มีการประสานความร่วมมือ ระหว่างคณะกรรมการ ดำเนินงานสอศช.กับ ผู้นำชุมชน	70 (51.5)	64 (47.1)	2 (1.5)	-	-	4.50	มาก
5. มีการประสานความ ร่วมมือระหว่างคณะ กรรมการดำเนิน งานสอศช.กับประชาชน ในชุมชน	63 (46.3)	72 (52.9)	-	1 (.7)	-	4.45	มาก

ตารางที่ 40 (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ คณะกรรมการดำเนินงานตอสช.					\bar{X}	ระดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
6. มีการประสานงานกับ หน่วยงานในพื้นที่ เช่น องค์การบริหารส่วนตำบล ชมรมผู้สูงอายุ	65 (47.8)	71 (52.2)	-	-	-	4.48	มาก
7. มีการจัดหาผลเข้าไป ดูแลผู้สูงอายุในหมู่บ้าน	53 (39.0)	67 (49.3)	5 (3.7)	3 (2.2)	8 (5.9)	4.13	มาก
8. คณะกรรมการดำเนินงาน ตอสช.มีความสามัคคี ร่วมมือร่วมใจในการ ทำงาน	73 (53.7)	63 (46.3)	-	-	-	4.45	มาก
9. มีการขยายเครือข่ายการ ดำเนินงานไปยังพื้นที่อื่น ๆ	62 (45.6)	64 (47.1)	7 (5.1)	-	-	4.36	มาก
10. ความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของคณะ กรรมการตอสช.	65 (47.8)	66 (48.5)	5 (3.7)	-	-	4.44	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.42	มาก

*หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บคือ ค่าร้อยละ

8) สรุปภาพรวมความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการทั้งหมด

8.1 ภาพรวมความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการ

ผลการศึกษาความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมดของกระบวนการให้บริการ (รวมทั้งหมด 7 ด้าน) ของผู้มารับบริการ พบว่า ผู้มารับบริการทั้งหมดมีความพึงพอใจในระดับมากต่อกระบวนการให้บริการในภาพรวมทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 89.0 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 11.0 เมื่อพิจารณาค่าคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 211.13 ความพึงพอใจสูงสุด 251 คะแนน และคะแนนความพึงพอใจต่ำสุด 180 คะแนน (ตารางที่ 41)

ตารางที่ 41 คะแนนภาพรวมความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการในภาพรวมของผู้มารับบริการ
สอศช.เขาชัยสน

คะแนนความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการในภาพรวม	จำนวน	ร้อยละ
น้อย (51.00 – 119.00)	-	-
ปานกลาง (119.01 – 188.00)	15	11.0
มาก (188.01 – 255.00)	121	89.0
รวม	136	100.0
คะแนนต่ำสุด = 180	คะแนนสูงสุด = 251	$\bar{X} = 211.13$
		S.D. = 21.12

8.2 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของกระบวนการให้บริการแบ่งเป็นรายด้าน

เมื่อพิจารณาภาพรวมความพึงพอใจของกระบวนการให้บริการแบ่งเป็นรายด้านจำนวน 7 ด้าน พบว่า ผู้มารับบริการทั้งหมดมีความพึงพอใจในระดับมากต่อกระบวนการให้บริการในภาพรวมทั้งหมด 7 ด้าน มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวม 4.14 โดยเรียงตามลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยได้ดังนี้ ด้านการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงานสอศช.เขาชัยสน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.42 ด้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.37 ด้านการให้บริการของบุคลากรสอศช.เขาชัยสน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.32 และด้านการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่มารับบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.26 ด้านลักษณะการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.04 ด้านสถานที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.87 และด้านงบประมาณ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.52 (ตารางที่ 42)

ตารางที่ 42 สรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการของผู้มารับบริการศอศช.
เขาชัยสนเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ	\bar{X}	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านสถานที่	3.87	มาก
2. ด้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้	4.37	มาก
3. ด้านลักษณะการให้บริการ	4.04	มาก
4. ด้านการให้บริการของบุคลากรศอศช.	4.32	มาก
5. ด้านงบประมาณ	3.52	มาก
6. ด้านการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่มารับบริการ	4.26	มาก
7. ด้านการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงาน ศอศช.	4.42	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.14	มาก

6.2 ความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้จากการรับบริการ

สำหรับการศึกษาความพึงพอใจในเรื่องนี้เป็นการศึกษาเพื่อต้องการทราบว่าหลังจากที่ผู้สูงอายุได้มารับบริการหรือเข้าร่วมกิจกรรมในศูนย์เอนกประสงค์ฯ แล้วผู้มารับบริการคิดว่าเกิดประโยชน์อะไรบ้างกับตนเองมากน้อยเพียงไร และตนเองมีความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่เกิดขึ้นหรือไม่และมากน้อยเพียงใด การศึกษาความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการและเข้าร่วมกิจกรรมของผู้มารับบริการที่ศอศช.เขาชัยสน มีรายละเอียด ดังนี้

ผลการศึกษาภาพรวมความพึงพอใจต่อด้านประโยชน์ที่ได้จากการรับบริการ พบว่า ผู้มารับบริการทั้งหมดมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 98.5 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 1.5 เมื่อพิจารณาค่าคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านประโยชน์ที่ได้จากการรับบริการ พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 34.48 คะแนนความพึงพอใจสูงสุด 36 คะแนน และคะแนนความพึงพอใจต่ำสุด 23 คะแนน (ตารางที่ 43)

ตารางที่ 43 คะแนนความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการของผู้มารับบริการ
 สอชช.เขาชัยสนในภาพรวม

คะแนนความพึงพอใจต่อ ประโยชน์ที่ได้รับจากการรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
น้อย (12.00 – 20.00)	-	-
ปานกลาง (20.01 – 28.01)	2	1.5
มาก (28.02 – 36.00)	134	98.5
รวม	136	100.0

คะแนนความพึงพอใจต่ำสุด = 23 คะแนนความพึงพอใจสูงสุด = 36 $\bar{X} = 34.48$ S.D. = 1.93

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในภาพรวมรายข้อผู้มารับบริการสอชช.เขาชัยสนทั้งหมดมีความพึงพอใจในระดับมากต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการรับบริการ มีค่าเฉลี่ยรวม 2.87 และเมื่อพิจารณาในประเด็นคำถามที่เกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการรับบริการ พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจระดับมากทุกประเด็น โดยมี 11 ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน คือ ได้รับการดูแลและปกป้องจากคนและหน่วยงานในชุมชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 2.89 มีความคิดเห็นที่กว้างขึ้นจากการพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับคนวัยเดียวกันและต่างวัย มีค่าคะแนนเฉลี่ย 2.94 ไม่รู้สึกว้าเหว่หรืออยู่ตัวคนเดียวหรืออยู่แต่ในบ้านเท่านั้น มีค่าคะแนนเฉลี่ย 2.73 ได้ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์กับตัวเองและผู้อื่น มีค่าคะแนนเฉลี่ย 2.89 รู้สึกว่าตัวเองมีความสุขในชีวิตมากขึ้น ทำให้มีสุขภาพแข็งแรง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.93 ได้พบกลุ่มเพื่อนที่มีความสนใจในเรื่องที่คล้ายกัน รู้จักปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่นได้ดี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.99 มีความมั่นใจในตัวเองมากขึ้น มีค่าคะแนนเฉลี่ย 2.96 มีความเข้าใจคนในวัยลูกหลานมากขึ้น มีค่าคะแนนเฉลี่ย 2.90 และได้รับประโยชน์ตามที่คาดหวัง มีค่าคะแนนเฉลี่ย 2.97 ส่วนประเด็นเกี่ยวกับกิจกรรมที่สามารถสร้างรายได้เพิ่มขึ้น มีค่าคะแนนเฉลี่ย 2.36 ซึ่งอยู่ในระดับมาก เช่นกัน แต่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าทุกประเด็น (ตารางที่ 44)

ตารางที่ 44 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการรับบริการของผู้มารับ
บริการศอศช.เขาชัยสน จำแนกตามรายชื่อ

(n = 136)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจต่อ ประโยชน์ที่ได้รับจากการรับบริการ					\bar{X}	ระดับ ความ พึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
1. ได้รับการดูแลและปกป้อง จากคนและหน่วยงานใน ชุมชน	-	121 (89.0)	15 (11.0)	-	-	2.89	มาก
2. มีความคิดเห็นที่กว้างขึ้น จากการพูดคุยแลกเปลี่ยน ประสบการณ์กับคนวัย เดียวกันและคนต่างวัย	-	128 (94.1)	8 (5.9)	-	-	2.94	มาก
3. ไม่รู้สึกว่าแหงหรืออยู่ตัว คนเดียวหรืออยู่แต่ในบ้าน เท่านั้น	-	116 (85.3)	3 (2.2)	17 (12.5)	-	2.73	มาก
4. ได้ใช้เวลาว่างให้เกิด ประโยชน์กับตัวเองและ ผู้อื่น	-	124 (85.3)	9 (6.6)	3 (2.2)	-	2.89	มาก
5. รู้สึกว่าตัวเองมีความสุขใน ชีวิตมากขึ้น	-	127 (93.4)	8 (5.9)	1 (.7)	-	2.93	มาก
6. ทำให้มีสุขภาพแข็งแรง	-	128 (94.1)	7 (5.1)	1 (.7)	-	2.93	มาก
7. ได้พบกลุ่มเพื่อนที่มีความ สนใจ ในเรื่องที่คล้ายกัน	-	135 (99.3)	1 (.7)	-	-	2.99	มาก

ตารางที่ 44 (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจต่อ ประโยชน์ที่ได้รับจากการรับบริการ					\bar{X}	ระดับ ความ พึง พอใจ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
8. รู้จักปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่น ได้ดี	-	135 (99.3)	1 (.7)	-	-	2.99	มาก
9. มีความมั่นใจในตัวเอง มากขึ้น	-	130 (95.6)	6 (4.4)	-	-	2.96	มาก
10. มีความเข้าใจคนในวัย ลูกหลานมากขึ้น	-	124 (91.2)	10 (7.4)	2 (1.5)	-	2.90	มาก
11. มีกิจกรรมที่สามารถสร้าง รายได้เพิ่มขึ้น	-	76 (55.9)	33 (24.3)	27 (19.9)	-	2.36	มาก
12. ได้รับประโยชน์ตามที่ คาดหวัง	-	132 (97.1)	4 (2.9)	-	-	2.97	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	-	-	-	-	-	2.87	มาก

*หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บคือ ค่าร้อยละ

ตอนที่ 7 การทดสอบสมมติฐาน

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาตัวแปรอิสระ ดังนี้ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ลักษณะพื้นฐานทางสังคมและลักษณะทางเศรษฐกิจ ลักษณะการมารับบริการ การรับรู้เกี่ยวกับศอช. ความรู้เกี่ยวกับศอช. การมีส่วนร่วมของผู้มารับบริการศอช.เขาชัยสน และตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ 7 ด้าน และด้านประโยชน์ที่ได้จากการรับบริการที่ศูนย์อเนกประสงค์ฯ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการศูนย์อเนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุในชุมชน อำเภอเขาชัยสน จังหวัดพัทลุง แตกต่างกัน

ในส่วนนี้เป็นการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อกระบวนการให้บริการในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย ปัจจัยพื้นฐานทางสังคม และปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจ

1.1 ปัจจัยพื้นฐานทางสังคม

ปัจจัยพื้นฐานทางสังคมของผู้มารับบริการ ประกอบด้วย ตัวแปรต่อไปนี้ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพทางสังคม

1.1.1 ผลการศึกษาการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อกระบวนการให้บริการในภาพรวม จำแนกตามพื้นฐานทางสังคม มีรายละเอียดดังนี้(ตารางที่ 45)

อายุ พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการในภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 3.044$, $P\text{-value} = .031$) โดยกลุ่มที่มีอายุอยู่ในช่วง 65-69 ปี มีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการในภาพรวม (คะแนนเฉลี่ย = 4.25) มากกว่ากลุ่มอายุอื่นทุกกลุ่ม และกลุ่มอายุมากกว่า 74 ปีมีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการในภาพรวม (คะแนนเฉลี่ย = 3.99) น้อยกว่ากลุ่มอายุอื่นทุกกลุ่ม

ระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการในภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ($F = 3.651$, $P\text{-value} = .004$) โดยกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการในภาพรวม (คะแนนเฉลี่ย = 4.40) มากกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาระดับอื่นทุกกลุ่ม และกลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่ามีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการในภาพรวม(คะแนนเฉลี่ย = 3.83) น้อยกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาระดับอื่นทุกกลุ่ม

สถานภาพทางสังคม พบว่า สถานภาพทางสังคมที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการในภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ($t = 2.576$, $P\text{-value} = .011$) โดยกลุ่มที่มีสถานภาพทางสังคมมีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการในภาพรวม (คะแนนเฉลี่ย = 4.34) มากกว่ากลุ่มที่ไม่มีสถานภาพทางสังคม

ตารางที่ 45 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการในภาพรวมจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานทางสังคม

(n = 136)

ปัจจัยพื้นฐานทางสังคม	\bar{X}	S.D.	t	F	P-value
เพศ					
ชาย	4.16	.40	.301		.764
หญิง	4.13	.42			
อายุ					
ต่ำกว่า 65 ปี	4.09	.39		3.044*	.031
65-69 ปี	4.25	.48			
70-74 ปี	4.21	.38			
มากกว่า 74 ปี	3.99	.35			
ระดับการศึกษา					
ไม่ได้รับการศึกษา	4.07	.48		3.651**	.004
ประถมศึกษา	4.05	.40			
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	3.83	.13			
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	4.27	.35			
อนุปริญญา	4.33	.39			
ปริญญาตรี	4.40	.37			
สถานภาพทางสังคม					
มี	4.34	.36	2.576*		.011
ไม่มี	4.10	.41			

*p < .05, **p < .01

ศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการในภาพรวมจำแนกตามช่วงอายุและระดับการศึกษาของผู้มารับบริการของ Scheffe'

ผลการทดสอบ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันเป็นรายคู่ทั้งอายุและระดับการศึกษา(ตารางที่ 46 และ 47)

ตารางที่ 46 เปรียบเทียบค่าแตกต่างคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ
ในภาพรวมจำแนกตามอายุของผู้มารับบริการเป็นรายคู่โดยวิธีScheffe'

ช่วงอายุ (ปี)	\bar{X}	< 60	65-69	70-74	< 74
< 60	4.09	-	-	-	-
65-69	4.25	-	-	-	-
70-74	4.21	-	-	-	-
< 74	3.99	-	-	-	-

(n = 136)

ตารางที่ 47 เปรียบเทียบค่าแตกต่างคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ
ในภาพรวมจำแนกตามระดับการศึกษาของผู้มารับบริการเป็นรายคู่โดยวิธีScheffe'

ระดับการศึกษา	\bar{X}	1	2	3	4	5	6
1. ไม่ได้รับการศึกษา	4.07	-	-	-	-	-	-
2. ประถมศึกษา	4.05	-	-	-	-	-	-
3. มัธยมศึกษาตอนต้นเทียบเท่า	3.83	-	-	-	-	-	-
4. มัธยมศึกษาตอนปลายเทียบเท่า	4.27	-	-	-	-	-	-
5. อนุปริญญา	4.33	-	-	-	-	-	-
6. ปริญญาตรี	4.40	-	-	-	-	-	-

(n = 136)

1.1.2 ผลการศึกษาการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อกระบวนการให้บริการเป็นรายด้าน 7 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้ ด้านลักษณะการให้บริการ ด้านการให้บริการของบุคลากรคอยสข. ด้านงบประมาณ ด้านการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่มารับบริการ และด้านการปฏิบัติงานของคณะกรรมการคอยสข.

ด้านสถานที่ ผลการศึกษาการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการด้านสถานที่ จำแนกตามพื้นฐานทางสังคม มีรายละเอียดดังนี้(ตารางที่ 48)

อายุ พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อด้านสถานที่ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (F = 5.362, P-value = .002) โดยกลุ่มที่มีอายุอยู่ในช่วง 70-74 ปี มีความพึง

พอใจต่อด้านสถานที่ (คะแนนเฉลี่ย = 4.11) มากกว่ากลุ่มอายุอื่นทุกกลุ่ม และกลุ่มอายุมากกว่า 74 ปี มีความพึงพอใจต่อด้านสถานที่ (คะแนนเฉลี่ย = 3.44) น้อยกว่ากลุ่มอายุอื่นทุกกลุ่ม

ระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อด้านสถานที่ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 2.547$, $P\text{-value} = .031$) โดยกลุ่มที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อด้านสถานที่ (คะแนนเฉลี่ย = 4.20) มากกว่ากลุ่มการศึกษาระดับอื่นทุกกลุ่ม และกลุ่มที่ไม่ได้รับการศึกษามีความพึงพอใจต่อด้านสถานที่ (คะแนนเฉลี่ย = 3.27) น้อยกว่ากลุ่มการศึกษาระดับอื่นทุกกลุ่ม

ตารางที่ 48 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อด้านสถานที่สอช.เขาชัยสน จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานทางสังคม

		(n = 136)				
ปัจจัยพื้นฐานทางสังคม		\bar{X}	S.D.	t	F	P-value
เพศ	ชาย	3.89	.64	.200		.842
	หญิง	3.86	.87			
อายุ	ต่ำกว่า 65 ปี	4.05	.14	5.362 **		.002
	65-69 ปี	3.92	.17			
	70-74 ปี	4.11	.09			
	มากกว่า 74 ปี	3.44	.12			
ระดับการศึกษา	ไม่ได้รับการศึกษา	3.27	.93	2.547 *		.031
	ประถมศึกษา	3.83	.80			
	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	4.03	.28			
	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	4.02	.76			
	อนุปริญญา	4.20	.64			
	ปริญญาตรี	4.11	.64			
สถานภาพทางสังคม	มี	3.93	.71	.426		.671
	ไม่มี	3.85	.84			

* $p < .05$, ** $p < .01$

ศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อด้านสถานที่จำแนกตามช่วงอายุและระดับการศึกษาของผู้มารับบริการเป็นรายคู่

ผลการทดสอบ พบว่า กลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 65 ปี มีความพึงพอใจต่อด้านสถานที่แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 74 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และกลุ่มที่มีช่วงอายุ 70 – 74 มีความพึงพอใจต่อด้านสถานที่แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 74 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตารางที่ 49) แสดงให้เห็นว่า กลุ่มผู้มารับบริการที่มีอายุมากกว่า (มากกว่า 74 ปี) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสถานที่น้อยกว่ากลุ่มผู้มารับบริการที่มีอายุน้อยกว่า โดยเฉพาะกลุ่มผู้มารับบริการที่อายุน้อยกว่า 65 ปี และอายุ 70-74 ปี ส่วนผลการทดสอบระดับการศึกษานั้นไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่เช่นกัน (ตารางที่ 50)

ตารางที่ 49 เปรียบเทียบค่าแตกต่างคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อด้านสถานที่จำแนกตามอายุของผู้มารับบริการเป็นรายคู่โดยวิธี Scheffe'

ช่วงอายุ (ปี)	\bar{X}	(n = 136)			
		< 65	65-69	70-74	< 74
< 65	4.05	-	-	-	*
65-69	3.92		-	-	-
70-74	4.11			-	*
< 74	3.44				-

*p < .05

ตารางที่ 50 เปรียบเทียบค่าแตกต่างคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อด้านสถานที่จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้มารับบริการเป็นรายคู่โดยวิธี Scheffe'

ระดับการศึกษา	\bar{X}	(n = 136)					
		1	2	3	4	5	6
1. ไม่ได้รับการศึกษา	3.27	-	-	-	-	-	-
2. ประถมศึกษา	3.83		-	-	-	-	-
3. มัธยมศึกษาตอนต้นเทียบเท่า	4.03			-	-	-	-
4. มัธยมศึกษาตอนปลายเทียบเท่า	4.02				-	-	-
5. อนุปริญญา	4.20					-	-
6.ปริญญาตรี	4.11						-

ด้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้ผลการศึกษการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการด้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้ จำแนกตามพื้นฐานทางสังคม มีรายละเอียดดังนี้ (ตารางที่ 51)

ระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อด้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ($F = 2.459$, $P\text{-value} = .036$) โดยกลุ่มที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาและปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อด้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้ (คะแนนเฉลี่ย = 4.57 และ 4.58 ตามลำดับ) มากกว่ากลุ่มการศึกษาระดับอื่นทุกกลุ่ม และกลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมตอนต้นหรือเทียบเท่ามีความพึงพอใจต่อด้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้ (คะแนนเฉลี่ย = 4.16) น้อยกว่ากลุ่มการศึกษาระดับอื่นทุกกลุ่ม

สถานภาพทางสังคม พบว่า สถานภาพทางสังคมที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อด้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ($t = 2.977$, $P\text{-value} = .003$) โดยกลุ่มที่มีสถานภาพทางสังคมมีความพึงพอใจต่อลักษณะกิจกรรมที่จัดให้ (คะแนนเฉลี่ย = 4.63) มากกว่ากลุ่มที่ไม่มีสถานภาพทางสังคม

ตารางที่ 51 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อด้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานทางสังคม

		(n = 136)				
ปัจจัยพื้นฐานทางสังคม		\bar{X}	S.D.	t	F	P-value
เพศ	ชาย	4.38	.46	.157		.875
	หญิง	4.37	.48			
อายุ	ต่ำกว่า 65 ปี	4.36	.49		2.150	.097
	65-69 ปี	4.49	.53			
	70-74 ปี	4.41	.42			
	มากกว่า 74 ปี	4.22	.41			

ตารางที่ 51 (ต่อ)

ปัจจัยพื้นฐานทางสังคม	\bar{X}	S.D.	t	F	P-value
ระดับการศึกษา					
ไม่ได้รับการศึกษา	4.49	.43		2.459*	.036
ประถมศึกษา	4.26	.46			
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	4.16	.40			
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	4.44	.55			
อนุปริญญา	4.57	.42			
ปริญญาตรี	4.58	.42			
สถานภาพทางสังคม					
มี	4.63	.38	2.977**		.003
ไม่มี	4.32	.47			

*p < .05, **p < .01

ศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อลักษณะกิจกรรมที่จัดให้จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้มารับบริการ ไม่พบว่า มีความแตกต่างเป็นรายคู่ของผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน(ตารางที่ 52)

ตารางที่ 52 เปรียบเทียบค่าแตกต่างคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อลักษณะกิจกรรมที่จัดให้จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้มารับบริการเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe'

(n = 136)

ระดับการศึกษา	\bar{X}	1	2	3	4	5	6
1. ไม่ได้รับการศึกษา	4.49	-	-	-	-	-	-
2. ประถมศึกษา	4.26		-	-	-	-	-
3. มัธยมศึกษาตอนต้นเทียบเท่า	4.16			-	-	-	-
4. มัธยมศึกษาตอนปลายเทียบเท่า	4.44				-	-	-
5. อนุปริญญา	4.57					-	-
6. ปริญญาตรี	4.58						-

ด้านลักษณะการให้บริการ ผลการศึกษาการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการด้านลักษณะการให้บริการ จำแนกตามพื้นฐานทางสังคม มีรายละเอียดดังนี้ตารางที่ 53)

ระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อด้านลักษณะการให้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ($F=4.827$, $P\text{-value}=.000$) โดยกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อด้านลักษณะการให้บริการ (คะแนนเฉลี่ย = 4.37) มากกว่ากลุ่มการศึกษาระดับอื่นทุกกลุ่ม และกลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมตอนต้นหรือเทียบเท่ามีความพึงพอใจต่อด้านลักษณะการให้บริการ(คะแนนเฉลี่ย = 3.52) น้อยกว่ากลุ่มการศึกษาระดับอื่นทุกกลุ่ม

สถานภาพทางสังคม พบว่า สถานภาพทางสังคมที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อด้านลักษณะการให้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ($t=2.600$, $P\text{-value}=.010$) โดยกลุ่มที่มีสถานภาพทางสังคมมีความพึงพอใจต่อด้านลักษณะการให้บริการที่จัดให้(คะแนนเฉลี่ย = 4.28) มากกว่ากลุ่มที่ไม่มีสถานภาพทางสังคม

ตารางที่ 53 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อด้านลักษณะการให้บริการจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานทางสังคม

		(n = 136)				
ปัจจัยพื้นฐานทางสังคม		\bar{X}	S.D.	t	F	P-value
เพศ	ชาย	4.11	.42	1.078		.283
	หญิง	4.01	.53			
อายุ	ต่ำกว่า 65 ปี	3.88	.39		1.981	.120
	65-69 ปี	4.18	.47			
	70-74 ปี	4.05	.56			
	มากกว่า 74 ปี	4.00	.55			

ตารางที่ 53 (ต่อ)

ปัจจัยพื้นฐานทางสังคม	\bar{X}	S.D.	t	F	P-value
ระดับการศึกษา					
ไม่ได้รับการศึกษา	4.15	.60		4.827***	.000
ประถมศึกษา	3.89	.48			
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	3.52	.39			
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	4.26	.40			
อนุปริญญา	4.17	.47			
ปริญญาตรี	4.37	.44			
สถานภาพทางสังคม					
มี	4.28	.48	2.600*		.010
ไม่มี	3.99	.50			

*p < .05, **p < .01, ***p < .001

ศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อลักษณะการให้บริการจำแนกตามระดับการศึกษาของผู้มารับบริการ

ผลการทดสอบ พบว่า กลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อด้านลักษณะการให้บริการแตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตารางที่ 54)

ตารางที่ 54 เปรียบเทียบค่าแตกต่างคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อลักษณะการให้บริการจำแนกตามระดับการศึกษาของผู้มารับบริการเป็นรายคู่โดยวิธีscheffe'

(n = 136)

ระดับการศึกษา	\bar{X}	1	2	3	4	5	6
1. ไม่ได้รับการศึกษา	4.15	-	-	-	-	-	-
2. ประถมศึกษา	3.89		-	-	-	-	-
3. มัธยมศึกษาตอนต้นเทียบเท่า	3.52			-	-	-	*
4. มัธยมศึกษาตอนปลายเทียบเท่า	4.26				-	-	-
4. มัธยมศึกษาตอนปลายเทียบเท่า	4.26					-	-
5. อนุปริญญา	4.17					-	-
6. ปริญญาตรี	4.37						-

*p < .05

ด้านการให้บริการของบุคลากรศอศช.เขาชัยสนผลการศึกษการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อด้านการให้บริการของบุคลากรศอศช. จำแนกตามพื้นฐานทางสังคม มีรายละเอียดดังนี้ (ตารางที่ 55)

อายุ พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อด้านการให้บริการของบุคลากรศอศช.ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ($F = 3.266, P\text{-value} = .023$) โดยกลุ่มที่มีอายุ 65-69 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรศอศช. (คะแนนเฉลี่ย = 4.50) มากกว่ากลุ่มอายุอื่น ทุกกลุ่ม และกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 74 ปี (คะแนนเฉลี่ย = 4.14) มีความพึงพอใจต่อด้านการให้บริการของบุคลากรศอศช.น้อยกว่ากลุ่มอายุอื่นทุกกลุ่ม

ตารางที่ 55 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อด้านการให้บริการของบุคลากรศอศช. จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานทางสังคม

(n = 136)					
ปัจจัยพื้นฐานทางสังคม	\bar{X}	S.D.	t	F	P-value
เพศ					
ชาย	4.29	.52	.376		.707
หญิง	4.33	.51			
อายุ					
ต่ำกว่า 65 ปี	4.28	.53		3.266*	.023
65-69 ปี	4.50	.51			
70-74 ปี	4.34	.51			
มากกว่า 74 ปี	4.14	.44			
ระดับการศึกษา					
ไม่ได้รับการศึกษา	4.28	.59		2.138	.065
ประถมศึกษา	4.22	.49			
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	4.04	.34			
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	4.49	.53			
อนุปริญญา	4.48	.50			
ปริญญาตรี	4.56	.44			

ตารางที่ 55 (ต่อ)

ปัจจัยพื้นฐานทางสังคม	\bar{X}	S.D.	t	F	P-value
สถานภาพทางสังคม					
มี	4.51	.46	1.948		.053
ไม่มี	4.28	.51			

*p < .05

ศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรตอศสข. จำแนกตามอายุของผู้มารับบริการ

ผลการทดสอบ พบว่า กลุ่มที่มีช่วงอายุ 65-69 ปี (คะแนนเฉลี่ย = 4.50) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรตอศสข. ต่างกับกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 74 ปี (คะแนนเฉลี่ย = 4.14) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 56)

ตารางที่ 56 เปรียบเทียบค่าแตกต่างคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรตอศสข. จำแนกตามอายุของผู้มารับบริการเป็นรายคู่โดยวิธี Scheffe'

(n = 136)

ช่วงอายุ (ปี)	\bar{X}	< 65	65-69	70-74	< 74
< 65	4.28	-	-	-	-
65-69	4.50		-	-	*
70-74	4.34			-	-
< 74	4.14				-

*p < .05

ด้านงบประมาณ ผลการศึกษาการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อด้านงบประมาณ จำแนกตามพื้นฐานทางสังคม มีรายละเอียดดังนี้(ตารางที่ 57)

อายุ พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อด้านงบประมาณที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (F=3.561, P-value=.016) โดยกลุ่มที่มีอายุ 65-69 ปีและอายุ 70-74 ปี มีความพึงพอใจต่อด้านงบประมาณ (คะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.64) มากกว่ากลุ่มอายุอื่นทุกกลุ่ม

และกลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 65 ปีมีความพึงพอใจต่อด้านงบประมาณ (คะแนนเฉลี่ย = 3.24) น้อยกว่ากลุ่มอายุอื่นทุกกลุ่ม

ระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อด้านงบประมาณที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ($F=2.584$, $P\text{-value}=.029$) โดยกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อด้านงบประมาณ (คะแนนเฉลี่ย = 3.95) มากกว่ากลุ่มการศึกษาระดับอื่นทุกกลุ่ม และกลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมตอนต้นหรือเทียบเท่ามีความพึงพอใจต่อด้านงบประมาณ (คะแนนเฉลี่ย = 3.15) น้อยกว่ากลุ่มการศึกษาระดับอื่นทุกกลุ่ม

ตารางที่ 57 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อด้านงบประมาณจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานทางสังคม

(n = 136)						
ปัจจัยพื้นฐานทางสังคม		\bar{X}	S.D.	t	F	P-value
เพศ	ชาย	3.59	.52	.810		.419
	หญิง	3.50	.58			
อายุ	ต่ำกว่า 65 ปี	3.24	.34		3.561*	.016
	65-69 ปี	3.64	.58			
	70-74 ปี	3.64	.57			
	มากกว่า 74 ปี	3.64	.61			
		3.51				
ระดับการศึกษา						
	ไม่ได้รับการศึกษา	3.33	.48	2.584*		.029
	ประถมศึกษา	3.50	.54			
	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	3.15	.19			
	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	3.55	.61			
ระดับการศึกษา (ต่อ)						
	อนุปริญญา	3.46	.33			
	ปริญญาตรี	3.95	.77			
สถานภาพทางสังคม						
	มี	3.79	.76	1.935		.064
	ไม่มี	3.47	.50			

* $p < .05$

ศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อด้าน
งบประมาณจำแนกตามอายุและระดับการศึกษาของผู้มารับบริการ

ผลการทดสอบ พบว่า กลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 65 ปี มีความพึงพอใจต่อด้านงบประมาณแตกต่าง
กับกลุ่มที่มีช่วงอายุ 65-69 ปี และช่วงอายุ 70-74 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยกลุ่ม
อายุ 65-69 ปีและกลุ่มอายุ 70-74 ปีมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุอื่น โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน
คือ 3.64 (ตารางที่ 58) ส่วนระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมตอนต้นหรือ
เทียบเท่า มีความพึงพอใจต่อด้านงบประมาณแตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี โดย
กลุ่มปริญญาตรีมีความพึงพอใจมากกว่า (คะแนนเฉลี่ย = 3.95) (ตารางที่ 59)

ตารางที่ 58 เปรียบเทียบค่าแตกต่างคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อด้านงบประมาณจำแนกตาม
อายุของผู้มารับบริการเป็นรายคู่โดยวิธีScheffe'

(n = 136)

ช่วงอายุ (ปี)	\bar{X}	< 65	65-69	70-74	< 74
< 65	3.24	-	*	*	-
65-69	3.64	-	-	-	*
70-74	3.64	-	-	-	-
< 74	3.51	-	-	-	-

*p < .05

ตารางที่ 59 เปรียบเทียบค่าแตกต่างคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อด้านงบประมาณจำแนกตาม
ระดับการศึกษาของผู้มารับบริการเป็นรายคู่โดยวิธีScheffe'

(n = 136)

ระดับการศึกษา	\bar{X}	1	2	3	4	5	6
1. ไม่ได้รับการศึกษา	3.33	-	-	-	-	-	-
2. ประถมศึกษา	3.50	-	-	-	-	-	-
3. มัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่า	3.15	-	-	-	-	-	*
4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า	3.55	-	-	-	-	-	-
5. อนุปริญญา	3.46	-	-	-	-	-	-
6. ปริญญาตรี	3.95	-	-	-	-	-	-

*p < .05

ด้านการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่มารับบริการ ผลการศึกษาการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อด้านการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่มารับบริการ จำแนกตามพื้นฐานทางสังคม มีรายละเอียดดังนี้ (ตารางที่ 60)

ผลการทดสอบ พบว่า ปัจจัยพื้นฐานทั้งหมด ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพทางสังคมของผู้มารับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อด้านการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่มารับบริการที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 60 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อด้านการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่มารับบริการจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานทางสังคม

		(n = 136)				
ปัจจัยพื้นฐานทางสังคม		\bar{X}	S.D.	t	F	P-value
เพศ	ชาย	4.34	.50	1.030		.305
	หญิง	4.22	.64			
อายุ	ต่ำกว่า 65 ปี	4.16	.57		.403	.751
	65-69 ปี	4.31	.67			
	70-74 ปี	4.30	.67			
	มากกว่า 74 ปี	4.24	.49			
ระดับการศึกษา	ไม่ได้รับการศึกษา	4.32	.67		1.741	.130
	ประถมศึกษา	4.16	.61			
	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	3.75	.29			
	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	4.44	.56			
	อนุปริญญา	4.43	.54			
	ปริญญาตรี	4.42	.56			
สถานภาพทางสังคม	มี	4.38	.58	1.073		.285
	ไม่มี	4.23	.61			

ด้านการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงานสอศ. ผลการศึกษาการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงานสอศ. จำแนกตามพื้นฐานทางสังคม มีรายละเอียดดังนี้ (ตารางที่ 61)

ระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงานสอศ. ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ($F=3.253$, $P\text{-value} = .008$) โดยกลุ่มที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาและปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงานสอศ. (คะแนนเฉลี่ย = 4.69 และ 4.65 ตามลำดับ) มากกว่ากลุ่มการศึกษาระดับอื่นทุกกลุ่ม และกลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมตอนต้นหรือเทียบเท่ามีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงานสอศ. (คะแนนเฉลี่ย = 3.97) น้อยกว่ากลุ่มการศึกษาระดับอื่นทุกกลุ่ม

สถานภาพทางสังคม พบว่า สถานภาพทางสังคมที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงานสอศ. ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($t = 3.112$, $P\text{-value} = .003$) โดยกลุ่มที่มีสถานภาพทางสังคมมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงานสอศ. (คะแนนเฉลี่ย = 4.64) มากกว่ากลุ่มที่ไม่มีสถานภาพทางสังคม

ตารางที่ 61 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการปฏิบัติของคณะกรรมการดำเนินงานสอศ. จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานทางสังคม

(n = 136)

ปัจจัยพื้นฐานทางสังคม	\bar{X}	S.D.	t	F	P-value
เพศ					
ชาย	4.36	.43	.947		.345
หญิง	4.45	.48			
อายุ					
ต่ำกว่า 65 ปี	4.39	.48		1.611	.190
65-69 ปี	4.53	.47			
70-74 ปี	4.47	.47			
มากกว่า 74 ปี	4.30	.44			

ตารางที่ 61 (ต่อ)

ปัจจัยพื้นฐานทางสังคม	\bar{X}	S.D.	t	F	P-value
ระดับการศึกษา					
ไม่ได้รับการศึกษา	4.43	.50		3.253 **	.008
ประถมศึกษา	4.33	.47			
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	3.97	.12			
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	4.52	.50			
อนุปริญญา	4.69	.41			
ปริญญาตรี	4.65	.31			
สถานภาพทางสังคม					
มี	4.64	.33	3.112 **		.003
ไม่มี	4.38	.48			

**p < .01

ศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสอดฯ. จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้มารับบริการ

ผลการทดสอบระดับการศึกษาของผู้มารับบริการ พบว่า กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงานสอดฯ (คะแนนเฉลี่ย = 3.97) แตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (คะแนนเฉลี่ย = 4.65) (ตารางที่ 62)

ตารางที่ 62 เปรียบเทียบค่าแตกต่างคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงานสอดฯ. จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้มารับบริการ เป็นรายคู่โดยวิธี Scheffe'

(n = 136)

ระดับการศึกษา	\bar{X}	1	2	3	4	5	6
1. ไม่ได้รับการศึกษา	4.43	-	-	-	-	-	-
2. ประถมศึกษา	4.33		-	-	-	-	-
3. มัธยมศึกษาตอนต้นเทียบเท่า	3.97			-	-	-	*
4. มัธยมศึกษาตอนปลายเทียบเท่า	4.52				-	-	-
5. อนุปริญญา	4.69					-	-
6. ปริญญาตรี	4.65						-

ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการ ผลการศึกษาการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการรับบริการจำแนกตามพื้นฐานทางสังคม มีรายละเอียดดังนี้ (ตารางที่ 63)

ระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงานสอช.ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.00 ($F=5.545$, $P\text{-value}=.000$) โดยกลุ่มที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการ (คะแนนเฉลี่ย = 2.96) มากกว่ากลุ่มการศึกษาระดับอื่นทุกกลุ่ม และกลุ่มที่ไม่ได้รับการศึกษามีความพึงพอใจต่อด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการ (คะแนนเฉลี่ย = 2.70) น้อยกว่ากลุ่มการศึกษาระดับอื่นทุกกลุ่ม

ตารางที่ 63 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการรับบริการจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานทางสังคม

(n = 136)						
ปัจจัยพื้นฐานทางสังคม	\bar{X}	S.D.	t	F	P-value	
เพศ						
ชาย	2.91	.17	1.538		.126	
หญิง	2.89	.11				
ระดับการศึกษา						
ไม่ได้รับการศึกษา	2.70	.27		5.545***	.000	
ประถมศึกษา	2.88	.14				
มัธยมศึกษาตอนต้นเทียบเท่า	2.88	.09				
มัธยมศึกษาตอนปลายเทียบเท่า	2.92	.07				
อนุปริญญา	2.96	.05				
ปริญญาตรี	2.84	.17				
สถานภาพทางสังคม						
มี	2.87	.17	.237		.813	
ไม่มี	2.88	.11				

*** $p<.001$

ศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการรับบริการจำแนกตามระดับการศึกษาของผู้มารับบริการ

ผลการทดสอบระดับการศึกษาของผู้มารับบริการ พบว่า กลุ่มไม่ได้รับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อด้านประโยชน์ที่ได้จากการรับบริการ (คะแนนเฉลี่ย = 2.70) แตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายเทียบเท่า และระดับอนุปริญญา (คะแนนเฉลี่ย = 2.88, 2.92 และ 2.96 ตามลำดับ) (ตารางที่ 64)

ตารางที่ 64 เปรียบเทียบค่าแตกต่างคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อด้านประโยชน์ที่ได้จากการรับบริการจำแนกตามระดับการศึกษาของผู้มารับบริการเป็นรายคู่โดยวิธี Scheffe'

(n = 136)

ระดับการศึกษา	\bar{X}	1	2	3	4	5	6
1. ไม่ได้รับการศึกษา	2.70	-	*	-	*	*	-
2. ประถมศึกษา	2.88		-	-	-	-	-
3. มัธยมศึกษาตอนต้นเทียบเท่า	2.92			-	-	-	-
4. มัธยมศึกษาตอนปลายเทียบเท่า	2.92				-	-	-
5. อนุปริญญา	2.96					-	-
6. ปริญญาตรี	2.84						-

*p < .05

1.2 ปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจ

ปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจของผู้มารับบริการประกอบด้วยตัวแปรต่อไปนี้ อาชีพ รายได้ และรายจ่าย

1.2.1 ผลการศึกษาการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อกระบวนการให้บริการในภาพรวม

ด้านกระบวนการให้บริการในภาพรวม (7 ด้าน) ผลการศึกษาการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อด้านกระบวนการให้บริการในภาพรวม จำแนกตามพื้นฐานทางเศรษฐกิจ มีรายละเอียดดังนี้ (ตารางที่ 65)

ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจ พบว่า การประกอบอาชีพที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อด้าน

กระบวนการให้บริการในภาพรวมที่ไม่แตกต่างกัน แต่พบความแตกต่างกันของ 2 ตัวแปร คือ รายได้และรายจ่าย ดังนี้

รายได้ พบว่า รายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการให้บริการในภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ($F = 7.099$, $P\text{-value} = .001$) โดยกลุ่มที่มีรายได้ 10,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการให้บริการในภาพรวม (คะแนนเฉลี่ย = 4.32) มากกว่ากลุ่มที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาทและกลุ่มที่มีรายได้ 5,000 – 10,000 บาท

รายจ่าย พบว่า รายจ่ายที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการให้บริการในภาพรวม ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ($F = 8.726$, $P\text{-value} = .000$) โดยกลุ่มที่มีรายจ่าย 7,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการให้บริการในภาพรวม (คะแนนเฉลี่ย = 4.31) มากกว่ากลุ่มที่มีรายจ่ายน้อยกว่า 3,500 บาทและกลุ่มที่มีรายจ่าย 3,500 – 7,000 บาท

ตารางที่ 65 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการให้บริการในภาพรวม จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจ

(n = 136)					
ปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจ	\bar{X}	S.D.	t	F	P-value
การประกอบอาชีพ					
ประกอบอาชีพ	4.10	.40	.981		.328
ว่างงาน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ	4.17	.42			
รายได้					
น้อยกว่า 5,000 บาท	4.00	.35		7.099**	.001
5,000 – 10,000 บาท	4.16	.44			
10,001 บาทขึ้นไป	4.32	.39			
รายจ่าย					
น้อยกว่า 3,500 บาท	3.96	.32		8.726***	.000
3,500 – 7,000 บาท	4.17	.43			
7,001 บาทขึ้นไป	4.31	.41			

p < .01, *p < .001

ให้บริการ ด้านการให้บริการของบุคลากรศอศช. ด้านงบประมาณ ด้านการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย ที่มารับบริการ และด้านการปฏิบัติงานของคณะกรรมการศอศช

ด้านสถานที่ ผลการศึกษาการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการ ให้บริการด้านสถานที่ จำแนกตามพื้นฐานทางเศรษฐกิจ มีรายละเอียดดังนี้(ตารางที่ 68)

ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อด้านสถานที่จำแนกตาม ปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจ พบว่า การประกอบอาชีพที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อด้านสถานที่ใน ภาพรวมที่ไม่แตกต่างกัน แต่พบความแตกต่างกันของ 2 ตัวแปร คือ รายได้และรายจ่าย ดังนี้

รายได้ พบว่า รายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อด้านสถานที่ที่แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ($F = 13.544$, $P\text{-value} = .000$) โดยกลุ่มที่มีรายได้ 10,001 บาทขึ้นไป และกลุ่มที่มีรายได้ในช่วง 5,000 – 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อด้านสถานที่ (คะแนนเฉลี่ย = 4.10 และ 4.15 ตามลำดับ) มากกว่ากลุ่มที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท

รายจ่าย พบว่า รายจ่ายที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อด้านสถานที่ที่แตกต่างอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ($F = 17.463$, $P\text{-value} = .000$) โดยกลุ่มที่มีรายจ่าย 3,500 – 7,000 บาท มีความพึงพอใจต่อด้านสถานที่ (คะแนนเฉลี่ย = 4.18) มากกว่ากลุ่มที่มีรายจ่ายน้อยกว่า 3,500 บาทและรายจ่าย 7,001 บาทขึ้นไป

ตารางที่ 68 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อด้านสถานที่จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจ

(n = 136)					
ปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจ	\bar{X}	S.D.	t	F	P-value
การประกอบอาชีพ					
ประกอบอาชีพ	3.90	.82	.398		.691
ว่างงาน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ	3.84	.82			
รายได้					
น้อยกว่า 5,000 บาท	3.44	.86		13.544***	.000
5,000 – 10,000 บาท	4.15	.65			
10,001 บาทขึ้นไป	4.10	.69			
รายจ่าย					
น้อยกว่า 3,500 บาท	3.35	.84		17.463***	.000
3,500 – 7,000 บาท	4.18	.67			
7,001 บาทขึ้นไป	4.05	.67			

*** $p < .001$

ศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อด้านสถานที่จำแนกตามรายได้และรายจ่ายของผู้มารับบริการ

ผลการทดสอบ พบว่า กลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจต่อด้านสถานที่ (คะแนนเฉลี่ย = 4.05) แตกต่างกับกลุ่มที่มีรายได้ 5,000 – 10,000 บาท และรายได้ 10,001 บาทขึ้นไป (คะแนนเฉลี่ย = 3.92 และ 4.11 ตามลำดับ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และกลุ่มที่มีรายจ่ายต่ำกว่า 3,500 บาท มีความพึงพอใจต่อด้านสถานที่ (คะแนนเฉลี่ย = 4.05) แตกต่างกับกลุ่มที่มีรายจ่าย 3,500 – 7,000 บาท และรายได้ 7,001 บาทขึ้นไป (คะแนนเฉลี่ย = 3.92 และ 4.11 ตามลำดับ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตารางที่ 69 และ 70)

ตารางที่ 69 เปรียบเทียบค่าแตกต่างคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อด้านสถานที่จำแนกตามรายได้ของผู้มารับบริการเป็นรายคู่โดยวิธีScheffe'

(n = 136)

รายได้ (บาท)	\bar{X}	< 5,000	5,000-10,000	10,001 ขึ้นไป
< 5,000	4.05	-	*	*
5,000 – 10,000	3.92	*	-	-
10,001 ขึ้นไป	4.11	*	-	-

*p < .05

ตารางที่ 70 เปรียบเทียบค่าแตกต่างคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อด้านสถานที่จำแนกตามรายจ่ายของผู้มารับบริการเป็นรายคู่โดยวิธีScheffe'

(n = 136)

รายจ่าย (บาท)	\bar{X}	< 3,500	3,500-7,000	7,001 ขึ้นไป
< 3,500	4.05	-	*	*
3,500 – 7,000	3.92		-	-
7,001 ขึ้นไป	4.11			-

*p < .05

ด้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้ผลการศึกษาคือการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการด้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้ จำแนกตามพื้นฐานทางเศรษฐกิจมีรายละเอียดดังนี้ (ตารางที่ 71)

ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อต้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้ จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจ พบว่า การประกอบอาชีพที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อต้าน ลักษณะกิจกรรมที่จัดให้ในภาพรวมที่ไม่แตกต่างกัน แต่พบความแตกต่างกันของ 2 ตัวแปร คือ รายได้และรายจ่าย ดังนี้

รายได้ พบว่า รายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อต้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้ที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 3.646$, $P\text{-value} = .029$) โดยกลุ่มที่มีรายได้ 10,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อต้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้(คะแนนเฉลี่ย = 4.53) มากกว่า กลุ่มที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาทและกลุ่มที่มีรายได้ 5,000 – 10,000 บาท

รายจ่าย พบว่า รายจ่ายที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อต้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้ที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 4.532$, $P\text{-value} = .012$) โดยกลุ่มที่มีรายจ่าย 7,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อต้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้(คะแนนเฉลี่ย = 4.52) มากกว่า กลุ่มที่มีรายจ่ายน้อยกว่า 3,500 บาทและกลุ่มที่มีรายจ่าย 3,500 – 7,000 บาท

ตารางที่ 71 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อต้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจ

(n = 136)					
ปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจ	\bar{X}	S.D.	t	F	P-value
การประกอบอาชีพ					
ประกอบอาชีพ	4.33	.50	.927		.356
ว่างงาน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ	4.40	.44			
รายได้					
น้อยกว่า 5,000 บาท	4.26	.42		3.646*	.029
5,000 – 10,000 บาท	4.36	.52			
10,001 บาทขึ้นไป	4.53	.44			
รายจ่าย					
น้อยกว่า 3,500 บาท	4.22	.42		4.532*	.012
3,500 – 7,000 บาท	4.38	.51			
7,001 บาทขึ้นไป	4.52	.43			

* $p < .05$

ศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อต้าน ลักษณะกิจกรรมที่จัดให้ จำแนกตามรายได้และรายจ่ายของผู้มารับบริการ

ผลการทดสอบ พบว่า กลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจต่อด้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้ (คะแนนเฉลี่ย = 4.26) แตกต่างกับกลุ่มที่มีรายได้ 10,001 บาทขึ้นไป (คะแนนเฉลี่ย = 4.53) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และกลุ่มที่มีรายจ่ายต่ำกว่า 3,500 บาท มีความพึงพอใจต่อลักษณะกิจกรรมที่จัดให้ (คะแนนเฉลี่ย = 4.22) แตกต่างกับกลุ่มที่มีรายจ่าย 7,001 บาทขึ้นไป (คะแนนเฉลี่ย = 4.52) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 (ตารางที่ 72 และ 73)

ตารางที่ 72 เปรียบเทียบค่าแตกต่างคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อด้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้ จำแนกตามรายได้ของผู้มารับบริการเป็นรายคู่โดยวิธีScheffe'

(n = 136)				
รายได้ (บาท)	\bar{X}	< 5,000	5,000-10,000	10,001 ขึ้นไป
< 5,000	4.26	-	-	*
5,000 – 10,000	4.36		-	-
10,001 ขึ้นไป	4.53			-

*p < .05

ตารางที่ 73 เปรียบเทียบค่าแตกต่างคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อด้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้ จำแนกตามรายจ่ายของผู้มารับบริการเป็นรายคู่โดยวิธีScheffe'

(n = 136)				
รายจ่าย (บาท)	\bar{X}	< 3,500	3,500-7,000	7,001 ขึ้นไป
< 3,500	4.22	-	-	*
3,500 – 7,000	4.38		-	-
7,001 ขึ้นไป	4.52			-

*p < .05

ด้านลักษณะการให้บริการ ผลการศึกษาการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ต่อการให้บริการด้านลักษณะการให้บริการจำแนกตามพื้นฐานทางเศรษฐกิจ มีรายละเอียดดังนี้ (ตารางที่ 74)

การประกอบอาชีพ พบว่า การประกอบอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อลักษณะการให้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (F = 2.316, P-value = .022) โดยกลุ่ม

ว่างงาน/ไม่ได้ประกอบอาชีพมีความพึงพอใจต่อด้านลักษณะการให้บริการ (คะแนนเฉลี่ย = 4.12) มากกว่ากลุ่มที่มีการประกอบอาชีพ

รายได้ พบว่า รายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อด้านลักษณะการให้บริการที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($F = 5.766$, $P\text{-value} = .004$) โดยกลุ่มที่มีรายได้ 10,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อด้านลักษณะการให้บริการ (คะแนนเฉลี่ย = 4.27) มากกว่ากลุ่มที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาทและกลุ่มที่มีรายได้ 5,000 – 10,000 บาท

รายจ่าย พบว่า รายจ่ายที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อด้านลักษณะการให้บริการที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 4.183$, $P\text{-value} = .012$) โดยกลุ่มที่มีรายจ่าย 7,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อด้านลักษณะการให้บริการ (คะแนนเฉลี่ย = 4.23) มากกว่ากลุ่มที่มีรายจ่ายน้อยกว่า 3,500 บาทและกลุ่มที่มีรายจ่าย 3,500 – 7,000 บาท

ตารางที่ 74 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อด้านลักษณะการให้บริการจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจ

(n = 136)					
ปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจ	\bar{X}	S.D.	t	F	P-value
การประกอบอาชีพ					
ประกอบอาชีพ	3.92	.49	2.316*		.022
ว่างงาน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ	4.12	.50			
รายได้					
น้อยกว่า 5,000 บาท	3.95	.50		5.766**	.004
5,000 – 10,000 บาท	3.95	.51			
10,001 บาทขึ้นไป	4.27	.44			
รายจ่าย					
น้อยกว่า 3,500 บาท	3.96	.50		4.183*	.012
3,500 – 7,000 บาท	3.96	.48			
7,001 บาทขึ้นไป	4.23	.51			

* $p < .05$, ** $p < .01$

ศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อด้านลักษณะการให้บริการจำแนกตามรายได้และรายจ่ายของผู้มารับบริการ

ผลการทดสอบ พบว่า กลุ่มที่มีรายได้ 10,001 บาทขึ้นไป (คะแนนเฉลี่ย = 4.27) มีความพึงพอใจต่อด้านลักษณะการให้บริการที่แตกต่างกับกลุ่มที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาทและกลุ่มที่มีรายได้

5,000-10,000 บาท ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับคือ 3.95 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ส่วนด้านรายจ่าย พบว่า กลุ่มที่มีรายจ่าย 7,001 บาทขึ้นไป (คะแนนเฉลี่ย = 4.23) มีความพึงพอใจต่อลักษณะการให้บริการที่แตกต่างกับกลุ่มที่มีรายจ่ายต่ำกว่า 3,500 บาทและกลุ่มที่มีรายจ่าย 3,500 – 7,000 บาท ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ คือ 3.96 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 (ตารางที่ 75 และ 76)

ตารางที่ 75 เปรียบเทียบค่าแตกต่างคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อด้านลักษณะการให้บริการ
จำแนกตามรายได้ของผู้มารับบริการเป็นรายคู่โดยวิธี Scheffe'

รายได้ (บาท)	\bar{X}	< 5,000	5,000-10,000	10,001 ขึ้นไป
< 5,000	3.95	-	-	*
5,000 – 10,000	3.95	-	-	*
10,001 ขึ้นไป	4.27	-	-	-

(n = 136)

*p < .05

ตารางที่ 76 เปรียบเทียบค่าแตกต่างคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อด้านลักษณะการให้บริการ
จำแนกตามรายจ่ายของผู้มารับบริการเป็นรายคู่โดยวิธี Scheffe'

รายจ่าย (บาท)	\bar{X}	< 3,500	3,500-7,000	7,001 ขึ้นไป
< 3,500	3.96	-	-	*
3,500 – 7,000	3.96	-	-	*
7,001 ขึ้นไป	4.23	-	-	-

(n = 136)

*p < .05

ด้านการให้บริการของบุคลากรศอศช. ผลการศึกษาการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อด้านการให้บริการของบุคลากรศอศช.เขาชัยสนจำแนกตามพื้นฐานทางเศรษฐกิจ มีรายละเอียดดังนี้ (ตารางที่ 77)

ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อด้านการให้บริการของบุคลากรศอศช.จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจ พบว่า การประกอบอาชีพที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อด้านการให้บริการของบุคลากรศอศช.ในภาพรวมที่ไม่แตกต่างกัน แต่พบความแตกต่างกันของ 2 ตัวแปร คือ รายได้และรายจ่าย ดังนี้

รายได้ พบว่า รายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรตอศสข. ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 4.471$, $P\text{-value} = .013$) โดยกลุ่มที่มีรายได้ 10,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรตอศสข. (คะแนนเฉลี่ย = 4.47) มากกว่ากลุ่มที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาทและกลุ่มที่มีรายได้ 5,000 – 10,000 บาท

รายจ่าย พบว่า รายจ่ายที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรตอศสข. ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 4.121$, $P\text{-value} = .018$) โดยกลุ่มที่มีรายจ่าย 7,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรตอศสข. (คะแนนเฉลี่ย = 4.47) มากกว่ากลุ่มที่มีรายจ่ายน้อยกว่า 3,500 บาทและกลุ่มที่มีรายจ่าย 3,500 – 7,000 บาท

ตารางที่ 77 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรตอศสข. จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจ

(n = 136)					
ปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจ	\bar{X}	S.D.	t	F	P-value
การประกอบอาชีพ					
ประกอบอาชีพ	4.35	.50	.666		.507
ว่างงาน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ	4.29	.52			
รายได้					
น้อยกว่า 5,000 บาท	4.16	.48		4.471*	.013
5,000 – 10,000 บาท	4.38	.51			
10,001 บาทขึ้นไป	4.47	.50			
รายจ่าย					
น้อยกว่า 3,500 บาท	4.16	.47		4.121*	.018
3,500 – 7,000 บาท	4.35	.53			
7,001 บาทขึ้นไป	4.47	.49			

* $p < .05$

ศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรตอศสข. จำแนกตามรายได้และรายจ่ายของผู้มารับบริการ

ผลการทดสอบ พบว่า กลุ่มที่มีรายได้ 10,001 ขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรศอศช. (คะแนนเฉลี่ย = 4.47) ที่แตกต่างกับกลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท (คะแนนเฉลี่ย = 4.16) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ส่วนด้านรายจ่าย พบว่า กลุ่มที่มีรายจ่าย 7,001 บาทขึ้นไป (คะแนนเฉลี่ย = 4.47) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรศอศช. ที่แตกต่างกับกลุ่มที่มีรายจ่ายต่ำกว่า 3,500 บาท (คะแนนเฉลี่ย = 4.16) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 (ตารางที่ 78 และ 79)

ตารางที่ 78 เปรียบเทียบค่าแตกต่างคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรศอศช. จำแนกตามรายได้ของผู้มารับบริการเป็นรายคู่โดยวิธี Scheffe'

(n = 136)				
รายได้ (บาท)	\bar{X}	< 5,000	5,000-10,000	10,001 ขึ้นไป
< 5,000	4.16	-	-	*
5,000 – 10,000	4.38		-	-
10,001 ขึ้นไป	4.47			-

*p < .05

ตารางที่ 79 เปรียบเทียบค่าแตกต่างคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรศอศช. จำแนกตามรายจ่ายของผู้มารับบริการเป็นรายคู่โดยวิธี Scheffe'

(n = 136)				
รายจ่าย (บาท)	\bar{X}	< 3,500	3,500-7,000	7,001 ขึ้นไป
< 3,500	4.16	-	-	*
3,500 – 7,000	4.35		-	-
7,001 ขึ้นไป	4.47			-

*p < .05

ด้านงบประมาณ ผลการศึกษาการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อด้านงบประมาณจำแนกตามพื้นฐานทางเศรษฐกิจ มีรายละเอียดดังนี้ (ตารางที่ 80)

ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อด้านงบประมาณจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจ พบว่า การประกอบอาชีพและรายได้ที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อด้าน

การให้บริการของบุคลากรศอศช. ในภาพรวมที่ไม่แตกต่างกัน แต่พบความแตกต่างกัน 1 ตัวแปร คือ รายจ่าย ดังนี้

รายจ่าย พบว่า รายจ่ายที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อด้านงบประมาณที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 4.554$, $P\text{-value} = .012$) โดยกลุ่มที่มีรายจ่าย 7,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อด้านงบประมาณ (คะแนนเฉลี่ย = 3.74) มากกว่ากลุ่มที่มีรายจ่ายน้อยกว่า 3,500 บาท และกลุ่มที่มีรายจ่าย 3,500 – 7,000 บาท

ตารางที่ 80 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อด้านงบประมาณจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจ (n = 136)

ปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจ	\bar{X}	S.D.	t	F	P-value
การประกอบอาชีพ					
ประกอบอาชีพ	3.44	.48	1.633		.105
ว่างงาน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ	3.59	.61			
รายได้					
น้อยกว่า 5,000 บาท	3.46	.58		1.844	.162
5,000 – 10,000 บาท	3.48	.40			
10,001 บาทขึ้นไป	3.68	.70			
รายจ่าย					
น้อยกว่า 3,500 บาท	3.44	.60		4.554*	.012
3,500 – 7,000 บาท	3.42	.38			
7,001 บาทขึ้นไป	3.74	.66			

* $p < .05$

ศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อด้านงบประมาณจำแนกตามรายจ่ายของผู้มารับบริการ

ผลการทดสอบ พบว่า กลุ่มที่มีรายจ่าย 7,001 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อด้านงบประมาณ (คะแนนเฉลี่ย = 3.74) ที่แตกต่างกับกลุ่มที่มีรายจ่ายต่ำกว่า 3,500 บาท และกลุ่มที่มีรายจ่าย 3,500-7,000 บาท (คะแนนเฉลี่ย = 3.44 และ 3.42 ตามลำดับ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตารางที่ 81)

ตารางที่ 81 เปรียบเทียบค่าแตกต่างคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อด้านงบประมาณจำแนกตาม
รายจ่ายของผู้มารับบริการเป็นรายคู่ โดยวิธี Scheffe'

(n = 136)				
รายจ่าย (บาท)	\bar{X}	< 3,500	3,500-7,000	7,001 ขึ้นไป
< 3,500	3.44	-	-	*
3,500 – 7,000	3.42		-	*
7,001 ขึ้นไป	3.74			-

*p < .05

ด้านการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่มารับบริการ ผลการศึกษาการเปรียบเทียบความพึงพอใจ
ของผู้มารับบริการต่อด้านการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่มารับบริการ จำแนกตามพื้นฐานทางเศรษฐกิจ
พบว่า การประกอบอาชีพ รายได้ และรายจ่าย ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการกำหนด
กลุ่มเป้าหมายที่มารับบริการที่ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 82)

ตารางที่ 82 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อด้านการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่มารับบริการจำแนกตาม
ปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจ

(n = 136)					
ปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจ	\bar{X}	S.D.	t	F	P-value
การประกอบอาชีพ					
ประกอบอาชีพ	4.21	.61	.840		.402
ว่างงาน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ	4.30	.60			
รายได้					
น้อยกว่า 5,000 บาท	4.23	.56		.108	.898
5,000 – 10,000 บาท	4.26	.65			
10,001 บาทขึ้นไป	4.29	.62			
รายจ่าย					
น้อยกว่า 3,500 บาท	4.12	.62		1.854	.161
3,500 – 7,000 บาท	4.33	.57			
7,001 บาทขึ้นไป	4.32	.61			

ด้านการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงานตอสมช.ผลการศึกษาการเปรียบเทียบความ
พึงพอใจของผู้มารับบริการต่อด้านการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงานตอสมชจำแนกตาม
พื้นฐานทางเศรษฐกิจ มีรายละเอียดดังนี้ (ตารางที่ 83)

ผลการศึกษเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อด้านการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงานสอศช. จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจ พบว่า การประกอบอาชีพที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อด้านการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงานสอศช. ในภาพรวมที่ไม่แตกต่างกัน แต่พบความแตกต่างกันของ 2 ตัวแปร คือ รายได้และรายจ่าย ดังนี้

รายได้ พบว่า รายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อด้านการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงานสอศช. ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 3.974$, $P\text{-value} = .021$) โดยกลุ่มที่มีรายได้ 10,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อด้านการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงานสอศช. (คะแนนเฉลี่ย = 4.61) มากกว่ากลุ่มที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้ 5,000 – 10,000 บาท

รายจ่าย พบว่า รายจ่ายที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อด้านการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงานสอศช. ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 4.473$, $P\text{-value} = .013$) โดยกลุ่มที่มีรายจ่าย 7,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อด้านการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงานสอศช. (คะแนนเฉลี่ย = 4.59) มากกว่ากลุ่มที่มีรายจ่ายน้อยกว่า 3,500 บาท และกลุ่มที่มีรายจ่าย 3,500 – 7,000 บาท

ตารางที่ 83 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อด้านการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงานสอศช. จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจ

(n = 136)

ปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจ	\bar{X}	S.D.	t	F	P-value
การประกอบอาชีพ					
ประกอบอาชีพ	4.39	.46	.784		.434
ว่างงาน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ	4.45	.47			
รายได้					
น้อยกว่า 5,000 บาท	4.35	.47		3.974*	.021
5,000 – 10,000 บาท	4.37	.49			
10,001 บาทขึ้นไป	4.61	.39			
รายจ่าย					
น้อยกว่า 3,500 บาท	4.29	.45		4.473*	.013
3,500 – 7,000 บาท	4.42	.49			
7,001 บาทขึ้นไป	4.59	.41			

*p < .05

ศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงานสอศช. จำแนกตามรายได้และรายจ่ายของผู้มารับบริการ

ผลการทดสอบ พบว่า กลุ่มที่มีรายได้ 10,001 ขึ้นไป (คะแนนเฉลี่ย = 4.61) มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงานสอศช. ที่แตกต่างกับกลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท (คะแนนเฉลี่ย = 4.35) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านรายจ่าย พบว่า กลุ่มที่มีรายจ่าย 7,001 บาทขึ้นไป (คะแนนเฉลี่ย = 4.59) มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงานสอศช. ที่แตกต่างกับกลุ่มที่มีรายจ่ายต่ำกว่า 3,500 บาท (คะแนนเฉลี่ย = 4.29) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตารางที่ 84 และ 85)

ตารางที่ 84 เปรียบเทียบค่าแตกต่างคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงานสอศช. จำแนกตามรายได้ของผู้มารับบริการเป็นรายคู่โดยวิธี Scheffe'

รายได้ (บาท)	\bar{X}	< 5,000	5,000-10,000	10,001 ขึ้นไป
< 5,000	4.35	-	-	*
5,000 – 10,000	4.37	-	-	-
10,001 ขึ้นไป	4.61	-	-	-

*p < .05

ตารางที่ 85 เปรียบเทียบค่าแตกต่างคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงานสอศช. จำแนกตามรายจ่ายของผู้มารับบริการเป็นรายคู่โดยวิธี Scheffe'

รายจ่าย (บาท)	\bar{X}	< 3,500	3,500-7,000	7,001 ขึ้นไป
< 3,500	4.29	-	-	*
3,500 – 7,000	4.42	-	-	-
7,001 ขึ้นไป	4.59	-	-	-

*p < .05

ด้านประโยชน์ที่ได้จากการรับบริการ ผลการศึกษาการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อด้านประโยชน์ที่ได้จากการรับบริการ จำแนกตามพื้นฐานทางเศรษฐกิจ มีรายละเอียดดังนี้ (ตารางที่ 86)

ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อด้านประโยชน์ที่ได้จากการรับบริการจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจ พบว่า การประกอบอาชีพที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อด้านประโยชน์ที่ได้จากการรับบริการในภาพรวมที่ไม่แตกต่างกัน แต่พบความแตกต่างกันของ 2 ตัวแปร คือ รายได้และรายจ่าย ดังนี้

รายได้ พบว่า รายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อด้านประโยชน์ที่ได้จากการรับบริการที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.001 ($F = 8.291$, $P\text{-value} = .000$) โดยกลุ่มที่มีรายได้ 5,000- 10,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการ (คะแนนเฉลี่ย = 2.93) มากกว่ากลุ่มที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาทและกลุ่มที่มีรายได้ 10,001 บาทขึ้นไป

รายจ่าย พบว่า รายจ่ายที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อด้านประโยชน์ที่ได้จากการรับบริการที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.001 ($F = 11.707$, $P\text{-value} = .000$) โดยกลุ่มที่มีรายจ่าย 3,500-7,000 บาท มีความพึงพอใจต่อด้านประโยชน์ที่ได้จากการรับบริการ (คะแนนเฉลี่ย = 2.92) มากกว่ากลุ่มที่มีรายจ่ายน้อยกว่า 3,500 บาท และ 7,001 บาทขึ้นไป

ตารางที่ 86 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้จากการรับบริการจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจ

(n = 136)					
ปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจ	\bar{X}	S.D.	t	F	P-value
การประกอบอาชีพ					
ประกอบอาชีพ	2.85	.18	1.652		.101
ว่างงาน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ	2.90	.13			
รายได้					
น้อยกว่า 5,000 บาท	2.81	.19		8.291 ***	.000
5,000 – 10,000 บาท	2.93	.11			
10,001 บาทขึ้นไป	2.89	.13			
รายจ่าย					
น้อยกว่า 3,500 บาท	2.78	.20		11.707 ***	.000
3,500 – 7,000 บาท	2.92	.13			
7,001 บาทขึ้นไป	2.91	.10			

*** $p < .001$

ศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงานหอสห.จำแนกตามรายได้และรายจ่ายของผู้มารับบริการ

ผลการทดสอบ พบว่า กลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท (คะแนนเฉลี่ย = 2.81) มีความพึงพอใจต่อด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการที่แตกต่างกับกลุ่มที่มีรายได้ 5,000-10,000 บาท (คะแนนเฉลี่ย = 2.93) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ส่วนด้านรายจ่าย พบว่า กลุ่มที่มีรายจ่ายต่ำกว่า 3,500 บาท (คะแนนเฉลี่ย = 2.78) มีความพึงพอใจต่อด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการรับบริการที่แตกต่างกับกลุ่มที่มีรายจ่าย 3,500-7,000 บาท (คะแนนเฉลี่ย = 2.92) และ 7,001 บาทขึ้นไป (คะแนนเฉลี่ย = 2.91) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 (ตารางที่ 87 และ 88)

ตารางที่ 87 เปรียบเทียบค่าแตกต่างคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการรับบริการจำแนกตามรายได้ของผู้มารับบริการเป็นรายคู่โดยวิธี Scheffe'

(n = 136)

รายได้ (บาท)	\bar{X}	< 5,000	5,000-10,000	10,001 ขึ้นไป
< 5,000	2.81	-	*	-
5,000 – 10,000	2.93	*	-	-
10,001 ขึ้นไป	2.89	-	-	-

*p < .05

ตารางที่ 88 เปรียบเทียบค่าแตกต่างคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการรับบริการจำแนกตามรายจ่ายของผู้มารับบริการเป็นรายคู่โดยวิธี Scheffe'

(n = 136)

รายจ่าย (บาท)	\bar{X}	< 3,500	3,500-7,000	7,001 ขึ้นไป
< 3,500	2.78	-	*	*
3,500 – 7,000	2.92	-	-	-
7,001 ขึ้นไป	2.91	-	-	-

*p < .05

สมมติฐานที่ 2 ทดสอบหาตัวแปรอิสระปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยลักษณะการมารับบริการ การรับรู้เกี่ยวกับหอสห. ความรู้เกี่ยวกับหอสห. และการมีส่วนร่วมของผู้มารับบริการมีอิทธิพลต่อ

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการศูนย์เเนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุในชุมชน อำเภอเขาชัยสน จังหวัดพัทลุง

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาตัวแปรอิสระ ดังนี้ ปัจจัยพื้นฐานทางสังคม ปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจ ลักษณะการมารับบริการ การรับรู้เกี่ยวกับศอศข ความรู้เกี่ยวกับศอศข. และการมีส่วนร่วมของผู้มารับบริการ โดยมีตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ 7 ด้าน และความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้จากการรับบริการที่ศอศข.

1. ตัวแปรหุ่น (Dummy Variable)

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้มีตัวแปรอิสระที่เป็นปัจจัยพื้นฐานทางสังคม และปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจบางตัวที่วัดเป็นนามบัญญัติ (Nominal Scale) ผู้วิจัยจึงได้ทำการแปลงให้เป็นตัวแปรหุ่น (Dummy Variable) และให้คะแนน ดังนี้

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

1.1.1 ลักษณะพื้นฐานทางสังคม

1) เพศ	หญิง	เท่ากับ 0
	ชาย	เท่ากับ 1
2) ระดับการศึกษา	ไม่ได้รับการศึกษาและประถมศึกษา	เท่ากับ 0
	มัธยมศึกษา อนุปริญญาและปริญญาตรี	เท่ากับ 1
3) สถานภาพทางสังคม	ไม่มี	เท่ากับ 0
	มี	เท่ากับ 1

1.1.2 ลักษณะพื้นฐานทางเศรษฐกิจ

1) อาชีพ	ว่างงาน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ	เท่ากับ 0
	ประกอบอาชีพ	เท่ากับ 1

1.2 ลักษณะการมารับบริการ

1.2.1	วันที่มารับบริการ	วันธรรมดาและวันหยุด วันธรรมดา	เท่ากับ 0 เท่ากับ 1
1.2.2	เวลาที่มารับบริการ		
	เช้าวันธรรมดา	ไม่ใช้บริการ ใช้บริการช่วงเช้า	เท่ากับ 0 เท่ากับ 1
	บ่ายวันธรรมดา	ไม่ใช้บริการ ใช้บริการช่วงบ่าย	เท่ากับ 0 เท่ากับ 1
	เช้าวันเสาร์	ไม่ใช้บริการ ใช้บริการช่วงเช้า	เท่ากับ 0 เท่ากับ 1
	เช้าวันอาทิตย์	ไม่ใช้บริการ ใช้บริการช่วงเช้า	เท่ากับ 0 เท่ากับ 1
	บ่ายวันอาทิตย์	ไม่ใช้บริการ ใช้บริการช่วงบ่าย	เท่ากับ 0 เท่ากับ 1
	เช้าวันนักขัตฤกษ์	ไม่ใช้บริการ ใช้บริการช่วงเช้า	เท่ากับ 0 เท่ากับ 1
	บ่ายวันนักขัตฤกษ์	ไม่ใช้บริการ ใช้บริการช่วงบ่าย	เท่ากับ 0 เท่ากับ 1

สัญลักษณ์ที่ใช้แทนในการศึกษาครั้งนี้ มีดังนี้

t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ใน t-test
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุ
R ²	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์

R^2 adj	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เมื่อปรับค่าแล้ว
R^2 change	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่เปลี่ยนไปแต่ละตัว
Beta	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
F Overall	แทน	ค่าสถิติ F-test ของสมการพยากรณ์
b	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
a	แทน	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์
SE b	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของ b
Sig.	แทน	ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
***	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ตัวแปรอิสระทั้งหมด 20 ตัว มีดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย ตัวแปร 7 ตัว ดังนี้

1.1 ลักษณะพื้นฐานทางสังคม

- 1) เพศ (X_1)
- 2) อายุ (X_2)
- 3) ระดับการศึกษา (X_3)
- 4) สถานภาพทางสังคม (X_4)

1.2 ลักษณะพื้นฐานทางเศรษฐกิจ

- 1) อาชีพ (X_5)
- 2) รายได้ (X_6)
- 3) รายจ่าย (X_7)

2. ลักษณะการมารับบริการ ประกอบด้วย ตัวแปร 10 ตัว ดังนี้

- 2.1 ความถี่ในการมารับบริการ (X_8)
- 2.2 วันที่มารับบริการ (X_9)
- 2.3 เวลาที่มารับบริการ
เช้าวันธรรมดา (X_{10})

บ่ายวันธรรมดา(X_{11})

เช้าวันเสาร์(X_{12})

เช้าวันอาทิตย์(X_{13})

บ่ายวันอาทิตย์(X_{14})

เช้าวันนักขัตฤกษ์(X_{15})

บ่ายวันนักขัตฤกษ์(X_{16})

2.4 ระยะที่เข้าร่วมกิจกรรมนับตั้งแต่สอซขเปิดให้บริการ(X_{17})

3. การรับรู้เกี่ยวกับสอซข. (X_{18})

4. ความรู้เกี่ยวกับสอซข. (X_{19})

5. การมีส่วนร่วมของผู้มารับบริการ(X_{20})

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจกระบวนการให้บริการ 7 ด้าน และประโยชน์ที่ได้จากการรับบริการที่ศูนย์อเนกประสงค์ ฯ ดังนี้

1. กระบวนการให้บริการในภาพรวม (Y_0) ประกอบด้วย

1) ด้านสถานที่(Y_1)

2) ด้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้(Y_2)

3) ด้านลักษณะการให้บริการ(Y_3)

4) ด้านการให้บริการของบุคลากรศูนย์อเนกประสงค์ ฯ(Y_4)

5) ด้านงบประมาณ/การได้รับการสนับสนุน (Y_5)

6) ด้านการกำหนดกลุ่มเป้าหมายให้มารับบริการ (Y_6)

7) ด้านการปฏิบัติงานของคณะกรรมการศูนย์อเนกประสงค์ ฯ(Y_7)

2. ประโยชน์ที่ได้จากการรับบริการที่ศูนย์อเนกประสงค์ ฯ(Y_{00})

การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ

เนื่องจากเงื่อนไขของการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน คือ ตัวแปรอิสระทุกตัวจะต้องไม่มีความสัมพันธ์กันสูงเกิน.80 ดังนั้นก่อนการศึกษาเพื่อหาตัวแปรใดที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ และประโยชน์ที่ได้จากการมารับบริการที่ศูนย์ฯ ผู้วิจัยได้ทดสอบ

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระเพื่อตรวจสอบว่ามีตัวแปรอิสระตัวใดที่มีความสัมพันธ์กันเกิน .80 หรือไม่ เพราะถ้าหากตัวแปรอิสระไม่เป็นอิสระต่อกันจะทำให้แยกอิทธิพลของตัวแปรหนึ่งออกจากอีกตัวแปรหนึ่งไม่ได้ จึงทำให้เกิดปัญหาความสัมพันธ์พหุร่วมเชิงเส้น(Multicollinearity Problem) ซึ่งถ้าเกิดปัญหานี้ ให้ง่ายโดยการตัดตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กันสูงออกไป (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2546)

ผลการทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระพบว่า มีตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กันเองเกิน.80 อันเป็นข้อจำกัดของการใช้วิเคราะห์การถดถอยพหุ ได้แก่ ตัวแปร X_9 (วันที่มารับบริการ) มีความสัมพันธ์กับ X_{12} (ใช้บริการวันเสาร์เช้า) ที่ระดับ .89 และตัวแปร X_{10} (วันธรรมดาช่วงเช้า) มีความสัมพันธ์กับ X_{11} (ใช้บริการวันธรรมดาช่วงบ่าย) ที่ระดับ 1.00 ดังนั้น จึงได้ตัดตัวแปรทั้ง 4 ออก โดยไม่นำมาเป็นปัจจัยที่พยากรณ์ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการและประโยชน์ที่ได้รับจากการมารับบริการ ดังนั้น ตัวแปรที่เข้าร่วมพยากรณ์มีจำนวน 16 ตัว (ตารางที่ 89)

ตารางที่ 89 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้งหมด

ตัวแปรอิสระ	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X ₇	X ₈	X ₉	X ₁₀	X ₁₁	X ₁₂	X ₁₃	X ₁₄	X ₁₅	X ₁₆	X ₁₇	X ₁₈	X ₁₉	X ₂₀		
X ₁	-	.055	.207 [*]	.165	.122	.152	.148	-.053	-.112	-.044	.044	.113	.231 ^{**}	-.092	.056	-.075	-.095	-.203 [*]	-.089	-.038		
X ₂			-.089	-.183 [*]	-.381 ^{**}	-.447 ^{**}	-.419 ^{**}	-.174 [*]	.174 [*]	-.155	.155	.237 ^{**}	-.243 ^{**}	-.042	-.142	-.002	.031	-.250 ^{**}	.083	-.172 [*]		
X ₃				.153	.057	.282 ^{**}	.247 ^{**}	.079	-.195 [*]	.084	-.084	.166	.079	-.114	.113	.041	-.174 [*]	.115	.048	.093		
X ₄					-.203 [*]	.431 ^{**}	.563 ^{**}	.508 ^{**}	-.208 [*]	.350 ^{**}	-.350 ^{**}	.268 ^{**}	.161	-.068	.061	-.055	-.038	.085	-.070	-.017		
X ₅						-.032	-.114	-.200 [*]	-.008	-.247 ^{**}	.247 ^{**}	-.021	.262 ^{**}	-.033	.060	.014	-.043	.161	-.013	.116		
X ₆							.797 ^{**}	.490 ^{**}	-.241 ^{**}	.413 ^{**}	-.413 ^{**}	.313 ^{**}	.195 [*]	-.033	.132	-.036	-.091	.120	-.006	.181 [*]		
X ₇								.469 ^{**}	-.419 ^{**}	.531 ^{**}	-.531 ^{**}	.484 ^{**}	.294 ^{**}	.043	.290 ^{**}	-.009	-.072	.171 [*]	-.067	.091		
X ₈									-.266 ^{**}	.436 ^{**}	-.436 ^{**}	.271 ^{**}	.150	-.025	.125	.077	-.022	.074	.028	.035		
X ₉										-.278 ^{**}	.278 ^{**}	-.888 ^{**}	.321 ^{**}	-.207 [*]	-.701 ^{**}	-.168	.103	-.033	.017	.085		
X ₁₀											-.1000 ^{**}	.266 ^{**}	.119	-.106	.183 [*]	-.086	-.007	-.025	-.045	-.054		
X ₁₁													-.266 ^{**}	-.119	.106	.589 ^{**}	.086	.007	.025	.045	.054	
X ₁₂														.361 ^{**}	.233 ^{**}	.457 ^{**}	.055	-.089	.053	-.085	-.062	
X ₁₃															-.035	.171 [*]	-.028	-.002	.094	-.042	.015	
X ₁₄																	.398 ^{**}	-.002	.061	-.028	-.053	
X ₁₅																		-.062	-.067	.044	.030	-.055
X ₁₆																			-.001	.049	.019	-.032
X ₁₇																				.056	-.059	-.109
X ₁₈																					-.164	-.036

ตารางที่ 89 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X ₇	X ₈	X ₉	X ₁₀	X ₁₁	X ₁₂	X ₁₃	X ₁₄	X ₁₅	X ₁₆	X ₁₇	X ₁₈	X ₁₉	X ₂₀	
X ₁₉																					.550**
X ₂₀																					

*หมายเหตุ

- | | | | |
|----------------------------------|--|-------------------------------------|--|
| X ₁ = เพศ | X ₆ = รายได้ | X ₁₁ = วันธรรมดาช่วงบ่าย | X ₁₆ = วันนักขัตฤกษ์บ่าย |
| X ₂ = อายุ | X ₇ = รายจ่าย | X ₁₂ = วันเสาร์เช้า | X ₁₇ = ระยะเวลาที่มาร่วมกิจกรรม |
| X ₃ = ระดับการศึกษา | X ₈ = ความถี่ในการรับบริการ | X ₁₃ = วันอาทิตย์เช้า | X ₁₈ = การรับรู้เกี่ยวกับศอสช. |
| X ₄ = สถานภาพทางสังคม | X ₉ = วันที่มารับบริการ | X ₁₄ = วันอาทิตย์บ่าย | X ₁₉ = ความรู้เกี่ยวกับศอสช. |
| X ₅ = อาชีพ | X ₁₀ = วันธรรมดาช่วงเช้า | X ₁₅ = วันนักขัตฤกษ์เช้า | X ₂₀ = การมีส่วนร่วมของผู้มารับบริการ |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

รายละเอียดผลการทดสอบตามสมมติฐานที่ 2 เพื่อการทดสอบหาตัวแปรอิสระปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะการมารับบริการ การรับรู้เกี่ยวกับศูนย์อเนกประสงค์ ความรู้เกี่ยวกับศูนย์อเนกประสงค์ฯ และการมีส่วนร่วมของผู้มารับบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจทั้งในภาพรวม และรายด้านของผู้มารับบริการศูนย์อเนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุในชุมชน อำเภอเขาชัยสน จังหวัดพัทลุงมีดังนี้

1. ตัวแปรอิสระทั้งหมดพยากรณ์ความพึงพอใจผลการศึกษามีรายละเอียด ดังนี้

1.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการในภาพรวม

ผลการทดสอบพบว่า มีตัวแปรอิสระ 3 ตัวคือ รายจ่ายต่อเดือน การรับรู้เกี่ยวกับศอช. และใช้บริการเวลาบ่ายวันอาทิตย์ ตัวแปรทั้งหมดดังกล่าวสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการในภาพรวมได้ร้อยละ 23.6 ($R^2 = .236$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 โดยมีตัวแปรที่เข้าพยากรณ์อันดับหนึ่ง คือ รายจ่ายต่อเดือนพยากรณ์ได้ร้อยละ 11.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 และมีค่า Beta เท่ากับ .279 ตัวแปรที่เข้าพยากรณ์อันดับสอง คือ การรับรู้เกี่ยวกับศอช.พยากรณ์ได้ร้อยละ 7.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 และมีค่า Beta เท่ากับ .262 ตัวแปรที่เข้าพยากรณ์อันดับสาม คือ ใช้บริการเวลาบ่ายวันอาทิตย์พยากรณ์ได้ ร้อยละ 5.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 และมีค่า Beta เท่ากับ .228 (ตารางที่ 90)

ตารางที่ 90 การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถทำนายความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อกระบวนการให้บริการในภาพรวม(Y_0)

(n = 136)

ตัวแปรพยากรณ์	R	R ²	R ² adj	R ² Change	b	Beta	t	Sig
1. รายจ่าย/เดือน (X_7)	.334	.111	.105	.111	2E-005	.279	3.614	.000
2. การรับรู้เกี่ยวกับศอช. (X_{18})	.430	.185	.172	.073	.536	.262	3.387	.001
3. เวลาบ่ายวันอาทิตย์(X_{14})	.486	.236	.219	.052	.641	.228	2.992	.003
ค่าคงที่ (a)					3.478		23.563	.000
F Overall = 13.615 Sig = .000								

เมื่อนำตัวแปรทั้ง 3 ตัวที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการในภาพรวมมาเขียนเป็นสมการทำนายในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

สมการทำนายในรูปคะแนนดิบ มีดังนี้

$$Y_0 = 3.478 + 2E-005_{X7} + .536_{X18} + .641_{X14}$$

สมการทำนายในรูปคะแนนมาตรฐาน มีดังนี้

$$Z_{y_0} = .279Z_{X7} + .262Z_{X18} + .228Z_{X14}$$

1.2 ความพึงพอใจต่อด้านสถานที่

ผลการทดสอบ พบว่า มีตัวแปรอิสระ 4 ตัวคือ การรับรู้เกี่ยวกับคอสซ. ระดับการศึกษา ใช้บริการเวลาป่วยวันอาทิตย์ และความรู้เกี่ยวกับคอสซ. ตัวแปรทั้งหมดดังกล่าวสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจต่อด้านสถานที่ได้ร้อยละ 24.9 ($R^2 = .249$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีตัวแปรที่เข้าพยากรณ์อันดับหนึ่ง คือ ระดับการศึกษาพยากรณ์ได้ร้อยละ 6.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 และมีค่า Beta เท่ากับ .257 ตัวแปรที่เข้าพยากรณ์อันดับสอง คือ การรับรู้เกี่ยวกับคอสซ.พยากรณ์ได้ร้อยละ 9.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 และมีค่า Beta เท่ากับ .253 ตัวแปรที่เข้าพยากรณ์อันดับสาม คือ ความรู้เกี่ยวกับคอสซ.พยากรณ์ได้ร้อยละ 4.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 และมีค่า Beta เท่ากับ -.218 ตัวแปรที่เข้าพยากรณ์อันดับสี่ คือ ใช้บริการเวลาป่วยวันอาทิตย์พยากรณ์ได้ร้อยละ 4.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 และมีค่า Beta เท่ากับ .217 นอกจากนี้ ตัวแปรความรู้เกี่ยวกับคอสซ.มีความสัมพันธ์ในทิศทางที่ตรงกันข้ามกับความพึงพอใจต่อด้านสถานที่ กล่าวคือ หากมีความรู้เกี่ยวกับคอสซ.มากขึ้นก็จะมี ความพึงพอใจน้อยลงต่อด้านสถานที่(ตารางที่ 91)

ตารางที่ 91 การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถทำนายความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อด้านสถานที่(Y_1)

(n = 136)

ตัวแปรพยากรณ์	R	R ²	R ²		b	Beta	t	Sig
			Adj.	change				
1. ระดับการศึกษา(X_3)	.251	.064	.056	.063	.686	.257	3.335	.001
3. การรับรู้เกี่ยวกับคอสซ. (X_{18})	.394	.156	.143	.093	1.019	.253	3.261	.001
4. ความรู้เกี่ยวกับ คอสซ. (X_{19})	.450	.203	.185	.047	-.015	-.218	-2.839	.005
5. เวลาป่วยวันอาทิตย์ป่วย(X_{14})	.499	.249	.226	.046	1.199	.217	2.837	.005
ค่าคงที่ (a)					2.336		7.115	.000
F Overall = 10.853 Sig = .000								

เมื่อนำตัวแปรทั้ง 4 ตัวที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจต่อสถานที่มาเขียนเป็นสมการทำนายในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

สมการทำนายในรูปคะแนนดิบ มีดังนี้

$$Y_1 = 2.336 + .688x_3 + 1.019x_{18} - .015x_{19} + 1.199x_{14}$$

สมการทำนายในรูปคะแนนมาตรฐาน มีดังนี้

$$Z_{Y1} = .257Z_{x3} + .253Z_{x18} - .218Z_{x19} + .217Z_{x14}$$

1.3 ความพึงพอใจต่อด้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้

ผลการทดสอบ พบว่า มีตัวแปรอิสระ 4 ตัว คือ ใช้บริการเวลาเช้าวันอาทิตย์ สถานภาพทางสังคม ใช้บริการเวลาบ่ายวันอาทิตย์ และการรับรู้เกี่ยวกับสอช. ตัวแปรทั้งหมดดังกล่าวสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจต่อด้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 โดยมีตัวแปรที่เข้าพยากรณ์อันดับหนึ่ง คือ ใช้บริการเวลาเช้าวันอาทิตย์พยากรณ์ได้ร้อยละ 5.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่า Beta เท่ากับ .172 ตัวแปรที่เข้าพยากรณ์อันดับสอง คือ สถานภาพทางสังคมพยากรณ์ได้ร้อยละ 4.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่า Beta เท่ากับ .213 ตัวแปรที่เข้าพยากรณ์อันดับสาม คือ ใช้บริการเวลาบ่ายวันอาทิตย์พยากรณ์ได้ร้อยละ 5.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่า Beta เท่ากับ .206 ตัวแปรที่เข้าพยากรณ์อันดับสี่ คือ การรับรู้เกี่ยวกับสอช.พยากรณ์ได้ร้อยละ 6.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 และมีค่า Beta เท่ากับ .260 (ตารางที่ 92)

ตารางที่ 92 การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถทำนายความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อด้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้(Y₂)

(n = 136)

ตัวแปรพยากรณ์	R	R ²	R ² Adj.	R ² change	b	Beta	t	Sig
1. เวลาเช้าวันอาทิตย์(X ₁₃)	.223	.050	.043	.050	.365	.172	2.177	.031
2. สถานภาพทางสังคม (X ₄)	.311	.096	.083	.047	.267	.213	2.700	.008
3. เวลาบ่ายวันอาทิตย์(X ₁₄)	.382	.146	.127	.050	.658	.206	2.641	.009
4. การรับรู้เกี่ยวกับสอช. (X ₁₈)	.461	.213	.188	.066	.605	.260	3.320	.001
ค่าคงที่ (a)					3.737		21.977	.000
F Overall = 8.838 Sig = .000								

เมื่อนำตัวแปรทั้ง 4 ตัวที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจต่อลักษณะกิจกรรมที่จัดให้มาเขียนเป็นสมการทำนายในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

สมการทำนายในรูปคะแนนดิบ มีดังนี้

$$Y_2 = 3.737 + .365X_{13} + .267X_{14} + .658X_{14} + .605X_{18}$$

สมการทำนายในรูปคะแนนมาตรฐาน มีดังนี้

$$Z_{Y_2} = .172Z_{X_{13}} + .213Z_{X_{14}} + .206Z_{X_{14}} + .260Z_{X_{18}}$$

1.4 ความพึงพอใจต่อด้านลักษณะการให้บริการ

ผลการทดสอบ พบว่า มีตัวแปรอิสระ 4 ตัว คือ รายจ่ายต่อเดือน อายุ ระดับการศึกษา และใช้บริการเวลาเข้าวันนักชดถุกษ์ โดยตัวแปรทั้งหมดดังกล่าวสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจต่อด้านลักษณะการให้บริการได้ร้อยละ 21.1 ($R^2 = .211$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีตัวแปรที่เข้าพยากรณ์อันดับหนึ่ง คือ รายจ่ายต่อเดือน พยากรณ์ได้ร้อยละ 10.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่า Beta เท่ากับ .394 ตัวแปรที่เข้าพยากรณ์อันดับสอง คือ อายุ พยากรณ์ได้ร้อยละ 3.8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีค่า Beta เท่ากับ .222 ตัวแปรที่เข้าพยากรณ์อันดับสาม คือ ระดับการศึกษา พยากรณ์ได้ร้อยละ 2.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีค่า Beta เท่ากับ .178 ตัวแปรที่เข้าพยากรณ์อันดับสี่ คือ ใช้บริการเวลาเข้าวันนักชดถุกษ์ พยากรณ์ได้ร้อยละ 4.4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่า Beta เท่ากับ .220 สำหรับตัวแปรระดับการศึกษายังมีความสัมพันธ์ในทิศทางที่ตรงกันข้ามกับความพึงพอใจต่อด้านลักษณะการให้บริการ กล่าวคือ หากผู้มารับบริการมีระดับการศึกษาที่สูงขึ้นก็จะมีความพึงพอใจน้อยต่อด้านลักษณะการให้บริการ (ตารางที่ 93)

ตารางที่ 93 การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถทำนายความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อด้านลักษณะการให้บริการ (Y_3)

(n = 136)

ตัวแปรพยากรณ์	R^2		R^2		b	Beta	t	Sig
	R	R^2	Adj.	Change				
1. รายจ่ายต่อเดือน (X_7)	.321	.103	.096	.103	4E-005	.394	4.354	.000
2. อายุ (X_2)	.375	.141	.128	.038	.016	.222	2.595	.011

ตารางที่ 93 (ต่อ)

ตัวแปรพยากรณ์	R	R ²	R ²		b	Beta	t	Sig
			Adj.	Change				
3. ระดับการศึกษา(X ₃)	.409	.167	.148	.027	-.296	-.178	-2.220	.028
4. เวลาเข้าวันนักศึกษิตถุภษ(X ₁₅)	.460	.211	.187	.044	.276	.220	2.713	.008
ค่าคงที่ (a)					2.850		6.016	.000
F Overall = 8.788 Sig = .000								

เมื่อนำตัวแปรทั้ง 4 ตัวที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจต่อลักษณะการให้บริการมาเขียนเป็นสมการทำนายในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

สมการทำนายในรูปคะแนนดิบ มีดังนี้

$$Y_3 = 2.850 + 4E-005_{X7} + .016_{X2} - .296_{X3} + .276_{X15}$$

สมการทำนายในรูปคะแนนมาตรฐาน มีดังนี้

$$Z_{Y3} = .394Z_{X7} + .222Z_{X2} - .178Z_{X3} + .220Z_{X15}$$

1.5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรศอศส.

ผลการทดสอบพบว่า มีตัวแปรอิสระ 3 ตัว คือ การรับรู้เกี่ยวกับศอศส. รายจ่ายต่อเดือน และใช้บริการเวลาบ่ายวันอาทิตย์ โดยตัวแปรทั้งหมดดังกล่าวสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรศอศส. ได้ร้อยละ 14.8 (R² = .148) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 โดยมีตัวแปรที่เข้าพยากรณ์อันดับหนึ่ง คือ การรับรู้เกี่ยวกับศอศส. พยากรณ์ได้ร้อยละ 7.4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 และมีค่า Beta เท่ากับ .227 ตัวแปรที่เข้าพยากรณ์อันดับสอง คือ รายจ่ายต่อเดือน พยากรณ์ได้ร้อยละ 4.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่า Beta เท่ากับ .202 ตัวแปรที่เข้าพยากรณ์อันดับสาม คือ ใช้บริการเวลาบ่ายวันอาทิตย์พยากรณ์ได้ร้อยละ 3.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่า Beta เท่ากับ .178 (ตารางที่ 94)

ตารางที่ 94 การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถทำนายความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรศอศช (Y₄)

(n = 136)

ตัวแปรพยากรณ์	R	R ²	R ²		b	Beta	t	Sig
			Adj.	change				
1. การรับรู้เกี่ยวกับศอศช. (X ₁₈)	.272	.074	.067	.074	.576	.227	2.766	.006
2. รายจ่ายต่อเดือน (X ₇)	.341	.116	.103	.042	2E-005	.202	2.481	.014
3. เวลาป่วยวันอาทิตย์ (X ₁₄)	.384	.148	.128	.032	.617	.178	2.211	.029
ค่าคงที่ (a)					3.640		18.912	.000

F Overall = 7.633 Sig = .000

เมื่อนำตัวแปรทั้ง 3 ตัวที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรศอศช. มาเขียนเป็นสมการทำนายในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

สมการทำนายในรูปคะแนนดิบ มีดังนี้

$$Y_4 = 3.640 + .576_{X_{18}} + .2E-005016_{X_7} + .617_{X_{14}}$$

สมการทำนายในรูปคะแนนมาตรฐาน มีดังนี้

$$Z_{Y_4} = .227Z_{X_{18}} + .202Z_{X_7} + .178Z_{X_{14}}$$

1.6 ความพึงพอใจด้านงบประมาณ

ผลการทดสอบพบว่า มีตัวแปรอิสระ 3 ตัว คือ รายจ่ายต่อเดือน อายุ และใช้บริการเวลาป่วยวันอาทิตย์ โดยตัวแปรทั้งหมดดังกล่าวสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจต่อด้านงบประมาณได้ร้อยละ 13.9 (R² = .139) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 โดยมีตัวแปรที่เข้าพยากรณ์อันดับหนึ่ง คือ รายจ่ายต่อเดือน พยากรณ์ได้ร้อยละ 6.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่า Beta เท่ากับ .340 ตัวแปรที่เข้าพยากรณ์อันดับสอง คือ อายุพยากรณ์ได้ร้อยละ 4.8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 และมีค่า Beta เท่ากับ .247 ตัวแปรที่เข้าพยากรณ์อันดับสาม คือ ใช้บริการเวลาป่วยวันอาทิตย์พยากรณ์ได้ร้อยละ 3.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่า Beta เท่ากับ .176 (ตารางที่ 95)

ตารางที่ 95 การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถทำนายความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อด้านงบประมาณ(Y_5)

(n = 136)

ตัวแปรพยากรณ์	R	R ²	R ² Adj.	R ² change	b	Beta	t	Sig
1. รายจ่ายต่อเดือน (X_7)	.224	.060	.053	.060	4E-005	.340	3.824	.000
2. อายุ (X_2)	.329	.108	.095	.048	.020	.247	2.778	.006
3. เวลาป่วยวันอาทิตย์(X_{14})	.373	.139	.119	.031	.674	.176	2.178	.031
ค่าคงที่ (a)					1.858		3.468	.001
F Overall = 7.100 Sig = .000								

เมื่อนำตัวแปรทั้ง 3 ตัวที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจต่อด้านงบประมาณมาเขียนเป็นสมการทำนายในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

สมการทำนายในรูปคะแนนดิบ มีดังนี้

$$Y_{55} = 1.858 + 4E-005_{X_7} + .020_{X_2} + .674_{X_{14}}$$

สมการทำนายในรูปคะแนนมาตรฐาน มีดังนี้

$$Z_{Y_5} = .340Z_{X_7} + .247Z_{X_2} + .176Z_{X_{14}}$$

1.7 ความพึงพอใจต่อการกำหนดกลุ่มเป้าหมายให้มารับบริการ

ผลการทดสอบพบว่า มีตัวแปรอิสระ 3 ตัว คือ การรับรู้เกี่ยวกับข้อศ. ใช้บริการเวลาป่วยวันอาทิตย์ และใช้บริการเวลาป่วยวันนักขัตฤกษ์ โดยตัวแปรทั้งหมดดังกล่าวสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจต่อการกำหนดกลุ่มเป้าหมายให้มารับบริการได้ร้อยละ 3.8 ($R^2 = .138$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 โดยมีตัวแปรที่เข้าพยากรณ์อันดับหนึ่ง คือ การรับรู้เกี่ยวกับข้อศ. พยากรณ์ได้ร้อยละ 6.9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 และมีค่า Beta เท่ากับ .258 ตัวแปรที่เข้าพยากรณ์อันดับสอง คือ ใช้บริการเวลาป่วยวันอาทิตย์ พยากรณ์ได้ร้อยละ 2.9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 และมีค่า Beta เท่ากับ .256 ตัวแปรที่เข้าพยากรณ์อันดับสาม คือ ใช้บริการเวลาป่วยวันนักขัตฤกษ์ พยากรณ์ได้ร้อยละ 4.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 และมีค่า Beta เท่ากับ -.218 นอกจากนี้ ตัวแปรการใช้บริการเวลาป่วยวันนักขัตฤกษ์มีความสัมพันธ์ในทิศทางที่ตรงกันข้ามกับความพึงพอใจต่อการกำหนดกลุ่มเป้าหมายให้มารับบริการ กล่าวคือ หากมีการ

ใช้บริการเวลาป่วยวันนักขัตฤกษ์มากขึ้นก็จะมีคามพึงพอใจน้อยลงต่อด้านการกำหนดกลุ่มเป้าหมายให้มารับบริการ (ตารางที่ 96)

ตารางที่ 96 การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถทำนายความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการกำหนดกลุ่มเป้าหมายให้มารับบริการ(Y_6)

(n = 136)

ตัวแปรพยากรณ์	R	R ²	R ² Adj.	R ² change	b	Beta	t	Sig
1. การรับรู้เกี่ยวกับศอศช. (X_{18})	.263	.069	.062	.069	.770	.258	3.183	.002
2. เวลาป่วยวันอาทิตย์(X_{14})	.313	.098	.084	.029	1.050	.256	2.905	.004
3. เวลาป่วยวันนักขัตฤกษ์(X_{16})	.371	.138	.118	.040	-1.088	-.218	-2.469	.015
ค่าคงที่ (a)					3.543		15.609	.000
F Overall = 7.021 Sig = .000								

เมื่อนำตัวแปรทั้ง 3 ตัวที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจต่อการกำหนดกลุ่มเป้าหมายให้มารับบริการมาเขียนเป็นสมการทำนายในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

สมการทำนายในรูปคะแนนดิบ มีดังนี้

$$Y_6 = 3.543 + .770_{X_{18}} + 1.050_{X_{14}} - 1.088_{X_{16}}$$

สมการทำนายในรูปคะแนนมาตรฐาน มีดังนี้

$$Z_{Y_6} = .258Z_{X_{18}} + .256Z_{X_{14}} - .218Z_{X_{16}}$$

1.8 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงานศอศช.เขาชัยสน

ผลการทดสอบพบว่า มีตัวแปรอิสระ 4 ตัว คือ การรับรู้เกี่ยวกับศอศช. รายจ่ายต่อเดือนใช้บริการเวลาป่วยวันอาทิตย์ และใช้บริการเวลาเข้าวันนักขัตฤกษ์ โดยตัวแปรทั้งหมดดังกล่าวสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงานศอศช. เขาชัยสนได้ร้อยละ 19.3 ($R^2 = .193$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยมีตัวแปรที่เข้าพยากรณ์อันดับหนึ่ง คือ การรับรู้เกี่ยวกับศอศช.พยากรณ์ได้ร้อยละ 9.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่า Beta เท่ากับ .264 ตัวแปรที่เข้าพยากรณ์อันดับสอง คือ รายจ่ายต่อเดือน

พยากรณ์ได้ร้อยละ 4.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 และมีค่า Beta เท่ากับ .258 ตัวแปรที่เข้าพยากรณ์อันดับสาม คือ ใช้บริการเวลาป่วยวันอาทิตย์พยากรณ์ได้ร้อยละ 2.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่า Beta เท่ากับ .186 ตัวแปรที่เข้าพยากรณ์อันดับสี่ คือ ใช้บริการเวลาเช้าวันนักขัตฤกษ์พยากรณ์ได้ร้อยละ 2.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่า Beta เท่ากับ -.171 สำหรับตัวแปรการใช้บริการเวลาเช้าวันนักขัตฤกษ์มีความสัมพันธ์ในทิศทางที่ตรงกันข้ามกับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงานศอศช.เขาชัยสน กล่าวคือ หากมีการใช้บริการเวลาเช้าวันนักขัตฤกษ์มากขึ้นก็จะมีคามพึงพอใจน้อยลงต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการศอศช.เขาชัยสน (ตารางที่ 97)

ตารางที่ 97 การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถทำนายความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการศอศช.(Y₇)

(n = 136)

ตัวแปรพยากรณ์	R	R ²	R ² Adj	R ² change	b	Beta	t	Sig
1. การรับรู้เกี่ยวกับศอศช.(X ₁₈)	.312	.097	.090	.097	.661	.264	3.304	.001
2. รายจ่ายต่อเดือน (X ₇)	.377	.142	.129	.045	2E-005	.258	3.107	.002
3. เวลาป่วยวันอาทิตย์(X ₁₄)	.409	.167	.148	.025	5.926	.186	2.335	.021
4. เวลาเช้าวันนักขัตฤกษ์(X ₁₅)	.440	.193	.169	.026	-1.979	-.171	-2.059	.041
ค่าคงที่ (a)					3.730		21.612	.000
F Overall = 7.843 Sig = .000								

เมื่อนำตัวแปรทั้ง 4 ตัวที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงานศอศช.เขาชัยสนมาเขียนเป็นสมการทำนายในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

สมการทำนายในรูปคะแนนดิบ มีดังนี้

$$Y_7 = 3.730 + .661_{X_{18}} + 2E-005_{X_7} + 5.926_{X_{14}} - 1.979_{X_{15}}$$

สมการทำนายในรูปคะแนนมาตรฐาน มีดังนี้

$$Z_{Y_7} = .264Z_{X_{18}} + .258Z_{X_7} + .186Z_{X_{14}} - .171Z_{X_{15}}$$

สมมติฐานที่ 3 ทดสอบหาตัวแปรอิสระปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยลักษณะการมารับบริการ การรับรู้เกี่ยวกับศอศข. ความรู้เกี่ยวกับศอศข. และการมีส่วนร่วมของผู้มารับบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้จากการรับบริการของผู้มารับบริการศูนย์อเนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุในชุมชน อำเภอเขาชัยสน จังหวัดพัทลุง

ผลการทดสอบพบว่า มีตัวแปรอิสระ 3 ตัว คือ ระดับการศึกษา อายุ และความรู้เกี่ยวกับศอศข. โดยตัวแปรทั้งหมดดังกล่าวสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้จากการรับบริการที่ศูนย์ฯ ได้ร้อยละ 21.7 ($R^2 = .217$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีตัวแปรที่เข้าพยากรณ์อันดับหนึ่ง คือ ระดับการศึกษาพยากรณ์ได้ร้อยละ 14.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่า Beta เท่ากับ .365 ตัวแปรที่เข้าพยากรณ์อันดับสองคือ อายุพยากรณ์ได้ร้อยละ 4.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่า Beta เท่ากับ -.197 ตัวแปรที่เข้าพยากรณ์อันดับสาม คือ ความรู้เกี่ยวกับศอศข.พยากรณ์ได้ร้อยละ 3.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่า Beta เท่ากับ -.180 สำหรับตัวแปรอายุและความรู้เกี่ยวกับศอศขมีความสัมพันธ์ในทิศทางที่ตรงกันข้ามกับความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้จากการรับบริการที่ศูนย์ฯ กล่าวคือ หากมีอายุมากขึ้นก็จะมี ความพึงพอใจน้อยลงต่อประโยชน์ที่ได้จากการรับบริการที่ศูนย์ฯ ในทำนองเดียวกัน หากมีความรู้เกี่ยวกับศอศข.มากขึ้นก็จะมี ความพึงพอใจน้อยลง เช่นกัน (ตารางที่ 98)

ตารางที่ 98 การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถทำนายความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อประโยชน์ที่ได้จากการรับบริการที่ศูนย์ฯ (Y_0)

(n = 136)

ตัวแปรพยากรณ์	R	R ²	R ² adj	R ² change	b	Beta	t	Sig
1. ระดับการศึกษา (X_3)	.374	.140	.133	.140	.192	.365	4.714	.000
2. อายุ (X_2)	.430	.185	.173	.045	-.004	-.197	-2.541	.012
3. ความรู้เกี่ยวกับศอศข. (X_{10})	.466	.217	.199	.032	-.002	-.180	-2.329	.021
ค่าคงที่ (a)					3.025		22.662	.000

F Overall = 12.202 Sig = .000

เมื่อนำตัวแปรทั้ง 3 ตัวที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้จากการรับบริการที่ศูนย์ฯ มาเขียนเป็นสมการทำนายในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

สมการทำนายในรูปคะแนนดิบ มีดังนี้

$$Y_{00} = 3.025 + .192_{x_3} - .004_{x_2} - .180_{x_{19}}$$

สมการทำนายในรูปคะแนนมาตรฐาน มีดังนี้

$$Z_{y00} = .365Z_{x_3} - .197Z_{x_2} - .180Z_{x_{19}}$$

ตารางที่ 99 สรุปเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการในภาพรวมและรายด้านและเปรียบเทียบเป็นรายคู่จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานทางสังคม

ข้อศึกษา	ผลที่แสดง
<p>1. เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการในภาพรวม</p> <p>1.1 อายุ มีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการในภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (F = 3.044 P-value = .031)</p>	<p>แต่ไม่พบความแตกต่างกันเป็นรายคู่กลุ่มที่มีอายุ 65-69 มีความพึงพอใจต่อภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$) ซึ่งมีค่าคะแนนสูงกว่ากลุ่มอายุอื่นทุกกลุ่ม</p>
<p>1.2 ระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการในภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (F = 3.651 P-value = .004)</p>	<p>แต่ไม่พบความแตกต่างกันเป็นรายคู่ กลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$) ซึ่งมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาระดับอื่นทุกกลุ่ม</p>
<p>1.3 สถานภาพทางสังคม มีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการในภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (t = 2.576 P-value = .011)</p>	<p>กลุ่มที่มีสถานภาพทางสังคมมีความพึงพอใจต่อภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$) ซึ่งมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มที่ไม่มีสถานภาพทางสังคม</p>
<p>1.4 ไม่พบความแตกต่างความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการในภาพรวมในตัวแปรเพศ</p>	
<p>2. เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อด้านสถานที่</p> <p>2.1 อายุ มีความพึงพอใจต่อด้านสถานที่ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (F = 5.362 P-value = .002)</p>	<p>กลุ่มที่มีอายุอยู่ในช่วง 70-74 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากต่อด้านสถานที่ ($\bar{X} = 4.11$) ซึ่งมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มอายุอื่นทุกกลุ่ม</p>

ตารางที่ 99 (ต่อ)

ข้อศึกษา	ผลที่แสดง
เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของอายุ พบว่า กลุ่มที่มีอายุ ≤ 65 ปี มีความพึงพอใจต่อด้านสถานที่มากกว่ากลุ่มที่มีอายุ ≥ 74 ปี และกลุ่มที่มีอายุ 70 – 74 ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่มีอายุ ≥ 74 ปี	และกลุ่มที่มีอายุ ≥ 74 ปีมีความพึงพอใจต่อด้านสถานที่น้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.44$)
2.2 ระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการในภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 2.547$ P-value = .031)	แต่ไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่กลุ่มที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อด้านสถานที่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) ซึ่งมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มการศึกษาอื่นทุกกลุ่ม และกลุ่มที่ไม่ได้รับการศึกษามีความพึงพอใจน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.44$)
2.3 ไม่พบความแตกต่างความพึงพอใจต่อด้านสถานที่ในตัวแปรเพศ และสถานภาพทางสังคม	
3. เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อด้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้	
3.1 ระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อด้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 2.459$ P-value = .036)	แต่ไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่กลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อด้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.57$ และ 4.58 ตามลำดับ) ซึ่งมีค่าคะแนนสูงกว่ากลุ่มการศึกษาระดับอื่นทุกกลุ่ม
3.2 สถานภาพทางสังคม มีความพึงพอใจต่อลักษณะกิจกรรมที่จัดให้ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ($t = 2.977$ P-value = .003)	กลุ่มที่มีสถานภาพทางสังคมมีความพึงพอใจต่อด้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.63$) ซึ่งมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มที่ไม่มีสถานภาพทางสังคม
3.3 ไม่พบความแตกต่างความพึงพอใจต่อลักษณะกิจกรรมที่จัดให้ในตัวแปรเพศ และอายุ	
4. เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อด้านลักษณะการให้บริการ	
4.1 ระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อด้านลักษณะการให้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ01	กลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อด้านลักษณะการให้บริการในระดับมาก

ตารางที่ 99 (ต่อ)

ข้อศึกษา	ผลที่แสดง
(F = 4.827 P-value = .000) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อด้านลักษณะการให้บริการแตกต่างกับกลุ่มการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	(\bar{X} = 4.37) ซึ่งมีค่าคะแนนสูงกว่ากลุ่มการศึกษาระดับอื่นทุกกลุ่ม
4.2 สถานภาพทางสังคม มีความพึงพอใจต่อด้านลักษณะการให้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (t = 2.600 P-value = .010)	กลุ่มที่มีสถานภาพทางสังคมมีความพึงพอใจต่อด้านลักษณะการให้บริการในระดับมาก (\bar{X} = 4.28) ซึ่งมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มที่ไม่มีสถานภาพทางสังคม
4.3 ไม่พบความแตกต่างความพึงพอใจต่อด้านลักษณะการให้บริการในตัวแปรเพศ และอายุ	
5. เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อด้านการให้บริการของบุคลากรศอศช.เขาชัยสน	
5.1 อายุ มีความพึงพอใจต่อด้านการให้บริการของบุคลากรศอศช.เขาชัยสนที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 (F = 3.266 P-value = .023)	กลุ่มที่มีอายุ 65-69 ปีมีความพึงพอใจต่อด้านการให้บริการของบุคลากรศอศช.เขาชัยสนในระดับมาก (\bar{X} = 4.50) ซึ่งมีค่าคะแนนสูงกว่ากลุ่มอายุอื่นทุกกลุ่ม
เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของอายุ พบว่า กลุ่มที่มีช่วงอายุ 65-69 ปีมีความพึงพอใจต่อด้านการให้บริการของบุคลากรศอศช.เขาชัยสนแตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุ ≥ 74 ปี	กลุ่มที่มีอายุ 65-69 ปีมีความพึงพอใจต่อด้านการให้บริการของบุคลากรศอศช.เขาชัยสนในระดับมาก (\bar{X} = 4.50) ซึ่งมีค่าคะแนนสูงกว่ากลุ่มอายุอื่นทุกกลุ่ม
5.2 ไม่พบความแตกต่างความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรศอศช.เขาชัยสนในตัวแปรเพศ ระดับการศึกษาและสถานภาพทางสังคม	
6. เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อด้านงบประมาณ	
6.1 อายุ มีความพึงพอใจต่อด้านงบประมาณที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (F = 3.561 P-value = .016) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของอายุ พบว่า กลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 65 ปีมีความพึงพอใจต่อด้านงบประมาณแตกต่างกับกลุ่มที่มีช่วงอายุ 65-69 ปี และช่วงอายุ 70-74 ปี	กลุ่มที่มีอายุ 65-69 ปีและอายุ 70-74 ปี มีความพึงพอใจต่อด้านงบประมาณในระดับมาก (\bar{X} เท่ากัน คือ 3.64) ซึ่งมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มอายุอื่นทุกกลุ่ม

ตารางที่ 99 (ต่อ)

ข้อศึกษา	ผลที่แสดง
<p>6.2 ระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อด้านงบประมาณที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 2.584$ P-value = .029)</p> <p>เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อด้านงบประมาณแตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า</p>	<p>กลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อด้านงบประมาณ ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$) ซึ่งมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาระดับอื่นทุกกลุ่ม</p>
<p>6.3 ไม่พบความแตกต่างความพึงพอใจต่อด้านงบประมาณในตัวแปรเพศ และสถานภาพทางสังคม</p>	
<p>7. เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อด้านการกำหนดกลุ่มเป้าหมายให้มารับบริการ</p> <p>ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพทางสังคม มีความพึงพอใจต่อด้านการกำหนดกลุ่มเป้าหมายให้มารับบริการที่ไม่แตกต่างกัน</p>	
<p>8. เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อด้านการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงาน ศอศช.เขาชัยสน</p> <p>8.1 ระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อด้านการปฏิบัติงานของคณะกรรมการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($F = 3.253$ P-value = .008)</p> <p>เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อด้านการปฏิบัติงานของคณะกรรมการที่แตกต่างกับกลุ่มการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า</p>	<p>กลุ่มที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาและปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อด้านการปฏิบัติงานของคณะกรรมการในระดับมาก ($\bar{X} = 4.69$ และ 4.65 ตามลำดับ) ซึ่งมีค่าคะแนนสูงกว่ากลุ่มการศึกษาระดับอื่นทุกกลุ่ม</p>
<p>8.2 สถานภาพทางสังคม มีความพึงพอใจต่อด้านการปฏิบัติงานของคณะกรรมการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($t = 3.112$ P-value = .003)</p>	<p>กลุ่มที่มีสถานภาพทางสังคมมีความพึงพอใจต่อด้านลักษณะการให้บริการในระดับมาก ($\bar{X} = 4.64$) ซึ่งมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มที่ไม่มีสถานภาพทางสังคม</p>

ตารางที่ 99 (ต่อ)

ข้อศึกษา	ผลที่แสดง
8.3 ไม่พบความแตกต่างความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการในตัวแปรเพศ และอายุ	
9. เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการ 9.1 ระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ($F = 5.545$ P-value = .000)	กลุ่มที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการ ($\bar{X} = 2.96$) ซึ่งมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มการศึกษาระดับอื่นทุกกลุ่ม
เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มไม่ได้รับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการที่แตกต่างกับกลุ่มการศึกษาระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า และอนุปริญญา	
9.2 ไม่พบความแตกต่างความพึงพอใจต่อด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการในตัวแปรเพศ และอายุ	

ตารางที่ 100 สรุปเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการในภาพรวมและรายด้านและเปรียบเทียบเป็นรายคู่ จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจ

ข้อศึกษา	ผลที่แสดง
1. เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการในภาพรวม 1.1 รายได้ มีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการในภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($F = 7.009$ P-value = .001) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของรายได้ พบว่า กลุ่มที่มีรายได้ 10,001 ขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการให้บริการในภาพรวมที่แตกต่างกับกลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,001 บาท	กลุ่มที่มีรายได้ 10,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$) ซึ่งมีค่าคะแนนสูงกว่ากลุ่มที่มีรายได้อื่นทุกกลุ่ม

ตารางที่ 100 (ต่อ)

ข้อศึกษา	ผลที่แสดง
<p>1.2 รายจ่าย มีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการในภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.001 ($F = 8.726$ P-value = .000)</p> <p>เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของรายจ่ายพบว่ากลุ่มที่มีรายจ่าย 7,001 ขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการให้บริการในภาพรวมที่แตกต่างกับกลุ่มที่มีรายจ่ายต่ำกว่า 3,500 บาท</p>	<p>กลุ่มที่มีรายจ่าย 7,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$) ซึ่งมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มที่มีรายจ่ายอื่นทุกกลุ่ม</p>
<p>1.3 ไม่พบความแตกต่างความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการในภาพรวมในตัวแปรการประกอบอาชีพ</p>	
<p>2. เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อด้านสถานที่</p> <p>2.1 รายได้ มีความพึงพอใจต่อด้านสถานที่ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($F = 13.544$ P-value = .000)</p> <p>เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของรายได้พบว่า กลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจต่อด้านสถานที่แตกต่างกับกลุ่มที่มีรายได้ 5,000 – 10,00 บาท และรายได้ 10,001 บาทขึ้นไป</p>	<p>กลุ่มที่มีรายได้ 10,001 บาทขึ้นไป และ 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อด้านสถานที่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$ และ 4.15 ตามลำดับ) ซึ่งมีค่าคะแนนสูงกว่ากลุ่มที่มีรายได้อื่นทุกกลุ่ม</p>
<p>2.2 รายจ่าย มีความพึงพอใจต่อด้านสถานที่ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ($F = 17.463$ P-value = .000)</p> <p>เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของรายจ่ายพบว่ากลุ่มที่มีรายจ่ายต่ำกว่า 3,500 บาท มีความพึงพอใจต่อด้านสถานที่แตกต่างกับกลุ่มที่มีรายจ่าย 3,500 – 7,000 บาทและรายจ่าย 7,001 บาทขึ้นไป</p>	<p>กลุ่มที่มีรายจ่าย 3,500-7,000 บาท มีความพึงพอใจต่อด้านสถานที่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) ซึ่งมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มที่มีรายจ่ายอื่นทุกกลุ่ม</p>
<p>2.3 ไม่พบความแตกต่างความพึงพอใจต่อด้านสถานที่ในตัวแปรการประกอบอาชีพ</p>	

ตารางที่ 100 (ต่อ)

ข้อศึกษา	ผลที่แสดง
<p>3. เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อด้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้</p> <p>3.1 รายได้ มีความพึงพอใจต่อด้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 3.646$ P-value = .029)</p> <p>เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของรายได้ พบว่า กลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจต่อด้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้กับกลุ่มที่มีรายได้ 10,001 บาทขึ้นไป</p>	<p>กลุ่มที่มีรายได้ 10,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อด้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.53$) ซึ่งมีค่าคะแนนสูงกว่ากลุ่มที่มีรายได้อื่นทุกกลุ่ม</p>
<p>3.2 รายจ่าย มีความพึงพอใจต่อด้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 4.532$ P-value = .012)</p> <p>เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของรายจ่าย พบว่ากลุ่มที่มีรายจ่ายต่ำกว่า 3,500 บาท มีความพึงพอใจต่อด้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้ที่แตกต่างกับกลุ่มที่มีรายจ่าย 7,001 บาทขึ้นไป</p>	<p>กลุ่มที่มีรายจ่าย 7,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อด้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.52$) ซึ่งมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มที่มีรายจ่ายอื่นทุกกลุ่ม</p>
<p>3.3 ไม่พบความแตกต่างความพึงพอใจต่อด้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้ในตัวแปรการประกอบอาชีพ</p>	
<p>4. เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อด้านลักษณะการให้บริการ</p> <p>4.1 การประกอบอาชีพ มีความพึงพอใจต่อลักษณะการให้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 2.316$ P-value = .022)</p>	<p>กลุ่มว่างงาน/ไม่ได้ประกอบอาชีพมีความพึงพอใจต่อด้านลักษณะการให้บริการในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) มากกว่ากลุ่มที่มีการประกอบอาชีพ</p>
<p>4.2 รายได้ มีความพึงพอใจต่อด้านลักษณะการให้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($F = 5.766$ P-value = .004)</p> <p>เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของรายได้ พบว่า กลุ่มที่มีรายได้ 10,001 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อด้านลักษณะการให้บริการที่แตกต่างกับกลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,001 บาทและกลุ่มที่มีรายได้ 5,000-10,000 บาท</p>	<p>กลุ่มที่มีรายได้ 10,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อด้านลักษณะการให้บริการในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$) ซึ่งมีค่าคะแนนสูงกว่ากลุ่มที่มีรายได้อื่นทุกกลุ่ม</p>

ตารางที่ 100 (ต่อ)

ข้อศึกษา	ผลที่แสดง
<p>4.3 รายจ่าย มีความพึงพอใจต่อด้านลักษณะการให้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 4.183$ P-value = .012)</p> <p>เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของรายจ่าย พบว่า กลุ่มที่มีรายจ่าย 7,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อลักษณะการให้บริการที่แตกต่างกับกลุ่มที่มีรายจ่ายต่ำกว่า 3,500 บาทและกลุ่มที่มีรายจ่าย 3,500 – 7,0000 บาท</p>	<p>กลุ่มที่มีรายจ่าย 7,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อด้านลักษณะการให้บริการในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$) ซึ่งมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มที่มีรายจ่ายอื่นทุกกลุ่ม</p>
<p>5. เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรสอช.เขาชัยสน</p> <p>5.1 รายได้ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรสอช.เขาชัยสนที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 4.471$ P-value = .013)</p> <p>เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของรายได้ พบว่า กลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรสอช.เขาชัยสนที่แตกต่างกับกลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,001 บาท</p>	<p>กลุ่มที่มีรายได้ 10,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรสอช.เขาชัยสนในระดับมาก ($\bar{X} = 4.47$) ซึ่งมีค่าคะแนนสูงกว่ากลุ่มที่มีรายได้อื่นทุกกลุ่ม</p>
<p>5.2 รายจ่าย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรสอช.เขาชัยสนที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ($F = 4.121$ P-value = .018)</p> <p>เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของรายจ่าย พบว่า กลุ่มที่มีรายจ่ายต่ำกว่า 3,500 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรสอช.ที่แตกต่างกับกลุ่มที่มีรายจ่าย 7,001 บาทขึ้นไป</p>	<p>กลุ่มที่มีรายจ่าย 7,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากร ($\bar{X} = 4.47$) ซึ่งมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มที่มีรายจ่ายอื่นทุกกลุ่ม</p>
<p>5.3 ไม่พบความแตกต่างความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรสอช.เขาชัยสนในตัวแปรการประกอบอาชีพ</p>	

ตารางที่ 100 (ต่อ)

ข้อศึกษา	ผลที่แสดง
<p>6. เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อด้านงบประมาณ</p> <p>6.1 รายจ่าย มีความพึงพอใจต่อด้านงบประมาณที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 4.554$ P-value = .012)</p> <p>เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของรายจ่าย พบว่า กลุ่มที่มีรายจ่าย 7,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อด้านงบประมาณที่แตกต่างกับกลุ่มที่มีรายจ่ายต่ำกว่า 3,500 บาทและกลุ่มที่มีรายจ่าย 3,500 – 7,0000 บาท</p>	<p>กลุ่มที่มีรายจ่าย 7,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อด้านงบประมาณในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$) ซึ่งมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มที่มีรายจ่ายอื่นทุกกลุ่ม</p>
<p>6.2 ไม่พบความแตกต่างความพึงพอใจต่อด้านงบประมาณในตัวแปรรายได้และการประกอบอาชีพ</p>	
<p>7. เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการกำหนดกลุ่มเป้าหมายให้มารับบริการ</p> <p>ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านการประกอบอาชีพ รายได้และรายจ่าย มีความพึงพอใจต่อการกำหนดกลุ่มเป้าหมายให้มารับบริการที่ไม่แตกต่างกัน</p>	
<p>8. เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อด้านด้านการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงาน สอศช.เขษชัยสน</p> <p>8.1 รายได้ มีความพึงพอใจต่อด้านการปฏิบัติงานของคณะกรรมการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 3.974$ P-value = .021)</p> <p>เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของรายได้ พบว่า กลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อด้านการปฏิบัติงานของคณะกรรมการที่แตกต่างกับกลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท</p>	<p>กลุ่มที่มีรายได้ 10,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการในระดับมาก ($\bar{X} = 4.61$) ซึ่งมีค่าคะแนนสูงกว่ากลุ่มที่มีรายได้อื่นทุกกลุ่ม</p>
<p>8.2 รายจ่าย มีความพึงพอใจต่อด้านการปฏิบัติงานของคณะกรรมการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 4.473$ P-value = .013)</p>	<p>กลุ่มที่มีรายจ่าย 7,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อด้านการปฏิบัติงานของคณะกรรมการในระดับมาก ($\bar{X} = 4.59$) ซึ่งมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มที่มีรายจ่ายอื่นทุกกลุ่ม</p>

ตารางที่ 100 (ต่อ)

ข้อศึกษา	ผลที่แสดง
เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของรายจ่าย พบว่า กลุ่มที่มีรายจ่ายต่ำกว่า 3,500 บาท มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการที่แตกต่างกับกลุ่มที่มีรายจ่าย 7,001 บาทขึ้นไป	
8.3 ไม่พบความแตกต่างความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการในตัวแปรการประกอบอาชีพ	
<p>9. เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อด้านประโยชน์ที่ได้จากการรับบริการ</p> <p>9.1 รายได้ มีความพึงพอใจต่อด้านประโยชน์ที่ได้จากการรับบริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ($F = 8.291$ P-value = .000)</p> <p>เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของรายได้ พบว่า กลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจต่อด้านประโยชน์ที่ได้จากการรับบริการที่แตกต่างกับกลุ่มที่มีรายได้ 5,000-10,000 บาท</p>	<p>กลุ่มที่มีรายได้ 5,000-10,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อด้านประโยชน์ที่ได้จากการรับบริการในระดับมาก ($\bar{X} = 2.93$) ซึ่งมีค่าคะแนนสูงกว่ากลุ่มที่มีรายได้อื่นทุกกลุ่ม</p>
<p>9.2 รายจ่าย มีความพึงพอใจต่อด้านประโยชน์ที่ได้จากการรับบริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ($F = 11.707$ P-value = .000)</p> <p>เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของรายจ่าย พบว่า กลุ่มที่มีรายจ่ายต่ำกว่า 3,500 บาท มีความพึงพอใจต่อด้านประโยชน์ที่ได้จากการรับบริการที่แตกต่างกับกลุ่มที่มีรายจ่าย 3,500-7,001 บาทขึ้นไป</p>	<p>กลุ่มที่มีรายจ่าย 3,500-7,000 บาทมีความพึงพอใจต่อด้านประโยชน์ที่ได้จากการรับบริการในระดับมาก ($\bar{X} = 2.92$) ซึ่งมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มที่มีรายจ่ายอื่นทุกกลุ่ม</p>
9.3 ไม่พบความแตกต่างความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการในตัวแปรการประกอบอาชีพ	

ตารางที่ 101 สรุปผลตัวแปรอิสระทั้งหมดที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการจำแนกตามรายด้านและภาพรวม

ตัวแปรอิสระ	ผลการพยากรณ์							
	1	2	3	4	5	6	7	8
ปัจจัยพื้นฐานทางสังคม								
- เพศ	-	-	-	-	-	-	-	-
- อายุ	-	-	3.8% ⁽²⁾	-	4.8% ⁽²⁾	-	-	4.5% ⁽²⁾
- ระดับการศึกษา	6.3% ⁽¹⁾	-	2.7% ⁽³⁾	-	-	-	-	14.0% ⁽¹⁾
- สถานภาพทาง	-	4.7% ⁽²⁾	-	-	-	-	-	-
ปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจ								
- อาชีพ	-	-	-	-	-	-	-	-
- รายได้ต่อเดือน	-	-	-	-	-	-	-	-
- รายจ่ายต่อเดือน	-	-	10.3% ⁽¹⁾	4.2% ⁽²⁾	6.0% ⁽¹⁾	-	4.5% ⁽²⁾	-
ลักษณะการมารับบริการ								
- ใช้บริการเวลาเช้า	-	5.0% ⁽³⁾	-	-	-	-	-	-
วันอาทิตย์								
- ใช้บริการเวลาบ่าย	4.6% ⁽⁴⁾	5.0% ⁽¹⁾	-	3.2% ⁽³⁾	3.1% ⁽³⁾	2.9% ⁽²⁾	2.5% ⁽³⁾	-
วันอาทิตย์								
- ใช้บริการเวลาเช้า	-	-	-	-	-	-	2.6% ⁽⁴⁾	-
วันนักขัตฤกษ์								
- ใช้บริการเวลาบ่าย	-	-	4.4% ⁽⁴⁾	-	-	4.0% ⁽³⁾	-	-
วันนักขัตฤกษ์								
การรับรู้เกี่ยวกับสอดสข.	9.3% ⁽²⁾	6.6% ⁽⁴⁾	-	7.4% ⁽¹⁾	-	6.9% ⁽¹⁾	9.7% ⁽¹⁾	-
ความรู้เกี่ยวกับสอดสข.	4.7% ⁽³⁾	-	-	-	-	-	-	3.2% ⁽³⁾
การมีส่วนร่วมของผู้มารับบริการ	-	-	-	-	-	-	-	-
รวมผลการพยากรณ์	24.9%	21.3%	21.1	14.8%	13.9%	13.8%	19.3%	21.7%

*หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บหมายถึงลำดับที่เข้าพยากรณ์

*หมายเหตุ

- | | |
|---|---|
| 1 หมายถึง ด้านสถานที่ | 5 หมายถึง ด้านงบประมาณ |
| 2 หมายถึง ด้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้ | 6 หมายถึง ด้านการกำหนดกลุ่มเป้าหมายให้มารับบริการ |
| 3 หมายถึง ด้านลักษณะการให้บริการ | 7 หมายถึง ด้านการปฏิบัติงานของคณะกรรมการศอสข. |
| 4 หมายถึง ด้านการให้บริการของบุคลากรศอสข. | 8 หมายถึง ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการรับบริการที่ศูนย์เอนกประสงค์ |

ตารางที่ 102 สรุปผลตัวแปรอิสระทั้งหมดที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้จากการรับบริการศอสข.

ตัวแปรอิสระ	ผลการพยากรณ์
ปัจจัยพื้นฐานทางสังคม	
- เพศ	-
- อายุ	-
- ระดับการศึกษา	-
- สถานภาพทางสังคม	-
ปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจ	
- อาชีพ	-
- รายได้ต่อเดือน	-
- รายจ่ายต่อเดือน	11.1% ⁽¹⁾
ลักษณะการมารับบริการ	
- ใช้บริการเวลาเช้าวันอาทิตย์	-
- ใช้บริการเวลาบ่ายวันอาทิตย์	5.2% ⁽³⁾
- ใช้บริการเวลาเช้าวานักขัตฤกษ์	-
- ใช้บริการเวลาบ่ายวันนักขัตฤกษ์	-
การรับรู้เกี่ยวกับศอสข.	7.3% ⁽²⁾
ความรู้เกี่ยวกับศอสข.	-
การมีส่วนร่วมของผู้มารับบริการ	-
รวมผลการพยากรณ์	23.6%

*หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บหมายถึง ลำดับที่เข้าพยากรณ์

ข้อวิจารณ์

จากผลการศึกษาคั้งนี้ สามารถนำบางประเด็นที่น่าสนใจมาอภิปรายผลได้ดังนี้

สาเหตุของการมารับบริการ

จากการศึกษา พบว่า สาเหตุที่มีผู้มารับบริการในสอซช.เขาชัยสน คือ ได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ และได้พบเพื่อนวัยเดียวกัน คิดเป็นร้อยละ 91.4 และ 85.7 ตามลำดับ รองลงมาคือ การเดินทางมาที่ศูนย์ สะดวก คิดเป็นร้อยละ 62.9 ตามลำดับ(ตารางที่ 12) หากพิจารณาในการมารับบริการที่ศูนย์ของผู้มารับบริการ จะเห็นว่า มีประเด็นที่ใกล้เคียงกันและจัดอยู่ในประเด็นที่จูงใจให้มารับบริการที่ศูนย์คือ ได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ และได้พบเพื่อนวัยเดียวกันทั้งนี้เนื่องจากผู้มารับบริการเป็นผู้สูงอายุ หากการเดินทางไม่สะดวกหรือต้องเดินทางไกลๆ ก็จะเป็นอุปสรรคต่อการมารับบริการ อีกประเด็นหนึ่งจะเห็นได้ว่าผู้มารับบริการที่เป็นผู้สูงอายุที่มาใช้บริการเมื่อต้องอยู่กับบ้านอาจเกิดความรู้สึกเหงา ดังนั้นจึงต้องการที่จะได้พบเพื่อนวัยเดียวกันเพื่อการพบปะพูดคุยและแลกเปลี่ยนประสบการณ์กัน ซึ่งทางศูนย์ฯสามารถนำประเด็นนี้มาจัดทำเป็นกิจกรรมหนึ่งของศูนย์ฯได้ เพื่อจูงใจให้มีผู้มารับบริการที่ศูนย์ฯ ต่อไปและหากพิจารณาจะเห็นว่าสอซช.สามารถรองรับความต้องการได้ตรงกับความต้องการของผู้สูงอายุด้วย

ส่วนสาเหตุที่มีผู้มารับบริการทั้งในและนอกสอซช.เขาชัยสน พบว่า มีสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน คือ กิจกรรมที่นำมาจัดให้น่าสนใจ คิดเป็นร้อยละ 96.0 ได้พบเพื่อนในวัยเดียวกัน และมีความสุข ซึ่งมีสัดส่วนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 95.0 รองลงมาคือ ได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ และได้พบเพื่อนต่างวัย คิดเป็นร้อยละ 91.1 และ 84.2 ตามลำดับ(ตารางที่ 13) ซึ่งการที่มารับบริการแล้วมีความสุข อาจเกิดจากการที่มีการจัดกิจกรรมที่ตรงกับความต้องการและเป็นที่น่าสนใจของผู้สูงอายุ ดังจะเห็นได้จากการที่มีผู้มาใช้บริการทั้งในและนอกสอซช.เขาชัยสนมากถึงร้อยละ 74.3 เมื่อพิจารณาถึงประเด็นอื่น ๆ ที่ทำให้ผู้มารับบริการเข้าร่วมกิจกรรมกับสอซช.ทั้งในและนอกนั้น เป็นผลมาจากการที่ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจในเชิงทางสังคม คือ การได้มาพบเพื่อนวัยเดียวกัน และการได้พบปะพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ ตลอดจนการพูดคุยสอบถามสารทุกข์สุขดิบของแต่ละคน ทำให้มีความสุข และอาจคลายทุกข์หรือความวิตกกังวลบางอย่างได้ หลังจากที่ได้พบปะพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้อื่นแล้ว

ดังนั้น จะเห็นว่าข้อมูลในตารางที่ 12 และ 13 ได้แสดงถึงสาเหตุที่มีผู้มารับบริการนั้นมีเหตุผลที่ตรงกัน ประกอบกับหากพิจารณาถึงตารางที่ 20 ด้วยแล้วจะเห็นว่าสอซช.ได้จัดประเภท

และกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้บริการไว้ถึง 8 ด้าน ซึ่งสามารถตอบสนองให้ตรงกับความต้องการที่หลากหลายของผู้มารับบริการได้ โดยเฉพาะผู้สูงอายุ

ประเภทหรือกิจกรรมที่ได้รับบริการและการเข้าร่วมกิจกรรมที่ศอช.เขาชัยสนจัดขึ้น

ผลการศึกษาลักษณะกิจกรรมที่ทางศอช.เขาชัยสนจัดให้ผู้มารับบริการ พบว่า ผู้มารับบริการเข้าร่วมกิจกรรมด้านศาสนามากที่สุด ถึงร้อยละ 73.5 รองลงมาคือ ด้านประเพณีวัฒนธรรม ร้อยละ 69.1 และด้านการให้ความรู้/การอบรม/การฟังบรรยาย ร้อยละ 64.7 การที่ผู้สูงอายุเข้าร่วมกิจกรรมด้านศาสนามากที่สุด อาจเป็นเพราะว่า คนในวัยนี้เป็นวัยที่ต้องการความสงบทางจิตใจและต้องการทำบุญ ฟังเทศน์ฟังธรรม เพื่อเป็นแนวทางในการปรับตัวเพื่อการดำรงชีวิตประจำวันทั้งในครอบครัวและสังคมรอบข้าง ส่วนการทำบุญนั้นเป็นทัศนคติความเชื่อที่ว่าจะทำให้พบความสุข ความเจริญ ดังนั้น กิจกรรมนี้จะเป็นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้กับผู้สูงอายุได้เข้าร่วมกิจกรรมที่ศอช.เขาชัยสนได้จัดกิจกรรมนี้ทำให้ผู้สูงอายุได้มีโอกาสปฏิบัติในสิ่งที่ตนอยากทำรองลงมาคือ กิจกรรมประเพณีวัฒนธรรมที่จะสอดคล้องไปกับกิจกรรมด้านศาสนา เพราะผู้สูงอายุยังคงสืบสานประเพณี และได้ถ่ายทอดให้กับลูกหลาน

กิจกรรมที่เข้าร่วมเป็นอันดับ3 คือ ด้านการให้ความรู้ที่เกี่ยวกับผู้สูงอายุ และความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับผู้สูงอายุที่ควรทราบถึงร้อยละ 69.1 อาจเป็นเพราะว่าผู้สูงอายุต้องการที่ได้ทราบและรู้ทันถึงเหตุการณ์เกิดขึ้นในปัจจุบันของสังคม เพื่อที่จะได้รู้จักปรับตัวในการเรียนรู้สิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองหรืออาจนำไปถ่ายทอดให้คนอื่นได้รับทราบ ไม่ว่าจะเป็นการถ่ายทอดให้เพื่อนในวัยเดียวกันหรือถ่ายทอดให้กับบุคคลต่างวัยได้รับทราบ

กิจกรรมด้านสังคมและนันทนาการ พบว่า ผู้สูงอายุที่เข้ามาใช้บริการที่ศอช.เขาชัยสนเข้าร่วมมากที่สุด คือ กิจกรรมบันเทิง เช่น การแสดง การละเล่น ร้องคาราโอเกะ แสดงให้เห็นว่าเป็นกิจกรรมที่ทำให้ผู้สูงอายุได้กล้าแสดงออกและรู้จักปรับตัวเพื่อให้สามารถเข้าร่วมในการทำกิจกรรมกับเพื่อนสมาชิกคนอื่นๆ และสังคมและยังเป็นการผ่อนคลายและเกิดความรื่นเริงต่อตัวผู้สูงอายุด้วย และยังเป็นการเชื่อมโยงก่อให้เกิดความสามัคคีและความสามัคคีต่อผู้สูงอายุด้วยกันกิจกรรมที่ผู้สูงอายุให้ความสนใจรองลงมาคือ การไปทัศนศึกษาจะเป็นกิจกรรมที่ผู้สูงอายุชื่นชอบเพราะจะได้เดินทางไปตามสถานที่ต่างๆ ทั้งในจังหวัดพัทลุงหรือต่างจังหวัดที่อยู่ใกล้เคียงหรือไกลออกไป พบว่าเป็นการเปิดโลกทัศน์เพราะได้ไปเรียนรู้ตามที่ต่างๆ

ด้านสุขภาพอนามัย พบว่า มีผู้สูงอายุมารับบริการที่ศอช.เขาชัยสน และเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ คือ การตรวจสุขภาพเบื้องต้น การตรวจสุขภาพประจำปี การออกกำลังกายโดยทำกายบริหาร

การทำกายภาพบำบัดฟื้นฟูร่างกาย เนื่องจากเป็นสิ่งที่ใกล้ตัวผู้สูงอายุต้องดูแลเป็นอันดับแรก เพียงแต่กิจกรรมในส่วนนี้เป็นการดูแลพื้นฐาน โดยมีการตรวจสอบสภาพ วัตถุประสงค์ โลกทัศน์ ตรวจเบาหวาน แต่หากผู้สูงอายุได้รับความเจ็บป่วยจะเข้าไปรับการรักษาที่โรงพยาบาลเขาชัยสน สอศช.เขาชัยสนจึงเป็นเสมือนที่คัดกรองว่า ผู้สูงอายุมีสุขภาพสมบูรณ์แข็งแรงเพียงใด และอีกกิจกรรมหนึ่งที่ผู้สูงอายุจะได้รับสวัสดิการจากสอศช.เขาชัยสน คือ การไปเยี่ยมผู้สูงอายุตามบ้านเรือนหากสมาชิกเกิดการเจ็บป่วย ซึ่งจะเห็นได้ว่ากิจกรรมนี้ สามารถสร้างความสัมพันธ์ในลักษณะการดูแลต่อผู้สูงอายุระหว่างชุมชนและเจ้าหน้าที่กับผู้สูงอายุแล้วเป็นกิจกรรมที่ทำให้ผู้สูงอายุได้มีความรู้สึกว่ายังมีคุณค่ากับสังคมไม่รู้สึกโดดเดี่ยวเวลาเจ็บไข้หรือได้รับความเดือดร้อนจากเหตุการณ์ต่างๆ

ส่วนกิจกรรมด้านการฝึกอาชีพหรือเสริมรายได้นั้น พบว่า ผู้สูงอายุที่เข้ามาใช้บริการเข้าร่วมกิจกรรมประเภทนี้เพียงร้อยละ 19.26 ซึ่งจากการพิจารณาและได้พูดคุยกับผู้สูงอายุจะพบว่า กิจกรรมนี้เป็นแค่กิจกรรมเสริมเข้ามา เพราะช่วงวัยนี้เป็นช่วงวัยที่ต้องการการพักผ่อนหาความสงบให้กับตนเอง จึงไม่อยากจะทำงานหนักเนื่องจากร่างกายไม่เอื้ออำนวย ด้วยเหตุนี้ผู้มารับบริการจึงไม่ได้ให้ความสำคัญในด้านนี้มากนัก ดังนั้น ผู้บริหารสอศช.เขาชัยสนต้องพิจารณา กิจกรรมในด้านนี้ให้สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิกของสอศช.

การรับรู้เกี่ยวกับสอศช.

ถึงแม้ว่าผู้สูงอายุจะมีการรับรู้เกี่ยวกับสอศช.ในระดับมาก ถึงร้อยละ 91.2 แต่จากผลการศึกษาด้านการมารับบริการ พบว่า สาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้สูงอายุไม่ยอมรับบริการที่จัดนอกสอศช.เขาชัยสน คือ ไม่ทราบว่าคุณสมบัติกิจกรรมอะไรบ้าง อาจเป็นเพราะสอศช.เขาชัยสนได้ก่อตั้งขึ้นเพียง 2 ปีเท่านั้น จึงอาจทำให้ผู้สูงอายุยังไม่ทราบถึงกิจกรรมต่างๆ ที่ศูนย์ฯ จัดขึ้น เพราะไม่ได้รับการบอกต่อจากผู้ที่เคยใช้บริการหรืออาจเป็นเพราะว่าทางศูนย์ฯ อาจมีการประชาสัมพันธ์ที่น้อยเกินไปหรือมีการประชาสัมพันธ์ที่ไม่ทั่วถึงจะเห็นได้ว่ามีถึงร้อยละ 30.6 ดังนั้น ทางศูนย์ฯจึงควรให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ของศูนย์ฯ เพื่อให้ผู้สูงอายุได้รับทราบอย่างทั่วถึงหรืออีกประเด็นหนึ่งที่น่าพิจารณาได้ว่าเป็นเพราะเนื่องจากคณะกรรมการบริหารศูนย์ฯ ได้มีการจัดกิจกรรมไว้ที่ศูนย์ฯ หลายประเภทและหลายกิจกรรมและมีอุปกรณ์ที่ประจำอยู่ที่ศูนย์ฯ จึงทำให้ผู้มารับบริการมาใช้บริการที่ศูนย์ฯ มากกว่า ส่วนกิจกรรมภายนอกนั้นทางศูนย์ฯ เน้นการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับศาสนาหรือการไปทัศนศึกษา

ความรู้เกี่ยวกับศอศช.

ในภาพรวมผู้มารับบริการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศอศช.อยู่ในระดับมากแต่มีบางประเด็นที่ผู้มารับบริการมีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง คือ ประเด็นคำถามที่ว่า“ศอศช.เป็นแหล่งให้ความรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ และการถ่ายทอดความรู้ ภูมิปัญญาของกลุ่มผู้สูงอายุเท่านั้น” และประเด็นคำถามที่ว่า“ศอศช.ทำให้ผู้สูงอายุได้มาเรียนรู้ โดยร่วมกิจกรรมทางสังคมกับบุคคลวัยเดียวกันเท่านั้น” ตลอดจนประเด็นคำถามที่ว่า“การจัดทำข้อมูลผู้สูงอายุในชุมชนของศอศช.เพื่อต้องการทราบอย่างเดียว่ามีผู้สูงอายุที่ขาดเบี้ยยังชีพอีกกี่คน โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยของประเด็นทั้งหมดข้างต้นอยู่ระหว่าง .50 - .54 เท่านั้น จากผลการศึกษาจะเห็นได้ว่ายังมีประเด็นความรู้ที่ผู้มารับบริการยังมีความไม่เข้าใจไม่ถูกต้องนัก ดังนั้นทางคณะกรรมการบริหารศูนย์ฯ จะต้องมีการอธิบายหรือชี้แจงให้ผู้มารับบริการได้รับทราบหรือมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับศอศช. อาทิเช่น ประเด็นเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ที่ศอศช.มีขึ้นนั้น นอกเหนือจากเพื่อให้เกิดการพบปะแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความรู้ระหว่างผู้สูงอายุด้วยกันเองแล้วยังต้องการให้เกิดการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างผู้สูงอายุกับผู้ต่างวัยอีกด้วย ซึ่งอาจเป็นเยาวชนในชุมชนนักเรียน หรือผู้ที่กำลังจะเริ่มเข้าสู่วัยผู้สูงอายุ

ส่วนการจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับผู้สูงอายุที่ผู้มารับบริการยังมีความรู้ความเข้าใจระดับปานกลางและยังมีความรู้ความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องนัก โดยผู้มารับบริการในศอศช.เขาชัยสนยังมีความเข้าใจว่าการจัดทำข้อนั้นเพื่อต้องการทราบจำนวนผู้สูงอายุว่ามีอีกจำนวนเท่าไรที่ซึ่งไม่ได้รับเบี้ยยังชีพ ซึ่งในความเป็นจริงแล้วนั้นวัตถุประสงค์ของการจัดทำข้อมูลเพื่อต้องการทราบและนำข้อมูลเหล่านั้นไปวางแผนในการดำเนินงานเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในชุมชน และจัดทำขึ้นเพื่อให้เกิดประโยชน์กับผู้สูงอายุ นอกเหนือจากการให้เบี้ยยังชีพแล้ว ยังจะต้องทำความเข้าใจและชี้แจงให้เห็นถึงประโยชน์ที่สำคัญมากกว่าที่ผู้สูงอายุยังเข้าใจ หรือติดกับความคิดเฉพาะการรับเบี้ยยังชีพเท่านั้น โดยเน้นย้ำว่า ข้อมูลที่ทางศอศช.หรือหน่วยงานที่มาสอบถามนั้น ก็เพื่อให้ทราบถึงความต้องการและปัญหาที่ผู้สูงอายุประสบอยู่ ซึ่งสามารถนำข้อมูลที่ได้นั้น จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง หรือจัดบริการ หรือกิจกรรม เพื่อให้ตรงกับความต้องการและเพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้บรรเทาลง อันจะส่งผลให้คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในชุมชนดีขึ้น

การมีส่วนร่วมของผู้มารับบริการ

จากผลการศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมในการดำเนินการของศอศช.เขาชัยสนของผู้มารับบริการนั้น จะเห็นได้ว่า ผู้มารับบริการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาศอศช.เขาชัยสน

ในระดับมากทั้งในภาพรวมของการมีส่วนร่วม และในรายข้อประเด็นคำถามทุกคำถาม ซึ่งเป็นการมีส่วนร่วมทั้งในการปฏิบัติ และการร่วมคิด ตลอดจนมีส่วนร่วมในการเสนอปัญหาและข้อแก้ไข เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานของสอศช. โดยเฉพาะรายข้อที่สำคัญที่มีส่วนร่วมในระดับมากที่สุด คือ การมีส่วนร่วมในการชักชวนเพื่อนบ้านมาเข้าร่วมกิจกรรมของสอศช. (คะแนนเฉลี่ย = 1.82) รองลงมาคือ การมีส่วนร่วมในการแจ้งข่าวสารให้ข้อมูลกิจกรรมของสอศช. แก่เพื่อนบ้าน (คะแนนเฉลี่ย = 1.76) (ตารางที่ 27) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้มารับบริการได้ใช้บริการและเข้าร่วมกิจกรรมของสอศช. ทำให้ได้รับประสบการณ์ที่ดีและเห็นถึงประโยชน์ที่ผู้มารับบริการได้รับจึงต้องการบอกกล่าว เพื่อสื่อสารถึงประโยชน์ และแจ้งข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนบอกกล่าวถึงกิจกรรมต่างๆ ของสอศช. ทั้งนี้เพื่อให้ผู้อื่นได้รับทราบข้อมูลและเพื่อชักชวนให้ผู้อื่นมาใช้บริการสอศช. เพิ่มขึ้น

ส่วนประเด็นคำถามที่ว่า “การมีส่วนร่วมในการคิดหารูปแบบและวิธีการพัฒนากิจกรรมต่างๆ เพื่อให้บริการที่เหมาะสมแก่ผู้มารับบริการ” และ “การมีส่วนร่วมในการเสนอชื่อคณะกรรมการ เพื่อดำเนินการจัดกิจกรรมต่างๆ ของสอศช.” ถึงแม้จะมีระดับการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมาก แต่ก็มีค่าเฉลี่ยเพียง 1.68 ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุดด้านการมีส่วนร่วมของผู้มารับบริการ อาจเป็นเพราะว่า ผู้มารับบริการเข้าใจว่าการคิดหารูปแบบและการพัฒนากิจกรรมต่างๆ และการเสนอชื่อคณะกรรมการ เพื่อดำเนินการ/จัดกิจกรรมต่างๆ เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริหารศูนย์ฯ มากกว่าที่จะหน้าที่ของผู้มารับบริการ ดังนั้น จึงทำให้ผู้มารับบริการมีส่วนร่วมในประเด็นดังกล่าวน้อยกว่าประเด็นอื่น

ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ในภาพรวมผู้มารับบริการที่สอศช. เขาชัยสนทั้งหมดมีความพึงพอใจต่อด้านสถานที่อยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของสอศช. อยู่ในพื้นที่ที่สะดวกในการเดินทางมารับบริการอยู่ในระดับมากจะเห็นได้ว่า สถานที่ตั้งของสอศช. นั้นมีความสำคัญและมีส่วนช่วยให้ผู้มารับบริการเดินทางเข้าร่วมกิจกรรมถ้าสอศช. ตั้งอยู่ในที่ที่เหมาะสมและสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ ดังจะเห็นได้จากการที่ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อรายข้อด้านสถานที่ตั้งของสอศช. อยู่ในพื้นที่ที่สะดวกในการเดินทางมารับบริการในระดับมากที่สุด ส่วนประเด็นข้อคำถามที่ว่า “สอศช. มีพื้นที่ใช้สอยอย่างกว้างขวาง” ที่ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.4 ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุดของความพึงพอใจต่อด้านสถานที่ อาจ เนื่องจาก สอศช. เขาชัยสนได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานที่สนับสนุนตั้งแต่เริ่มแรกเป็นอย่างดี จึงมีสถานที่ในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่อย่างไรก็ตามปัจจุบันพื้นที่และสถานที่ของสอศช. เขาชัยสนค่อนข้างคับแคบ เนื่องจากจำนวนสมาชิกของสอศช. มาร่วมทำกิจกรรมมากขึ้น ประกอบกับมีการ

ให้บริการและจัดกิจกรรมให้กับผู้สูงอายุที่เข้ามาใช้บริการ เพิ่มขึ้นอีกหลายกิจกรรม ทำให้สถานที่คับแคบไม่เพียงพอในเวลาที่มาประชุมหรือมีกิจกรรม พร้อมกัน ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในรายชื่อที่ว่า “ศอศช.มีพื้นที่ใช้สอยอย่างกว้างขวาง” อยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ซึ่งปัจจุบันศอศช.เขาชัยสนมีเพียงโครงการที่จะขยายอาคารออกไป แต่ยังขาดเงินทุนสนับสนุนที่เพียงพอต่อการดำเนินการในส่วนนี้ (ตารางที่ 28)

นอกจากความสะดวกในการเดินทางมารับบริการหรือเข้าร่วมกิจกรรมที่ศูนย์ฯ แล้ว ยังมีปัจจัยจูงใจที่สำคัญปัจจัยหนึ่งคือ ลักษณะกิจกรรมที่จัดให้ เช่น กิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ ระหว่างผู้สูงอายุทั้งในวัยเดียวกันและต่างวัย กิจกรรมที่จัดขึ้นเหมาะสมกับผู้สูงอายุ เป็นต้น ทั้งนี้อาจเกิดจากการที่มีการจัดกิจกรรมที่ตรงกับความต้องการและเป็นที่น่าสนใจของผู้สูงอายุ นอกจากนี้แล้วการได้มาพบเพื่อนวัยเดียวกัน การได้พบปะพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ ตลอดจนการพูดคุยสอบถามสาระทุกข์-สุขของแต่ละคน ทำให้มีความสุข และอาจคลายทุกข์หรือความวิตกกังวลบางอย่างได้ ทำให้อยากมาร่วมกิจกรรมในครั้งต่อไป ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อลักษณะกิจกรรมที่จัดให้ในระดับมากที่สุดทั้งในภาพรวมและรายชื่อทุกข้อ (ตารางที่ 30) ปัจจัยจูงใจที่มีความสำคัญอีกปัจจัยหนึ่งคือ การให้บริการของบุคลากรที่ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่บริการด้วยความกระตือรือร้น และพูดจาสุภาพเรียบร้อย เป็นต้น ซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้ ทำให้ผู้มารับบริการรู้สึกอบอุ่นและถือว่าได้รับเกียรติจากการให้บริการที่สุภาพและได้รับการเอาใจใส่ดูแลเป็นอย่างดี

อย่างไรก็ตาม การจัดตั้งศูนย์เอนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุในชุมชนนี้เป็นเพียงโครงการนำร่อง ซึ่งเพิ่งจะจัดตั้งมาเป็นเวลาเพียง 2 ปี แต่มีผลการดำเนินงานมากพอสมควร สำหรับการจัดกิจกรรมและการให้บริการแก่ผู้มารับบริการ โดยเฉพาะผู้สูงอายุ พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับน้อย คือ อุปกรณ์มีไม่พอเพียงกับผู้ใช้บริการ เช่น อุปกรณ์สำหรับออกกำลังกาย เป็นต้น (ตารางที่ 32) เนื่องจาก เวลาที่มีผู้มารับบริการพร้อมกัน อุปกรณ์อาจมีไม่พอในการทำกิจกรรมต่ออย่างไรก็ตามในการทดสอบตัวแปร พบว่า ผู้มารับบริการพอใจต่อการมารับบริการในบ่ายวันอาทิตย์หรือวันนักขัตฤกษ์ ทั้งนี้ก็เพราะมีบุคคลมารับบริการไม่มากนักการในการใช้บริการอุปกรณ์และมีเจ้าหน้าที่ดูแลเพียงพอจึงทำให้เกิดความพึงพอใจ แต่อย่างไรก็ตามจากการศึกษาและสัมภาษณ์ประธานศูนย์ฯ ทราบว่าศอศช.เขาชัยสนได้มีการปรับปรุงกิจกรรมและการให้บริการให้กับผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมากและรักษาระดับคุณภาพการให้บริการแก่ผู้สูงอายุถึงแม้จะมีผู้สูงมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น หากพิจารณาจากการบริการและผลงานของศอศช.แห่งนี้ถือว่าเป็น โครงการนำร่องที่ประสบผลสำเร็จได้ในระดับหนึ่ง

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการในภาพรวม พบว่า อายุมีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการในภาพรวมที่แตกต่างกัน โดยผู้มารับบริการที่มีอายุ 65-69 มีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการในภาพรวมมากกว่ากลุ่มอายุอื่นทุกกลุ่ม แสดงให้เห็นว่าผู้มารับบริการเหล่านี้มีความสุขต่อการที่ได้เข้าร่วมหรือทำกิจกรรมต่างๆ หรือได้รับการในด้านใดด้านหนึ่งของศูนย์ฯ แล้วเกิดความพึงพอใจ โดยเฉพาะกลุ่มมารับบริการในช่วงอายุ 65-69 ปี ซึ่งเป็นกลุ่มที่เริ่มเข้าวัยสูงอายุตอนต้นจะมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุอื่น ซึ่งอาจเป็นเพราะบริการหรือกิจกรรมที่ศูนย์ฯ จัดขึ้นสามารถตอบสนองได้ตรงกับความต้องการของกลุ่มอายุนี้จึงทำให้เกิดความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุอื่น ดังนั้นในการจัดกิจกรรมต่างๆ จะต้องคำนึงถึงความเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการตามอายุของผู้มารับบริการด้วย

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการในภาพรวม พบว่า กลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการในภาพรวมสูงกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาระดับอื่นทุกกลุ่ม อาจเป็นเพราะว่า ผู้มารับบริการที่มีการศึกษาสูง ย่อมรู้จักวิธีการในหาข้อมูลข่าวสารได้ดี ทำให้มีความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งศูนย์ กระบวนการ และวิธีการดำเนินงานได้ดีกว่า ส่งผลให้สามารถแสดงความคิดเห็นต่อศูนย์ฯ ได้ดีกว่า เพื่อให้ศูนย์ฯ เกิดการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อลักษณะการให้บริการ พบว่า กลุ่มว่างงาน/ไม่ได้ประกอบอาชีพมีความพึงพอใจต่อด้านลักษณะการให้บริการมากกว่ากลุ่มที่มีการประกอบอาชีพ อาจเป็นเพราะว่า ผู้ที่ว่างงานหรือไม่ได้ประกอบอาชีพ ย่อมเข้าร่วมกิจกรรมได้สะดวก และสามารถเข้าร่วมกิจกรรมในเวลาหรือวันใดก็ได้ ไม่ติดธุระหรือติดงานการประกอบอาชีพ เช่น ต้องค้าขายหรือเป็นลูกจ้าง เป็นต้น หรืออีกนัยหนึ่งผู้ที่ไม่มียาชีพ อาจไม่มีรายได้หรือมีรายได้ไม่มากนัก การที่ได้มารับบริการที่สอซข. นั้น นอกจากจะได้พบปะพูดคุยกับคนวัยเดียวกันแล้ว การที่สอซข.ไม่มีการเสียดำบริการหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการเข้าร่วมกิจกรรม จึงทำให้ผู้ว่างงานหรือไม่ได้ประกอบอาชีพ ซึ่งมีทุนทรัพย์น้อย เมื่อมาใช้บริการที่สอซข.แล้วย่อมเกิดความสบายใจ มีความสุข และเกิดความพึงพอใจ เพราะนอกจากไม่มีค่าใช้จ่ายแล้ว ยังได้พบกับพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับเพื่อนต่างอาชีพ ต่างฐานะ และต่างวัยอีกด้วย และที่สำคัญการมีสอซข.เป็นการเปิดโอกาสให้กลุ่มบุคคลผู้สูงอายุในทุกอาชีพทุกวัยและทุกฐานะมีโอกาสเท่าเทียมกันในการมาใช้บริการในชุมชน

ความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการรับบริการ

จากผลการศึกษาอาจกล่าวได้ว่า ผู้มารับบริการที่สอซข.ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุที่มีความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้รับในด้านสังคมสูงมาก ดังจะเห็นได้จากประเด็นที่ผู้มารับบริการมีความ

พึงพอใจที่ได้พบกลุ่มเพื่อนที่มีความสนใจในเรื่องที่คล้ายกัน และรู้จักการปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่น ได้ดี ซึ่งมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 และเป็นค่าเฉลี่ยที่สูงกว่าประเด็นอื่นทุกประเด็น นอกจากนี้ยังมีความพึงพอใจต่อการที่มีความคิดเห็นที่กว้างขึ้นจากการได้พูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับคนวัยเดียวกันและคนต่างวัย จากผลการศึกษาี้แสดงให้เห็นว่า ผู้สูงอายุที่เข้าร่วมกิจกรรมที่สอดคล้องทำให้เกิดประโยชน์ทางด้านสังคม เช่น รู้จักการปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่น การได้พบกับกลุ่มเพื่อน การได้พูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์ เป็นต้น ซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้ทำให้ผู้สูงอายุไม่รู้สึกลัวเหงาหรืออยู่คนเดียวหรืออยู่แต่ในบ้านเท่านั้น แต่อยากออกมาสู่สังคมและอยากเข้าสู่สังคมกับผู้อื่นมากขึ้น ผลที่ได้ตามมาคือ ทำให้ผู้สูงอายุมีความเข้าใจคนในวัยอื่นๆ มากขึ้น ทำให้มีสุขภาพจิตดีและมีความสุขในชีวิตมากขึ้น ซึ่งการมีสุขภาพจิตที่ดีย่อมส่งผลไปยังสุขภาพกายที่ดีด้วย รองลงไปคือ มีความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้รับในด้านจิตใจ เนื่องจากผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับในประเด็นที่รู้สึกว่าคุณภาพชีวิตดีขึ้น นอกจากนี้ผู้มารับบริการยังมีความพึงพอใจจากการได้รับประโยชน์ทางด้านกาย เนื่องจากมีความพึงพอใจในระดับมากในเรื่องมีสุขภาพแข็งแรงมากขึ้น มีค่าคะแนนเฉลี่ย 2.93 ซึ่งหมายรวมถึงการได้รับการดูแลเอาใจใส่ในการตรวจสุขภาพ ได้รับการแนะนำให้ความรู้ในการดูแลตนเอง และการออกกำลังกายที่เหมาะสมกับวัย ตลอดจนการได้รับการดูแลและปกป้องจากคนและหน่วยงานในชุมชน เมื่อสรุปประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการในภาพรวมแล้วจะเห็นได้ว่า ผู้มารับบริการได้รับประโยชน์เป็นไปตามที่คาดหวัง ดังจะเห็นได้จากการที่ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจที่ได้รับประโยชน์ตามที่คาดหวังในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า เมื่อได้รับประโยชน์จากบริการเป็นไปตามความคาดหวังมากเท่าใดก็ย่อมส่งผลให้มีความพึงพอใจมากขึ้นเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของปรัชญา จันทราภัย (2542) ที่พบว่า ความคาดหวังในการมาใช้บริการมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในการมาใช้บริการหมายความว่า ยิ่งประชาชนมีความคาดหวังในบริการที่ดีมากเท่าใดก็ยิ่งมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับมากขึ้นเท่านั้น

จากผลการศึกษาอาจกล่าวได้ว่า กิจกรรมหรือบริการต่างๆ ที่สอดคล้องจัดขึ้นและผู้สูงอายุที่มารับบริการนั้นก่อให้เกิดการพัฒนาทางกาย จิต และสังคมที่ดีขึ้นย่อมส่งผลให้คุณภาพชีวิตโดยรวมของผู้สูงอายุที่มารับบริการดีขึ้น ดังนั้น หากสอดคล้องกับความต้องการที่มีความเข้มแข็งในการดำเนินการอยู่แล้ว ได้ขยายผลออกไปอีก โดยเลือกกิจกรรมที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุและคนต่างวัยก็จะเป็นการบูรณาการกิจกรรมต่างๆ ที่ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ของคนต่างวัยกับผู้สูงอายุได้ และยังเป็นส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีในชุมชนที่มีอยู่ให้ดำรงต่อไป โดยใช้สอดคล้องเป็นตัวขับเคลื่อนในรูปแบบกิจกรรมต่างๆ โดยการมีส่วนร่วมของสมาชิกในชุมชนเขาช่วยกันด้วยตนเอง และสมาชิกในชุมชนเพื่อให้เป็นสังคมที่มีคุณภาพและมีผู้สูงอายุที่มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพในอนาคตด้วย

ตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถทำนายความพึงพอใจของผู้บริการต่อกระบวนการให้บริการทั้งในภาพรวมและรายด้าน

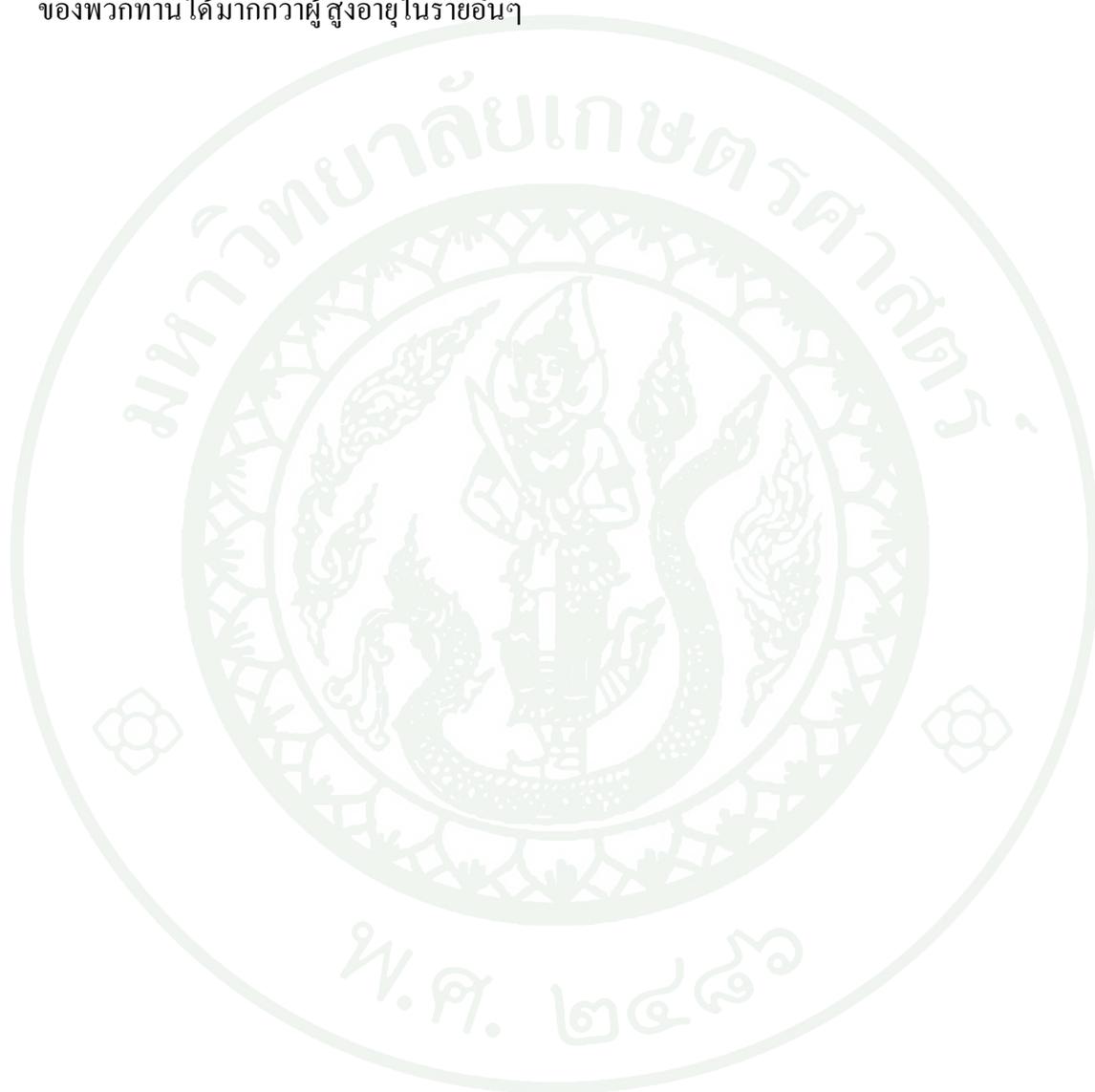
ผลการทดสอบตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการในภาพรวม พบว่า มีตัวแปรอิสระ 3 ตัวที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการในภาพรวมได้ร้อยละ 23.6 ได้แก่รายจ่ายต่อเดือน การรับรู้เกี่ยวกับสอซช. และการใช้บริการเวลาบ่ายวันอาทิตย์ (ตารางที่ 90) และผลการทดสอบตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของกระบวนการให้บริการในแต่ละด้าน พบว่า จะมีลักษณะคล้ายคลึงกับตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการให้บริการในภาพรวม กล่าวคือ ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของแต่ละด้าน ส่วนใหญ่จะเป็นตัวแปรรายจ่ายต่อเดือน การรับรู้เกี่ยวกับสอซช. และวันเวลาที่ใช้บริการ เช่นเดียวกัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าเมื่อผู้มารับบริการมีความรู้เกี่ยวกับสอซช. ในระดับมาก (ตารางที่ 23) เวลาให้บริการที่เหมาะสมกับช่วงเวลาดำเนินการของตน คือ เวลาบ่ายวันอาทิตย์ และค่าใช้จ่ายต่อการมาใช้บริการไม่มากนักประกอบกับผู้มาใช้บริการผู้สูงอายุส่วนใหญ่เป็นข้าราชการบำนาญมีรายได้เป็นเงินเดือนบำนาญจึงไม่ได้ประกอบอาชีพและแหล่งรายได้ส่วนใหญ่ของผู้สูงอายุมาจากบุตรหลาน เพื่อนำมาใช้จ่ายในชีวิตประจำวันทำให้ต้องนำรายได้ในส่วนนี้มาใช้จ่ายเพื่อใช้ในการมาร่วมกิจกรรมกับสอซช. เขาชัยสน แต่ในความเป็นจริงแล้วการเข้ามาใช้บริการนั้นเกือบทุกกิจกรรมไม่มีค่าใช้จ่ายหรือมีแต่น้อยมาก จึงเป็นเหตุผลที่ทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการในภาพรวม และสามารถใช้เป็นตัวแปรทำนายความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการในภาพรวมได้

สรุปได้ว่าด้านการรับรู้เกี่ยวกับสอซช. มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อการมาใช้บริการทั้งในภาพรวมและรายด้านแทบทุกด้าน ดังนั้น ทางศูนย์ฯ จึงต้องมีการประชาสัมพันธ์และแจ้งข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนกิจกรรมต่างๆ ของศูนย์ฯ อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องเพื่อให้ประชาชนได้ทราบกันอย่างทั่วถึงอันเป็นการสร้างการรับรู้เกี่ยวกับสอซช. ให้กว้างขวางเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้มีผู้มาใช้บริการมากขึ้น

ตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถทำนายความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้จากการรับบริการของผู้มารับบริการ

ผลการทดสอบตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้จากการรับบริการ พบว่า มีตัวแปรอิสระ 3 ตัวที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้จากการรับบริการได้ร้อยละ 21.7 ได้แก่ระดับการศึกษาอายุและความรู้เกี่ยวกับสอซช. เมื่อผู้มารับบริการมีอายุมากขึ้นอาจมีความพึงพอใจต่อด้านประโยชน์น้อยลงเนื่องมาจากกิจกรรมบางกิจกรรมอาจไม่

เหมาะสมกับผู้มารับบริการที่เป็นผู้สูงอายุในบางรายและในทำนองเดียวกันเมื่อผู้มารับบริการมีความรู้เกี่ยวกับศอศข.มากขึ้นก็จะมีคามพึงพอใจน้อยลง เช่นกัน เพราะเมื่อผู้สูงอายุที่มีการศึกษามาก ท่านสามารถหาความรู้และทำความเข้าใจในเรื่องการให้บริการเกี่ยวกับศูนย์ฯมากกว่าผู้สูงอายุในบางราย ท่านจึงมีโอกาในการเลือกที่จะทำกิจกรรมหรือไปรับบริการที่ตรงตามความต้องการของพวกท่านได้มากกว่าผู้สูงอายุในรายอื่นๆ



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

วัตถุประสงค์หลักของการศึกษาคือ 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อศูนย์อเนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุในชุมชน อำเภอเขาชัยสน จังหวัดพัทลุง 2) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะการมารับบริการ การรับรู้เกี่ยวกับศูนย์อเนกประสงค์ฯ ความรู้เกี่ยวกับศูนย์อเนกประสงค์ฯ และการมีส่วนร่วมของผู้มารับบริการศูนย์อเนกประสงค์ 3) ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการศูนย์อเนกประสงค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 4) ศึกษาหาตัวแปรอิสระใดที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการศูนย์อเนกประสงค์

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้มารับบริการที่ สอศส.เขาชัยสน ซึ่งเป็นผู้สูงอายุ จำนวน 136 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างมีระบบ (Systematic Random Sampling) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติพรรณนา ทดสอบความแตกต่างของตัวแปรตามโดยใช้สถิติ-
test และ F-test และทดสอบหาตัวแปรอิสระที่พยากรณ์ตัวแปรตาม ใช้การวิเคราะห์การถดถอย พหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบวัด การรับรู้และแบบวัดความรู้ โดย KR-20 ส่วนแบบวัดการมีส่วนร่วมและความพึงพอใจของผู้มารับ บริการ ใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) ผลการหาค่าความ เชื่อมั่นสรุป ดังนี้

1. การรับรู้เกี่ยวกับสอศส. ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.909
2. ความรู้เกี่ยวกับสอศส. ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.671
3. การมีส่วนร่วมของผู้มารับบริการ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.901
4. ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ 7 ด้าน และภาพรวมทั้งฉบับ มีดังนี้
 - 4.1 ความพึงพอใจด้านสถานที่ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.841
 - 4.2 ความพึงพอใจด้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.824
 - 4.3 ความพึงพอใจลักษณะการให้บริการ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.666

4.4 ความพึงพอใจการให้บริการของบุคลากรศอศช.เขาชัยสนค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .850

4.5 ความพึงพอใจด้านงบประมาณค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ.752

4.6 ความพึงพอใจด้านการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่มารับบริการ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ.696

4.7 ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์อเนก ประสงค์ฯ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ.899

4.8 ความพึงพอใจภาพรวมต่อรูปแบบการให้บริการ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ.917

5. ความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้จากการรับบริการที่ศูนย์อเนกประสงค์ฯ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .801

การศึกษาครั้งนี้ ได้ศึกษาจากความพึงพอใจของผู้มารับบริการ โดยศึกษาความพึงพอใจใน 2 ประเด็นหลัก คือ 1) ความพึงพอใจในกระบวนการให้บริการ ประกอบด้วย 7 ด้าน คือ สถานที่ ลักษณะกิจกรรมที่จัดให้ ลักษณะการให้บริการ การให้บริการของบุคลากร งบประมาณ การกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่มารับบริการ และการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงานศอศช. และ 2) ความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการ

ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการศอศช.

1.1 ปัจจัยพื้นฐานทางสังคมของผู้มารับบริการที่ศอศช.

ผลการศึกษาปัจจัยพื้นฐานทางสังคมของผู้มารับบริการ พบว่า ผู้มารับบริการศอศช.ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 70.64 ปี อายุต่ำสุด 60 ปี และอายุสูงสุด 89 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 52.9 ไม่มีสถานภาพทางสังคม ร้อยละ 83.1 เป็นสมาชิกกลุ่มหรือชมรม ร้อยละ 100.0 โดยเป็นสมาชิกชมรมผู้สูงอายุมากที่สุด ร้อยละ 96.3

1.2 ปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจของผู้มารับบริการที่ศอศช.

ผลการศึกษาปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจ พบว่า ผู้มารับบริการมากกว่าครึ่งหนึ่งว่างงาน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ ร้อยละ 55.9 มีรายได้ต่ำสุด 1,500 บาทต่อเดือน มีรายได้สูงสุด 40,000 บาทต่อเดือน และมีรายได้เฉลี่ย 8,479.12 บาทต่อเดือน มีรายจ่ายต่อเดือนต่ำสุด 500 บาท มี

รายจ่ายสูงสุด 24,000 บาทต่อเดือน และมีรายจ่ายเฉลี่ยเท่ากับ 6,878.68 บาทต่อเดือนและมีแหล่งที่มาของรายได้มากที่สุดคือ บุตร/ธิดา ร้อยละ 53.7

2. ลักษณะการมารับบริการที่ศอศช.

ผลการศึกษาลักษณะการมารับบริการ พบว่า บ้านพักของผู้มารับบริการมีระยะทางห่างจากศอศช. 1 – 2 กิโลเมตร ร้อยละ 37.5 ผู้มารับบริการเคยมารับบริการทั้งในและนอกศอศช. เขาชัยสน ร้อยละ 74.3 สาเหตุที่มารับบริการในศอศช. คือ ได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ร้อยละ 91.4 สาเหตุของผู้ที่ไม่เคยมารับบริการนอกศอศช. คือ ไม่มีเวลา ร้อยละ 74.3 ส่วนสาเหตุที่มารับบริการทั้งในและนอกศอศช. คือ กิจกรรมที่นำมาจัดให้น่าสนใจ ร้อยละ 96.0 ผู้มารับบริการเข้าร่วมกิจกรรมเป็นเวลา 2 ปี ร้อยละ 82.4 โดยมาใช้บริการ 1-5 วัน/เดือน ร้อยละ 81.6 เดินทางมาใช้บริการคนเดียว ร้อยละ 63.2 มารับบริการในวันธรรมดา ร้อยละ 65.4 มาใช้บริการมากที่สุดในวันธรรมดา เวลาบ่าย ร้อยละ 66.9

3. ประเภทและกิจกรรมที่รับบริการและเข้าร่วม

ผลการศึกษาประเภทและกิจกรรมที่ผู้มารับบริการได้รับบริการและเข้าร่วม พบว่า ผู้มารับบริการได้เข้ารับบริการและเข้าร่วมกิจกรรมด้านศาสนามากที่สุด ร้อยละ 73.5 โดยกิจกรรมด้านศาสนาที่ผู้มารับบริการเข้าร่วม ได้แก่ การฟังเทศน์จากพระหรือจากผู้ที่มาบรรยายเกี่ยวกับศาสนา ฟัง การทำบุญตักบาตรเนื่องในวันสำคัญของชาติและศาสนา และการปฏิบัติธรรมนั่งสมาธิ รองลงมาเป็นด้านประเพณีวัฒนธรรม ได้แก่ งานประเพณีท้องถิ่น เช่น งานสงกรานต์ งานวันผู้สูงอายุ เป็นต้น และด้านการให้ความรู้/การอบรม/การฟังบรรยาย ได้แก่ การให้ความรู้ทางด้านสุขภาพ โดยทั่วไปสำหรับผู้สูงอายุ การให้ความรู้ด้านสุขภาพและสิทธิของผู้สูงอายุ เป็นต้น

4. การรับรู้เกี่ยวกับศอศช.

ผลการศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับศอศช. พบว่า ในภาพรวมของผู้มารับบริการมีการรับรู้เกี่ยวกับศอศช. ในระดับมาก ร้อยละ 91.2 โดยมีคะแนนการรับรู้ต่ำสุด 0 คะแนน และคะแนนการรับรู้สูงสุด 10 คะแนน คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยการรับรู้เกี่ยวกับศอศช. 9.18 เรื่องที่มีการรับรู้มากที่สุดคือ การดำเนินงานศอศช. นั้นดำเนินการโดยคณะกรรมการศูนย์ฯ ร้อยละ 95.6

5. ความรู้เกี่ยวกับศอศช.

ผลการศึกษาความรู้เกี่ยวกับศอศช.ของผู้มารับบริการ พบว่า ในภาพรวมผู้มารับบริการมีความรู้เกี่ยวกับศอศช.ในระดับมาก ร้อยละ 95.6 โดยมีคะแนนความรู้ต่ำสุด 0 คะแนน และคะแนนความรู้สูงสุด 12 คะแนน คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยความรู้ 10.30 สำหรับประเด็นคำถามเป็นรายข้อ พบว่า ผู้มารับบริการมีความรู้ความเข้าใจในระดับมากเกือบทุกประเด็นคำถาม ยกเว้นประเด็นคำถามเกี่ยวกับ“ศอศช.เป็นแหล่งให้ความรู้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ และการถ่ายทอดความรู้ ภูมิปัญญาของกลุ่มผู้สูงอายุเท่านั้น” ประเด็นคำถาม “ศอศช.ทำให้ผู้สูงอายุได้มาเรียนรู้ โดยมาร่วมกิจกรรมทางสังคมกับบุคคลวัยเดียวกันเท่านั้น” และประเด็นคำถาม “การจัดทำข้อมูลผู้สูงอายุในชุมชนของศอศช.เพื่อต้องการทราบอย่างเดียวกันว่ามีผู้สูงอายุที่ขาดเบี้ยยังชีพมีอีกกี่คน” ที่ผู้มารับบริการมีความรู้ในระดับปานกลาง

6. การมีส่วนร่วมของผู้มารับบริการ

ผลการศึกษาการมีส่วนร่วมของผู้มารับบริการ พบว่า ในภาพรวมของผู้มารับบริการมีส่วนร่วมในระดับมาก ร้อยละ 82.4 35 โดยมีคะแนนการมีส่วนร่วมต่ำสุด 0 คะแนน และคะแนนการมีส่วนร่วมสูงสุด 20 คะแนน คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยการมีส่วนร่วม 17.35 สำหรับประเด็นคำถามเป็นรายข้อ พบว่า ผู้มารับบริการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานศอศช.ในระดับมากทุกรายข้อ และรายข้อที่มีจำนวนผู้สูงอายุมีส่วนร่วมสูงสุดที่สุด คือ การมีส่วนร่วมในการชักชวนให้เพื่อนบ้านมาเข้าร่วมกิจกรรมของศอศช. ร้อยละ 82.4

7. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการศอศช.เขาชัยสน ผู้วิจัยได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการใน 2 ประเด็นใหญ่ คือ 1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ และ 2) ความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการรับบริการ

7.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ มีดังนี้

1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการในภาพรวม พบว่า ผู้มารับบริการทั้งหมดมีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการในภาพรวมทั้งหมดในระดับมาก ร้อยละ 89.0 โดยมีค่าคะแนนความพึงพอใจต่ำสุด 180 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด 251 คะแนน คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 211.13 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 4 ด้าน โดยเรียงตามลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยได้ดังนี้ ด้านการปฏิบัติงานของ

คณะกรรมการดำเนินงานสอศช.เขาชัยสน $\bar{X} = 4.42$ ด้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้ $\bar{X} = 4.37$ ด้านการให้บริการของบุคลากรสอศช.เขาชัยสน $\bar{X} = 4.32$ และด้านการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่มารับบริการ $\bar{X} = 4.26$ ส่วนรายด้านที่ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากมีจำนวน 3 ด้าน โดยเรียงตามลำดับค่าคะแนนเฉลี่ย ได้ดังนี้ ด้านลักษณะการให้บริการ $\bar{X} = 4.04$ ด้านสถานที่ $\bar{X} = 3.87$ และด้านงบประมาณ $\bar{X} = 3.52$

2) ความพึงพอใจต่อด้านสถานที่ พบว่า ในภาพรวมผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านสถานที่ในระดับมาก ร้อยละ 61.8 โดยมีคะแนนความพึงพอใจต่ำสุด 15 คะแนน และคะแนนความพึงพอใจสูงสุด 40 คะแนน คิดเป็นคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยรวม 30.95 สำหรับประเด็นที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดคือ สถานที่ตั้งของสอศช.อยู่ในพื้นที่ที่สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 47.1 และมีค่าเฉลี่ย 4.34

3) ความพึงพอใจต่อด้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้ พบว่า ในภาพรวมผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.6 โดยมีคะแนนความพึงพอใจต่ำสุด 26 คะแนน และคะแนนความพึงพอใจสูงสุด 40 คะแนน คิดเป็นคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยรวม 34.97 สำหรับประเด็นที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดคือ กิจกรรมเกี่ยวกับการอนุรักษ์ประเพณี วัฒนธรรมและศาสนา ร้อยละ 51.5 และมีค่าเฉลี่ย 4.49

4) ความพึงพอใจต่อด้านลักษณะการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านลักษณะการให้บริการในระดับมาก ร้อยละ 76.5 โดยมีคะแนนความพึงพอใจต่ำสุด 25 คะแนน และคะแนนความพึงพอใจสูงสุด 50 คะแนน คิดเป็นคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยรวม 40.37 สำหรับประเด็นที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดคือ มีการเชิญวิทยากรมาให้ความรู้แก่ผู้ใช้บริการ ร้อยละ 50.0 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 และสำหรับประเด็นที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ อุปกรณ์มีพอเพียงกับผู้ใช้บริการ เช่น อุปกรณ์สำหรับออกกำลังกาย ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับน้อย ร้อยละ 14.0 และมีค่าเฉลี่ย 2.60

5) ความพึงพอใจต่อด้านการให้บริการของบุคลากรสอศช.เขาชัยสน พบว่า ในภาพรวมผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 91.2 โดยมีคะแนนความพึงพอใจต่ำสุด 19 คะแนน และคะแนนความพึงพอใจสูงสุด 30 คะแนน คิดเป็นคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยรวม 25.92 สำหรับประเด็นที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดคือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อย ร้อยละ 47.1 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 และสำหรับประเด็นที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจำนวนพอเพียง ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 30.1 และมีค่าเฉลี่ย 3.80

6) ความพึงพอใจต่อด้านงบประมาณ พบว่า ในภาพรวมผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 65.4 โดยมีคะแนนความพึงพอใจต่ำสุด 11 คะแนน และคะแนนความพึงพอใจสูงสุด 25 คะแนน คิดเป็นคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยรวม 17.63 สำหรับประเด็นที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดคือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อย ร้อยละ 47.1 และมีค่าเฉลี่ย 4.46 และสำหรับประเด็นที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ งบประมาณที่ได้รับจากแหล่งต่างๆ มีพอเพียงแก่การจัดกิจกรรมให้ผู้ใช้บริการ โดยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 6.6 และมีค่าเฉลี่ย 3.13

7) ความพึงพอใจต่อการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่มารับบริการ พบว่า ในภาพรวมผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 88.2 โดยมีคะแนนความพึงพอใจต่ำสุด 10 คะแนน และคะแนนความพึงพอใจสูงสุด 20 คะแนน คิดเป็นคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยรวม 17.03 สำหรับประเด็นที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดคือ กลุ่มเป้าหมายหลักที่สอดคล้องกำหนดให้บริการ ร้อยละ 39.0 และมีค่าเฉลี่ย 4.35

8) ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงานสอช.เขาย้าย พบว่า ในภาพรวมผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 99.3 โดยมีคะแนนความพึงพอใจต่ำสุด 36 คะแนน และคะแนนความพึงพอใจสูงสุด 50 คะแนน คิดเป็นคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยรวม 44.27 สำหรับประเด็นที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดคือ มีการประสานงานกับหน่วยงานในพื้นที่ ร้อยละ 47.8 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนรายชื่อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดคือ ได้พบกลุ่มเพื่อนที่มีความสนใจในเรื่องที่คล้ายกัน และรู้จักการปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่นได้ดี ซึ่งสัดส่วนเท่ากัน ร้อยละ 99.3 และมีค่าเฉลี่ย 2.99

7.2 ความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการรับบริการ พบว่า ในภาพรวมผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 98.5 โดยมีคะแนนความพึงพอใจต่ำสุด 23 คะแนน และคะแนนความพึงพอใจสูงสุด 36 คะแนน คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยรวม 34.48 ความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้จากการรับบริการของผู้มารับบริการที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ทำให้ผู้สูงอายุรู้จักปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่นได้ดีและทำให้พบกลุ่มเพื่อนที่มีความสนใจในเรื่องที่คล้ายกัน รองลงมาคือ ผู้สูงอายุได้รับประโยชน์ตามที่คาดหวังไว้จากการมาใช้บริการทำให้ผู้สูงอายุมีความสุขเพิ่มมากขึ้น ซึ่งส่งผลต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิตของผู้สูงอายุให้แข็งแรงเพิ่มมากขึ้น

8. การทดสอบสมมติฐาน

8.1 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อกระบวนการให้บริการ จำแนกตามพื้นฐานทางสังคม

1) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อกระบวนการให้บริการ
ในภาพรวม พบว่า อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพทางสังคม ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อ
กระบวนการให้บริการในภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยกลุ่มที่มีอายุ 65-69 ปี
มีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการในภาพรวม (คะแนนเฉลี่ย = 4.25) มากกว่ากลุ่มอายุอื่น
ทุกกลุ่ม กลุ่มการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการในภาพรวม
(คะแนนเฉลี่ย = 4.40) มากกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาระดับอื่นทุกกลุ่ม และกลุ่มที่มีสถานภาพทางสังคม
มีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการในภาพรวม (คะแนนเฉลี่ย = 4.34) มากกว่ากลุ่มที่ไม่มี
สถานภาพทางสังคม

2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อด้านสถานที่ พบว่า อายุ
และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อด้านสถานที่ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติ โดยกลุ่มที่มีอายุอยู่ในช่วง 70 - 74 ปี มีความพึงพอใจต่อด้านสถานที่ (คะแนนเฉลี่ย =
4.11) มากกว่ากลุ่มอายุอื่นทุกกลุ่ม และกลุ่มการศึกษาระดับอนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อด้าน
สถานที่ (คะแนนเฉลี่ย = 4.20) มากกว่ากลุ่มการศึกษาระดับอื่นทุกกลุ่ม

3) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อด้านลักษณะกิจกรรมที่
จัดให้ พบว่า ระดับการศึกษา และสถานภาพทางสังคม ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อด้าน
ลักษณะกิจกรรมที่จัดให้ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกลุ่มการศึกษาระดับอนุปริญญา
และปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อด้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้ (คะแนนเฉลี่ย = 4.57 และ 4.58
ตามลำดับ) มากกว่ากลุ่มการศึกษาระดับอื่นทุกกลุ่ม และกลุ่มที่มีสถานภาพทางสังคมมีความพึง
พอใจต่อลักษณะกิจกรรมที่จัดให้ (คะแนนเฉลี่ย = 4.63) มากกว่ากลุ่มที่ไม่มีสถานภาพทางสังคม

4) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อด้านลักษณะการให้
บริการ พบว่า ระดับการศึกษา และสถานภาพทางสังคม ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อด้าน
ลักษณะการให้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยกลุ่มการศึกษาระดับปริญญาตรีมี
ความพึงพอใจต่อลักษณะการให้บริการ (คะแนนเฉลี่ย = 4.37) มากกว่ากลุ่มการศึกษาระดับอื่น ทุก
กลุ่ม และกลุ่มที่มีสถานภาพทางสังคมมีความพึงพอใจต่อลักษณะกิจกรรมที่จัดให้ (คะแนนเฉลี่ย =
4.28) มากกว่ากลุ่มที่ไม่มีสถานภาพทางสังคม

5) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อด้านการให้บริการของบุคลากรศอศช. พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรศอศช. เขาชัยสนที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกลุ่มอายุ 65-69 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรศอศช.เขาชัยสน (คะแนนเฉลี่ย = 4.50) มากกว่ากลุ่มอายุอื่นทุกกลุ่ม

6) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อด้านงบประมาณ พบว่า อายุ และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อด้านงบประมาณที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยอายุ 65-69 ปีและกลุ่มอายุ 70-74 ปี ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.64 มีความพึงพอใจต่อด้านงบประมาณมากกว่ากลุ่มอายุอื่น

7) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อด้านการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่มารับบริการ พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพทางสังคมของผู้มารับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่มารับบริการที่ไม่แตกต่างกัน

8) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อด้านการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงานศอศช.เขาชัยสน พบว่า ระดับการศึกษาและสถานภาพทางสังคมที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงานศอศช.เขาชัยสนที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยกลุ่มการศึกษาระดับอนุปริญญาและปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงานศอศช.เขาชัยสน (คะแนนเฉลี่ย = 4.69 และ 4.65 ตามลำดับ) มากกว่ากลุ่มการศึกษาระดับอื่นทุกกลุ่ม และ โดยกลุ่มที่มีสถานภาพทางสังคม มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงานศอศช.เขาชัยสน (คะแนนเฉลี่ย = 4.64) มากกว่ากลุ่มที่ไม่มีสถานภาพทางสังคม

9) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อด้านประโยชน์ที่ได้จากการรับบริการ พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อด้านประโยชน์ที่ได้จากการรับบริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกลุ่มที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อด้านประโยชน์ที่ได้จากการรับบริการ (คะแนนเฉลี่ย = 2.96) มากกว่ากลุ่มการศึกษาระดับอื่นทุกกลุ่ม

8.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อกระบวนการให้บริการ
จำแนกตามพื้นฐานทางเศรษฐกิจ

1) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อกระบวนการให้บริการในภาพรวม พบว่า รายได้และรายจ่ายที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการในภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยกลุ่มรายได้ 10,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการให้บริการในภาพรวม (คะแนนเฉลี่ย = 4.32) มากกว่ากลุ่มรายได้อื่นทุกกลุ่ม และกลุ่มที่มีรายจ่าย 7,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการให้บริการในภาพรวม (คะแนนเฉลี่ย = 4.31) มากกว่ากลุ่มรายจ่ายอื่นทุกกลุ่ม

2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อด้านสถานที่ พบว่า รายได้และรายจ่ายที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อด้านสถานที่ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยกลุ่มรายได้ 10,001 บาทขึ้นไป และกลุ่มรายได้ 5,000 – 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อด้านสถานที่ (คะแนนเฉลี่ย = 4.10 และ 4.15 ตามลำดับ) มากกว่ากลุ่มรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท และกลุ่มรายจ่าย 3,500 – 7,000 บาท มีความพึงพอใจต่อด้านสถานที่ (คะแนนเฉลี่ย = 4.18) มากกว่ากลุ่มรายจ่ายอื่น

3) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อด้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้ พบว่า รายได้และรายจ่ายที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อด้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกลุ่มรายได้ 10,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อด้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้ (คะแนนเฉลี่ย = 4.53) มากกว่ากลุ่มรายได้อื่นทุกกลุ่ม และกลุ่มรายจ่าย 7,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อด้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้ (คะแนนเฉลี่ย = 4.52) มากกว่ากลุ่มรายจ่ายอื่นทุกกลุ่ม

4) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อด้านลักษณะการให้บริการ พบว่า การประกอบอาชีพ รายได้ และรายจ่ายที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อด้านลักษณะการให้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยกลุ่มว่างงาน/ไม่ได้ประกอบอาชีพมีความพึงพอใจต่อด้านลักษณะการให้บริการ (คะแนนเฉลี่ย = 4.12) มากกว่ากลุ่มที่มีการประกอบอาชีพ กลุ่มรายได้ 10,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อด้านลักษณะการให้บริการ (คะแนนเฉลี่ย = 4.27) มากกว่ากลุ่มรายได้อื่นทุกกลุ่ม และกลุ่มรายจ่าย 7,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อด้านลักษณะการให้บริการ (คะแนนเฉลี่ย = 4.23) มากกว่ากลุ่มรายจ่ายอื่นทุกกลุ่ม

5) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อด้านการให้บริการของบุคลากรศอศช.เขาชัยสน พบว่า รายได้และรายจ่ายที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อด้านการให้บริการของบุคลากรศอศช.เขาชัยสนที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกลุ่มรายได้ 10,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อด้านการให้บริการของบุคลากรศอศช.เขาชัยสน (คะแนน

เฉลี่ย = 4.47) มากกว่ากลุ่มรายได้อื่น ทุกกลุ่ม และกลุ่มรายจ่าย 7,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรศอศช.เขาชัยสน (คะแนนเฉลี่ย = 4.47) มากกว่ากลุ่มรายจ่ายอื่นทุกกลุ่ม

6) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อด้านงบประมาณ พบว่า รายจ่ายที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อด้านงบประมาณที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยกลุ่มรายจ่าย 7,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อด้านงบประมาณ (คะแนนเฉลี่ย = 3.74) มากกว่ากลุ่มรายจ่ายอื่นทุกกลุ่ม

7) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่มารับบริการ พบว่า การประกอบอาชีพ รายได้ และรายจ่าย ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่มารับบริการที่ไม่แตกต่างกัน

8) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงานศอศช.เขาชัยสน พบว่า รายได้และรายจ่ายที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงานศอศช.เขาชัยสนที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกลุ่มรายได้ 10,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงานศอศช.เขาชัยสน (คะแนนเฉลี่ย = 4.61) มากกว่ากลุ่มรายได้อื่นทุกกลุ่ม และกลุ่มรายจ่าย 7,001 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงานศอศช. (คะแนนเฉลี่ย = 4.59) มากกว่ากลุ่มรายจ่ายอื่น

9) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อด้านประโยชน์ที่ได้จากการรับบริการ พบว่า รายได้และรายจ่ายที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อด้านประโยชน์ที่ได้จากการรับบริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกลุ่มที่มีรายได้ 5,000- 10,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อด้านประโยชน์ที่ได้จากการรับบริการ (คะแนนเฉลี่ย = 2.93) มากกว่ากลุ่มรายได้อื่นทุกกลุ่ม และกลุ่มที่มีรายจ่าย 3,500-7,000 บาท มีความพึงพอใจต่อด้านประโยชน์ที่ได้จากการรับบริการ (คะแนนเฉลี่ย = 2.92) มากกว่ากลุ่มที่มีกลุ่มรายจ่ายอื่น

8.3 ผลการทดสอบหาตัวแปรอิสระปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยลักษณะการมารับบริการ การรับรู้ข่าวสารจากศูนย์เเนกประสงค์และการมีส่วนร่วมที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการในภาพรวมและรายด้านของผู้มารับบริการ

1) ผลการทดสอบตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการในภาพรวม พบว่า มีตัวแปรอิสระ 3 ตัวที่เข้าพยากรณ์ตามลำดับดังนี้ รายจ่ายต่อเดือน (ร้อยละ 11.1) การรับรู้เกี่ยวกับศอศช. (ร้อยละ 7.3) และใช้บริการเวลาบ่ายวันอาทิตย์ (ร้อยละ 5.2) โดยตัวแปรทั้ง 3 ตัวสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการในภาพรวม ได้ร้อยละ 23.6

2) ผลการทดสอบตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้านสถานที่ พบว่า มีตัวแปรอิสระ 4 ตัวที่เข้าพยากรณ์ตามลำดับดังนี้ ระดับการศึกษา (ร้อยละ 6.3) การรับรู้เกี่ยวกับศอศช. (ร้อยละ 9.3) ความรู้เกี่ยวกับศอศช. (ร้อยละ 4.7) และใช้บริการเวลาบ่ายวันอาทิตย์ (ร้อยละ 4.6) โดยตัวแปรทั้ง 4 ตัวสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจต่อด้านสถานที่ ได้ร้อยละ 24.9

3) ผลการทดสอบตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้ พบว่า มีตัวแปรอิสระ 4 ตัวที่เข้าพยากรณ์ตามลำดับดังนี้ ใช้บริการเวลาเช้าวันอาทิตย์ (ร้อยละ 5.0) สถานภาพทางสังคม (ร้อยละ 4.7) ใช้บริการเวลาบ่ายวันอาทิตย์ (ร้อยละ 4.5) และการรับรู้เกี่ยวกับศอศช. (ร้อยละ 6.6) โดยตัวแปรทั้ง 4 ตัวสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจต่อด้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้ ได้ร้อยละ 21.3

4) ผลการทดสอบตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้านลักษณะการให้บริการ พบว่า มีตัวแปรอิสระ 4 ตัวที่เข้าพยากรณ์ตามลำดับดังนี้ รายจ่ายต่อเดือน (ร้อยละ 10.3) อายุ (ร้อยละ 3.8) ระดับการศึกษา (ร้อยละ 2.7) และใช้บริการเวลาเช้านักขัตฤกษ์ (ร้อยละ 4.4) โดยตัวแปรทั้ง 4 ตัวสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจต่อด้านลักษณะการให้บริการ ได้ร้อยละ 21.1

5) ผลการทดสอบตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้านการให้บริการของบุคลากรศอศช.เขาชัยสน พบว่า มีตัวแปรอิสระ 3 ตัวที่เข้าพยากรณ์ตามลำดับดังนี้ การรับรู้เกี่ยวกับศอศช. (ร้อยละ 7.4) รายจ่ายต่อเดือน (ร้อยละ 4.2) และใช้บริการเวลาบ่ายวันอาทิตย์ (ร้อยละ 3.2) โดยตัวแปรทั้ง 3 ตัวสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจต่อด้านการให้บริการของบุคลากรศอศช.เขาชัยสน ได้ร้อยละ 14.8

6) ผลการทดสอบตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้านงบประมาณพบว่า มีตัวแปรอิสระ 3 ตัวที่เข้าพยากรณ์ตามลำดับดังนี้ รายจ่ายต่อเดือน (ร้อยละ 6.0) อายุ (ร้อยละ 4.8) และใช้บริการเวลาบ่ายวันอาทิตย์ (ร้อยละ 3.1) โดยตัวแปรทั้ง 3 ตัวสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจต่อด้านงบประมาณได้ ร้อยละ 13.9

7) ผลการทดสอบตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้านการกำหนดกลุ่มเป้าหมายให้มารับบริการ พบว่า มีตัวแปรอิสระ 3 ตัวที่เข้าพยากรณ์ตามลำดับดังนี้ การรับรู้เกี่ยวกับศอศช. (ร้อยละ 6.9) ใช้บริการเวลาบ่ายวันอาทิตย์(ร้อยละ 2.9) และใช้บริการเวลาบ่ายวันนักขัตฤกษ์ (ร้อยละ 4.0) โดยตัวแปรทั้ง 3 ตัวสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจต่อการกำหนดกลุ่มเป้าหมายให้มารับบริการได้ร้อยละ13.8

8) ผลการทดสอบตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงานศอศช.เขาชัยสน พบว่า มีตัวแปรอิสระ 4 ตัวที่เข้าพยากรณ์ตามลำดับดังนี้ การรับรู้เกี่ยวกับศอศช. (ร้อยละ 9.7) รายจ่ายต่อเดือน (ร้อยละ 4.5) ใช้บริการเวลาบ่ายวันอาทิตย์ (ร้อยละ 2.5) และใช้บริการเวลาเช้าวันนักขัตฤกษ์ร้อยละ 2.6) โดยตัวแปรทั้ง 4 ตัวสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงานศอศช.เขาชัยสนได้ร้อยละ 19.3

8.4 ผลการทดสอบหาตัวแปรอิสระปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยลักษณะการมารับบริการ การรับรู้ข่าวสารจากศูนย์เเนกประสงค์และการมีส่วนร่วมที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจจากประโยชน์ที่ได้จากการรับบริการของผู้มารับบริการ

ผลการทดสอบตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจจากประโยชน์ที่ได้จากการรับบริการ พบว่า มีตัวแปรอิสระ 3 ตัวที่เข้าพยากรณ์ตามลำดับดังนี้ ระดับการศึกษา(ร้อยละ 14.0) อายุ (ร้อยละ 4.5) และความรู้เกี่ยวกับศอศช.(ร้อยละ 2.2) โดยตัวแปรทั้ง 3 ตัวสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้จากการรับบริการได้ร้อยละ21.7

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. การจัดหางบประมาณ ศูนย์เเนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุในชุมชนเขาชัยสนควรมีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานทั้งภาครัฐราชการ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน เพื่อขอรับการสนับสนุนด้านทรัพยากร วัสดุและอุปกรณ์ต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดหาอุปกรณ์ที่จำเป็นต้องใช้ในการทำกายภาพบำบัดให้แก่ผู้สูงอายุ

2. ศูนย์ควรมีระบบการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพแก่ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของศูนย์ฯ เนื่องจากผู้ที่เข้ามาบริหารจัดการศูนย์ฯ นอกจากต้องมีความรู้เกี่ยวกับผู้สูงอายุแล้ว ยังจะต้องมีความรู้และความเข้าใจต่อแนวคิดของการจัดตั้งศูนย์ฯ วัตถุประสงค์

เป้าหมาย วิธีการ และการดำเนินงาน โดยเฉพาะการจัดกิจกรรมที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ จึงจะทำให้เกิดผลตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของศูนย์ฯ ที่กำหนดไว้ ดังนั้น ศูนย์ฯ จะต้องมีการเผยแพร่แนวคิดและอบรมให้ความรู้เพิ่มเติมในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวกับศูนย์ฯ ให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารและการดำเนินงานของศูนย์ฯ เช่น ผู้บริหารศูนย์ฯ คณะกรรมการบริหารศูนย์ฯ เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ เป็นต้น เพื่อให้มีความรู้ที่ถูกต้องทางวิชาการทั้งในเชิงทฤษฎีและด้านการปฏิบัติ อันจะส่งผลให้การดำเนินงานของศูนย์ฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

3. ควรมีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ฯ เพื่อให้ทราบถึงจุดบกพร่องปัญหาหรืออุปสรรคที่มีต่อการดำเนินงานของศูนย์ฯ และทำการแก้ไขปรับปรุงเพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ฯ มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. การรับรู้และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศูนย์เอนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุ ในชุมชน อำเภอ เขาชัยสน จังหวัดพัทลุง มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อการมาใช้บริการ ดังนั้น คอสช.ควรทำการประชาสัมพันธ์ข้อมูลความรู้ที่เกี่ยวข้องกับศูนย์เอนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุในชุมชนเขาชัยสน และประชาสัมพันธ์ประเภทและกิจกรรมที่ศูนย์ฯ ได้จัดให้บริการขึ้นอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องให้แก่ประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้สูงอายุและครอบครัว และชุมชนให้ได้รับทราบ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับศูนย์ฯ และสร้างความสนใจให้เกิดแก่ประชาชนอันเป็นหัวใจให้ผู้สูงอายุในชุมชนมารับบริการและเข้าร่วมกิจกรรมมากขึ้น

2. ปัจจุบันสถานที่ตั้งของคอสช.เขาชัยสนซึ่งตั้งอยู่ใน โรงพยาบาลเขาชัยสน ได้รื้อคับแคบ ดังนั้น อาจทำได้โดยการขยายตัวอาคารออกไปโดยอยู่ในพื้นที่เดียวกัน

3. เทศบาลตำบลควรมีส่วนร่วมในการจัดสรรงบประมาณเพิ่มขึ้นมาเพื่อสนับสนุนกิจกรรมหรือขยายการให้บริการกับผู้สูงอายุที่มารับบริการที่คอสช.เขาชัยสนนี้

4. การมีส่วนร่วมของชุมชนมีส่วนสำคัญต่อความสำเร็จของศูนย์ฯ เป็นอย่างมาก ดังนั้นจึงควรแสวงหาการมีส่วนร่วม โดยเริ่มจากการให้ข้อมูลและเผยแพร่ข่าวสารอย่างเป็นระบบและสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้ผู้สูงอายุเห็นถึงประโยชน์ทั้งแก่ตนเองและส่วนรวม โดยอาจใช้เวทีประชาคม เพื่อให้ผู้สูงอายุได้เป็นผู้กำหนดและตัดสินใจในเรื่องกิจกรรมและบริการที่ต้องการ รวมทั้งให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมตามความถนัดและภูมิปัญญาที่มี เพื่อสร้างความรู้สึกรักของความเป็นเจ้าของ และให้เกียรติยกย่องสร้างความสำเร็จให้ผู้สูงอายุเกิดความรู้สึกถึงคุณค่าในตัวเอง และเกิดความภาคภูมิใจในตนเอง

5. คณะกรรมการศอศช.เขาชัยสนนับเป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินงานภาคที่ผ่านมากิจกรรมการฯ จึงควรเป็นบุคคลที่มีความพร้อม มีเวลา และเสียสละอย่างมากที่สำคัญ คือ คณะกรรมการดำเนินงานศอศช.แห่งนี้ ควรตระหนักสร้างคนรุ่นใหม่เพื่อสามารถสานงานต่อได้อย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบในเรื่องเดียวกันนี้ โดยใช้วิธีการศึกษาในกลุ่มผู้ต่างวัยที่มาใช้บริการที่ศูนย์อเนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุในชุมชน อำเภอเขาชัยสน จังหวัดพัทลุง
2. ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบถึงปัจจัยอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการระหว่างผู้สูงอายุและผู้ต่างวัยที่มาใช้บริการที่ศูนย์อเนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุในชุมชน
3. ควรมีการศึกษาติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ฯ เพื่อให้ทราบถึงจุดบกพร่องปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการดำเนินงานของศูนย์ฯ และทำการแก้ไขปรับปรุงเพื่อการดำเนินงานของศูนย์ฯ มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลยิ่งขึ้น

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

- กรณีการ์ ชมดี. 2524. การมีส่วนร่วมของประชาชนที่มีต่อผลการพัฒนาทางเศรษฐกิจ: ศึกษาเฉพาะ โครงการสารภี ตำบลท่าช้าง อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กรีทา สพโชค. 2542. ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการสวัสดิการของรัฐ: ศึกษาเฉพาะ กรณีสถานสงเคราะห์คนชราบ้านบางแค. สารนิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- กองส่งเสริมสาธารณสุข. 2534. จากระายงานการวิจัยเรื่องแนวทางการจัดบริการด้านสงเคราะห์ทางสาธารณสุขแก่ผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร. สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร
- จำเนียร ช่วงโชติ. 2516. จิตวิทยาการรับรู้และการเรียนรู้. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์การศาสนา.
- _____. 2532. จิตวิทยาการรับรู้และการเรียนรู้. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์, วีระวัฒน์ ปันนิตามัยและสุรกุล เจนอบรม. 2542. “เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ.” เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8-15. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- _____. 2543. “เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ.” เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 7. พิมพ์ครั้งที่ 4. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- เจิมศักดิ์ ปิ่นทอง. 2526. การมีส่วนร่วมของประชาคมในการพัฒนา. กรุงเทพมหานคร: ศักดิ์โสภากการพิมพ์.
- ฉอาน วุฑฒิกกรมรักษา. 2526. ปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคมที่มีผลต่อการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในโครงการสร้างงานในชนบทโครงการที่ได้รับรางวัลดีเด่น ตำบลทุ่งพะยอม อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมสงเคราะห์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชนะ กล้าชิงชัย 2541. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของ ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขา บึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

- ชัชวาลย์ เอี่ยมเจริญ. 2547. การมีส่วนร่วมของกำนันและผู้ใหญ่บ้านในการป้องกันอาชญากรรม
ในจังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชิตพันธ์ นัทรเนตร. 2540. ทักษะและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการดำเนินงานของธนาคาร
กรุงเทพฯ พาณิชยการ จำกัด (มหาชน): ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาทรงวาด. ภาคนิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. 2536. การให้บริการแบบครบวงจร. แนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการ
ปกครอง เทศาภิบาล. 88 (กรกฎาคม 2536): 8-20.
- ณัฐพงษ์ อินทรลักษณ์ ร.ต.อ. 2542. การมีส่วนร่วมของผู้ประกอบอาชีพรถจักรยานยนต์รับจ้างใน
การป้องกันอาชญากรรม: กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรตำบลประตูน้ำ-จุฬาลงกรณ์ จังหวัด
ปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ดิเรก ปลั่งดี, พ.ต.ต. 2540. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานี ตำรวจภูธร
อำเภอเมืองนครปฐม. ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ทวีทอง หงษ์วิวัฒน์ 2527. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา กรุงเทพมหานคร:
ศูนย์ศึกษานโยบายสาธารณสุข มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ทองคำ ลาภิกานนท์, พ.ต.ท. 2538. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้
บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตหนองแขม. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ทองหล่อ สุวรรณภาพ. 2521. จิตวิทยาการศึกษา. อุบลราชธานี: หน่วยเอกสารทางการพิมพ์
วิทยาลัยครูอุบลราชธานี
- นฤมล โชติเวช. 2546. “การให้บริการจากใจถึงใจ.” จุลสารสรรพยากร 21 (3): 11.
- นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์. 2527. กลวิธีแนวทางวิธีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในงาน
พัฒนาชุมชน เรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา กรุงเทพมหานคร:
ศักดิ์โสภณาการพิมพ์

บุญรัตน์ เกตุสุวรรณ. 2552. ประธานศูนย์อเนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุในชุมชน อำเภอเขาชัยสน จังหวัดพัทลุง สัมภาษณ์, 11 มีนาคม 2552.

ประธาน สุวรรณมงคล. 2527. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา กรุงเทพมหานคร: ศักดิ์โสภการพิมพ์

ปรัชญา จันทราภัย 2542. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ สำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา รัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ปรัชญา เวสารัชช์. 2521. “องค์การกับลูกค้า” วารสารสังคมศาสตร์ 15 (ตุลาคม-ธันวาคม 2521): 61-67.

_____. 2540. บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพมหานคร: บริษัท กราฟิเคอ์แมท (ไทยแลนด์) จำกัด

พรรณี ชูทัย เจนจิต. 2538. จิตวิทยาการเรียนการสอน. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: บริษัท คอมแพคท์พรีน จำกัด

พูนพิศมัย พรหมภิบาล. 2540. ความพึงพอใจของสมาชิกในบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์เครือข่าย สมิติเวช จำกัด. ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคมและ สิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ไพรัตน์ เดชะรินทร์. 2524. การบริหารการพัฒนาชนบท กรมการพัฒนาชุมชนกระทรวงมหาดไทย. (อัดสำเนา).

มณฑวดี อมรประสิทธิ์. 2544. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ จากสำนักงานบริหาร บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมชิตราช. 2539. เจตคติวาระความพึงพอใจในการบริหาร. กรุงเทพ มหานคร: ชวนการพิมพ์.

ยุวัฒน์วุฒิเมธี. 2526. หลักการพัฒนาชุมชนและการพัฒนาชนบท กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไทย อนุเคราะห์ไทย.

- รัชดา อุดมวิทิต. 2540. การรับรู้การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตกระแสไฟฟ้า. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วราพรรณ สันทศนะโชค. 2540. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน): ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วัลลภา ซายหาด. 2538. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิมลสิทธิ์ ทรายางกูร. 2526. พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- _____. 2539. คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์บริษัท ประชาชน จำกัด
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2543. คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) น.
- วุฒิชัยจำนง. 2520. แนวความคิดเรื่องพฤติกรรมองค์กร กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัดรวมสาสน์.
- ศศิพัฒน์ ยอดเพชร. 2547. รายงานการวิจัยเรื่องผู้ดูแลผู้สูงอายุในครอบครัว. คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ศศิพัฒน์ ยอดเพชร. 2550. ศูนย์เอนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุในชุมชน: มีสเตอร์ก้อปี (ประเทศไทย) จำกัด
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2541. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร: บริษัทธีรฟิล์ม และโซเท็กซ์ จำกัด
- สถิต วงศ์สุวรรณค์. 2529. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร: บริษัทรวมสาสน์. ขึ้นชีวัน โพธิ์รุ่ง (2540: 27-29).

สมคิด บางโม. 2542. **เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม**. กรุงเทพมหานคร: บริษัทพิมพ์ดีด จำกัด

สมปราชญ์ จอมเทศ. 2516. **การบริหารและการจัดการการศึกษาวิเคราะห์ในแนวพฤติกรรมศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

สมพร ตั้งสะสม. 2537. **ความพึงพอใจของผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการบริหารทางการแพทย์ภายใต้พระราชบัญญัติประกันสังคมพ.ศ. 2533: กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตคณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็กเยาวชน ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ และผู้สูงอายุ 2551. **สรุปผลการดำเนินงานการจัดตั้งศูนย์เเนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุในชุมชน** กระทรวงการพัฒนาศังคมและความมั่นคงของมนุษย์สำนักงานส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ

สำนักงานสถิติแห่งชาติ 2547. **การสาธารณสุขไทย**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์อักษรไทย

สุชา จันทน์เอม. 2544. **จิตวิทยาทั่วไป**. พิมพ์ครั้งที่ 13. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2546. **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์** พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพมหานคร: บริษัทเฟื่องฟ้าพรินต์ติ้ง จำกัด

สุรยุทธ วิศาลทรง. 2541. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเสียภาษีรถยนต์ประจำปี** กรมการขนส่งทางบก: ศึกษาเฉพาะกรณีในเขตกรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

สุรศักดิ์ นานานุกูล. 2539. **“คุณภาพคือหัวใจของการบริการ.”** วารสารธนาคารทหารไทย พฤศจิกายน 2539.

สุริยา ชีขุน. 2534. **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการทรัพยากรป่าไม้ในระบบป่าชุมชน** กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์สังคมวิทยา มหาบัณฑิตสาขาสิ่งแวดล้อม, มหาวิทยาลัยมหิดล.

เสน่ห์ จามริก. 2527. **นโยบายและกลวิธีการมีส่วนร่วมของชุมชนในยุทธศาสตร์การพัฒนาปัจจุบันของประเทศไทย**. กรุงเทพฯ : ศูนย์ศึกษานโยบายสาธารณสุข มหาวิทยาลัยมหิดล.

หลุยส์ จ่าปาเทศ. 2533. **จิตวิทยาการสูงใจ**. กรุงเทพมหานคร: บริษัทสามัคคีสาส์นจำกัด

อकिन ระพีพัฒน์, ม.ร.ว. 2527. **การมีส่วนร่วมของประชาชนในงานพัฒนา**. กรุงเทพมหานคร: ศักดิ์โสภการพิมพ์

อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล. 2540. **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการมาใช้บริการและการจัดการสภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่าการอำเภอที่มีการปรับปรุงระบบและที่ไม่มีการหรือปรับปรุงระบบ**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อมร รักษาสิทธิ์. 2522. “บทบาทจากผู้บังคับบัญชาในการส่งเสริมประสิทธิภาพของข้าราชการวารสารรัฐประศาสนศาสตร์ (มหาชน) 8 (16): 9.

อ้อยทิพย์ กองสมบัติ. 2538. **ความพึงพอใจของลูกค้าในการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาเล็งนททาและสาขามุกดาหาร**. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

อักรพันธุ์ พูลศิริ. 2541. **วัฒนธรรมทางการเมืองกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเปรียบเทียบ อบต.ป่านมะเกลือ อ.เมือง และ อบต.หนองไผ่ อ.ตาดลีจ.นครสวรรค์**. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการปกครอง, บัณฑิตมหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์

Krejcie, R.V. and Morgan, D.V. 1970 . “**Determiting Sample Size for Research Activi** Educational and Psychological Measurement p. 608.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อศูนย์เเนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุในชุมชน
อำเภอเขาชัยสน จังหวัดพัทลุง

ตอนที่ 1 เกี่ยวกับลักษณะพื้นฐานทางสังคมของผู้มารับบริการต่อศน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับ

ความเป็นจริงของท่าน (กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ)

1.1 เพศ

ชาย

หญิง

1.2 ขณะนี้ท่านอายุ.....ปี (หากเกิน 6 เดือน ถือเป็น 1 ปี)

1.3 ระดับการศึกษาสูงสุดที่ได้รับ

ไม่ได้เรียน

ประถมศึกษา

มัธยมศึกษาตอนต้น

มัธยมศึกษาตอนปลาย

อนุปริญญา

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

อื่น ๆ (โปรดระบุ)

1.4 ท่านมีสถานภาพทางสังคมหรือไม่

ไม่มี

มี

กำนันผู้ใหญ่บ้าน

นายขอบต./ปลัดขอบต.

สมาชิกขอบต.

ประธานเลขากลุ่ม

ครู

อสม./อผส.

อื่น ๆ (โปรดระบุ)

ตอนที่ 3 ลักษณะการมารับบริการศอศช.

3.1 บ้านพักของท่านอยู่ห่างจาก ศอศช.กิโลเมตร

3.2 ท่านเคยมารับบริการที่ ศอศช.

ไม่เคย

เคย (ตอบได้เพียง 1 ข้อ)

เคยมารับบริการในศอศช. (ตอบ3.6และ3.7)

เคยมารับบริการนอกศอศช.(ตอบ3.8และ3.9)

เคยมารับบริการทั้งในและนอกศอศช.(ตอบ3.10)

3.3 นับแต่ศูนย์ฯ มาเปิดให้บริการท่านได้มาร่วมกิจกรรมกับศูนย์ฯ เป็นระยะเวลา.....ปี

3.4 ความถี่ในการมารับบริการภายในศอศช. ท่านมารับบริการ.....วัน/เดือน

3.5 สาเหตุที่ท่านไม่มารับบริการของศอศช. (ทั้งในและนอกศูนย์) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ไม่ทราบว่าที่ศูนย์ฯ มีกิจกรรมอะไร

ไม่เห็นประโยชน์ในการเข้าร่วม

ไม่มีเวลา

กิจกรรมไม่น่าสนใจ

ไม่สนใจที่จะใช้บริการของศูนย์ฯ

อื่น ๆ (โปรดระบุ)

3.6 สาเหตุที่ท่านมารับบริการในศอศช. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

การเดินทางมาที่ศูนย์ฯ สะดวก

ได้พบเพื่อนในวัยเดียวกัน

ที่พักอยู่ใกล้กับศูนย์ฯ

ได้พบเพื่อนต่างวัย

มีคนพามา

ได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์

ศูนย์ฯ มีกิจกรรมน่าสนใจ

อื่น ๆ (โปรดระบุ)

ศูนย์ฯ จัดรถบริการรับส่ง

3.7 สาเหตุที่ท่านไม่เคยมารับบริการนอกศอศช. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ไม่ทราบว่าศูนย์ฯ มีกิจกรรมอะไรบ้าง

ไม่มีเวลา

กิจกรรมไม่น่าสนใจ

ไม่เห็นประโยชน์ในการเข้าร่วม

ไม่มีคนพามา

อื่น ๆ (โปรดระบุ)

3.8 สาเหตุที่ท่านมารับบริการนอกสถาน. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- สะดวกในการเดินทางเข้าร่วมกิจกรรม ประหยัดค่าใช้จ่าย
- ไม่เสียเวลาในการเดินทาง กิจกรรมที่นำมาจัดให้ในหมู่บ้านน่าสนใจ
- อื่น ๆ (โปรดระบุ)

3.9 สาเหตุที่ท่านไม่เคยมารับบริการในสถาน. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ไม่สะดวกในการเดินทางมาที่ศูนย์ฯ กิจกรรมไม่น่าสนใจ
- ที่พักอยู่ไกลจากศูนย์ฯ ไม่ทราบว่าที่ศูนย์ฯ มีกิจกรรมอะไร
- ไม่มีคนพามา อื่น ๆ (โปรดระบุ)

3.10 สาเหตุที่ท่านมารับบริการทั้งในและนอกสถาน.(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- สะดวกในการเดินทางเข้าร่วมกิจกรรม กิจกรรมที่นำมาจัดให้ที่น่าสนใจ
- ได้พบเพื่อนในวัยเดียวกัน ได้พบเพื่อนต่างวัย
- มีความสุข ได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและ
ประสบการณ์
- อื่น ๆ (โปรดระบุ)

3.11 บุคคลที่มาสถาน. กับท่าน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- บุตร/หลาน/ญาติ เพื่อนบ้าน
- สามเณร/ภรรยา ได้พบเพื่อนต่างวัย
- อื่น ๆ (โปรดระบุ)

3.12 วันและเวลาที่มาบริการที่ สถาน.

3.12.1 โปรดระบุวันที่มารับบริการเพียงคำตอบเดียว

- วันธรรมดา วันหยุด วันธรรมดาและวันหยุด

3.12.2 โปรดระบุวันและเวลาที่มาบริการ

- วันธรรมดา เวลาที่มาบริการ
- เช้า
- บ่าย
- เย็น

วันหยุด

วันเสาร์

เวลาที่มารับบริการ

เช้า

บ่าย

เย็น

วันอาทิตย์

เวลาที่มารับบริการ

เช้า

บ่าย

เย็น

วันนักขัตฤกษ์

เวลาที่มารับบริการ

เช้า

บ่าย

เย็น

****ผู้ไม่มารับบริการจากตอสม. ไม่ต้องตอบข้อ 3.13 ซ้อย่อย 3.13.1 ถึง 3.13.8****

3.13 ประเภทและกิจกรรมที่ท่านได้รับบริการและเข้าร่วมกิจกรรมที่ตอสม. ได้จัดขึ้น(ตอบได้มากกว่า 1 ด้าน)

3.13.1 ด้านสุขภาพอนามัย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

การออกกำลังกายโดยมีอุปกรณ์การออกกำลังกาย เช่น เครื่องออกกำลังกาย สายพานวิ่ง ฯลฯ

การออกกำลังกายโดยทำกายบริหาร เช่น เต้นแอโรบิค รำกระบอง รำมวยจีน ไทเก๊ก ฯลฯ

การตรวจสุขภาพเบื้องต้น เช่น การวัดความดัน ตรวจเบาหวาน ฯลฯ

การให้บริการด้านการป้องกัน เช่น วัคซีนป้องกันหวัดใหญ่ ฯลฯ

การทำกายภาพบำบัด ฟันฟุร่างกาย(แบบแผนปัจจุบัน แผนโบราณ)

ตรวจสุขภาพประจำปี

อื่น ๆ (โปรดระบุ) 1.....

2.....

3.....

3.13.2 ด้านสังคมและนันทนาการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ไปทัศนศึกษา
- กิจกรรมกีฬาระหว่างผู้สูงอายุ
- กิจกรรมกีฬาในร่ม เช่น หมากรอก หมากรุก ปาเป้า ฯลฯ
- กิจกรรมกีฬากลางแจ้ง เช่น เปตอง แบดมินตัน ฯลฯ
- การทำกายภาพบำบัด ฟันฟุร่างกาย(แบบแผนปัจจุบัน แผนโบราณ)
- กิจกรรมในวันงานสำคัญต่าง ๆ ประจำปี
- กิจกรรมบันเทิง เช่น การแสดง การละเล่น ร้องเพลงคาราโอเกะ ฯลฯ
- อื่น ๆ (โปรดระบุ) 1.....
- 2.....
- 3.....

3.13.3 กิจกรรมด้านการให้ความรู้: การอบรม/การฟังบรรยายเกี่ยวกับเรื่องต่อไปนี้(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- การให้ความรู้ทางด้านกฎหมายทั่วไป
- ให้ความรู้ด้านสุขภาพโดยทั่วไปสำหรับผู้สูงอายุ
- ความรู้ทางด้านสุขภาพที่เกี่ยวข้องกับโรคโดยเฉพาะของผู้สูงอายุที่ควรระวังป้องกันและดูแลรักษาตัวเอง
- สิทธิของผู้สูงอายุที่ได้รับและควรทราบ
- การใช้และพิทักษ์สิทธิของผู้สูงอายุ
- อื่น ๆ (โปรดระบุ) 1.....
- 2.....
- 3.....

3.13.4 ด้านการสืบสานและถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่น (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- สอนการทำบายศรีสู่ขวัญ
- สอนการเล่นดนตรีพื้นเมือง
- สอนการแสดงศิลปวัฒนธรรมพื้นบ้าน เช่น มโนราห์ รำไทย หนังตะลุง ฯลฯ
- การรวมกลุ่มเล่นดนตรีพื้นบ้านในนามของชมรมฯ หรือสอซข.

- การรวมกลุ่มเล่นแสดงศิลปวัฒนธรรม
- อื่น ๆ (โปรดระบุ) 1.....
- 2.....
- 3.....

3.13.5 ด้านประเพณีวัฒนธรรม(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- งานวันสงกรานต์
- งานวันผู้สูงอายุ
- งานวันครอบครัว/ครอบครัวสัมพันธ์ ฯลฯ
- งานประเพณีประจำในท้องถิ่น
- อื่น ๆ (โปรดระบุ) 1.....
- 2.....
- 3.....

3.13.6 ด้านศาสนา(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- จัดให้มีพระมาเทศน์หรือมีผู้มาบรรยายเกี่ยวกับศาสนาให้ฟัง
- การปฏิบัติธรรม นั่งสมาธิ จัดค่ายฝึกอบรมจิต
- การทำบุญตักบาตร เนื่องในวันสำคัญของชาติศาสนา
- อื่น ๆ (โปรดระบุ) 1.....
- 2.....
- 3.....

3.13.7 ด้านสังคมสงเคราะห์/สวัสดิการชุมชน(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- การเยี่ยมผู้สูงอายุตามบ้าน
- กิจกรรมเกี่ยวกับฃาปนกิจสงเคราะห์
- กิจกรรมกองทุนสัจจะออมทรัพย์
- การไปเยี่ยมผู้ป่วยที่บ้าน
- ได้รับเบี้ยยังชีพ
- การซ่อมแซมบ้านให้ผู้สูงอายุ
- การมอบอาหารและของใช้ให้กับผู้สูงอายุ
- ให้เงินช่วยเหลือแก่ผู้สูงอายุที่เจ็บป่วย

- อื่น ๆ (โปรดระบุ) 1.....
2.....
3.....

3.13.8 ด้านการฝึกอบรม/เสริมรายได้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- การทำดอกไม้จันทน์
 การทำขนม
 การผลิตไม้กวาด
 การทำดอกไม้ประดิษฐ์
 ด้านการเกษตร เช่น ทำปุ๋ยชีวภาพ การเพาะเลี้ยงปลา การขยายพันธุ์พืช ฯลฯ
 การจักสาน
 การแปรรูปอาหาร
 ด้านศิลปะต่าง ๆ เช่น พับผ้าเช็ดหน้า การพับธนบัตร วาดภาพ ฯลฯ
 อื่น ๆ (โปรดระบุ) 1.....
2.....
3.....

ตอนที่ 4 การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับศอศช.

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบท้ายข้อความเป็นจริงที่ท่านทราบเกี่ยวกับ
ข้อมูลต่อไปนี้ (กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ)

ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับศอศช.	ทราบ	ไม่ทราบ
1. การจัดตั้ง ศอศช ต้องผ่านการจัดทำเวทีชุมชน		
2. การจัดกิจกรรมเพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้สูงอายุในชุมชนต้องผ่านการจัดทำเวทีชุมชน		
3. ศอศช. มีการให้บริการทั้งในและนอกศูนย์ ฯ		
4. ศอศช. มีกิจกรรมให้บริการหลายด้าน		
5. ศอศช. มีกิจกรรมการถ่ายทอด/แลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างผู้สูงอายุกับเยาวชน		
6. ศอศช. ดำเนินงานโดยคณะกรรมการศูนย์ ฯ		
7. ศอศช. ดำเนินงานภายใต้การให้คำแนะนำและคำปรึกษาของคณะกรรมการในระดับจังหวัดและคณะกรรมการในระดับชุมชน		
8. การจัดกิจกรรมของศอศช. ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานหลักของรัฐดังนี้ พม.จังหวัด สาธารณสุขจังหวัด แรงงานจังหวัด การศึกษาและวัฒนธรรม ฯลฯ		
9. การดำเนินกิจกรรมของศอศช. นอกจากมีหน่วยงานของภาครัฐแล้วยังมีเครือข่ายของภาคเอกชน เข้ามาร่วมด้วย		
10. แหล่งงบประมาณที่มาช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของศอศช. มีที่มาจากภาครัฐ อบต. เอกชน ฯลฯ		

ตอนที่ 5 การวัดความรู้เกี่ยวกับศูนย์เอนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุ (ศอศข.)

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบท้ายข้อความที่เป็นจริงที่ท่านทราบเกี่ยวกับข้อมูลต่อไปนี้ (กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ)

ประเด็นคำถาม	ใช่/ถูก	ไม่ใช่/ผิด	ไม่ทราบ
1. การจัดตั้งศอศข.เป็นการเตรียมวางระบบการให้สวัสดิการทางสังคมแก่ผู้สูงอายุในชุมชนให้มีโอกาสได้เข้าถึงการบริการได้มากขึ้น			
2. การให้ชุมชนเป็นพื้นฐานในการดูแลผู้สูงอายุ หมายถึง การให้ประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมในการดูแล และจัดสวัสดิการให้ผู้สูงอายุในชุมชน			
3. ศอศข.เปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุแสดงความสามารถที่มีอยู่โดยมาร่วมกิจกรรมที่ทางศูนย์ ฯ ได้จัดบริการให้			
4. ศอศข.เป็นแหล่งสนับสนุนให้เกิดความเข้าใจ และความสัมพันธ์กับบุคคลต่างวัย			
5. ศอศข.เป็นแหล่งให้ความรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ และการถ่ายทอดความรู้ ภูมิปัญญาของกลุ่มคนสูงอายุเท่านั้น			
6. ศอศข.ทำให้ผู้สูงอายุได้มาเรียนรู้โดยมาร่วมกิจกรรมทางสังคมกับบุคคลวัยเดียวกันเท่านั้น			
7. ศอศข.เกิดขึ้นมาจากการระดมความคิด และความร่วมมือของประชาชนในพื้นที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง			
8. การจัดตั้งศอศข.นั้นจำเป็นต้องมีการประสานงานและได้รับความร่วมมือจากบุคลากร และองค์กรนอกชุมชนด้วย			
9. ศอศข.ต้องจัดให้มีบุคลากรประจำหรือมีผู้รับผิดชอบดูแลศูนย์ ฯ เป็นไปตามข้อกำหนด			
10. การจัดทำข้อมูลผู้สูงอายุในชุมชนของศอศข.เพื่อต้องการทราบอย่างเดียวกันว่ามีผู้สูงอายุที่ขาดเบี้ยยังชีพ มีอกกักคน			
11. นอกเหนือจากการสนับสนุนงบประมาณที่ได้จากส่วนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้วศอศข.ยังสามารถขอเงินสนับสนุนจากหน่วยงานอื่นได้อีกเช่นกองทุนผู้สูงอายุ หน่วยงานอื่น ๆ เป็นต้น			
12. ศอศข.จะประสบความสำเร็จต้องมาจากความต้องการและการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยได้รับการสนับสนุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาครัฐ เอกชน และเครือข่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง			

ตอนที่ 6 การมีส่วนร่วมของผู้มารับบริการศอศข.

ท่านมีส่วนร่วมในการพัฒนาศอศข. ตามกิจกรรมดังต่อไปนี้หรือไม่

กิจกรรม	เข้าร่วมเป็นประจำ	เข้าร่วมเป็นบางครั้ง	ไม่เคยเข้าร่วมเพราะ (ใส่หมายเลข)
1. มีส่วนร่วมในการคิดหารูปแบบและวิธีการพัฒนา กิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้บริการที่เหมาะสมแก่ผู้มารับบริการ			
2. มีส่วนร่วมในการเสนอชื่อคณะกรรมการเพื่อดำเนินการ จัดกิจกรรมต่างๆ ของศอศข			
3. มีส่วนร่วมในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในศอศขเกิดประโยชน์สูงสุด เช่น วัสดุอุปกรณ์ น้ำ ไฟฟ้า ฯลฯ			
4. มีส่วนร่วมในการแจ้งข้อมูลข่าวสาร ให้ข้อมูลกิจกรรมของศอศข.แก่เพื่อนบ้าน			
5. มีส่วนร่วมในการชักชวนให้เพื่อนบ้านมาเข้าร่วมกิจกรรมของศอศข.			
6. มีส่วนร่วมในการมาช่วยทำงานในกิจกรรมต่างๆ ของศอศข.			
7. มีส่วนร่วมในการบริจาคเงินสนับสนุนการจัดกิจกรรมของศอศข.			
8. มีส่วนร่วมในการให้สิ่งของเพื่อสนับสนุนการจัดกิจกรรมของศอศข.			
9. มีส่วนร่วมในการดูแลรักษาวัสดุอุปกรณ์ของศอศข.			
10. มีส่วนร่วมในการเสนอปัญหาและข้อแก้ไขเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานของศอศข			

ตอนที่ 7 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบท้ายข้อความตามความพึงพอใจของท่านที่เป็นจริงเพียงข้อเดียวข้อมูลต่อไปนี้(กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ)

7.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการทั้ง 7 ด้าน

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
(1) ด้านสถานที่					
1. สถานที่ตั้งของศอศช. อยู่ในพื้นที่ที่สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. ศอศช. มีพื้นที่ใช้สอยอย่างกว้างขวาง					
3. ภายในศอศช. แบ่งพื้นที่ใช้สอยอย่างเป็นระเบียบ					
4. ภายในศอศช. แบ่งพื้นที่ใช้สอยเหมาะสมกับกิจกรรมที่จัดให้					
5. ภายในศอศช. จัดวางอุปกรณ์ เช่น เครื่องออกกำลังกาย มุมหนังสือมุมดนตรี สำหรับผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสม					
6. ศอศช. มีที่จอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ					
7. ศอศช. มีโต๊ะและเก้าอี้สำหรับผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอ					
8. มีกระดานแจ้งข่าวให้ทราบความเคลื่อนไหวของ ศอศช.					
(2) ด้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้					
9. กิจกรรมในการให้บริการตรวจสอบสุขภาพให้ผู้ใช้บริการ					

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
(2) ด้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้(ต่อ)					
10. กิจกรรมเกี่ยวกับการอนุรักษ์ประเพณีวัฒนธรรมและศาสนา เช่น กิจกรรมวันสำคัญของชาติและวันสำคัญทางศาสนา					
11. กิจกรรมเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อะไรระหว่างผู้สูงอายุและคนต่างวัย					
12. กิจกรรมส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น					
13. กิจกรรมในการส่งเสริมการฝึกอาชีพเพื่อสร้างรายได้ให้ผู้ให้บริการ					
14. มีกิจกรรมหลากหลายรูปแบบเพื่อผู้สูงอายุและคนต่างวัย					
15. กิจกรรมที่จัดขึ้นเหมาะสมกับผู้สูงอายุ					
16. กิจกรรมที่จัดขึ้นเหมาะสมกับคนต่างวัย (เยาวชน เด็ก)					
(3) ด้านลักษณะการให้บริการ					
17. การเปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์					
18. การเปิดให้บริการทุกวันเสาร์และวันอาทิตย์					
19. การให้บริการของสอศช.ในวันธรรมดา					
20. เวลาที่ให้บริการของสอศช.ในวันธรรมดา					
21. เวลาที่ให้บริการของสอศช. ในวันหยุดหรือวันนักขัตฤกษ์					
22. กิจกรรมที่ให้บริการนอกสอศช. ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ					

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
(3) ด้านลักษณะการให้บริการ (ต่อ)					
23. การจัดกิจกรรมภายในสโมสรฯ เป็นไปอย่างต่อเนื่อง					
24. มีการเชิญวิทยากรมาให้ความรู้แก่ผู้ให้บริการ					
25. อุปกรณ์มีพอเพียงกับผู้ให้บริการ เช่น อุปกรณ์สำหรับออกกำลังกาย					
26. มุมหนังสือมีหนังสือหลากหลายประเภทให้ผู้ให้บริการ					
(4) ด้านการให้บริการของบุคลากรสโมสรฯ.					
27. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจำนวนพอเพียง					
28. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ผู้ให้บริการเป็นอย่างดี					
29. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อย					
30. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น					
31. เจ้าหน้าที่ปรับปรุงอาคารสถานที่และอุปกรณ์ของศูนย์ฯ ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน					
32. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตรงตามเวลาเปิด-ปิด การให้บริการของสโมสรฯ.					
(5) ด้านงบประมาณ					
33. จำนวนงบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานส่วนท้องถิ่น เช่น องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เทศบาล					

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
(5) ด้านงบประมาณ (ต่อ)					
34. จำนวนงบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนจากแหล่งต่างๆ เช่น ชมรมผู้สูงอายุ					
35. มีการจัดกิจกรรมพิเศษเพื่อหารายได้มาสนับสนุนศอศช.					
36. งบประมาณที่ได้รับจากแหล่งต่างๆ นำมาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ					
37. งบประมาณที่ได้รับจากแหล่งต่างๆ มีพอเพียงแก่การจัดกิจกรรมให้ผู้ใช้บริการ					
(6) ด้านการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่มารับบริการ					
38. กลุ่มเป้าหมายหลักที่ศอศช. ให้บริการ ได้แก่ ผู้สูงอายุ บุคคลในครอบครัวผู้สูงอายุ และผู้ดูแลผู้สูงอายุ					
39. กลุ่มเป้าหมายรองที่ศอศช. กำหนดให้บริการ ได้แก่ เด็ก เยาวชน สตรี					
40. การกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ให้คนทุกวัย ทุกอาชีพในชุมชนมารับบริการ					
41. ผู้ใช้บริการต่างวัยทำกิจกรรมร่วมกันได้เป็นอย่างดี					
(7) ด้านการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงานศอศช. (ระดับชุมชน)					
42. คณะกรรมการปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนตามความต้องการของชุมชน					

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
(7) ด้านการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงานสอศช. (ระดับชุมชน) (ต่อ)					
43. คณะกรรมการดำเนินงานสอศช. เปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมของศูนย์ฯ					
44. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมใหม่ๆ ให้ผู้ให้บริการทราบ					
45. มีการประสานความร่วมมือระหว่างคณะกรรมการดำเนินงานสอศช. กับผู้นำชุมชน					
46. มีการประสานความร่วมมือระหว่างคณะกรรมการดำเนินงานสอศช. กับประชาชนในชุมชน					
47. มีการประสานงานกับหน่วยงานในพื้นที่ เช่น องค์การบริหารส่วนตำบล(อบต.) ชมรมผู้สูงอายุ เป็นต้น					
48. มีการจัดหาผล. เข้าไปดูแลผู้สูงอายุในหมู่บ้าน					
49. คณะกรรมการดำเนินงานสอศช. มีความสามัคคีร่วมมือร่วมใจในการทำงาน					
50. มีการขยายเครือข่ายการดำเนินงานไปยังพื้นที่อื่นๆ					
51. ท่านมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสอศช.					

7.2 ความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการ

กิจกรรม	ระดับความพึงพอใจ		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
1. ท่านได้รับการดูแลและปกป้องจากคนและหน่วยงานในชุมชนของท่าน			
2. ท่านมีความคิดเห็นที่กว้างขึ้นจากการพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับคนวัยเดียวกันและคนต่างวัย			
4. ทำให้ท่านได้ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์กับตัวเองและผู้อื่น			
5. ทำให้ท่านรู้สึกว่าคุณเองมีความสุขในชีวิตมากขึ้น			
6. ทำให้ท่านมีสุขภาพแข็งแรง			
7. ทำให้ท่านได้พบกลุ่มเพื่อนที่มีความสนใจในเรื่องที่คล้ายกัน			
8. ทำให้ท่านได้รู้จักการปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้ดี			
9. ทำให้ท่านมีความมั่นใจในตัวเองมากขึ้น			
10. ทำให้ท่านมีความเข้าใจคนในวัยลูกหลานมากขึ้น			
11. ทำให้ท่านมีกิจกรรมที่สามารถสร้างรายได้เพิ่มขึ้น			
12. ทำให้ท่านได้รับประโยชน์ตามที่ท่านคาดหวัง			

ตอนที่ 8 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือเป็นอย่างดี



ภาคผนวก ข
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

ตารางผนวกที่ 1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ
ศอศช.เขาชัยสน

คนที่	AK1	AK2	AK3	AK4	AK5	AK6	AK7	AK8	K9	AK10	X	X ²
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	100
2	0	1	1	1	0	1	0	1	0	0	5	25
3	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	8	64
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	100
5	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1
6	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	4	16
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	9	81
8	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	4	16
9	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	4	16
10	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	6	36
11	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	7	49
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	100
13	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	4
14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	100
16	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	4	16
17	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	9	81
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	100
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	100
20	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	6	36
21	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	3	9
22	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	4
23	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	6	36
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	100
25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	100
27	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0	5	25
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	100
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	100
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	100
รู้	16	19	23	28	19	23	17	18	14	18	195	1,615
ไม่รู้	14	11	7	2	11	7	13	12	16	12		
p _i	.533	.633	.767	.933	.633	.767	.567	.600	.467	.600		
q _i	.467	.367	.233	.067	.367	.233	.433	.400	.533	.400		
p _i q _i	.249	.232	.179	.062	.232	.179	.245	.240	.249	.240	2.107	

$$\Sigma X = 195$$

$$\Sigma X^2 = 1,615$$

$$\Sigma p_i q_i = 2.107$$

การหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีของKuder-Richadson โดยใช้สูตร KR-20

$$\text{สูตร KR-20} = \left\{ \frac{k}{k-1} \right\} \left\{ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k p_i q_i}{S_p^2} \right\}$$

k = จำนวนข้อของแบบสอบถาม

p_i = สัดส่วนของการรู้

q_i = สัดส่วนของการไม่รู้

S_p^2 = ความแปรปรวนของคะแนนรวมหรือความแปรปรวนระหว่างผู้ตอบ

หาค่า S_p^2 ได้จาก

$$\begin{aligned} S_p^2 &= \frac{N\sum x^2 - (\sum x)^2}{N^2} \\ \text{แทนค่า} &= \frac{30 \times 1,615 - 195^2}{30 \times 30} \\ &= \frac{48,450 - 38,025}{900} = \frac{10,425}{900} \\ &= 11.583 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าสูตร KR-20} &= \frac{10}{10-1} \left\{ 1 - \frac{2.107}{11.583} \right\} \\ &= 1.1111 \times .8181 \end{aligned}$$

$$\text{Alpha} = 0.909$$

ตารางผนวกที่ 2 ค่าความเชื่อมั่นของการวัดความรู้เกี่ยวกับศูนย์เนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุ

คนที่	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12	X	X ²
1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	11	121
2	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	6	36
3	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	11	121
4	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	11	121
5	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	4	16
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	11	121
7	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	6	36
8	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	5	25
9	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	9	81
10	0	0	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	7	49
11	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	11	121
12	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	11	121
13	0	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	6	36
14	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	10	100
15	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	10	100
16	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	10	100
17	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	8	64
18	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	11	121
19	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	9	81
20	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	7	47
21	1	0	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0	6	36
22	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	7	49
23	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	0	7	49
24	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	10	100
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	11	121
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	144
27	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	10	100
28	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	9	81
29	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	10	100
30	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	9	81
ถูก	28	26	29	25	10	9	24	26	27	20	17	24	265	2,479
ผิด	2	4	1	5	20	21	6	4	3	10	13	6		
p1	.933	.867	.967	.833	.333	.300	.800	.867	.900	.667	.567	.800		
q1	.067	.133	.033	.167	.667	.700	.200	.133	.100	.333	.433	.200		
p1q1	.062	.115	.032	.139	.222	.210	.160	.115	.090	.222	.245	.160	1.772	
$\Sigma X = 265$													$\Sigma X^2 = 2,479$	$\Sigma p_i q_i = 1.772$

การหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีของKuder-Richadson โดยใช้สูตร KR-20

$$\text{สูตร KR-20} = \left\{ \frac{k}{k-1} \right\} \left\{ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k p_i q_i}{S_p^2} \right\}$$

k = จำนวนข้อของแบบสอบถาม

p_i = สัดส่วนของการตอบถูก

q_i = สัดส่วนของการตอบผิด

S_p^2 = ความแปรปรวนของคะแนนรวมหรือความแปรปรวนระหว่างผู้ตอบ

หาค่า S_p^2 ได้จาก

$$S_p^2 = \frac{N \sum x^2 - (\sum x)^2}{N^2}$$

$$\text{แทนค่า} = \frac{30 \times 2,479 - 265^2}{30 \times 30}$$

$$= \frac{74,370 - 70,225}{900} = \frac{4,145}{900}$$

$$= 4.606$$

$$\text{แทนค่าสูตร KR-20} = \frac{12}{12-1} \left\{ 1 - \frac{1.772}{4.606} \right\}$$

$$= 1.0909 \times .6153$$

$$\text{Alpha} = 0.6712$$

ตารางผนวกที่ 3 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านการมีส่วนร่วม

Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
1.	8.4000	21.1448	.7232	.8867
2.	8.5333	21.2920	.6988	.8884
3.	7.8333	21.0402	.7377	.8857
4.	7.7000	21.5966	.6910	.8890
5.	7.5333	22.5333	.6041	.8945
6.	7.6000	21.9724	.7225	.8879
7.	8.5667	23.1506	.4982	.9004
8.	8.4333	22.4609	.5559	.8974
9.	7.9667	21.8264	.5527	.8989
10.	8.1333	20.1195	.7621	.8839

Reliability Coefficients 10 items

Alpha = .9013

ตารางผนวกที่ 4 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านสถานที่

Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
1.	25.1333	29.9816	.5526	.8323
2.	26.0333	25.6885	.6370	.8138
3.	25.3667	29.0678	.5310	.8299
4.	25.5667	27.4264	.5951	.8209
5.	26.0000	28.1379	.5088	.8300
6.	26.3333	22.9195	.7073	.8037
7.	26.1333	24.6023	.5930	.8213
8.	26.6333	23.6885	.6105	.8027

Reliability Coefficients 8 items

Alpha = .8410

ตารางผนวกที่ 5 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้

Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
1.	26.5333	27.2230	.4264	.8238
2.	26.2000	26.6483	.7460	.7812
3.	26.7333	25.0989	.7565	.7736
4.	26.3333	27.4023	.6553	.7920
5.	27.1333	26.6713	.4492	.8216
6	27.0667	26.0644	.5822	.7985
7.	26.1333	31.4989	.3895	.8234
8.	27.6000	26.6621	.5061	.8104

Reliability Coefficients 8 items

Alpha = .8240

ตารางผนวกที่ 6 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านลักษณะการให้บริการ

Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
1.	27.7000	17.5276	.2988	.6488
2.	29.8667	16.4644	.3582	.6365
3.	29.6667	15.8161	.2929	.6528
4.	27.8333	17.0402	.3769	.6370
5.	29.6667	16.8506	.2272	.6633
6	28.0000	16.0690	.4655	.6183
7.	27.6667	16.0230	.4170	.6250
8.	27.9000	17.4724	.2132	.6624
9.	28.9667	15.3437	.3722	.6329
10.	29.5333	15.7747	.3349	.6414

Reliability Coefficients 10 items

Alpha = .6660

ตารางผนวกที่ 7 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านการให้บริการของบุคลากรสอน.เขาชัยสน

Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
1.	20.2323	10.7368	.5783	.8348
2.	20.2000	9.2000	.6430	.8271
3.	20.0000	9.1724	.6551	.8239
4.	20.1000	9.2655	.8114	.7887
5.	20.1667	11.5230	.5479	.8416
6	19.9667	10.9989	.6448	.8269

Reliability Coefficients 6 items

Alpha = .8496

ตารางผนวกที่ 8 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านงบประมาณ

Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
1.	12.7667	8.3230	.5777	.6850
2.	13.4000	8.3172	.5935	.6785
3.	13.4000	9.0759	.5628	.6927
4.	12.3000	10.9069	.2926	.7762
5.	12.6667	8.7816	.5660	.6901

Reliability Coefficients 5 items

Alpha = .7521

ตารางผนวกที่ 9 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านการกำหนด
กลุ่มเป้าหมาย

Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
1.	11.4667	3.0161	.4016	.6803
2.	11.8333	3.0402	.4359	.6578
3.	12.1333	2.2575	.6057	.5423
4.	11.9667	3.2057	.5150	.6239

Reliability Coefficients 4 items

Alpha = .6957

ตารางผนวกที่ 10 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของ
คณะกรรมการดำเนินงานสอซส.เขาชัยสน

Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
1.	35.7667	23.2195	.6624	.8899
2.	36.0333	21.6885	.6377	.8903
3.	36.0000	22.2759	.5648	.8952
4.	35.7667	22.0471	.8064	.8809
5.	35.7667	21.9782	.7414	.8837
6.	35.8333	21.5230	.7467	.8827
7.	35.6000	23.4897	.4548	.9012
8.	35.7333	22.8230	.7083	.8871
9.	36.5333	20.2575	.6447	.8938
10.	35.7667	21.9782	.6788	.8872

Reliability Coefficients 10 items

Alpha = .8992

ตารางผนวกที่ 11 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้จากการบริการ

Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
1.	29.2333	11.1506	.4974	.7813
2.	29.2333	10.5299	.6868	.7265
3.	29.0333	11.8264	.5549	.7828
4.	29.0667	12.0644	.4016	.7913
5.	28.9333	12.5471	.5296	.7935
6.	29.2667	10.9609	.4713	.7837
7.	29.2667	10.6851	.5478	.7755
8.	29.2000	11.4069	.3261	.8005
9.	29.1667	12.1437	.2933	.7986
10.	29.2667	11.4437	.4021	.7904
11.	30.0000	10.2096	.4344	.7965
12.	29.2333	11.2195	.5654	.7765

Reliability Coefficients 12 items

Alpha = .8006

ตารางผนวกที่ 12 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในภาพรวม

Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
1.	183.4667	415.4299	.5818	.9150
3.	184.3667	403.6885	.5676	.9140
4.	183.7000	410.5621	.6174	.9142
5.	183.9000	408.5069	.5562	.9143
6.	184.6667	393.4023	.6431	.9129
7.	184.4667	402.6713	.4869	.9149
8.	184.9667	390.5161	.6780	.9123
9.	183.9333	410.2023	.3348	.9169
10.	183.6000	408.1103	.5460	.9144
11.	184.1333	402.9471	.5721	.9139
12.	183.7333	410.4092	.4815	.9150
13.	183.5333	402.4644	.4704	.9152
14.	184.4667	404.6713	.4823	.9149
15.	183.5333	418.0506	.4277	.9158
16.	185.0000	408.8276	.3813	.9162
17.	183.7667	413.8402	.5709	.9148
18.	185.9333	434.6161	-.1733	.9205
19.	185.7333	440.9609	-.2794	.9231
20.	183.9000	414.1621	.5400	.9149
21.	185.7333	437.5126	-.2271	.9217
22.	184.0667	415.2368	.4258	.9156
23.	183.7333	412.8230	.4581	.9153
24.	183.9667	419.1368	.2873	.9167
25.	185.0333	413.3437	.3436	.9164
26.	185.6000	412.7310	.3714	.9161
27.	184.0333	409.9644	.6107	.9142
28.	184.0000	408.0000	.4946	.9148
29.	183.8000	413.2690	.3665	.9161
30.	183.9000	411.4034	.4981	.9149

ตารางผนวกที่ 12 (ต่อ)

Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
31.	183.9667	416.5851	.4917	.9154
32.	183.7667	415.7713	.4965	.9153
33.	184.5667	412.5989	.3365	.9166
34.	185.2000	414.2345	.3056	.9169
35.	185.2000	417.0621	.2818	.9169
36.	184.1000	412.3690	.4555	.9153
37.	184.4667	404.1195	.5755	.9139
38.	183.6000	413.9724	.4784	.9152
39.	183.9667	423.4816	.1795	.9174
40.	184.2667	413.2368	.4253	.9155
41.	184.1000	423.2655	.2335	.9170
42.	183.8333	422.6264	.2833	.9167
43.	184.1000	410.5759	.5644	.9145
44.	184.0667	420.7540	.2497	.9170
45.	183.8333	414.7644	.5728	.9149
46.	183.8333	418.0747	.3988	.9159
47.	183.9000	410.3000	.6353	.9141
48.	183.6667	420.8506	.2812	.9167
49.	183.8000	414.8552	.6069	.9148
50.	184.6000	403.9034	.6109	.9136

Reliability Coefficients 12 items

Alpha = .8006

ประวัติการศึกษา และการทำงาน

ชื่อ –นามสกุล

นางสาวศรรรตน์ รัตนพงศ์

วัน เดือน ปี ที่เกิด

วันที่ 15 เดือนตุลาคม พ.ศ. 2527

สถานที่เกิด

จังหวัดสงขลา

ประวัติการศึกษา

ศิลปศาสตรบัณฑิต (การพัฒนาชุมชน)

มหาวิทยาลัยทักษิณ

