

คุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2564

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

The quality of service for the elderly
in Bangkok Metropolitan Administration district office



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration in Public Administration

Department of Public Administration

FACULTY OF POLITICAL SCIENCE

Chulalongkorn University

Academic Year 2021

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อสารนิพนธ์

คุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต

กรุงเทพมหานคร

โดย

นายสุทธินันท์ รุ่งวิศิษฐ์พร

สาขาวิชา

รัฐประศาสนศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

รองศาสตราจารย์ ดร.ปกรณ์ ศิริประกอบ

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิชญ์ พงษ์สวัสดิ์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปกรณ์ ศิริประกอบ)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธรรมมา นิติเกษตรสุนทร)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงศ์พิสุทธิ์ บุชบาร์ตัน)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สุทธินันท์ รุ่งวิทย์ชัยพร : คุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. (The quality of service for the elderly in Bangkok Metropolitan Administration district office) อ.ที่ปรึกษาหลัก : รศ. ดร. ปกรณ์ ศิริประกอบ

สารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นการศึกษาวิจัยแบบผสมทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ซึ่งวัตถุประสงค์ของวิจัยฉบับนี้ประกอบด้วย 3 หัวข้อดังนี้ 1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร 2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการรับรู้ข่าวสาร ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร และ 3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ 1. ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการที่สำนักงานเขตบางแคและบางเขน จำนวนเขตละ 100 คน โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และ 2. เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตที่ให้บริการเกี่ยวกับผู้สูงอายุจากสำนักงานเขตอย่างละ 4 คน โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก

ผลการวิจัยในครั้งนี้ พบว่าคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของทั้ง 2 สำนักงานเขตไม่มีความแตกต่างกัน ($P>0.05$) และอยู่ในระดับมากทั้งด้านประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และการตรวจสอบได้ ในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ ในความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างคือ ช่วงอายุ สถานภาพ การประกอบอาชีพ และประเภทการให้บริการ และในปัจจัยการรับรู้ข่าวสารพบว่ามีความสัมพันธ์กันกับคุณภาพการให้บริการ แต่อยู่ในระดับน้อย ($r<0.51$) อีกทั้งพบความขัดแย้งกันของการตอบแบบสอบถามของผู้สูงอายุ เช่น การได้รับบริการที่คาดหวัง หรือการรับบริการทำให้ท่านมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ควรอยู่ในระดับที่สูงที่สุด เนื่องจากเป็นการสรุปผลรวมของแต่ละด้านของคุณภาพการให้บริการ เนื่องจากในส่วนของปลีกย่อยรายชื่อได้คะแนนที่มากกว่า แต่พอมาสรุปผลรวมถึงให้คะแนนที่น้อยกว่า อีกทั้งในข้อ “ท่านคิดว่า การให้บริการเป็นไปอย่างทั่วถึง” เป็นระดับที่มีคะแนนมากที่สุด ($\bar{x} = 2.91$ S.D. = 0.68) แต่พบว่าผู้สูงอายุอยากให้ปรับปรุงด้านการประชาสัมพันธ์ ดังนั้นสรุปได้ว่าผู้สูงอายุมีแนวโน้มที่จะพึงพอใจต่อการวัดคุณภาพการให้บริการ ตรงกับทฤษฎี Public Choice กล่าวไว้ว่าควรนำเอาตัวแปรการที่ประชาชนละเลยการนำเอาอารมณ์และการเมืองเข้ามาช่วยในการประกอบการพิจารณา ส่งผลให้ผู้สูงอายุมีความละเลยหรือไม่ใส่ใจในการตอบเพื่อสะท้อนความเป็นจริงที่ได้รับ ทำให้ผลการวัดคุณภาพการให้บริการออกมาเป็นระดับมากซึ่งอาจจะไม่ได้สะท้อนต่อความเป็นจริง

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาวิจัย 1. นำเอาหลักแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) เป็นหัวใจหลักในการให้บริการ โดยสำนักงานเขตควรต้องมีการสำรวจความต้องการในการรับบริการของผู้สูงอายุอยู่เสมอ 2. การประชาสัมพันธ์ควรปรับให้เป็นเชิงรุกมากขึ้น โดยอาจจะพิจารณาการนำเสนอการประชาสัมพันธ์ผ่านโปรแกรม และเพิ่มการลงพื้นที่ประชาสัมพันธ์ และ 3. พิจารณาเข้าสัมภาษณ์กับทางผู้สูงอายุเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพนำมาประกอบการวิเคราะห์ผลการวิจัย

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา 2564

ลายมือชื่อนิสิต
ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

6380146424 : MAJOR PUBLIC ADMINISTRATION

KEYWORD:

Sutinant Rungwiteechaiporn : The quality of service for the elderly in Bangkok Metropolitan Administration district office. Advisor: Assoc. Prof. PRAKORN SIRIPRAKOB, Ph.D.

This study is a mixed quantitative and qualitative research study. The objectives of this research consist of 3 topics as follows: 1. To study the quality of service for the elderly in the Bangkok Metropolitan Administration 2. To study personal factors news perception factors Affects the quality of service for the elderly of the Bangkok District Office and 3. to propose guidelines for the development of elderly services of the Bangkok Metropolitan Administration The sample group in the study was divided into 2 parts: 1) 100 elderly people who came to receive services at the Bang Khae and Bang Khen district offices by using a questionnaire data collection method. and 2) 4 district office staff providing services related to the elderly from each district office by using in-depth interview data collection method.

The results of this study It was found that there was no difference in the quality of service for the elderly in the two district offices ($P > 0.05$) and was at a high level in terms of efficiency, effectiveness, and auditability. In terms of personal factors affecting service quality in the opinion of the sample were age range, status, occupation. and type of service and in the news perception factor, it was found that there was a correlation with service quality at a low level ($r < 0.51$)

In addition, conflicting responses to the elderly's questionnaire were found, such as receiving the expected services or receiving services to improve their well-being should be at the highest level because it is the summation of each aspect of service quality because in the finer details, each item has a higher score but when summarizing the results, including giving a lesser score Also, in the section "Do you think the service is thorough" is the level with the highest score ($\bar{x} = 2.91$ S.D. = 0.68). But found that there are elderly people want to improve public relations. Therefore, it can be concluded that the elderly tends to ignore the measure of service quality, in line with the Public Choice theory, which states that the people's neglecting variables should be considered by taking emotions and politics into consideration. As a result, the elderly may neglect or ignore the answers to reflect the reality they have received. The results of the service quality measurements came out at a very high level, which may not reflect the reality.

Suggestions from the Study 1. Adopt new public management concepts as the heart of service. The district office should always have a survey of the elderly's needs for services. 2. Public relations should be more proactive. which may consider the presentation of public relations through the program and increase public relations. and 3. Consider interviewing with the elderly to collect qualitative data for analysis of the research results.

Field of Study: Public Administration
Academic Year: 2021

Student's Signature
Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้จะลุล่วงไม่ได้เลย หากปราศจากความรู้ ความเมตตาและความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ ดร.ปกรณ์ ศิริประกอบ อาจารย์ที่ปรึกษาของผู้วิจัยในการจัดทำสารนิพนธ์ ซึ่งทำให้ ผู้วิจัยได้รับข้อมูล คำแนะนำ และข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อนำไปปรับใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ จนกระทั่งทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ และบรรลุตามวัตถุประสงค์ จึงขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ไว้ ณ ที่นี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิชญ์ พงษ์สวัสดิ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงศ์ พิสุทธิ บุชบาร์ตัน และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธรรมา นิตเกษตรสุนทร ประธานกรรมการและ กรรมการสารนิพนธ์ที่ได้ให้ความกรุณาชี้แนะและมอบคำแนะนำต่าง ๆ แก่ผู้วิจัย เพื่อให้เกิดการพัฒนา และเห็นถึงแนวทางใหม่ ๆ จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้

ผู้วิจัยกราบขอบพระคุณคณาจารย์ต่าง ๆ ที่ไม่ได้กล่าวถึงแต่เป็นผู้ให้การอบรมสั่งสอนความรู้ ทางด้านวิชาการและการใช้ชีวิต ส่งผลให้เกิดความรู้ที่นำมาใช้ในการทำให้สารนิพนธ์สำเร็จไปด้วยดี อีกทั้งขอขอบคุณกัลยาณมิตร พี่ ๆ น้อง ๆ เพื่อนในรุ่น รป.ม. 53 ที่ให้การช่วยเหลือและเป็นกำลังใจให้ อย่างเสมอมา

ท้ายที่สุดบุคคลที่คอยสนับสนุนผู้วิจัยเสมอมา ขอบพระคุณบิดา มารดา และครอบครัวที่เป็น กำลังสำคัญในการช่วยผลักดันและสนับสนุนในทุก ๆ อย่าง เพื่อให้การทำสารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

สุดท้ายนี้หากการค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีข้อผิดพลาดประการใด ถือเป็นความบกพร่องของผู้วิจัย แต่เพียงผู้เดียว และกราบขออภัยมา ณ ที่นี้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สุทินันท์ รุ่งวิถิชัยพร

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฌ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญ.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	4
1.3 คำถามในการศึกษา.....	4
1.4 ระเบียบวิธีวิจัย.....	4
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	5
1.6 สมมติฐาน.....	7
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
1.8 นิยามศัพท์.....	7
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ.....	9
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....	11
2.3 แนวคิดและกระบวนการเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร.....	18
2.4 สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร.....	21
2.5 งานวิจัยเกี่ยวข้อง.....	24

2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	27
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษาวิจัย	28
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัย	28
3.2 เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล	29
3.3 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	31
3.4 แผนผังการเก็บรวบรวมข้อมูล	33
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ	35
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้ข่าวสารของกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุต่อการให้บริการผู้สูงอายุของ สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร	46
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร	53
4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน	58
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ.....	81
บทที่ 5 อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	90
5.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	90
5.2 อภิปรายผล.....	97
5.3 ข้อเสนอแนะ	100
บรรณานุกรม.....	101
ภาคผนวก.....	105
ประวัติผู้เขียน.....	114

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 ระยะเวลาการดำเนินการวิจัย.....	6
ตารางที่ 2 แสดงจำนวนของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	35
ตารางที่ 3 แสดงจำนวนของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	36
ตารางที่ 4 แสดงจำนวนของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	37
ตารางที่ 5 แสดงจำนวนของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ.....	38
ตารางที่ 6 แสดงจำนวนของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการพักอยู่อาศัย.....	39
ตารางที่ 7 แสดงจำนวนของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการประกอบอาชีพ.....	40
ตารางที่ 8 แสดงจำนวนของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการเดินทางมารับบริการที่สำนักงานเขต.....	40
ตารางที่ 9 แสดงจำนวนของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ติดตามในการเดินทางมารับบริการที่สำนักงานเขต.....	41
ตารางที่ 10 แสดงจำนวนของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับบริการที่สำนักงานเขตในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา.....	42
ตารางที่ 11 แสดงจำนวนของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทการรับบริการ.....	43
ตารางที่ 12 แสดงจำนวนของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเป็นคณะกรรมการหรือเป็นตัวแทนของชุมชนหรือชมรมผู้สูงอายุ.....	44
ตารางที่ 13 แสดงจำนวนของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามโปรแกรมที่ใช้งานในการติดตามข้อมูลข่าวสาร.....	45
ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลการรับรู้ข่าวสารของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถามของสำนักงาน.....	46
ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลการรับรู้ข่าวสารของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกระบวนการเลือกเปิดรับข้อมูล (Selective exposure).....	47

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลการรับรู้ข่าวสารของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกระบวนการเลือกให้ความสนใจ (Selective attention)	48
ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลการรับรู้ข่าวสารของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกระบวนการเลือกรับรู้และตีความ (Selective Perception and Interpretation).....	50
ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลการรับรู้ข่าวสารของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกระบวนการเลือกจดจำ (Selective retention).....	51
ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม	53
ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสิทธิภาพ (Efficiency).....	54
ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสิทธิผล (Effectiveness).....	56
ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการตรวจสอบได้ (Accountability).....	57
ตารางที่ 23 ผลการทดสอบสมมติฐานทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุระหว่างสำนักงานเขตบางแคและบางเขน โดยวิธี Independent t-test	59
ตารางที่ 24 ผลการทดสอบสมมติฐานของตัวแปรเพศต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต โดยวิธี Independent t-test	60
ตารางที่ 25 ผลการทดสอบสมมติฐานของตัวแปรช่วงอายุต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต โดยวิธี F-test (Anova).....	61
ตารางที่ 26 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ตัวแปรช่วงอายุต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุ โดยวิธี LSD	62
ตารางที่ 27 แสดงข้อมูลการแบ่งระดับการศึกษาใหม่	63
ตารางที่ 28 ผลการทดสอบสมมติฐานของตัวแปรระดับการศึกษาต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต โดยวิธี F-test (Anova).....	64

ตารางที่ 29 ผลการทดสอบสมมติฐานของตัวแปรสถานภาพการสมรสต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต โดยวิธี F-test (Anova)	65
ตารางที่ 30 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ตัวแปรสถานภาพการสมรสต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต โดยวิธี LSD	66
ตารางที่ 31 ผลการทดสอบสมมติฐานของตัวแปรการพักอยู่อาศัยต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต โดยวิธี F-test (Anova).....	66
ตารางที่ 32 ผลการทดสอบสมมติฐานของตัวแปรการประกอบอาชีพต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต โดยวิธี Independent t-test.....	67
ตารางที่ 33 แสดงข้อมูลการแบ่งวิธีการเดินทางมารับบริการ.....	68
ตารางที่ 34 ผลการทดสอบสมมติฐานของตัวแปรวิธีการเดินทางมารับบริการต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต โดยวิธี Independent t-test.....	69
ตารางที่ 35 ผลการทดสอบสมมติฐานของตัวแปรผู้ติดตามในการเดินทางมารับบริการต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต โดยวิธี F-test (Anova).....	69
ตารางที่ 36 ผลการทดสอบสมมติฐานของตัวแปรการรับบริการที่สำนักงานเขต ในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา ต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต โดยวิธี Independent t-test	71
ตารางที่ 37 แสดงข้อมูลการแบ่งประเภทการรับบริการใหม่.....	71
ตารางที่ 38 ผลการทดสอบสมมติฐานของตัวแปรประเภทการรับบริการต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต โดยวิธี F-test (Anova).....	73
ตารางที่ 39 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ตัวแปรประเภทการรับบริการต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต โดยวิธี LSD	74
ตารางที่ 40 ผลการทดสอบสมมติฐานของตัวแปรตัวแปรการเป็นคณะกรรมการหรือเป็นตัวแทนของชุมชนหรือชมรมผู้สูงอายุต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต โดยวิธี Independent t-test	75
ตารางที่ 41 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพกับปัจจัยการรับรู้ข่าวสาร โดยวิธี Pearson Correlation.....	76
ตารางที่ 42 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติคุณภาพการให้บริการ ด้านประสิทธิผลกับปัจจัยการรับรู้ข่าวสาร โดยวิธี Pearson Correlation	77

ตารางที่ 43 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการตรวจสอบได้กับ
ปัจจัยการรับรู้ข่าวสาร โดยวิธี Pearson Correlation..... 78

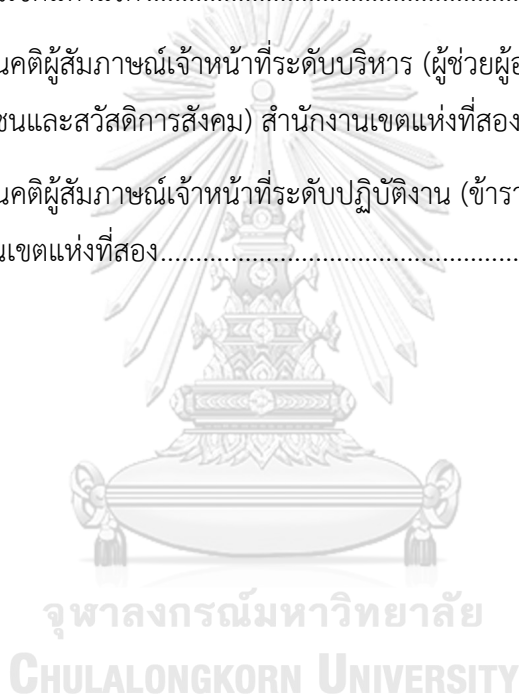
ตารางที่ 44 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต
กับปัจจัยการรับรู้ข่าวสาร โดยวิธี Pearson Correlation..... 80

ตารางที่ 45 แสดงทัศนคติผู้สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ระดับบริหาร (ผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักงานเขต และ
หัวหน้าฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม) สำนักงานเขตแห่งแรก..... 81

ตารางที่ 46 แสดงทัศนคติผู้สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงาน (ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่หรือ
อาสาสมัคร) สำนักงานเขตแห่งแรก 83

ตารางที่ 47 แสดงทัศนคติผู้สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ระดับบริหาร (ผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักงานเขต และ
หัวหน้าฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม) สำนักงานเขตแห่งที่สอง 85

ตารางที่ 48 แสดงทัศนคติผู้สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงาน (ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่หรือ
อาสาสมัคร) สำนักงานเขตแห่งที่สอง..... 88



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 สถิติจำนวนผู้สูงอายุในประเทศไทย (2537 – 2564).....	1
ภาพที่ 2 แผนผังแสดงพื้นที่การปกครองในกรุงเทพมหานคร	21
ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดการวิจัย	27
ภาพที่ 4 แผนผังการเก็บรวบรวมข้อมูล	33



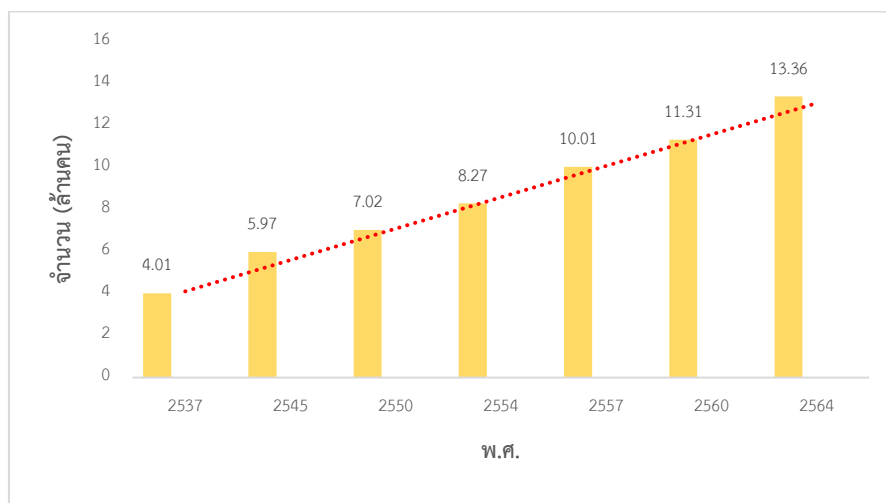
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

จากสถานการณ์จำนวนของผู้สูงอายุที่มีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้สำนักงานสถิติแห่งชาติมีการเล็งเห็นและได้ดำเนินการสำรวจประชากรผู้สูงอายุในประเทศไทยอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2537 โดยสรุปแนวโน้มจำนวนผู้สูงอายุเป็นภาพ (ภาพที่ 1) ดังนี้



ภาพที่ 1 สถิติจำนวนผู้สูงอายุในประเทศไทย (2537 – 2564)

จากหลักเกณฑ์ขององค์การสหประชาชาติ (United Nations, 2015) แบ่งการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุไว้เป็น 3 ระดับดังต่อไปนี้

1. สังคมผู้สูงอายุ (Aging society) คือ บุคคลที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปมากกว่าร้อยละ 10 หรือ บุคคลอายุ 65 ปีขึ้นไปมากกว่าร้อยละ 7 ต่อประชากรทั้งประเทศ
2. สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged society) คือ บุคคลที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปมากกว่าร้อยละ 20 หรือบุคคลอายุ 65 ปีขึ้นไปมากกว่าร้อยละ 14 ต่อประชากรทั้งประเทศ
3. สังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มที่ (Super-aged society) คือ บุคคลอายุ 65 ปีขึ้นไปมากกว่าร้อยละ 20 ต่อประชากรทั้งประเทศ

จากภาพที่ 1 แสดงถึงแนวโน้มว่าจำนวนผู้สูงอายุมีการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งทำให้ในปี 2560 ประเทศไทยมีผู้สูงอายุเกินร้อยละ 10 และมีประชากรสูงวัยมากกว่าวัยเด็กเป็นครั้งแรก ส่งผลทำให้ประเทศไทยก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ซึ่งอาจจะกลายเป็นกลุ่มประชากรใหญ่ของประเทศไทย ทางภาครัฐได้คาดการณ์ถึงสถานการณ์ดังกล่าวว่าจะมีผลกระทบในวงกว้างต่อประเทศไทย ดังนั้น

ทางภาครัฐจึงมีการจัดประชุม และทำให้ในวันที่ 4 ธันวาคม 2561 (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2562) เป็นวันที่คณะรัฐมนตรีลงมติให้สถานการณ์ของผู้สูงอายุเป็นวาระแห่งชาติเรื่อง “สังคมผู้สูงอายุ” ซึ่งเป็นการยกระดับความสำคัญของผู้สูงอายุ โดยเป็นการทำให้ทุกส่วนราชการที่มีความเกี่ยวข้องต้องตระหนักถึงและดำเนินการหามาตรการมาแก้ไขปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นหรืออาจจะสร้างผลกระทบในระยะยาว จากวันที่คณะรัฐมนตรีประกาศวาระแห่งชาติเรื่อง “สังคมผู้สูงอายุ” ล่วงเลยมาเป็นเวลาเกิน 3 ปี พบว่าสถานการณ์ของผู้สูงอายุในปัจจุบันกำลังจะมีการยกระดับจาก “สังคมผู้สูงอายุ” กลายเป็น “สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์”

จากข้อมูลกรมการปกครอง ณ วันที่ 30 มีนาคม 2565 พบว่ามีจำนวนบุคคลที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปในประเทศไทยทั้งหมด 12,249,848 คน จากประชากรทั้งหมด 65,170,416 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 และจำนวนบุคคลที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไปในประเทศไทยทั้งหมดพบว่ามีทั้งหมด 8,305,620 คน เมื่อเทียบกับประชากรทั้งหมด 65,170,416 คน คิดเป็นร้อยละ 12.74 ทำให้เห็นได้ชัดเจนว่าประเทศไทยใกล้จะเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ในอีกระยะเวลาไม่กี่ปีข้างหน้า

ดังนั้นหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเกี่ยวข้องกับประชากรผู้สูงอายุจำเป็นต้องเตรียมการรับมือต่อการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ซึ่งยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) ในด้านที่ 6 ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการ กำหนดให้ภาครัฐมีการบริหารจัดการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส อีกทั้งยึดหลัก “ภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” เพื่อเป็นการเปลี่ยนแปลงและยกระดับการบริหารจัดการของภาครัฐ ประกอบกับมีพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่ว่าด้วยการยึดประโยชน์สุขของประชาชน โดยการบริหารราชการต้องเกิดผลสัมฤทธิ์ซึ่งต้องเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ โดยมีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และปรับปรุงทบทวนภารกิจให้เหลือเฉพาะภารกิจที่มีความจำเป็น อีกทั้งต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ซึ่งเป็นการตั้งเป้าหมายในการบริหารจัดการของภาครัฐให้เป็นไปตามแนวทางที่ได้ตั้งไว้อย่างเคร่งครัด

กรุงเทพมหานครเป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ อีกทั้งเป็นเมืองหลวงของประเทศไทย มีพื้นที่ที่ต้องดูแลรับผิดชอบ 1,568.73 ตารางกิโลเมตร และทำการแบ่งเขตการปกครองออกเป็นทั้งหมด 50 เขต เพื่อให้สามารถดำเนินการดูแลและให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างครอบคลุม ซึ่งในปี 2565 พบว่ากรุงเทพมหานครมีจำนวนผู้สูงอายุมากที่สุดของประเทศคือ 1,162,501 คน โดยมีจำนวนผู้สูงอายุมากกว่าอันดับที่สองอย่างจังหวัดนครราชสีมาที่มีจำนวนผู้สูงอายุอยู่ 499,002 คน

โดยผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานครแบ่งเป็นแต่ละเขตพบว่า 3 อันดับแรกที่มีผู้สูงอายุมากที่สุดคือ อันดับแรกคือ เขตบางแคมีผู้สูงอายุจำนวน 42,466 คน อันดับที่สองคือ เขตบางเขนมีผู้สูงอายุจำนวน 37,594 คน และอันดับที่สามคือ เขตสายไหมมีผู้สูงอายุจำนวน 36,746 คน

กรุงเทพมหานครได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของผู้สูงอายุ ทำให้ในแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2556 - 2575) ซึ่งประกอบด้วย 7 ด้าน คือ 1. มหานครปลอดภัย 2. มหานครสีเขียว สะดวกสบาย 3. มหานครสำหรับทุกคน 4. มหานครกะทัดรัด 5. มหานครประชาธิปไตย 6. มหานครแห่งเศรษฐกิจและการเรียนรู้ และ 7. การบริหารจัดการเมืองมหานคร โดยในส่วนด้านที่สำคัญของผู้สูงอายุคือ ด้านที่ 3 มหานครสำหรับทุกคน และมีมิติที่สำคัญคือ 3.1 ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส ได้รับการดูแลอย่างครบวงจร จากประเด็นดังกล่าวทำให้กรุงเทพมหานครจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุกรุงเทพมหานครออกมาแล้ว 2 ฉบับ ซึ่งอยู่ในระยะที่ 2 จัดทำเพื่อเป็นกรอบในการบูรณาการภารกิจด้านผู้สูงอายุ โดยกำหนดยุทธศาสตร์ไว้ด้วยกัน 5 ด้าน คือ 1. การเตรียมความพร้อมทุกช่วงวัยเพื่อวัยสูงอายุที่มีคุณภาพ 2. การส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุ 3. ระบบคุ้มครองสำหรับผู้สูงอายุ 4. การบริหารจัดการแบบบูรณาการเพื่อพัฒนางานด้านผู้สูงอายุ และ 5. การส่งเสริมและการพัฒนาการวิจัย ระบบข้อมูล เทคโนโลยี และนวัตกรรม และการติดตามประเมินผล

สำนักงานเขตในฐานะที่เป็นหน่วยบริการระดับพื้นที่ของกรุงเทพมหานครที่ผู้สูงอายุต้องมาติดต่อขอรับบริการระบบสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ กองทุนผู้สูงอายุ ศูนย์บริการผู้สูงอายุดินแดง บ้านผู้สูงอายุบางแค และการสงเคราะห์ผู้สูงอายุต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้สามารถอำนวยความสะดวกแก่กลุ่มผู้สูงอายุ ซึ่งอาจต้องการความหลากหลายของรูปแบบการให้บริการมากกว่าผู้รับบริการกลุ่มอื่น ๆ รวมทั้งยังต้องคำนึงถึงการดำเนินการต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) ที่เป็นการมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของการทำงานภาครัฐให้เป็นหลักการเดียวกับภาคเอกชนคือ การให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยดำเนินการตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ และสิทธิผล ซึ่งต้องเป็นไปอย่างเปิดเผยสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งมีกระบวนการประเมินผลการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อลดขั้นตอนที่ยุ่งยากและล่าช้า (Red tape) หรือการให้ความสำคัญของระเบียบต่าง ๆ มากกว่าการให้ความสำคัญของประชาชนเป็นที่ตั้ง (Displacement of goals) ทำให้ไม่เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ ต่อประชาชน

จากที่กล่าวมาทั้งหมด ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในประเด็น “คุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร” เนื่องจากเป็นการศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการแก่กลุ่มประชาชนที่

กำลังจะกลายเป็นกลุ่มประชากรที่ใหญ่ที่สุดของประเทศ และเป็นการทำให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการจัดการผู้สูงอายุของสำนักงานเขตในปัจจุบันว่าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีความสอดคล้องกับรูปแบบการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ที่เป็นหลักการที่กล่าวได้ว่ามีการมุ่งเน้นที่ประสิทธิภาพ อีกทั้งในการวิจัยฉบับนี้จะเป็นการวิเคราะห์จาก 2 ส่วนจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องคือ ผู้รับบริการจากสำนักงานเขตคือ ผู้สูงอายุ และผู้ให้บริการคือ ข้าราชการหรือพนักงานกรุงเทพมหานครที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษาคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์จำนวน 3 ประการ ได้แก่

- 1.2.1 เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร
- 1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการรับรู้ข่าวสาร ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร
- 1.2.3 เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

1.3 คำถามในการศึกษา

- 1.3.1 คุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขตมีความแตกต่างกันในแต่ละเขตหรือไม่
- 1.3.2 คุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขตเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่
- 1.3.3 ปัจจัยของผู้รับบริการส่งผลต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุหรือไม่

1.4 ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัย “คุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร” ดำเนินการวิจัยด้วยรูปแบบการวิจัยแบบผสม (Mixed Method) เป็นการศึกษาทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อนำเอาผลลัพธ์ที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงและเสนอแนะคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น กล่าวคือ

- 1.4.1 การศึกษาเชิงปริมาณ เป็นการเก็บรวบรวมความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่มารับบริการของสำนักงานเขตบางแคและเขตบางเขน จำนวน 200 คน เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต โดยใช้แบบสอบถามที่จัดทำขึ้น

1.4.2 การศึกษาเชิงคุณภาพ เป็นการเก็บรวบรวมความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขต บางแคและเขตบางเขน จำนวน 8 คน เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ตามหัวข้อที่จัดทำขึ้น

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาในขอบเขตคำว่าคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการรับรู้ ข่าวสาร และการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ทั้งในแง่ของผู้รับบริการและผู้ให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

1.5.2 ขอบเขตด้านพื้นที่และเวลา

พื้นที่ในการศึกษาคือ สำนักเขตบางแคและเขตบางเขน ซึ่งเป็นสำนักงานเขตที่มีผู้สูงอายุมากที่สุดในลำดับที่ 1 และ 2 ของกรุงเทพมหานคร

ระยะเวลาในการศึกษา ในการศึกษานี้มีกำหนดการ 5 เดือน ตั้งแต่เดือน มีนาคม – กรกฎาคม 2565 รายละเอียดตามตาราง (ตารางที่ 1) ดังนี้

ตารางที่ 1 ระยะเวลาการดำเนินการวิจัย

กิจกรรม	พ.ศ. 2565									
	มีนาคม		เมษายน		พฤษภาคม		มิถุนายน		กรกฎาคม	
1. นำเสนอโครงร่างการวิจัยแก่ คณะกรรมการ	■									
2. ปรับปรุงโครงร่างการวิจัย ตามมติคณะกรรมการ		■	■							
3. ดำเนินการติดต่อขอวาง แบบสอบถาม				■						
4. ดำเนินการสัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่สำนักงานเขต										
- เขตบางเขน					■					
- เขตบางแค						■				
5. รวบรวมข้อมูลและแปลผล					■	■				
6. นำเสนอโครงร่างการวิจัยแก่ คณะกรรมการครั้งที่ 2							■			
7. ปรับปรุงโครงร่างการวิจัย ตามมติคณะกรรมการ								■	■	
8. ดำเนินการส่งโครงการวิจัย ฉบับสมบูรณ์										■

1.5.3 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ เชิงปริมาณที่ศึกษากับผู้สูงอายุที่มารับบริการ และเชิงคุณภาพที่ศึกษาจากเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้สูงอายุ

1.5.3.1 เชิงปริมาณ

ประชากรในวิจัยนี้ คือ ผู้สูงอายุที่มารับบริการที่สำนักงานเขตบางแคและเขตบางเขน ระหว่างเดือน เมษายน - พฤษภาคม 2565

กลุ่มตัวอย่างในวิจัยนี้ คือ ผู้สูงอายุที่มารับบริการที่สำนักงานเขตบางแคและเขตบางเขน ซึ่งยินยอมเข้าร่วมวิจัยในครั้งนี้ โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) รูปแบบบังเอิญ (Accidental sampling) จำนวน 200 คน

1.5.3.2 เชิงคุณภาพ

ประชากรในวิจัยนี้ คือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้สูงอายุ ประกอบด้วย ผู้อำนวยการหรือผู้ช่วยผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่าย ข้าราชการ และพนักงานราชการฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของสำนักงานเขตบางแคและเขตบางเขน

กลุ่มตัวอย่างในวิจัยนี้ คือ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้สูงอายุ ของสำนักงานเขตบางแคและเขตบางเขน ซึ่งยินยอมเข้าร่วมวิจัยในครั้งนี้ โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 8 คน

1.6 สมมติฐาน

การศึกษาคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร มีสมมติฐานจำนวน 3 ประการ ได้แก่

1.6.1 คุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขตบางแคและบางเขนไม่แตกต่างกัน

1.6.2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต

1.6.3 ทศนคติต่อคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขตมีความสัมพันธ์กับปัจจัยการรับรู้ข่าวสาร

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ทำให้ทราบถึงทัศนคติของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามหลักการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM)

1.7.2 ทำให้ทราบถึงมุมมองทัศนคติของทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่อคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุ

1.7.3 สามารถนำข้อค้นพบที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางพัฒนาการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

1.8 นิยามศัพท์

1.8.1 ทศนคติต่อคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความคิดเห็น ประสพการณ์ ความคาดหวังที่มีต่อการรับบริการจากเจ้าหน้าที่ในสำนักงานเขตว่ามีการปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งในส่วนนี้จะ เป็นทัศนคติของแต่ละบุคคล

1.8.2 การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) หมายถึง การบริหารงานที่ดำเนินงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และสามารถตรวจสอบได้ ไม่ใช่การให้บริการที่ยึดติดกับกฎระเบียบที่ทำให้ผู้รับบริการไม่ได้รับการให้บริการอย่างเต็มประสิทธิภาพ

1.8.3 การรับรู้ข่าวสาร หมายถึง กระบวนการที่บุคคลหนึ่ง ๆ จะรับรู้สิ่งต่าง ๆ รอบตัว และสามารถนำเอาข้อมูล หรือประสบการณ์นั้น ๆ มาใช้ในการตัดสินใจหรือประเมินสิ่งต่าง ๆ ที่ตนพึงได้รับการบริการที่มีคุณภาพ



บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง จำนวนทั้งสิ้น 6 ประเด็น เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
- 2.3 แนวคิดและกระบวนการเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร
- 2.4 สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ

ผู้สูงอายุเป็นผู้มีความสำคัญต่อสังคม ทั้งสังคมเล็ก ๆ อย่างในครอบครัว สังคมในชุมชน ตลอดจนสังคมใหญ่ระดับประเทศ เนื่องจากการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุ ทำให้เกิดการนำประสบการณ์ที่ได้สั่งสมมาอย่างยาวนานมาถ่ายทอด ยิ่งเมื่อได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมในด้านต่าง ๆ จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ ได้มีนักวิชาการให้ความหมายของผู้สูงอายุไว้ ดังนี้

2.1.1 ความหมายของผู้สูงอายุ

ราชบัณฑิตยสถาน (2542) กล่าวว่า ให้คำนิยาม “ผู้สูงวัย” ไว้ว่า ผู้สูงวัย เป็นคำที่บ่งบอกถึงตัวเลขของอายุว่ามีอายุมาก หรือทั่วไปเรียกว่า “คนแก่ หรือ คนชรา” ซึ่งให้ความหมายของคำว่า “ชรา” คือ แก่ด้วยอายุ

พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ (2546) กล่าวว่า บุคคลซึ่งมีอายุเกินกว่า 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป และมีสัญชาติไทย

ศรีเรือน แก้วกังวาล (2549) ได้แบ่งช่วงผู้สูงอายุออกเป็น 4 ช่วงดังนี้

1) ช่วงไม่ค่อยแก่ อายุตั้งแต่ 60 ถึง 69 ปี เป็นช่วงที่มีการเปลี่ยนแปลงของชีวิตหลายด้าน เช่น การเกษียณอายุ การลาจากของเพื่อนหรือมิตรสหาย โดยส่วนใหญ่ในช่วงอายุนี้อย่างมีความแข็งแรง

แต่อาจมีการพึ่งพิงจากบุคคลอื่นบ้าง และสำหรับผู้สูงอายุที่มีการศึกษาสูงและมีการเรียนรู้การปรับตัว จะมีความคล้ายคลึงกับวัยหนุ่มสาว อีกทั้งยังสามารถเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ กับสังคมได้

2) ช่วงแก่ปานกลาง อายุตั้งแต่ 70 ถึง 79 ปี เป็นช่วงที่เริ่มเกิดการเจ็บป่วย เพื่ออันและสมาชิกในครอบครัวเริ่มมีการลาจากเสียชีวิตมากยิ่งขึ้น การเข้าร่วมกิจกรรมของสังคมลดน้อยลง

3) ช่วงแก่จริง อายุตั้งแต่ 80 ถึง 89 ปี เป็นช่วงอายุที่เริ่มไม่สามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมใหม่ได้ หรือเป็นไปได้อย่างยาก เป็นวัยที่ต้องมีการพึ่งพิงจากบุคคลอื่นอย่างยิ่ง

4) ช่วงแก่จริง ๆ อายุตั้งแต่ 90 ถึง 99 ปี เป็นช่วงอายุที่มีจำนวนน้อย และเป็นช่วงอายุที่มีปัญหาทางสุขภาพ และได้ผ่านประสบการณ์ชีวิตต่าง ๆ อย่างมากมาย ทำให้เป็นช่วงระยะเวลาแห่งความสุขสงบพอใจในตนเอง

ศศิธร กรุณา (2551) กล่าวว่า ผู้สูงอายุ คือบุคคลที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป โดยนับตามปีปฏิทิน อีกทั้งถือเป็นข้อตกลงในวงการระหว่างประเทศ โดยแบ่งผู้สูงอายุตามประเภทได้ดังนี้

- 1) วัยต้น อายุระหว่าง 65 ถึง 75 ปี
- 2) วัยกลาง อายุระหว่าง 75 ถึง 85 ปี
- 3) วัยปลาย อายุ 85 ปีขึ้นไป

สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2560) กล่าวว่า ผู้สูงอายุ หมายถึง ผู้ที่มีอายุ 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป โดยแบ่งกลุ่มผู้สูงอายุออกเป็น 3 ช่วงวัย คือ

- 1) วัยต้น ตั้งแต่อายุ 60 ถึง 69 ปี
- 2) วัยกลาง ตั้งแต่อายุ 70 ถึง 79 ปี
- 3) วัยปลาย ตั้งแต่ 80 ปีขึ้นไป

จากการทบทวนวรรณกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ ผู้วิจัยสรุปนิยามของผู้สูงอายุตามสำนักงานสถิติแห่งชาติ โดยมีการแบ่งออกเป็น 3 ช่วง คือ 1. วัยต้น ตั้งแต่อายุ 60 ถึง 69 ปี 2. วัยกลาง ตั้งแต่อายุ 70 ถึง 79 ปี 3. วัยปลาย ตั้งแต่ 80 ปีขึ้นไป เนื่องจากเป็นการแบ่งช่วงอายุที่ใช้อย่างแพร่หลายในประเทศไทย ทั้งสำนักงานสถิติแห่งชาติ หรือกรมผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นช่วงอายุที่เหมาะสมต่อการแบ่งวัยของผู้สูงอายุในประเทศไทย

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ เป็นผลลัพธ์ของการประเมินวัตถุประสงค์การปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามที่ตั้งไว้ โดยการตั้งวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายจะเชื่อมโยงตามแนวคิดการบริหารจัดการขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้ จากแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัยจำแนกประเด็นไว้ดังนี้

2.2.1 ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

การบริการ (Service) นักวิชาการแต่ละท่านได้ให้ความหมายของการให้บริการไว้แตกต่างกัน ดังนี้

จารุบูรณ์ ปาณานนท์ (2533) กล่าวว่า คุณภาพของการบริการคือ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการนั้น ๆ จนเกิดเป็นความประทับใจ ในส่วนคุณภาพของการบริการจะมีมาตรฐานระดับการให้บริการอยู่ในระดับใด มีการศึกษาคำกำหนดคุณภาพการบริการโดยทั่ว ๆ ไปไว้ด้วยกัน 10 ประการ

1. ความไวใจได้ คือ การให้บริการอย่างมีมาตรฐาน ผู้รับบริการมีความสบายใจในการรับบริการ
2. ความพร้อม คือ การให้บริการอย่างทันท่วงที สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ
3. ความสามารถ คือ ผู้ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหา และสามารถให้บริการหรือถ่ายทอดข้อมูลแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้อง
4. ความสามารถในการเข้าถึง คือ ผู้รับบริการมีความสะดวกในการรับบริการ
5. ความมีอัธยาศัย คือ ผู้ให้บริการมีความสุภาพ และเข้าใจในตัวของผู้รับบริการ
6. การสร้างสัมพันธ์ คือ ผู้ให้บริการมีการเปิดรับฟังความคิดเห็น และพยายามทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ
7. เชื่อถือได้ คือ การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและสามารถไว้วางใจได้
8. มั่นคงปลอดภัย คือ การให้บริการไม่ทำให้ผู้รับบริการเดือดร้อน หรือเป็นเหตุให้เกิดความเสี่ยงต่อทรัพย์สิน ร่างกายและจิตใจ
9. รู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ คือ ผู้ให้บริการมีการทำความเข้าใจในเรื่องปัจจัยเฉพาะบุคคลของผู้รับบริการที่มีความแตกต่างกันไป
10. พยายามให้สิ่งที่ผู้รับบริการสัมผัสได้ คือ ผู้รับบริการสัมผัส หรือรู้สึกได้ต่อทัศนคติ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

สุพรรณิ อินทร์แก้ว (2550) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการหมายถึง การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการได้ตรงตามความต้องการหรือเกินความคาดหวังของลูกค้าและส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ซึ่งคุณภาพการให้บริการจะแตกต่างกันไปตามลักษณะและมาตรฐานของผู้รับบริการ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติที่เกิดจากการได้รับบริการของผู้มารับบริการที่ได้สะสมข้อมูลความคาดหวังเอาไว้ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยระดับที่ยอมรับได้จะแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคลและความพึงพอใจเป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากการรับบริการนั้น ๆ

Boston (2010) กล่าวว่า การบริการจัดการนิยมเป็นการบริการจัดการของภาครัฐให้นั้นผลลัพธ์ในการบริการจัดการ ซึ่งการบริการจัดการที่ดีเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ หรือการให้บริการอย่างมีมาตรฐานตามตัวชี้วัด ซึ่งมีค่านิยมหลักในการวัดคุณภาพ 3 ประการคือ

1. ประสิทธิภาพ คือ การปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ เกิดความคุ้มค่า
2. ประสิทธิผล คือ การปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้
3. การตรวจสอบได้ คือ การปฏิบัติหน้าที่ต้องเป็นไปอย่างโปร่งใส

กล่าวโดยสรุปคือ คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชนในให้บริการ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่เขาต้องการ

2.2.2 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (พ.ศ. 2556)

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เป็นวิธีการปฏิบัติการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและบังคับใช้จนถึงปัจจุบัน พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดเป้าหมายการบริหารราชการตามพระราชกฤษฎีกาฉบับนี้ 7 ประการ ได้แก่

- 1) ประโยชน์สุขของประชาชน
- 2) ผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- 3) ประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- 4) ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น

- 5) ปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันสมัย
- 6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อความต้องการ
- 7) ประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

2.2.3 ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – พ.ศ. 2580)

ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี พ.ศ. 2561-2580 เป็นแผนการพัฒนาประเทศ โดยกำหนดกรอบและแนวทางการพัฒนาให้หน่วยงานของรัฐทุกภาคส่วนต้องปฏิบัติตาม เพื่อตอบสนองต่อผลประโยชน์แห่งชาติ โดยที่รัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา 65 กำหนดให้รัฐพึงจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติเพื่อเป็นเป้าหมายของการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนต่าง ๆ ให้สอดคล้องกัน ประกอบด้วย 6 ยุทธศาสตร์ ได้แก่

1. ด้านความมั่นคง
2. ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน
3. ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์
4. ด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม
5. ด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
6. ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ

โดยในยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นยุทธศาสตร์ที่มุ่งเน้นการปรับเปลี่ยนภาครัฐ ให้ยึดหลัก “ภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” มีการปรับการดำเนินงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์เพื่อส่วนรวม มีความทันสมัย และพร้อมปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลา โดยนำเอานวัตกรรม เทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่ และระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้เพื่อช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วน มีส่วนร่วมในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และเกิดความโปร่งใสในการดำเนินงาน

ประเด็นยุทธศาสตร์ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ แบ่งออกเป็น 8 หมวดได้ดังนี้

1. ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนองความต้องการ และให้บริการอย่างสะดวกรวดเร็ว โปร่งใส
2. ภาครัฐบริหารงานแบบบูรณาการโดยมียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายและเชื่อมโยงการพัฒนาในทุกภาคส่วน

3. ภาครัฐต้องมีขนาดเล็กลง เพื่อให้เหมาะสมกับภารกิจนั้น ๆ ส่งเสริมให้ประชาชน และทุกภาคส่วนมีส่วนร่วม ในการพัฒนาประเทศ เป็นการกระจายอำนาจที่เหมาะสมสู่ชุมชนและท้องถิ่น
4. ภาครัฐมีความทันสมัย เป็นการบอกถึงความสามารถมีการปรับตัวทันต่อการเปลี่ยนแปลง และมีสมรรถนะที่สูง สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และเทียบได้กับมาตรฐานระดับสากล
5. บุคลากรของภาครัฐ ยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม มีจิตสำนึก มีความสามารถสูง และเป็นมืออาชีพ เป็นการที่มีกำลังคนที่เหมาะสมทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ สามารถตอบสนองต่อความต้องการในการปฏิบัติงาน
6. ภาครัฐมีความโปร่งใส ปลอดการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นการสร้างจิตสำนึกและค่านิยมให้ต่อต้านการทุจริต พร้อมทั้งส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมของภาคเอกชน ชุมชน และประชาชน ในการช่วยเหลือตรวจสอบการทำงานของภาครัฐ
7. กฎหมายมีความสอดคล้องเหมาะสมกับบริบทต่าง ๆ คือการมีกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับเท่าที่จำเป็น และมีความทันสมัย
8. กระบวนการยุติธรรม เคารพสิทธิมนุษยชนและปฏิบัติต่อประชาชนโดยเสมอภาค คือการปรับวัฒนธรรมองค์การ และทัศนคติเจ้าหน้าที่ของภาครัฐให้เคารพและยึดมั่นในหลักประชาธิปไตย มีความเท่าเทียมกันในสังคม

2.2.4 หลักเกณฑ์และแนวทางการพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร (พ.ศ. 2562)

หลักเกณฑ์และแนวทางการพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร (พ.ศ. 2562) เป็นการมอบรางวัลให้แก่หน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร ที่มีความตั้งใจในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน และสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. กระบวนการจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
 - 1.1 เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ
 - 1.2 การให้บริการที่มีคุณภาพ
 - 1.3 การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ
 - 1.4 เสนอแนวคิดใหม่

2. ผลลัพธ์ของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
 - 1.1 มิติด้านความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการปรับปรุงบริการ
 - 1.2 มิติด้านคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ
 - 1.3 มิติด้านความคุ้มค่า
 - 1.4 มิติด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนและภาพลักษณ์องค์กร

2.2.5 การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM)

การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) เป็นการบริหารงานที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ให้มีมาตรฐานที่สามารถวัดได้ โดยนำเอากลไกการตลาดมาช่วยในการแข่งขัน ทั้งภาคเอกชนและภาคประชาชนสามารถเข้าร่วมการดำเนินงานได้อย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ดังนั้น รัฐจะมีหน้าที่เฉพาะในส่วนที่จำเป็นเท่านั้น มีการดำเนินงานอย่างรวดเร็วอย่างในภาคเอกชน มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล เน้นการทำงานที่นำเอาเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมเข้ามาช่วยในการดำเนินงาน และมีการพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ การทำงานที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ตามเป้าหมาย โดยประชาชนเป็นเป้าหมายหลัก (พัชรราวลัย ศุภภะ, 2562)

Osborne and Gaebler (1992) ถูกอ้างถึงใน 3 พาราไดม์ทางรัฐประศาสนศาสตร์ (ปกรณัม ศิริประกอบ, 2562) กล่าวว่า บทบัญญัติ 10 ประการของ Osborn and Gaebler สามารถสะท้อนให้เห็นในภาคปฏิบัติของค่านิยม NPM ในการบริหารจัดการภาครัฐของสหรัฐอเมริกาที่เป็นการมุ่งเน้นประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานอย่างสูงสุดดังนี้

Catalytic Government คือ เป็นหลักการที่ต้องการสื่อให้ภาครัฐมีการลงทุนร่วมกับภาคเอกชนในลักษณะหุ้นส่วน เพื่อให้การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1. Community Owned Government คือ เป็นการนำเอาความคิดเห็นของประชาชนซึ่งเป็นผู้ที่รับรู้ถึงปัญหามากที่สุด มาช่วยในการดูแลจัดสรรทรัพยากรและประโยชน์สาธารณะ
2. Competitive Government คือ การกระตุ้นให้เกิดการแข่งขันกัน ทำให้ประชาชนได้รับผลประโยชน์จากการแข่งขันกัน
3. Mission – Driven Government คือ มีการตั้งเป้าหมายเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติในทิศทางเดียวกันมีความชัดเจน
4. Result – Oriented Government คือ การวัดผลจากผลลัพธ์ของเป้าหมาย

5. Customer – Driven Government คือ การมุ่งเน้นในการให้บริการหรือปฏิบัติกับประชาชนเสมือนเป็นลูกค้า เพื่อให้เกิดการให้บริการอย่างภาคเอกชน
6. Enterprising Government คือ การที่ภาครัฐรู้จักการรายได้หรือการลงทุน เพื่อเป็นการประหยัดงบประมาณขององค์กรตนเอง
7. Anticipatory Government คือ เป็นการที่ภาครัฐต้องรู้จักมองการณ์ไกลหรือหาแนวทางป้องกันสถานการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นเพื่อหาทางรับมือ
8. Deentralized Government คือ การกระจายอำนาจ ทำให้หน่วยงานหรือหน่วยย่อยต่าง ๆ สามารถตัดสินใจด้วยตนเองได้ ไม่จำเป็นต้องรอคอยส่วนกลางในการตัดสินใจ เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการหรือความช่วยเหลือที่รวดเร็ว
9. Market – Oriented Government คือ เป็นการใช้เครื่องมือกลไกตลาด ไม่ได้มุ่งเน้นให้ภาครัฐขับเคลื่อนโดยตรง

2.2.6 เกณฑ์การวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

(สำนักปลัดกระทรวงการคลัง, 2557) การติดตามและประเมินผล จำเป็นต้องมีเกณฑ์และตัวชี้วัดเพื่อเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์และประเมินผล ประกอบด้วยเกณฑ์ที่สำคัญ ดังนี้

1) เกณฑ์ประสิทธิภาพ (Efficiency)

การประเมินประสิทธิภาพเป็นการเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ที่ได้ สิ่งที่ทำเนิงานไปมี ความคุ้มค่ากับทรัพยากรที่สูญเสียไป โดยทรัพยากรที่ใช้นอกจากงบประมาณแล้ว ยังรวมถึงทรัพยากร มนุษย์ ทรัพยากรทางการจัดการและเวลาที่ใช้ไปในการดำเนินงาน ประกอบด้วยตัวชี้วัด 4 ประการ คือ

1.1) ผลผลิตต่อค่าใช้จ่าย

เป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพในด้านตัวเงิน โดยงบประมาณของโครงการสามารถให้ ผลผลิตที่เหมาะสมและคุ้มค่ากับงบประมาณที่ใช้ ซึ่งจะช่วยให้เกิดการใช้งบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อลดค่าใช้จ่ายและประหยัดต้นทุนต่าง ๆ

1.2) ผลผลิตต่อกำลังคน

เป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพในด้านบุคคลกรหรือกำลังคน โดยการที่บุคลากรหรือ เจ้าหน้าที่โครงการมีอยู่อย่างจำกัด มีสมรรถนะและศักยภาพที่แตกต่างกัน ดังนั้นการดำเนินโครงการ หรือกิจกรรมต่าง ๆ จะเป็นแนวทางในการปรับลดหรือเพิ่มกำลังคนที่เหมาะสมในการดำเนินงาน และการเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรในระยะยาวอีกด้วย

1.3) ผลผลิตต่อหน่วยเวลา

เป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพในด้านเวลา เช่น จำนวนผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยผู้สูงอายุต่อเดือน จำนวนครัวเรือนที่ได้รับการอบรมอาชีพเสริมนอกภาคเกษตรต่อเดือน ซึ่งในส่วนนี้จะเป็นการวัดถึงโอกาส หรือการเข้าถึงของประชาชนในระยะเวลาที่กำหนด

1.4) การประหยัดทรัพยากรการจัดการ

เป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพในการจัดการ โดยการบริการจัดการสามารถทำให้เกิดประสิทธิภาพต่อการดำเนินงานต่อประชาชนในรูปแบบของทรัพยากรที่มีอยู่ เช่น การตัดทอนหรือลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการลดค่าใช้จ่ายของโครงการ การประหยัดค่าสาธารณูปโภคโดยคิดเป็นร้อยละของค่าใช้จ่ายรวมทั้งหมด

2) เกณฑ์ประสิทธิผล (Effectiveness)

การประเมินประสิทธิผล เป็นเกณฑ์พิจารณาว่าสามารถบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่วางเอาไว้ โดยดูจากผลลัพธ์จากการดำเนินงาน ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงของประชากร ประกอบด้วยตัวชี้วัด 4 ประการ คือ

2.1) การบรรลุเป้าหมาย

เป็นตัวชี้วัดว่าการดำเนินงานสามารถบรรลุเป้าหมายด้านใดบ้าง และการบรรลุเป้าหมายส่งผลต่อประชากรเป้าหมายอย่างไร โดยสามารถวัดการเปลี่ยนแปลงทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพของประชากรเป้าหมาย เช่น การบรรลุเป้าหมายการเข้าถึงของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุว่าสามารถทำให้ผู้สูงอายุที่ได้รับมีการเป็นอยู่ที่ดีขึ้นตามเป้าหมายที่วางเอาไว้

2.2) การมีส่วนร่วม

เป็นตัวชี้วัดเกี่ยวกับมิติการมีส่วนร่วม คือการที่ประชาชนมีส่วนร่วมส่งผลหรือทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อความสำเร็จหรือเป้าหมายมากน้อยหรือไม่ และโครงการจะสามารถปรับปรุงให้มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมได้อย่างไร โดยวัดจาก จำนวนประชากร ความถี่ของการเข้าร่วมกิจกรรม

2.3) ความพึงพอใจ

เป็นเกณฑ์วัดระดับการยอมรับของประชาชน โดยอาจพิจารณาจากสัดส่วนของประชากรกลุ่มเป้าหมายที่พึงพอใจกับการให้บริการของรัฐ หรือระดับความพึงพอใจในมาตรฐานของโครงการหรือกิจกรรมนั้น ๆ

2.4) ความเสี่ยงของโครงการ

เป็นตัวชี้วัดประสิทธิผลว่าโครงการหรือกิจกรรมที่กำลังจะดำเนินการ มีความเสี่ยงในการบรรลุเป้าหมายด้านใดด้านหนึ่งหรือเป้าหมายรวมของโครงการหรือไม่ ซึ่งค่าความเสี่ยงจะ

ประเมินจากการเปลี่ยนแปลงสภาวะแวดล้อมของโครงการ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและ สิ่งแวดล้อม ทั้งระยะสั้นและระยะยาว

2.3 แนวคิดและกระบวนการเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร

การรับรู้ข่าวสารเป็นผลลัพธ์ที่เกิดมาจากการสื่อสารที่ประสบความสำเร็จ ซึ่งเป็นการกระบวนการ ที่สำคัญในการส่งสารหรือการให้ข้อมูล การประชาสัมพันธ์ ที่คาดหวังในผู้รับสารหรือผู้สูงอายุได้รับรู้ ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของตนเอง รวมถึงสิ่งที่ควรได้รับทั้งแง่ของการบริการ กระบวนการ และสิทธิต่าง ๆ ในการเข้ารับบริการของสำนักงานเขต

2.3.1 กระบวนการรับรู้

ไพบุลย์ เทวรักษ์ (2537) ได้กล่าวถึงกระบวนการรับรู้ ไว้ว่า เป็นกระบวนการตีความ ต่อสิ่งเร้าจากการสัมผัสของอวัยวะสัมผัสต่าง ๆ ทั้งนี้จะเกี่ยวข้องกับประสบการณ์เดิมหรือการเรียนรู้ และการคิด

กรองแก้ว อยู่สุข (2537) กล่าวว่า การรับรู้คือ กระบวนการที่แต่ละคนรวบรวม จัด และทำความเข้าใจต่อสิ่งที่มองเห็น ได้ยิน หรือรู้สึกได้

บรรยงค์ โตจินดา (2543) กล่าวว่า การรับรู้คือ เริ่มจากการรับข้อมูลและทำความเข้าใจ แปลผลข้อมูลที่ได้รับ ซึ่งเป็นกระบวนการที่มาจากความรู้ความเข้าใจ ข่าวสารต่าง ๆ ความสนใจ ในเนื้อหา และประสบการณ์ตรงที่เคยได้รับ

พัชนี เขยจรรยา และคณะ (2543) กล่าวว่า การรับรู้เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นโดย ไม่รู้ตัวหรือตั้งใจ และมักเกิดตามประสบการณ์และการสังสมทางสังคม การรับสารมีความแตกต่างกัน ผู้รับสารสองคนอาจให้ความสนใจและรับรู้สารเดียวกันที่ต่างกัน โดยทั่วไปการรับรู้ที่แตกต่างกันเกิด จากอิทธิพลหรือตัวกรอก (Filler) ดังนี้

1. แรงผลักดันหรือแรงจูงใจ (Motives) เป็นสิ่งที่บุคคลนั้น ๆ ต้องการเห็นและได้ ยินในสิ่งที่ต้องการได้ยิน เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของตนเอง
2. ประสบการณ์เดิม (Past Experiences) บุคคลต่างเติบโตขึ้นในสภาพแวดล้อมที่ ต่างกันหรือมีการเลี้ยงดูด้วยวิธีที่ต่างกัน และมีการคบหาสมาคมที่แตกต่างกัน จึงมีการรับรู้ที่แตกต่างกันตามประสบการณ์เดิมที่ได้รับ

3. กรอบอ้างอิง (Frame of Reference) เกิดจากการสังสมหรือการอบรมจากทางครอบครัวและสังคม ดังนั้นคนต่างศาสนากันจึงมีความเชื่อและทัศนคติในเรื่องต่าง ๆ แตกต่างกันได้
4. สภาพแวดล้อม คือ คนที่อาศัยอยู่ในสภาพแวดล้อมต่างกัน อุณหภูมิ บรรยากาศ สถานที่ จะมีการตีความที่ได้รับแตกต่างกันไป
5. สภาวะจิตใจและอารมณ์ ได้แก่ ความโกรธ ความกลัว ส่งผลทำให้บุคคลนั้น ๆ มีสภาพจิตใจและอารมณ์ที่แตกต่างกัน ทำให้มีมุมมองในการรับรู้สารแตกต่างกัน

วันชัย มีชาติ (2544) กล่าวว่า การรับรู้แต่ละคนมีความแตกต่างกัน เนื่องมาจากการเรียนรู้ ทัศนคติ ค่านิยม ประสบการณ์ที่ได้รับมาจากทางสังคม ทำให้แต่ละคนมีการแสดงออกที่แตกต่างกัน

กระบวนการที่จะทำให้เกิดการรับรู้นั้นจะประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญ 5 กระบวนการคือ

1. การถูกกระทบจากสิ่งเร้า ซึ่งการถูกกระทบจากสิ่งเร้าเกิดได้จากการมีปรากฏการณ์ เหตุการณ์ หรือสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เกิดขึ้นและมากระทบที่ผู้รับรู้ ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นในการรับรู้และแสดงออกของผู้รับรู้ ทั้งนี้ผู้รับรู้อาจเลือกรับรู้เฉพาะบางสิ่งเร้าหรือบางสถานการณ์เท่านั้น
2. การบันทึกปรากฏการณ์ เกิดขึ้นในแง่ของข้อเท็จจริงของปรากฏการณ์ โดยอาศัยประสาทสัมผัสรับความรู้สึกจากสิ่งเร้าอันเป็นการรับรู้ทางสรีระ การบันทึกดังกล่าวจึงขึ้นอยู่กับความสามารถของประสาทสัมผัสของแต่ละบุคคลนั้น ๆ ด้วย
3. การตีความสิ่งเร้า เป็นการตีความสิ่งเร้าที่รับรู้มา ซึ่งเป็นการมุ่งอธิบายความหมายของสิ่งที่เกิดขึ้น และความรู้สึกที่เกิดจากปรากฏการณ์นั้น ๆ การตีความเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาของแต่ละบุคคลนั้น ๆ ซึ่งอาจจะมีปัจจัยเข้ามาเกี่ยวข้องหรือมีอิทธิพลต่อการตีความสิ่งเร้า เช่น ค่านิยม การเรียนรู้ วัฒนธรรม การกล่อมเกลாத่างสังคม และความคาดหวัง เป็นต้น
4. ข่าวสารย้อนกลับ เป็นการพิจารณาปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น โดยกระบวนการนี้จะเกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่มีต่อปรากฏการณ์ทั้งในด้านความเชื่อ ทัศนคติ และค่านิยม โดยกระบวนการนี้เป็นเหมือนการรับรู้ปรากฏการณ์นั้น ๆ อย่างแท้จริง
5. ปฏิกริยาโต้ตอบหรือการแสดงพฤติกรรม กระบวนการสุดท้ายของการรับรู้ เป็นการแสดงพฤติกรรมโต้ตอบนี้เป็นเหมือนการสะท้อนความรู้สึก ค่านิยม และการเรียนรู้ของผู้รับรู้

ทิวิตร์ตัน บำรุงวงศ์ (2555) กล่าวว่า การรับรู้เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับความรู้ ความเข้าใจ ในสิ่งต่างๆ ที่เกิดจากการสัมผัสกับร่างกาย ซึ่งแตกต่างกันไปในแต่ละคน โดยใช้ประสบการณ์และ สิ่งแวดล้อมของตนเองเป็นเครื่องมือในการใช้ตีความและแปลความหมายออกมา

Klapper (1960) กล่าวว่า การรับรู้มีกระบวนการเลือกสรรการรับรู้ 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. กระบวนการเลือกเปิดรับข้อมูล (Selective exposure) เป็นขั้นตอนแรกใน กระบวนการสื่อสารของบุคคลหนึ่ง ๆ ซึ่งจะแปรเปลี่ยนไปตามทักษะและความ ชำนาญในการรับรู้และการทำความเข้าใจข่าวสารนั้น ๆ รูปแบบการรับสารจะมี ความแตกต่างกันไป ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นตัวกำหนดการเลือกรับรู้สื่อหรือข่าวสาร ต่าง ๆ นั้น
2. กระบวนการเลือกให้ความสนใจ (Selective attention) เนื่องจากระบบการจำ ของบุคคลหนึ่ง ๆ นั้นมีความสามารถในการรับรู้อย่างจำกัด แต่ในเวลาการรับรู้ นั้น ๆ สมอของมนุษย์จะถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้า ทั้งจากภายในและภายนอก ทำ ให้มนุษย์นั้น ๆ ต้องมีการเลือกรับรู้ข่าวสารที่เข้ามากระทบต่อประสาทสัมผัส หรือเลือกกรองเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับความสนใจและตรงต่อความต้องการของ บุคคลนั้น ๆ
3. กระบวนการเลือกรับรู้ และตีความ (Selective Perception and Interpretation) เมื่อมีการรับรู้ข่าวสาร ซึ่งเกิดจากการเลือกรับรู้และตีความ ข่าวสาร เนื่องจากในความเป็นจริงแล้วบุคคลหนึ่ง ๆ ไม่สามารถจดจำข่าวสารได้ ทั้งหมดถึงจะผ่านการคัดเลือกมาแล้วในระดับหนึ่ง ๆ โดยในการตีความนั้นจะ สอดคล้องกับประสบการณ์ ความรู้สึกนึกคิด อารมณ์ ทศนคติ และค่านิยมเดิม ของบุคคลนั้น ๆ แล้วเลือกทิ้งหรือปรับข่าวสารที่ไม่สอดคล้องกับข่าวสารเดิมใน กระบวนการนี้ ซึ่งในการปรับสารและตีความสารให้สอดคล้องกับความคิด ความเชื่อ และประสบการณ์ ทำให้ผู้รับสารแต่ละคนมีการตีความสารเดียวกัน แต่แตกต่างกันออกไป จึงเกิดการสื่อสารที่ล้มเหลว
4. กระบวนการเลือกจดจำ (Selective retention) เมื่อดำเนินถึงกระบวนการ ตีความแล้ว บุคคลนั้น ๆ ยังต้องมีการเลือกจดจำสารไว้ โดยจัดระเบียบข่าวสาร ให้สามารถเรียกออกมาใช้งานได้ ซึ่งข่าวสารที่เลือกจดจำนี้ เกิดจากข่าวสารที่ เป็นการเสริม ย้ำ และสนับสนุนความรู้สึก ความคิด ทศนคติ ค่านิยมของแต่ละ บุคคลนั้น ๆ ที่มีอยู่แล้ว

ของสำนักงานเขตทำให้สำนักงานเขตแบ่งหน้าที่การรับผิดชอบออกเป็น 10 ฝ่ายดังนี้ (ประกาศ กรุงเทพมหานครฉบับที่ 59, 2549)

1) ฝ่ายปกครอง มีหน้าที่เกี่ยวกับการปกครอง การทะเบียนต่าง ๆ การสอบสวน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การเลือกตั้ง การทำประชามติและประชาพิจารณ์ การจัดทำแผนพัฒนาเขต การรับเรื่องร้องทุกข์ งานเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ นโยบายและแผน รวมถึงการติดตามประเมินผล งานบริหารทั่วไป

2) ฝ่ายทะเบียน มีหน้าที่เกี่ยวกับการทะเบียนในภาคประชาชน ทะเบียนราษฎร บัตรประชาชน ทะเบียนแรงงานต่างด้าว การควบคุมจุดบริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)

3) ฝ่ายโยธา มีหน้าที่เกี่ยวกับการก่อสร้าง การซ่อมแซม และการปรับปรุงถนน ทางเท้า ผิวจราจร สะพาน สิ่งสาธารณประโยชน์ต่าง ๆ และการพิจารณาอนุญาตกระทำต่าง ๆ ที่มีผลต่อสาธารณูปโภค การเวนคืนและสิทธิในที่ดิน รวมถึงการบำรุงดูแลรักษาคู คลอง ท่อระบายน้ำ อีกทั้งการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม การจัดทำ ติดตั้ง ซ่อมแซมและดูแลป้ายชอย ป้ายจราจรและกระโจมองทางต่าง ๆ

4) ฝ่ายสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่เกี่ยวกับสุขาภิบาลอาหาร ตลาด สิ่งแวดล้อม รวมถึงสุขาภิบาลทั่ว ๆ ไปให้เป็นมาตรฐาน

5) ฝ่ายรายได้ มีหน้าที่เกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานคร

6) ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ มีหน้าที่เกี่ยวกับการดูแลรักษาความสะอาดและความเรียบร้อยในเขตพื้นที่รับผิดชอบ

7) ฝ่ายการศึกษา มีหน้าที่เกี่ยวกับงานสารบรรณและธุรการทั่วไป การงบประมาณ การเงิน การบัญชีและการพัสดุ การปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการศึกษาภาคบังคับ รวมถึงการดำเนินงานของการเจ้าหน้าที่ และสวัสดิการ

8) ฝ่ายการคลัง มีหน้าที่เกี่ยวกับการงบประมาณ การเงิน การบัญชี และการพัสดุที่ต้องมีการเบิกจ่ายจากงบประมาณกรุงเทพมหานคร เงินอุดหนุนรัฐบาล เงินนอกงบประมาณหรือเงินจากช่องทางอื่น ๆ ของสำนักงานเขต

9) ฝ่ายเทศกิจ มีหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุม กำกับ บังคับให้เป็นไปตามข้อบัญญัติ กรุงเทพมหานคร และกฎหมายอื่น ๆ ที่กำหนดให้เป็นอำนาจในการรับผิดชอบดูแลของ กรุงเทพมหานคร

10) ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีหน้าที่เกี่ยวกับการพัฒนาชุมชนและสังคม ทั้งในด้านกายภาพ เศรษฐกิจ สังคม อนามัย และคุณภาพชีวิต การสงเคราะห์สตรี ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ และผู้ประสพภัย และคุ้มครองสวัสดิการและส่งเสริมความประพฤติเด็ก การดำเนินการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ การให้บริการ และจัดกิจกรรมนันทนาการต่าง ๆ

2.4.2 สำนักงานเขตบางแค

สำนักงานเขตบางแค แต่เดิมอยู่ภายใต้สำนักงานเขตภาษีเจริญ สาขา 1 เพื่อให้บริการ ประชาชนที่อยู่ในแขวงบางแค บางแคเหนือ และแขวงบางไผ่ ซึ่งในวันที่ 14 ตุลาคม พ.ศ. 2540 กระทรวงมหาดไทยประกาศให้สำนักงานเขตภาษีเจริญ สาขา 1 รวมเข้ากับแขวงหลักสองของสำนักงาน เขตหนองเขต และจัดตั้งเป็นเขตบางแคอย่างในปัจจุบัน

สำนักงานเขตบางแคมีพื้นที่ในการปกครองดูแลรวมทั้งสิ้น 44.456 ตารางกิโลเมตร ใหญ่เป็นอันดับ 9 จากสำนักงานเขตทั้ง 50 เขต โดยแบ่งพื้นที่การปกครองออกเป็น 4 แขวง คือ แขวง บางไผ่มีพื้นที่ 15.80 ตารางกิโลเมตร แขวงบางแคเหนือมีพื้นที่ 14.25 ตารางกิโลเมตร แขวงบางแคมี พื้นที่ 7.25 ตารางกิโลเมตร และแขวงหลักสองมีพื้นที่ 9.25 ตารางกิโลเมตร

โดยมีชุมชนที่อยู่ในการปกครองของสำนักงานเขตบางแคมีทั้งสิ้น 47 ชุมชน โดยเป็น ของชุมชนแขวงบางไผ่ 9 ชุมชน ชุมชนแขวงบางแคเหนือ 12 ชุมชน ชุมชนแขวงบางแค 11 ชุมชน และชุมชนแขวงหลักสอง 15 ชุมชน (สำนักงานเขตบางแค, 2565)

2.4.3 สำนักงานเขตบางเขน

สำนักงานเขตบางเขน เดิมเป็นอำเภอหนึ่งของจังหวัดพระนคร แต่เมื่อมีการ เปลี่ยนแปลงลักษณะการปกครองใหม่ ทำให้จากจังหวัดพระนครถูกรวมกลายเป็น “กรุงเทพมหานคร” อย่างในปัจจุบัน ซึ่งในตอนแรกเป็นเพียง “ที่ว่าการเขตบางเขน” ต่อมาในปี พ.ศ. 2528 ที่ว่าการเขตบางเขน ได้เปลี่ยนเป็น สำนักงานเขตบางเขนอย่างในปัจจุบัน

สำนักงานเขตบางเขนมีพื้นที่ในการปกครองรับผิดชอบ 42.12 ตารางกิโลเมตร ใหญ่ เป็นอันดับ 10 จากสำนักงานเขตทั้ง 50 เขต โดยแบ่งพื้นที่การปกครองออกเป็น 2 แขวง คือ แขวง อนุสาวรีย์มีพื้นที่ 18.406 ตารางกิโลเมตร และแขวงท่าแร้งมีพื้นที่ 23.717 ตารางกิโลเมตร

โดยมีชุมชนที่อยู่ในการปกครองของสำนักงานเขตบางแคมีทั้งสิ้น 72 ชุมชน โดยเป็นของชุมชนแขวงอนุสาวรีย์ 44 ชุมชน และชุมชนแขวงท่าแร้ง 28 ชุมชน (สำนักงานเขตบางเขน, 2565)

2.5 งานวิจัยเกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมด 5 เรื่อง ดังนี้

วิศิษฐ์ เตชาวัฒนากุล (2563) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพต่อการให้บริการผู้สูงอายุในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จากผู้สูงอายุในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า 1. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพต่อการให้บริการผู้สูงอายุ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า ด้านการสร้างควมพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด อยู่ในระดับมาก รองลงมาด้านการให้บริการ อยู่ในระดับมาก และด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก 2. ความพึงพอใจโดยรวมของผู้สูงอายุ ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพต่อการให้บริการผู้สูงอายุ พบว่า ควรมีการปรับปรุงแก้ไขการเข้าใช้งานระบบข้อมูลสารสนเทศ และควรมีการอัปเดตข้อมูลของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

บุษกร รังษิภโนตร และ ธนัสถา โรจนตระกูล (2565) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่มาใช้บริการ จำนวน 398 คน ผลการวิจัยพบว่า 1. คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2. การเปรียบเทียบปัจจัย พบว่า เพศ อายุ การศึกษาอาชีพ รายได้ และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรที่ไม่แตกต่างกัน 3. ข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนา พบว่า 3.1 ควรมีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการ 3.2 ควรพัฒนาระบบการให้บริการ โดยการพิจารณาการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน 3.3 ควรมีการกระจายอำนาจไปให้หน่วยงานในระดับท้องถิ่น และ 3.4 ควรมีจุดรับบริการที่แยกตามประเภทของการให้บริการ

ศุภวจี ภาษิตานนท์ (2560) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดสวัสดิการสังคมด้านสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุของกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา เขตบางแค การสัมภาษณ์ผู้สูงอายุในเขตบางแคจำนวน 10 คน และเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตบางแคจำนวนฝ่ายละ 1 คน ได้แก่ ฝ่ายสิ่งแวดล้อม

และสุขภาพิบาล ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ และฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม รวมเป็น 3 คน ซึ่งจากผลการศึกษา พบว่า ในมิติด้านการรักษา การให้บริการของโรงพยาบาลราชพิพัฒน์ และสำนักอนามัยกรุงเทพมหานครที่มีการจัดตั้งศูนย์บริการสาธารณสุข 40 ทั้งหมด 5 สาขา พบว่าครอบคลุมเพียง 3 แขวง ยกเว้นแขวงบางแค และในมิติด้านการป้องกันและการส่งเสริมนั้น พบว่ามีโครงการที่ดำเนินการโดยฝ่ายข้างต้น มีทั้งหมด 9 โครงการ แต่ทุกโครงการดังกล่าวไม่ได้มุ่งเกี่ยวกับการให้บริการผู้สูงอายุโดยตรง ดังนั้น การให้บริการในด้านสุขภาพของสำนักงานเขตบางแคจึงไม่เพียงพอและทั่วถึง ส่งผลให้ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นข้อเสนอแนะคือ สำนักงานเขตบางแคควรจัดให้มีรถรับ-ส่ง ผู้สูงอายุเพื่อพาไปพบกับแพทย์ตามสถานพยาบาล เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุที่มีการเดินทางลำบาก จากสภาพร่างกาย และมีอาสาสมัครเพื่อติดตามผู้สูงอายุในสถานพยาบาล อีกทั้งควรมีการออกเยี่ยมผู้สูงอายุตามบ้านหรือชุมชนเป็นประจำ เพื่อเป็นการรับฟังและดูแลผู้สูงอายุโดยตรง ทั้งนี้ สำนักงานเขตบางแคควรริเริ่มโครงการสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ

โมรยา วิเศษศรี, ศรีวิทย์ กุลโรจนภัทร, รัชฎา พงธนกิจ และ สุนทร ผจญ (2563) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง **ประสิทธิภาพการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร** ในส่วนของการวิจัยเชิงปริมาณเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง สมาชิกชมรมผู้สูงอายุจาก 10 สำนักงานเขตในกรุงเทพมหานคร รวมเป็นจำนวน 300 คน ในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้บริหารของหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุจำนวน 10 คน ผลการวิจัยพบว่า 1. การมีส่วนร่วมทางสังคม และประสิทธิภาพการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุอยู่ในระดับดี ในส่วนของนโยบายภาครัฐ สิ่งแวดล้อมผู้สูงอายุ และการจัดการสุขภาพผู้สูงอายุ อยู่ในระดับดีมาก 2. นโยบายภาครัฐ สิ่งแวดล้อมผู้สูงอายุ การจัดการสุขภาพผู้สูงอายุ และการมีส่วนร่วมทางสังคม ส่งผลต่อประสิทธิภาพการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ โดยนโยบายภาครัฐ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุมากที่สุด รองลงมาคือ สิ่งแวดล้อมผู้สูงอายุ และการจัดการสุขภาพผู้สูงอายุ และ 3. การบริหารจัดการในทุกระดับ พบว่าต้องมีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ รวมทั้งเป็นฐานข้อมูลให้แก่หน่วยงานภาครัฐและเอกชน เพื่อให้เกิดการพัฒนาการบริหารคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

คิลปสวย ระวีแสงสุรย์ (2560) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง **แนวทางการพัฒนาคุณภาพการดูแลผู้สูงอายุของกรุงเทพมหานครเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุ** กรณีศึกษาจำนวน 3 เขต ได้แก่ เขตลาดกระบัง เขตบางแค และเขตวัฒนา จำนวน 30 คน ผลการศึกษาค้นพบว่า ปัญหาที่สำคัญของผู้สูงอายุ

ในกรุงเทพมหานคร คือปัญหาด้านรายได้และขาดผู้ดูแล จากผลการศึกษาผู้วิจัยจึงได้กำหนด ยุทธศาสตร์ในการพัฒนาคุณภาพการดูแลผู้สูงอายุของกรุงเทพมหานครคือ ยุทธศาสตร์ “สร้างความมั่นคงทางรายได้และการดูแลผู้สูงอายุ โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน” โดยมีมาตรการ ดังนี้ มาตรการที่ 1 การสร้างคุณค่าให้ผู้สูงอายุ ทำให้เกิดโครงการจัดตั้งศูนย์ทรัพยากรมนุษย์ผู้สูงวัย มาตรการที่ 2 การสร้างรายได้ให้ผู้สูงอายุ ทำให้เกิดโครงการวิสาหกิจสูงวัยในชุมชน และมาตรการที่ 3 การสร้างเครือข่ายการดูแล ทำให้เกิดโครงการเครือข่ายการดูแลผู้สูงวัย ทั้งนี้ ต้องดำเนินการต้องควบคู่ไปกับการพัฒนาบุคลากรในด้านผู้สูงอายุไปพร้อม ๆ กัน โดยเฉพาะการให้ความรู้ ด้านการประกอบอาชีพ และความรู้เรื่องการประกอบวิสาหกิจและการตลาด เพื่อให้สามารถสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือได้อย่างเป็นต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ



2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการ ผู้สูงอายุของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ทำให้สามารถกำหนดกรอบวิจัยดังแผนภาพที่ 3



ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาวิจัย

การศึกษาคูณภาพการให้บริการผู้สูงอายุในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการศึกษาการวิจัยรูปแบบผสม (Mixed Method) นำเอาข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพมาวิเคราะห์หาปัจจัยของคูณภาพการให้บริการผู้สูงอายุ ณ สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาคูณภาพการให้บริการผู้สูงอายุที่มุ่งสู่การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามแนวทางการบริหารจัดการของกรุงเทพมหานคร โดยรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อสำรวจทัศนคติต่อคูณภาพการให้บริการผู้สูงอายุซึ่งเป็นมุมมองในเชิงประชาชน และรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) จากบุคลากรของสำนักงานเขตที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้สูงอายุซึ่งเป็นมุมมองในเชิงเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยสามารถแบ่งรายละเอียดได้ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัย
2. เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้
4. แผนผังการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัย

กลุ่มประชากรในการศึกษาเรื่อง คูณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

3.1.1 ประชากรในงานวิจัยเชิงปริมาณ

ได้แก่ กลุ่มประชาชนผู้สูงอายุที่มารับบริการที่สำนักงานเขตบางแคและเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างจะดำเนินการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) รูปแบบบังเอิญ (Accidental sampling) โดยมีเกณฑ์คัดเข้าคือ เป็นผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป มารับบริการที่สำนักงานเขต ซึ่งมีจำนวนเฉลี่ยจาก 2 เขต ประมาณ 400 คนต่อเดือน ดังนั้นการคำนวณกลุ่มตัวอย่างจากสูตร Taro Yamane ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนของประชากร

$e =$ ความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05

แทนค่าลงในสูตร

$$n = \frac{400}{1 + 400(0.05)^2}$$

$$n = \frac{400}{2}$$

$$n = 200$$

จากการแทนสูตรได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 200 คน ซึ่งดำเนินการแจกแบบสอบถามในสำนักงานเขตบางแคและบางเขน จำนวนเขตละ 100 คน

3.1.2 ประชากรในงานวิจัยเชิงคุณภาพ

ได้แก่ กลุ่มบุคลากรของสำนักงานเขตบางแคและบางเขนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้สูงอายุ โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อข้อมูลที่ได้จะมาจากผู้ที่ปฏิบัติงานโดยตรงในการให้บริการผู้สูงอายุ ประกอบด้วย ผู้อำนวยการเขตหรือผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตจำนวน 1 คน หัวหน้าฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมจำนวน 1 คน ข้าราชการประจำของฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมจำนวน 1 คน และพนักงานราชการของฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมจำนวน 1 คน รวมเป็น 4 คนต่อเขต โดยต้องเป็นผู้ยินยอมให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์

3.2 เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร จะใช้เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลใน 2 รูปแบบ คือ

3.2.1 เชิงปริมาณ

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ คือ แบบสอบถามที่สร้างเพื่อเก็บข้อมูลคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการตอบแบบสอบถามแบบปลายปิด จำนวน 11 ข้อ ได้แก่ 1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. สถานภาพ 5. การพักอาศัย 6. การประกอบอาชีพ 7. วิธีการเดินทางมารับบริการที่สำนักงานเขต 8. ผู้ติดตามในการเดินทางมารับบริการที่สำนักงานเขต 9. การรับบริการที่สำนักงานเขต 10. ประเภทการรับบริการ 11. การเป็นคณะกรรมการหรือเป็นตัวแทนของชุมชนหรือชมรมผู้สูงอายุ และ 12. โปรแกรมที่ใช้งานในการติดตามข้อมูลข่าวสาร

ส่วนที่ 2 การรับรู้ข่าวสารของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการตอบแบบสอบถามแบบปลายปิด โดยแบ่งเป็น 4 กระบวนการดังนี้ 1.

กระบวนการเลือกเปิดรับข้อมูล (Selective exposure) จำนวน 6 ข้อ 2. กระบวนการเลือกให้ความสนใจ (Selective attention) จำนวน 5 ข้อ 3. กระบวนการเลือกรับรู้และตีความ (Selective Perception and Interpretation) จำนวน 7 ข้อ และ 4. กระบวนการเลือกจดจำ (Selective retention) จำนวน 5 ข้อ รวมทั้งหมด 23 ข้อ ใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 4 ระดับ ตามเกณฑ์ที่ใช้ในการแปลผลดังนี้

ระดับคะแนน 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ระดับคะแนน 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

ระดับคะแนน 3 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ระดับคะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

การแปลผลข้อมูลได้กำหนดอันตรภาคชั้นสำหรับการแปลผลข้อมูล โดยคำนวณค่าอันตรภาคชั้น เพื่อกำหนดช่วงชั้น ด้วยการใช้สูตรคำนวณและคำอธิบายสำหรับแต่ละช่วงชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{4-1}{4} \\ &= 0.75\end{aligned}$$

1.00 – 1.75 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

1.76 – 2.50 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

2.51 – 3.25 หมายถึง เห็นด้วยมาก

3.26 – 4.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ส่วนที่ 3 ทักษะคุณภาพการให้บริการของผู้สูงอายุของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ 1. ด้านประสิทธิภาพ (Efficiency) จำนวน 8 ข้อ 2. ด้านประสิทธิผล (Effectiveness) จำนวน 4 ข้อ และ 3. ด้านการตรวจสอบได้ (Accountability) จำนวน 4 ข้อ รวมทั้งหมด 16 ข้อ

การแปลผลข้อมูลได้กำหนดอันตรภาคชั้นสำหรับการแปลผลข้อมูล โดยคำนวณ ค่าอันตรภาคชั้น เพื่อกำหนดช่วงชั้นดังนี้

1.00 – 1.75 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

1.76 – 2.50 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

2.51 – 3.25 หมายถึง เห็นด้วยมาก

3.26 – 4.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร เป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด จำนวน 3 ข้อ ที่สอบถามเกี่ยวกับ 1. สิ่งประทับใจในการรับบริการของสำนักงานเขตในครั้งนี้ 2. อุปสรรคในการรับบริการของสำนักงานเขตในครั้งนี้ และ 3. ข้อควรปรับปรุงในการให้บริการของสำนักงานเขตในครั้งนี้

3.2.2 เชิงคุณภาพ

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพคือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) ซึ่งในแบบสัมภาษณ์จะแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ ข้อมูลส่วนบุคคล และ คุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวนคำถามทั้งหมด 4 ข้อ ดังนี้ 1. ข้อแข็ง 2. จุดอ่อน 3. การสื่อสาร และ 4. คุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การศึกษาครั้งนี้ มีการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ 1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ จากแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมทางสถิติ SPSS 2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ซึ่งได้จากข้อคำถามปลายเปิดและผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 8 คน โดยรายละเอียดดังนี้

3.3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ข้อมูลที่รวบรวมมาได้จะถูกนำมาประมวลผลและวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมทางสถิติ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.3.1.1 สถิติเชิงพรรณนา เป็นสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล โดยสถิติที่ใช้ คือ ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ในส่วนของปัจจัยการรับรู้ข่าวสาร และทัศนคติคุณภาพการให้บริการ โดยสถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย (Means) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.3.1.2 สถิติเชิงอนุมาน เป็นสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

- สมมติฐานที่ 1 ทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขตบางแค และบางเขนไม่แตกต่างกัน เป็นการทดสอบความแตกต่าง 2 กลุ่ม ของทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต ด้วยวิธี t-test

- สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลกับทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต คือ การทดสอบความแตกต่าง 2 กลุ่ม และการทดสอบความแตกต่างมากกว่า 2 กลุ่ม

- การทดสอบปัจจัยส่วนบุคคลที่มี 2 กลุ่มของทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต ด้วยวิธี t-test

- การทดสอบปัจจัยส่วนบุคคลที่มี 3 กลุ่ม ของทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต ด้วยวิธี F-test (One-way ANOVA) ซึ่งถ้าพบว่ามีความแตกต่างอย่างน้อย 1 คู่ของทัศนคติคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต ดำเนินการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

- สมมติฐานที่ 3 ทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขตมีความสัมพันธ์กับปัจจัยการรับรู้ข่าวสาร เป็นการทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม ด้วยวิธีสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันคือ r โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเข้าใกล้ -1 หรือ $+1$ แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง แต่หากมีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อยหรือไม่มีเลย

สำหรับการแปลความหมายระดับค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์โดยทั่วไปใช้เกณฑ์ดังนี้ (Best, 1977)

0.81 - 1.00	มีความสัมพันธ์กันระดับมาก
0.51 - 0.80	มีความสัมพันธ์กันระดับปานกลาง
0.21 - 0.50	มีความสัมพันธ์กันระดับน้อย
0.01 - 0.20	มีความสัมพันธ์กันระดับน้อยมาก
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ในส่วนของเครื่องหมายหน้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะบอกถึงทิศทางของความสัมพันธ์ โดยหาก r มีเครื่องหมาย + (บวก) หมายถึง การมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน (ตัวแปรหนึ่งมีค่ามาก อีกตัวหนึ่งจะมีค่ามากไปด้วย) ในทางตรงกันข้ามถ้า r มีเครื่องหมาย - (ลบ) หมายถึง การมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้าม (ตัวแปรหนึ่งมีค่ามาก อีกตัวแปรหนึ่งจะมีค่าน้อย)

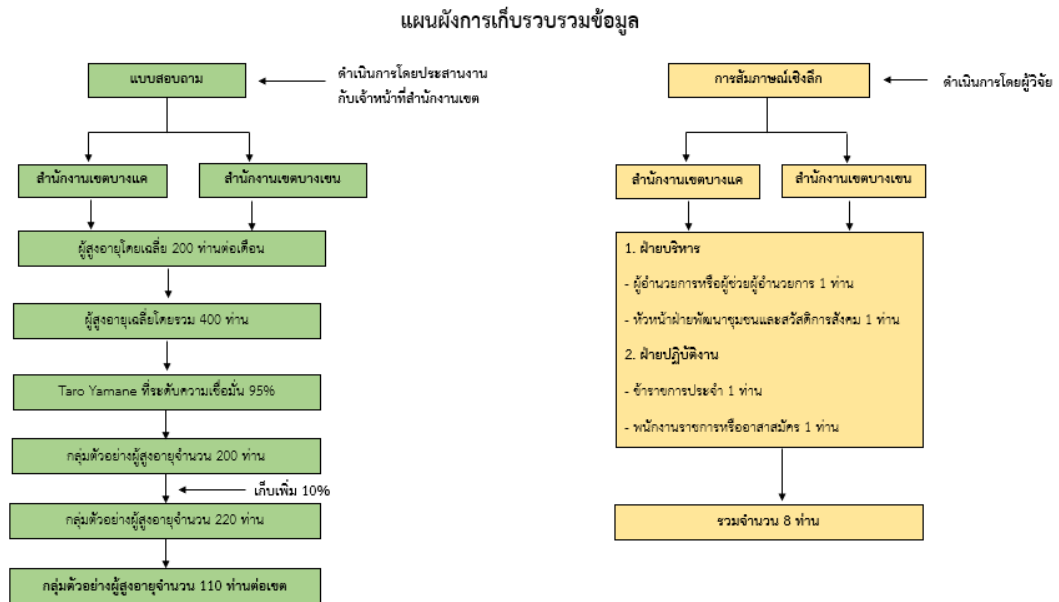
โดยค่านัยสำคัญทางสถิติของการทดสอบสมมติฐานกำหนดไว้ที่ระดับ 0.05

3.3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพของการสัมภาษณ์ จะเป็นการวิเคราะห์เชิงพรรณนาบรรยาย ทอดถ้อยข้อมูลความจริง และหยิบยกทฤษฎีจากการทบทวนวรรณมาช่วยในการพรรณานี้เพื่อ นำข้อสรุปที่ได้ไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขตต่อไป โดยนำมาวิเคราะห์ เปรียบเทียบกับข้อค้นพบจากทัศนคติคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุที่มารับบริการของสำนักงานเขต

3.4 แผนผังการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขตแบ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้



ภาพที่ 4 แผนผังการเก็บรวบรวมข้อมูล

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครนี้ เป็นการศึกษาจากทัศนคติของผู้รับบริการ (ผู้สูงอายุ) และด้านผู้ให้บริการ (เจ้าหน้าที่สำนักงานเขต) ที่มีต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และการตรวจสอบได้ของการให้บริการของสำนักงานเขต ดังนั้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจะแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ 1. รวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มาใช้บริการที่สำนักงานเขตบางแค และบางเขน จำนวนเขตละ 100 คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบสะดวกสบาย (Convenience Sampling) และ 2. รวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตบางแค และบางเขน จำนวนเขตละ 4 ท่าน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าวจะอยู่ในช่วงเดือน เมษายน – พฤษภาคม 2565 และเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์เชิงลึก จากนั้นนำมาวิเคราะห์และแสดงผลการศึกษาได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุ
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้ข่าวสารของกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุต่อการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร
- 4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

- 4.5 ผลการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่มีภารกิจหลักเกี่ยวกับผู้สูงอายุ สำนักงานเขตบางแคและบางเขน

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

การวิเคราะห์ข้อมูลของผู้สูงอายุที่มารับบริการของสำนักงานเขตบางแคและบางเขน ซึ่งจากการดำเนินการแจกแบบสอบถามกับผู้สูงอายุจำนวนเขตละ 110 ชุด รวมเป็น 220 ชุด พบว่าได้รับแบบสอบถามกลับคืนเป็นจำนวน 195 ชุด คิดเป็นร้อยละ 97.50 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลทั้ง 11 ข้อ โดยสถิติที่ใช้ คือ ความถี่ (Frequency) และร้อยละ(Percentage)

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	สำนักงานเขตบางแค	สำนักงานเขตบางเขน	รวม
ชาย	36 (36.00)	31 (32.63)	67 (34.36)
หญิง	64 (64.00)	64 (67.37)	128 (65.64)
ความหลากหลายทางเพศ (LGBTIQ)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)
รวม	100 (100.00)	95 (100.00)	195 (100.00)

4.1.1 เพศ

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้สูงอายุโดยรวมเป็นเพศหญิงจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 65.64 และเป็นเพศชายจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 34.36 แยกเป็นแต่ละสำนักงานเขตพบว่า สำนักงานเขตบางแคมีเพศหญิงจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 64 มากกว่าเพศชายที่มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 36 ซึ่งสำนักงานเขตบางเขนมีจำนวนเพศหญิงตอบแบบสอบถามมากกว่าเพศชายเช่นเดียวกัน เพศหญิงจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 67.37 มากกว่าเพศชายที่มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 32.63

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	สำนักงานเขตบางแค	สำนักงานเขตบางเขน	รวม
60 – 69 ปี	53 (53.00)	71 (74.74)	124 (63.59)
70 – 79 ปี	40 (40.00)	16 (16.84)	56 (28.72)
80 ปีขึ้นไป	7 (7.00)	8 (8.42)	15 (7.69)
รวม	100 (100.00)	95 (100.00)	195 (100.00)

4.1.2 อายุ

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามอยู่ในช่วงอายุ 60 – 69 ปี เป็นจำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 63.59 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 70 – 79 ปี เป็นจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 28.72 และช่วงอายุ 80 ปีขึ้นไปมีจำนวนน้อยที่สุดในการตอบแบบสอบถาม 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.69

ในส่วนของแต่ละสำนักงานเขตพบว่า สำนักงานเขตบางแคมีผู้สูงอายุตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ ในช่วงอายุ 60 – 69 ปี จำนวน 53 คน รองลงมาคือ ช่วงอายุ 70 – 79 ปี จำนวน 40 คน และน้อยที่สุดคือ ช่วงอายุ 80 ปีขึ้นไป จำนวน 7 คน (คิดเป็นร้อยละ 53, 40 และ 7 ตามลำดับ)

สำนักงานเขตบางเขนมีผู้สูงอายุตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ ในช่วงอายุ 60 – 69 ปี จำนวน 71 คน รองลงมาคือ ช่วงอายุ 70 – 79 ปี จำนวน 16 คน และน้อยที่สุดคือ ช่วงอายุ 80 ปีขึ้นไป จำนวน 8 คน (คิดเป็นร้อยละ 74.74, 16.84 และ 8.42 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	สำนักงานเขตบางแค	สำนักงานเขตบางเขน	รวม
ไม่ได้รับการศึกษา	4 (4.00)	6 (6.32)	10 (5.13)
ประถมศึกษา	43 (43.00)	23 (24.21)	66 (33.85)
มัธยมศึกษา	24 (24.00)	21 (22.11)	45 (23.08)
ปวช.	13 (13.00)	4 (4.21)	17 (8.72)
ปวส./อนุปริญญา	3 (3.00)	6 (6.32)	9 (4.62)
ปริญญาตรี	12 (12.00)	29 (30.53)	41 (21.03)
ปริญญาโท	1 (1.00)	5 (5.26)	6 (3.08)
ปริญญาเอก	0 (0.00)	1 (1.04)	1 (0.49)
รวม	100 (100.00)	95 (100.00)	195 (100.00)

4.1.3 ระดับการศึกษา

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษา ประถมศึกษา จำนวน 66 คน รองลงมาคือ มัธยมศึกษาจำนวน 45 คน ถัดมาคือ ปริญญาตรีจำนวน 41 คน ปวช. จำนวน 17 คน ไม่ได้รับการศึกษาจำนวน 10 คน ปวส./อนุปริญญาจำนวน 9 คน ปริญญาโทจำนวน 6 คน และปริญญาเอกจำนวน 1 คน (คิดเป็นร้อยละ 33.85, 23.08, 21.03, 5.13, 4.62, 3.08 และ 0.49 ตามลำดับ)

ในส่วนของแต่ละสำนักงานเขตพบว่า สำนักงานเขตบางแคมีผู้สูงอายุตอบแบบสอบถามมากที่สุดมีระดับการศึกษา ประถมศึกษาจำนวน 43 คน รองลงมาคือ มัธยมศึกษาจำนวน 24 คน ถัดมาคือ ปวช. จำนวน 13 คน ปริญญาตรีจำนวน 12 คน ไม่ได้รับการศึกษาจำนวน 4 คน ปวส./อนุปริญญา จำนวน 3 คน และปริญญาโทจำนวน 1 คน (คิดเป็นร้อยละ 43, 24, 13, 12, 4, 3 และ 1 ตามลำดับ)

สำนักงานเขตบางเขนมีผู้สูงอายุตอบแบบสอบถามมากที่สุดมีระดับการศึกษา ปริญญาตรี จำนวน 29 คน รองลงมาคือ ประถมศึกษาจำนวน 23 คน ถัดมาคือ มัธยมศึกษาจำนวน 21 คน ไม่ได้ รับการศึกษาและ ปวส./อนุปริญญาจำนวนเท่ากัน 6 คน ปริญญาโทจำนวน 5 คน ปวช. จำนวน 4 คน และปริญญาเอกจำนวน 1 คน (คิดเป็นร้อยละ 30.53, 24.21, 22.11, 6.32, 6.32, 5.26, 4.21 และ 1.04 ตามลำดับ)

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	สำนักงานเขตบางแค	สำนักงานเขตบางเขน	รวม
โสด	24 (24.00)	15 (15.79)	39 (20.00)
สมรส	66 (66.00)	70 (73.68)	136 (69.74)
หย่าร้าง	10 (10.00)	10 (10.53)	20 (10.26)
รวม	100 (100.00)	95 (100.00)	195 (100.00)

4.1.4 สถานภาพ

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพสมรสจำนวน 136 คน รองลงมาคือ สถานภาพโสดจำนวน 39 คน และสถานภาพหย่าร้างจำนวน 10 คน (คิดเป็นร้อยละ 69.74, 20 และ 10.26 ตามลำดับ)

ในส่วนของแต่ละสำนักงานเขตพบว่า สำนักงานเขตบางแคมีผู้สูงอายุตอบแบบสอบถามมากที่สุดมี สถานภาพสมรสเป็นจำนวน 66 คน รองลงมาคือ โสดจำนวน 24 คน และหย่าร้างจำนวน 10 คน (คิดเป็นร้อยละ 66, 24 และ 10 ตามลำดับ)

สำนักงานเขตบางเขนมีผู้สูงอายุตอบแบบสอบถามมากที่สุดมีสถานภาพสมรสเป็นจำนวน 70 คน รองลงมาคือ โสดจำนวน 15 คน และหย่าร้างจำนวน 10 คน (คิดเป็นร้อยละ 70.68, 15.70 และ 10.53 ตามลำดับ)

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการพักอยู่อาศัย

การพักอยู่อาศัย	สำนักงานเขตบางแค	สำนักงานเขตบางเขน	รวม
อยู่คนเดียว	10 (10.00)	7 (7.37)	17 (8.72)
อยู่กับคู่สมรส	39 (39.00)	53 (55.79)	92 (47.18)
อยู่กับบุตร	33 (33.00)	28 (29.47)	61 (31.28)
อยู่กับบุคคลอื่น	18 (18.00)	7 (7.37)	25 (12.82)
รวม	100 (100.00)	95 (100.00)	195 (100.00)

4.1.5 การพักอยู่อาศัย

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามพักอยู่อาศัยกับคู่สมรสจำนวน 92 คน รองลงมาคือ อาศัยอยู่กับบุตรจำนวน 61 คน อยู่กับบุคคลอื่นจำนวน 25 คน และอยู่คนเดียวจำนวน 17 คน (คิดเป็นร้อยละ 47.18, 31.28, 12.82 และ 8.72 ตามลำดับ)

ในส่วนของแต่ละสำนักงานเขตพบว่า สำนักงานเขตบางแคส่วนใหญ่ผู้สูงอายุพักอยู่อาศัยกับคู่สมรสจำนวน 39 คน รองลงมาคือ อาศัยอยู่กับบุตรจำนวน 33 คน อยู่กับบุคคลอื่นจำนวน 18 คน และอยู่คนเดียวจำนวน 10 คน (คิดเป็นร้อยละ 39, 33, 18 และ 10 ตามลำดับ)

สำนักงานเขตบางเขนผู้สูงอายุส่วนใหญ่พักอยู่อาศัยกับคู่สมรสจำนวน 53 คน รองลงมาคือ อาศัยอยู่กับบุตรจำนวน 28 คน อยู่กับบุคคลอื่นและอยู่คนเดียวมีจำนวนเท่ากันคือ 7 คน (คิดเป็นร้อยละ 55.79, 29.47, 7.37 และ 7.37 ตามลำดับ)

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการประกอบอาชีพ

การประกอบอาชีพ	สำนักงานเขตบางแค	สำนักงานเขตบางเขน	รวม
ใช่	21 (21.00)	32 (33.68)	53 (27.18)
ไม่ใช่	79 (79.00)	63 (66.32)	142 (72.82)
รวม	100 (100.00)	95 (100.00)	195 (100.00)

4.1.6 การประกอบอาชีพ

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามไม่ได้ประกอบอาชีพเป็นจำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 72.82 และประกอบอาชีพเป็นจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 27.18

ในส่วนของแต่ละสำนักงานเขตพบว่า สำนักงานเขตบางแค ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ไม่ได้ประกอบอาชีพเป็นจำนวน 79 คิดเป็นร้อยละ 79 และประกอบอาชีพเป็นจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21

สำนักงานเขตบางเขน ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ไม่ได้ประกอบอาชีพเป็นจำนวน 63 คิดเป็นร้อยละ 66.32 และประกอบอาชีพเป็นจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 33.68

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการเดินทางมารับบริการที่สำนักงานเขต

การเดินทางมารับบริการที่สำนักงานเขต	สำนักงานเขตบางแค	สำนักงานเขตบางเขน	รวม
รถส่วนบุคคล	28 (28.00)	57 (60.00)	85 (43.59)
ขนส่งสาธารณะ	68 (68.00)	36 (37.89)	53.33 (104)
อื่น ๆ	4 (4.00)	2 (2.11)	3.08 (6)
รวม	100 (100.00)	95 (100.00)	195 (100.00)

4.1.7 วิธีการเดินทางมารับบริการที่สำนักงานเขต

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเดินทางมาสำนักงานเขตโดยขนส่งสาธารณะเป็นจำนวน 104 คน รองลงมาเดินทางโดยรถส่วนบุคคลเป็นจำนวน 85 คน และเดินทางโดยวิธีการอื่น ๆ เป็นจำนวน 6 คน (คิดเป็นร้อยละ 53.33, 43.59 และ 3.08 ตามลำดับ)

ในส่วนของแต่ละสำนักงานเขตพบว่า สำนักงานเขตบางแคส่วนใหญ่ผู้สูงอายุเดินทางมาสำนักงานเขตโดยขนส่งสาธารณะเป็นจำนวน 68 คน รองลงมาเดินทางโดยรถส่วนบุคคลเป็นจำนวน 28 คน และเดินทางโดยวิธีการอื่น ๆ เป็นจำนวน 4 คน (คิดเป็นร้อยละ 68, 28 และ 4 ตามลำดับ)

สำนักงานเขตบางเขนส่วนใหญ่ผู้สูงอายุเดินทางมาสำนักงานเขตโดยรถส่วนบุคคลเป็นจำนวน 57 คน รองลงมาเดินทางโดยขนส่งสาธารณะเป็นจำนวน 36 คน และเดินทางโดยวิธีการอื่น ๆ เป็นจำนวน 2 คน (คิดเป็นร้อยละ 60, 37.89 และ 2.11 ตามลำดับ)

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ติดตามในการเดินทางมารับบริการที่สำนักงานเขต

ผู้ติดตามในการเดินทางมารับบริการที่สำนักงานเขต	สำนักงานเขตบางแค	สำนักงานเขตบางเขน	รวม
ลำพัง	50 (50.00)	46 (48.42)	96 (49.23)
คู่สมรส	20 (20.00)	18 (18.95)	38 (19.49)
บุตร	17 (17.00)	26 (27.37)	43 (22.05)
ญาติ	13 (13.00)	5 (5.26)	18 (9.23)
อื่น ๆ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)
รวม	100 (100.00)	95 (100.00)	195 (100.00)

4.1.8 ผู้ติดตามในการเดินทางมารับบริการที่สำนักงานเขต

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเดินทางมาสำนักงานเขต เพียงลำพังเป็นจำนวน 96 คน รองลงมาเดินทางมากับบุตรเป็นจำนวน 43 คน ถัดมาเดินทางมากับคู่สมรสเป็นจำนวน 38 คน และเดินทางมากับญาติเป็นจำนวน 18 คน (คิดเป็นร้อยละ 49.23, 22.05, 19.49 และ 9.23 ตามลำดับ)

ในส่วนของแต่ละสำนักงานเขตพบว่า สำนักงานเขตบางแคมีผู้สูงอายุเดินทางมาสำนักงานเขตโดยลำพังมากที่สุดเป็นจำนวน 50 คน รองลงมาเดินทางมากับคู่สมรสเป็นจำนวน 20 คน ถัดมาเดินทางมากับบุตรเป็นจำนวน 17 คน และเดินทางมากับญาติเป็นจำนวน 13 คน (คิดเป็นร้อยละ 50, 20, 17 และ 13 ตามลำดับ)

สำนักงานเขตบางเขนมีผู้สูงอายุเดินทางมาสำนักงานเขตโดยลำพังมากที่สุดเป็นจำนวน 46 คน รองลงมาเดินทางมากับบุตรเป็นจำนวน 26 คน ถัดมาเดินทางมากับคู่สมรสเป็นจำนวน 18 คน และเดินทางมากับญาติเป็นจำนวน 5 คน (คิดเป็นร้อยละ 48.42, 27.37, 18.95 และ 5.26 ตามลำดับ)

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับบริการที่สำนักงานเขต ในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา

การรับบริการที่สำนักงานเขต	สำนักงานเขตบางแค	สำนักงานเขตบางเขน	รวม
ใช่	14 (14.00)	33 (34.74)	47 (24.10)
ไม่ใช่	86 (86.00)	62 (65.26)	148 (75.90)
รวม	100 (100.00)	95 (100.00)	195 (100.00)

4.1.9 การรับบริการที่สำนักงานเขต ในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามไม่เคยมารับบริการในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมาเป็นจำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 75.90 และเคยมารับบริการเป็นจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 24.10

ในส่วนของแต่ละสำนักงานเขตพบว่า สำนักงานเขตบางแคผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยมารับบริการในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมาเป็นจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 86 และเคยมารับบริการเป็นจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14

สำนักงานเขตบางเขนผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยมารับบริการในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมาเป็นจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 65.26 และเคยมารับบริการเป็นจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 34.74

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทการรับบริการ

ประเภทการรับบริการ	สำนักงานเขตบางแค	สำนักงานเขตบางเขน	รวม
สอบถามข้อมูลข่าวสาร	16 (16.00)	22 (23.16)	38 (19.49)
เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	55 (55.00)	53 (55.79)	108 (55.39)
การช่วยเหลือผู้สูงอายุ	5 (5.00)	4 (4.21)	9 (4.62)
เข้าร่วมกิจกรรมด้านการส่งเสริมอาชีพ	1 (1.00)	0 (0.00)	1 (0.51)
เข้าร่วมกิจกรรมด้านนันทนาการ ออกกำลังกาย ศิลปะ	1 (1.00)	0 (0.00)	1 (0.51)
ติดต่องานทะเบียน	22 (22.00)	15 (15.79)	37 (18.97)
อื่น ๆ	0 (0.00)	1 (1.05)	1 (0.51)
รวม	100 (100.00)	95 (100.00)	195 (100.00)

4.1.10 ประเภทการรับบริการ

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามมารับบริการประเภท เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นจำนวน 108 คน รองลงมาได้รับบริการ สอบถามข้อมูลข่าวสารเป็นจำนวน 38 คน ถัดมา

ติดต่องานทะเบียนเป็นจำนวน 37 คน รับบริการประเภทการช่วยเหลือจำนวน 9 คน เข้าร่วมกิจกรรมด้านการส่งเสริมอาชีพ เข้าร่วมกิจกรรมด้านนันทนาการ และอื่น ๆ อย่างละ 1 คน (คิดเป็นร้อยละ 55.39, 19.49, 18.97, 0.51, 0.51 และ 0.51 ตามลำดับ)

ในส่วนของแต่ละสำนักงานเขตพบว่า สำนักงานเขตบางแค ส่วนใหญ่ผู้สูงอายุมารับบริการประเภท เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นจำนวน 55 คน รองลงมาติดต่องานทะเบียนเป็นจำนวน 22 ถัดมาสอบถามข้อมูลข่าวสารเป็นจำนวน 16 คน รับบริการประเภทการช่วยเหลือจำนวน 5 คน เข้าร่วมกิจกรรมด้านการส่งเสริมอาชีพ และเข้าร่วมกิจกรรมด้านนันทนาการอย่างละ 1 คน (คิดเป็นร้อยละ 55, 22, 16, 5, 1 และ 1 ตามลำดับ)

สำนักงานเขตบางเขน ส่วนใหญ่ผู้สูงอายุมารับบริการประเภท เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นจำนวน 53 คน รองลงมาใช้บริการ สอบถามข้อมูลข่าวสารเป็นจำนวน 4 คน ถัดมาติดต่องานทะเบียนเป็นจำนวน 15 คน รับบริการประเภทการช่วยเหลือจำนวน 5 คน และอื่น ๆ เป็นจำนวน 1 คน (คิดเป็นร้อยละ 55.79, 23.16, 15.79, 4.21 และ 1.05 ตามลำดับ)

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเป็นคณะกรรมการหรือเป็นตัวแทนของชุมชนหรือชมรมผู้สูงอายุ

การเป็น คณะกรรมการหรือ เป็นตัวแทนของ ชุมชนหรือชมรม ผู้สูงอายุ	สำนักงานเขตบางแค	สำนักงานเขตบางเขน	รวม
ใช่	14 (14.00)	20 (21.05)	34 (17.44)
ไม่ใช่	86 (86.00)	75 (78.95)	161 (82.56)
รวม	100 (100.00)	95 (100.00)	195 (100.00)

4.1.11 การเป็นคณะกรรมการหรือเป็นตัวแทนของชุมชนหรือชมรมผู้สูงอายุ

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามไม่ได้เป็นคณะกรรมการชุมชนหรือตัวแทนของชุมชนหรือชมรมผู้สูงอายุเป็นจำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 82.56 และเป็น

คณะกรรมการชุมชนหรือตัวแทนของชุมชนหรือชมรมผู้สูงอายุเป็นจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 17.44

ในส่วนของแต่ละสำนักงานเขตพบว่า สำนักงานเขตบางแค ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามไม่ใช่คณะกรรมการชุมชนหรือตัวแทนของชุมชนหรือชมรมผู้สูงอายุเป็นจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 86 และเป็นคณะกรรมการชุมชนหรือตัวแทนของชุมชนหรือชมรมผู้สูงอายุเป็นจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14 สำนักงานเขตบางเขน ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามไม่ใช่คณะกรรมการชุมชนหรือตัวแทนของชุมชนหรือชมรมผู้สูงอายุเป็นจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 78.95 และเป็นคณะกรรมการชุมชนหรือตัวแทนของชุมชนหรือชมรมผู้สูงอายุเป็นจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 21.05

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามโปรแกรมที่ใช้งานในการติดตามข้อมูลข่าวสาร

โปรแกรมที่ใช้งานในการติดตามข้อมูลข่าวสาร		สำนักงานเขตบางแค	สำนักงานเขตบางเขน	รวม
Line	ใช้	57 (57.00)	79 (83.16)	136 (69.74)
	ไม่ใช่	43 (43.00)	16 (16.84)	59 (30.26)
Facebook	ใช้	40 (40.00)	52 (54.74)	92 (47.18)
	ไม่ใช่	60 (60.00)	43 (45.26)	103 (52.82)
Instragram	ใช้	5 (5.00)	7 (7.14)	12 (6.15)
	ไม่ใช่	95 (95.00)	88 (92.86)	183 (93.85)
Tiktok	ใช้	5 (5.00)	7 (7.14)	12 (6.15)
	ไม่ใช่	95 (95.00)	88 (92.86)	183 (93.85)

4.1.12 โปรแกรมที่ใช้งานในการติดตามข้อมูลข่าวสาร

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่ใช้โปรแกรมในการติดตามข่าวสารโดยโปรแกรม Line เป็นจำนวน 136 คนจากทั้งหมด 195 คน คิดเป็นร้อยละ 69.74 รองลงมาใช้โปรแกรม Facebook เป็นจำนวน 103 คนจากทั้งหมด 195 คน คิดเป็นร้อยละ 47.18 และใช้โปรแกรม Instagram และ Tiktok เป็นจำนวนเท่ากันคือ 12 คน จากทั้งหมด 195 คน คิดเป็นร้อยละ 6.15

ในส่วนของแต่ละสำนักงานเขตพบว่า พบว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่ใช้โปรแกรมในการติดตามข่าวสารโดยโปรแกรม Line เป็นจำนวน 57 คนจากทั้งหมด 100 คน คิดเป็นร้อยละ 57 รองลงมาใช้โปรแกรม Facebook เป็นจำนวน 40 คนจากทั้งหมด 100 คน คิดเป็นร้อยละ 40 และใช้โปรแกรม Instagram และ Tiktok เป็นจำนวนเท่ากันคือ 5 คน จากทั้งหมด 100 คน คิดเป็นร้อยละ 5

สำนักงานเขตบางเขนพบว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่ใช้โปรแกรมในการติดตามข่าวสารโดยโปรแกรม Line เป็นจำนวน 79 คนจากทั้งหมด 95 คน คิดเป็นร้อยละ 83.16 รองลงมาใช้โปรแกรม Facebook เป็นจำนวน 52 คนจากทั้งหมด 95 คน คิดเป็นร้อยละ 54.74 และใช้โปรแกรม Instagram และ Tiktok เป็นจำนวนเท่ากันคือ 7 คน จากทั้งหมด 95 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้ข่าวสารของกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุต่อการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

4.2.1 การรับรู้ข่าวสารของผู้สูงอายุ

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลการรับรู้ข่าวสารของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถามของสำนักงาน

การรับรู้ข่าวสาร	สำนักงานเขตบางแค			สำนักงานเขตบางเขน			รวม		
	Mean	S.D.	แปลผล	Mean	S.D.	แปลผล	Mean	S.D.	แปลผล
1.การเลือกเปิดรับข้อมูล (Selective exposure)	2.23	0.61	น้อย	2.48	0.67	น้อย	2.35	0.65	น้อย
2.การเลือกให้ความสนใจ (Selective attention)	2.26	0.73	น้อย	2.44	0.74	น้อย	2.35	0.74	น้อย
3.การเลือกรับรู้และตีความ (Selective Perception and Interpretation)	2.71	0.56	มาก	2.79	0.62	มาก	2.75	0.59	มาก

4.การเลือกจดจำ (Selective retention)	2.59	0.68	มาก	2.75	0.68	มาก	2.67	0.68	มาก
รวม	2.43	0.56	น้อย	2.60	0.57	มาก	2.51	0.57	มาก

จากตารางที่ 14 พบว่าปัจจัยการรับรู้ข่าวสารในส่วนของกระบวนการเลือกเปิดรับข้อมูล และกระบวนการเลือกให้ความสนใจอยู่ในระดับน้อย แต่ในส่วนของกระบวนการเลือกรับรู้ตีความ และการเลือกจดจำอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการวิเคราะห์แยกในแต่ละสำนักงานเขต

แต่ในส่วนของกระบวนการรับรู้ที่มีระดับน้อยที่สุดพบว่า สำนักงานเขตบางแคจะเป็นกระบวนการเลือกเปิดรับข้อมูล ($\bar{X} = 2.23$ S.D. = 0.61) ส่วนสำนักงานเขตบางเขนจะเป็นกระบวนการเลือกให้ความสนใจ ($\bar{X} = 2.44$ S.D. = 0.74)

กระบวนการรับรู้ที่มีระดับมากที่สุดพบว่าทั้งสำนักงานเขตบางแคและบางเขนตรงกันคือกระบวนการเลือกรับรู้และตีความ ($\bar{X} = 2.71$ S.D. = 0.56, $\bar{X} = 2.79$ S.D. = 0.62 ตามลำดับ)

4.2.2 การรับรู้ข่าวสารของผู้สูงอายุ จำแนกตามกระบวนการรับรู้ข่าวสาร

4.2.2.1 การเลือกเปิดรับข้อมูล (Selective exposure)

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลการรับรู้ข่าวสารของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกระบวนการเลือกเปิดรับข้อมูล (Selective exposure)

การเลือกเปิดรับข้อมูล (Selective exposure)	สำนักงานเขตบางแค			สำนักงานเขตบางเขน			รวม		
	Mean	S.D.	แปลผล	Mean	S.D.	แปลผล	Mean	S.D.	แปลผล
1. ทำนดูข่าวสารทางโทรทัศน์เป็นประจำ	3.08	0.89	มาก	2.97	0.97	มาก	3.03	0.93	มาก
2. ทำนอ่านข่าวสารทางหนังสือพิมพ์เป็นประจำ	1.83	0.99	น้อย	1.98	1.06	น้อย	1.90	1.03	น้อย
3. ทำนรับฟังข่าวสารทางวิทยุเป็นประจำ	2.01	1.02	น้อย	2.19	1.08	น้อย	2.10	1.05	น้อย
4. ทำนอ่านหรือดูข่าวสารทาง Facebook เป็นประจำ	1.90	1.08	น้อย	2.45	1.17	น้อย	2.17	1.15	น้อย

5. ท่านอ่านหรือ แลกเปลี่ยนข่าวสารทาง Line เป็นประจำ	2.01	1.07	น้อย	2.73	1.06	มาก	2.36	1.12	น้อย
6. ท่านพูดคุยแลกเปลี่ยน ข่าวสารกับบุคคล กลุ่มคน ชมรม เป็นประจำ	2.57	0.89	มาก	2.55	0.97	มาก	2.56	0.93	มาก
รวม	2.23	0.61	น้อย	2.48	0.67	น้อย	2.35	0.65	น้อย

จากตารางที่ 15 เมื่อวิเคราะห์แยกตามกระบวนการรับรู้ข่าวสาร ในกระบวนการเลือกเปิดรับข้อมูลพบว่าในภาพรวมผู้สูงอายุเลือกตอบ “ท่านดูข่าวสารทางโทรทัศน์เป็นประจำ” เป็นระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.03$ S.D. = 0.93) และเลือกตอบ “ท่านอ่านข่าวสารทางหนังสือพิมพ์เป็นประจำ” เป็นระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.90$ S.D. = 1.03)

ซึ่งสอดคล้องกับการตอบแบบสอบถามของผู้สูงอายุทั้งสำนักงานเขตบางแคและบางเขน เลือกตอบ “ท่านดูข่าวสารทางโทรทัศน์เป็นประจำ” เป็นระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.08$ S.D. = 0.89, $\bar{X} = 2.97$ S.D. = 0.97 ตามลำดับ) และเลือกตอบ “ท่านอ่านข่าวสารทางหนังสือพิมพ์เป็นประจำ” เป็นระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.83$ S.D. = 0.99, $\bar{X} = 1.98$ S.D. = 1.06 ตามลำดับ)

4.2.2.2 การเลือกให้ความสนใจ (Selective attention)

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลการรับรู้ข่าวสารของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกระบวนการเลือกให้ความสนใจ (Selective attention)

การเลือกให้ความสนใจ (Selective attention)	สำนักงานเขตบางแค			สำนักงานเขตบางเขน			รวม		
	Mean	S.D.	แปล ผล	Mean	S.D.	แปล ผล	Mean	S.D.	แปล ผล
1. ท่านรับฟังข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับประโยชน์ และสิทธิของผู้สูงอายุเป็น ประจำ	2.50	0.87	น้อย	2.61	0.87	มาก	2.55	0.87	มาก
2. ท่านมีการสืบค้นข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับประโยชน์ และสิทธิของตนเองเป็น ประจำ	2.51	0.82	มาก	2.57	0.92	มาก	2.54	0.87	มาก

การเลือกให้ความสนใจ (Selective attention)	สำนักงานเขตบางแค			สำนักงานเขตบางเขน			รวม		
	Mean	S.D.	แปล ผล	Mean	S.D.	แปล ผล	Mean	S.D.	แปล ผล
3. ท่านเข้าร่วมกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลข่าวสาร ประโยชน์และสิทธิของตนเองเป็นประจำ เช่น กลุ่ม Facebook, Line เป็นต้น	2.04	1.05	น้อย	2.47	1.10	น้อย	2.25	1.09	น้อย
4. ท่านติดตามช่องทางในการประชาสัมพันธ์/แจ้งข่าวสารของสำนักงานเขต	2.20	0.87	น้อย	2.37	0.96	น้อย	2.28	0.91	น้อย
5. ท่านเข้าร่วมรับฟังข่าวสารที่ทางสำนักงานเขตประชาสัมพันธ์	2.12	0.89	น้อย	2.23	0.91	น้อย	2.17	0.89	น้อย
6. ท่านได้มีการติดต่อสอบถามรายละเอียดกับเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตในเบื้องต้นก่อนจะเดินทางมาที่สำนักงานเขต	2.18	0.87	น้อย	2.39	0.89	น้อย	2.28	0.88	น้อย
รวม	2.26	0.73	น้อย	2.44	0.74	น้อย	2.35	0.74	น้อย

จากตารางที่ 16 เมื่อวิเคราะห์แยกตามกระบวนการรับรู้ข่าวสาร ในกระบวนการเลือกให้ความสนใจพบว่าในภาพรวมผู้สูงอายุเลือกตอบ “ท่านรับฟังข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับประโยชน์และสิทธิของผู้สูงอายุเป็นประจำ” เป็นระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 2.55$ S.D. = 0.87) และเลือกตอบ “ท่านเข้าร่วมรับฟังข่าวสารที่ทางสำนักงานเขตประชาสัมพันธ์” เป็นระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.17$ S.D. = 0.89)

ในส่วนของสำนักงานเขตบางแคพบว่า กระบวนการเลือกให้ความสนใจ ผู้สูงอายุเลือกตอบ “ท่านมีการสืบค้นข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับประโยชน์และสิทธิของตนเองเป็นประจำ” เป็นระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 2.51$ S.D. = 0.82) และเลือกตอบ “ท่านเข้าร่วมกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลข่าวสาร ประโยชน์และสิทธิของตนเองเป็นประจำ เช่น กลุ่ม Facebook, Line เป็นต้น” เป็นระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.04$ S.D. = 1.05)

สำนักงานเขตบางเขนพบว่าผู้สูงอายุเลือกตอบสอดคล้องกับภาพรวม “ท่านรับฟังข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับประโยชน์และสิทธิของผู้สูงอายุเป็นประจำ” เป็นระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 2.61$ S.D. = 0.87) และเลือกตอบ “ท่านเข้าร่วมรับฟังข่าวสารที่ทางสำนักงานเขตประชาสัมพันธ์” เป็นระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.23$ S.D. = 0.91)

4.2.2.3 การเลือกรับรู้และตีความ (Selective Perception and Interpretation)

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลการรับรู้ข่าวสารของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกระบวนการเลือกรับรู้และตีความ (Selective Perception and Interpretation)

การเลือกรับรู้และตีความ (Selective Perception and Interpretation)	สำนักงานเขตบางแค			สำนักงานเขตบางเขน			รวม		
	Mean	S.D.	แปลผล	Mean	S.D.	แปลผล	Mean	S.D.	แปลผล
1. เมื่อท่านได้รับข่าวสาร ท่านจะมีการตรวจสอบข้อมูลข่าวสารที่ได้รับว่ามีความเชื่อถือ	2.73	0.79	มาก	2.84	0.83	มาก	2.78	0.81	มาก
2. ท่านรับฟังข้อมูลข่าวสารจากหลายแหล่งข่าวเพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือของข้อมูล	2.83	0.74	มาก	2.95	0.72	มาก	2.89	0.73	มาก
3. ท่านใช้ประสบการณ์หรือเหตุการณ์ที่เคยพบเห็นในอดีตมาช่วยในการทำความเข้าใจข้อมูลข่าวสาร	2.77	0.74	มาก	2.84	0.73	มาก	2.81	0.73	มาก
4. ท่านไม่ตีความเรื่องราวหรือข้อมูลต่าง ๆ เพื่อให้ตนเองได้รับผลประโยชน์	2.50	0.86	น้อย	2.54	0.87	มาก	2.52	0.86	มาก
5. ท่านตีความตามแหล่งข้อมูลที่ท่านเชื่อถือ	2.71	0.74	มาก	2.80	0.77	มาก	2.75	0.75	มาก

การเลือกรับรู้และตีความ (Selective Perception and Interpretation)	สำนักงานเขตบางแค			สำนักงานเขตบางเขน			รวม		
	Mean	S.D.	แปล ผล	Mean	S.D.	แปล ผล	Mean	S.D.	แปล ผล
เช่น บุคคลที่ท่านนับถือ เพื่อนสนิท เป็นต้น									
รวม	2.71	0.56	มาก	2.79	0.62	มาก	2.75	0.59	มาก

จากตารางที่ 17 เมื่อวิเคราะห์แยกตามกระบวนการรับรู้ข่าวสาร ในกระบวนการเลือกรับรู้และตีความ พบว่าในภาพรวมผู้สูงอายุเลือกตอบ “ท่านรับฟังข้อมูลข่าวสารจากหลายแหล่งข่าวเพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือของข้อมูล” เป็นระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 2.89$ S.D. = 0.73) และเลือกตอบ “ท่านไม่ตีความเรื่องราวหรือข้อมูลต่าง ๆ เพื่อให้ตนเองได้รับผลประโยชน์” เป็นระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.52$ S.D. = 0.86)

ซึ่งสอดคล้องกับการตอบแบบสอบถามของผู้สูงอายุทั้งสำนักงานเขตบางแคและบางเขน เลือกตอบ “ท่านรับฟังข้อมูลข่าวสารจากหลายแหล่งข่าวเพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือของข้อมูล” เป็นระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 2.83$ S.D. = 0.74, $\bar{X} = 2.95$ S.D. = 0.72 ตามลำดับ) และเลือกตอบ “ท่านไม่ตีความเรื่องราวหรือข้อมูลต่าง ๆ เพื่อให้ตนเองได้รับผลประโยชน์” เป็นระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.50$ S.D. = 0.86, $\bar{X} = 2.54$ S.D. = 0.87 ตามลำดับ)

4.2.2.4 การเลือกจดจำ (Selective retention)

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลการรับรู้ข่าวสารของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกระบวนการเลือกจดจำ (Selective retention)

การเลือกจดจำ (Selective retention)	สำนักงานเขตบางแค			สำนักงานเขตบางเขน			รวม		
	Mean	S.D.	แปล ผล	Mean	S.D.	แปล ผล	Mean	S.D.	แปล ผล
1. ท่านนำเอาข้อมูลที่ได้ จากการประชาสัมพันธ์ ของสำนักงานเขตไปเล่า ต่อคนอื่น ๆ	2.47	0.79	น้อย	2.69	0.75	มาก	2.58	0.78	มาก
2. ท่านนำเอาข้อมูลที่ได้ จากการรับบริการไปเล่า ต่อคนอื่น ๆ	2.63	0.79	มาก	2.73	0.72	มาก	2.68	0.76	มาก

การเลือกจดจำ (Selective retention)	สำนักงานเขตบางแค			สำนักงานเขตบางเขน			รวม		
	Mean	S.D.	แปล ผล	Mean	S.D.	แปล ผล	Mean	S.D.	แปล ผล
3. ท่านเอาประสบการณ์ ในการรับบริการไปเล่าต่อ คนอื่น ๆ	2.61	0.76	มาก	2.72	0.77	มาก	2.66	0.77	มาก
4. ท่านเลือกบอกเล่า ประสบการณ์ที่ดีในการรับ บริการต่อคนอื่น ๆ	2.77	0.75	มาก	2.85	0.74	มาก	2.81	0.75	มาก
5. ท่านเลือกบอกเล่า ประสบการณ์ที่ควร ปรับปรุงในการรับบริการ ต่อคนอื่น ๆ	2.48	0.79	น้อย	2.74	0.80	มาก	2.61	0.80	มาก
รวม	2.59	0.68	มาก	2.75	0.68	มาก	2.67	0.68	มาก

จากตารางที่ 18 เมื่อวิเคราะห์แยกตามกระบวนการรับรู้ข่าวสาร ในกระบวนการเลือกรับรู้ และตีความ พบว่าในภาพรวมผู้สูงอายุเลือกตอบ “ท่านเลือกบอกเล่าประสบการณ์ที่ดีในการรับบริการต่อคนอื่น ๆ” เป็นระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 2.81$ S.D. = 0.75) และเลือกตอบ “ท่านนำเอาข้อมูลที่ได้การประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเขตไปเล่าต่อคนอื่น ๆ” เป็นระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.58$ S.D. = 0.78)

ซึ่งสอดคล้องกับการตอบแบบสอบถามของผู้สูงอายุทั้งสำนักงานเขตบางแคและบางเขน เลือกตอบ “ท่านเลือกบอกเล่าประสบการณ์ที่ดีในการรับบริการต่อคนอื่น ๆ” เป็นระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 2.77$ S.D. = 0.75, $\bar{X} = 2.85$ S.D. = 0.74 ตามลำดับ) และเลือกตอบ “ท่านนำเอาข้อมูลที่ได้การประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเขตไปเล่าต่อคนอื่น ๆ” เป็นระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.47$ S.D. = 0.79, $\bar{X} = 2.69$ S.D. = 0.75 ตามลำดับ)

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต

กรุงเทพมหานคร

4.3.1 ทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุ

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม

คุณภาพการให้บริการ ผู้สูงอายุ	สำนักงานเขตบางแค			สำนักงานเขตบางเขน			รวม		
	Mean	S.D.	แปล ผล	Mean	S.D.	แปล ผล	Mean	S.D.	แปล ผล
1. ประสิทธิภาพ (Efficiency)	2.98	0.57	มาก	3.06	0.62	มาก	3.02	0.59	มาก
2. ประสิทธิภาพ (Effectiveness)	2.79	0.60	มาก	2.89	0.72	มาก	2.84	0.66	มาก
3. การตรวจสอบได้ (Accountability)	3.11	0.53	มาก	3.05	0.64	มาก	3.09	0.58	มาก
รวม	2.98	0.52	มาก	3.02	0.59	มาก	3.00	0.56	มาก

จากตารางที่ 19 พบว่าทัศนคติการให้บริการผู้สูงอายุในภาพรวมพบว่าทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามระดับมากไปน้อยดังนี้ การตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 3.09$ S.D. = 0.58) รองลงมาคือ ประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.02$ S.D. = 0.59) และประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 2.84$ S.D. = 0.66)

ในส่วนของสำนักงานเขตบางแคจะสอดคล้องกับภาพรวม เรียงตามระดับมากไปน้อยได้ดังนี้ การตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 3.11$ S.D. = 0.53) รองลงมาคือ ประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 2.98$ S.D. = 0.57) และ ประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 2.79$ S.D. = 0.60)

แต่ในส่วนของสำนักงานเขตบางเขนพบว่า เรียงตามระดับมากไปน้อยดังนี้ ประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.06$ S.D. = 0.62) รองลงมาคือ การตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 3.05$ S.D. = 0.64) และประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 2.89$ S.D. = 0.72)

4.3.2 ทศนคติต่อคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุ จำแนกรายด้าน

4.3.2.1 ประสิทธิภาพ (Efficiency)

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสิทธิภาพ (Efficiency)

ประสิทธิภาพ (Efficiency)	สำนักงานเขตบางแค			สำนักงานเขตบางเขน			รวม		
	Mean	S.D.	แปลผล	Mean	S.D.	แปลผล	Mean	S.D.	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพในการให้บริการ	3.14	0.60	มาก	3.08	0.74	มาก	3.11	0.67	มาก
2. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำตอบที่ท่านต้องการทราบอย่างชัดเจน ครบถ้วน เข้าใจง่าย	3.08	0.65	มาก	3.11	0.69	มาก	3.09	0.67	มาก
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจและความพยายามในการให้บริการหรือแก้ปัญหาให้ท่าน	3.04	0.68	มาก	3.08	0.71	มาก	3.06	0.69	มาก
4. เจ้าหน้าที่สามารถประสานกับฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการให้บริการได้อย่างดี	2.92	0.72	มาก	3.05	0.66	มาก	2.98	0.69	มาก
5. เจ้าหน้าที่สามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว	2.93	0.67	มาก	3.05	0.71	มาก	2.99	0.69	มาก
6. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว	2.89	0.63	มาก	3.01	0.74	มาก	2.95	0.69	มาก
7. เอกสารที่ใช้ในการรับบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	2.97	0.64	มาก	3.05	0.78	มาก	3.01	0.71	มาก

ประสิทธิภาพ (Efficiency)	สำนักงานเขตบางแค			สำนักงานเขตบางเขน			รวม		
	Mean	S.D.	แปล ผล	Mean	S.D.	แปล ผล	Mean	S.D.	แปล ผล
8. ท่านได้รับการบริการหรือความต้องการตามที่คาดหวังไว้	2.89	0.74	มาก	3.00	0.79	มาก	2.94	0.76	มาก
รวม	2.98	0.57	มาก	3.06	0.62	มาก	3.02	0.59	มาก

จากตารางที่ 20 พบว่าทัศนคติการให้บริการผู้สูงอายุในด้านประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด โดยผู้สูงอายุเลือกตอบ “เจ้าหน้าที่มีความสุภาพในการให้บริการ” เป็นระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.11$ S.D. = 0.67) และเลือกตอบ “ท่านได้รับการบริการหรือความต้องการตามที่คาดหวังไว้” เป็นระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.94$ S.D. = 0.76)

ในส่วนของสำนักงานเขตบางแคจะสอดคล้องกับภาพรวม พบว่าในภาพรวมผู้สูงอายุเลือกตอบ “เจ้าหน้าที่มีความสุภาพในการให้บริการ” เป็นระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.14$ S.D. = 0.60) และเลือกตอบ “ท่านได้รับการบริการหรือความต้องการตามที่คาดหวังไว้” และ “ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว” เป็นระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.89$ S.D. = 0.74, $\bar{X} = 2.89$ S.D. = 0.63 ตามลำดับ)

สำนักงานเขตบางเขนพบว่าในภาพรวมผู้สูงอายุเลือกตอบ “เจ้าหน้าที่สามารถให้คำตอบที่ท่านต้องการทราบอย่างชัดเจน ครบถ้วน เข้าใจง่าย” เป็นระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.11$ S.D. = 0.69) และเลือกตอบ “ท่านได้รับการบริการหรือความต้องการตามที่คาดหวังไว้” เป็นระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.00$ S.D. = 0.74)

4.3.2.2 ประสิทธิภาพ (Effectiveness)

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการ ผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสิทธิผล (Effectiveness)

ประสิทธิผล (Effectiveness)	สำนักงานเขตบางแค			สำนักงานเขตบางเขน			รวม		
	Mean	S.D.	แปล ผล	Mean	S.D.	แปล ผล	Mean	S.D.	แปล ผล
1. ท่านคิดว่าการให้บริการ เป็นไปอย่างทั่วถึง	2.86	0.64	มาก	2.96	0.73	มาก	2.91	0.68	มาก
2. ท่านคิดว่าการให้บริการ ทำให้ท่านมีความเป็นอยู่ที่ ดีขึ้น	2.71	0.72	มาก	2.83	0.82	มาก	2.77	0.77	มาก
3. ท่านคิดว่าการให้บริการ กิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ของสำนักงานเขต สามารถตอบสนองต่อ ความต้องการของสังคม ผู้สูงอายุ	2.80	0.69	มาก	2.89	0.79	มาก	2.85	0.74	มาก
รวม	2.79	0.60	มาก	2.89	0.72	มาก	2.84	0.66	มาก

จากตารางที่ 21 พบว่าทัศนคติการให้บริการผู้สูงอายุในด้านประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก ทั้งหมด โดยผู้สูงอายุเลือกตอบ “ท่านคิดว่าการให้บริการเป็นไปอย่างทั่วถึง” เป็นระดับที่มีคะแนนมากที่สุด ($\bar{X} = 2.91$ S.D. = 0.68) รองลงมาคือ “ท่านคิดว่าการให้บริการกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ของสำนักงานเขตสามารถตอบสนองต่อความต้องการของสังคมผู้สูงอายุ” ($\bar{X} = 2.85$ S.D. = 0.74) และเลือกตอบ “ท่านคิดว่าการให้บริการให้ท่านมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น” เป็นระดับสุดท้าย ($\bar{X} = 2.77$ S.D. = 0.77)

ซึ่งเมื่อแยกเป็นแต่ละสำนักงานเขต พบว่าสอดคล้องกันกับภาพรวม ทั้งสำนักงานเขตบางแค และบางเขนผู้สูงอายุเลือกตอบ “ท่านคิดว่าการให้บริการเป็นไปอย่างทั่วถึง” เป็นระดับที่มีคะแนนมากที่สุด ($\bar{X} = 2.86$ S.D. = 0.64, $\bar{X} = 2.96$ S.D. = 0.73 ตามลำดับ) รองลงมาคือ “ท่านคิดว่าการให้บริการกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ของสำนักงานเขตสามารถตอบสนองต่อความต้องการของสังคมผู้สูงอายุ” ($\bar{X} = 2.80$ S.D. = 0.69, $\bar{X} = 2.89$ S.D. = 0.79 ตามลำดับ) และเลือกตอบ “ท่าน

คิดว่า“การให้บริการให้ท่านมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น” เป็นระดับสุดท้าย ($\bar{X} = 2.71$ S.D. = 0.72, $\bar{X} = 2.83$ S.D. = 0.82 ตามลำดับ)

4.3.2.3 การตรวจสอบได้ (Accountability)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการ ผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการตรวจสอบได้ (Accountability)

การตรวจสอบได้ (Accountability)	สำนักงานเขตบางแค			สำนักงานเขตบางเขน			รวม		
	Mean	S.D.	แปล ผล	Mean	S.D.	แปล ผล	Mean	S.D.	แปล ผล
1. การให้บริการของ เจ้าหน้าที่เป็นไปตาม ระเบียบ/กฎหมาย	3.11	0.60	มาก	3.04	0.71	มาก	3.08	0.66	มาก
2. การให้บริการของ เจ้าหน้าที่เป็นไปอย่าง โปร่งใส	3.08	0.59	มาก	2.99	0.72	มาก	3.04	0.66	มาก
3. เอกสารที่ท่านใช้ในการ รับบริการเป็นไปตาม ระเบียบ/กฎหมายที่ กำหนด	3.14	0.57	มาก	3.12	0.67	มาก	3.13	0.62	มาก
4. ขั้นตอนการยื่นเอกสาร ต่าง ๆ เป็นไปตาม ระเบียบ/กฎหมายที่ทาง สำนักงานเขตได้ชี้แจง เอาไว้	3.14	0.53	มาก	3.06	0.71	มาก	3.10	0.63	มาก
รวม	3.11	0.53	มาก	3.05	0.64	มาก	3.09	0.58	มาก

จากตารางที่ 22 พบว่าทัศนคติการให้บริการผู้สูงอายุในด้านการตรวจสอบได้อยู่ในระดับมาก ทั้งหมด โดยผู้สูงอายุเลือกตอบ “เอกสารที่ท่านใช้ในการรับบริการเป็นไปตามระเบียบ/กฎหมายที่กำหนด” เป็นระดับที่มีคะแนนมากที่สุด ($\bar{X} = 3.13$ S.D. = 0.62) และเลือกตอบ “การให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างโปร่งใส” เป็นระดับสุดท้าย ($\bar{X} = 3.04$ S.D. = 0.66)

ซึ่งเมื่อแยกเป็นแต่ละสำนักงานเขต พบว่าสำนักงานเขตบางแคมีผู้สูงอายุเลือกตอบ “เอกสารที่ท่านใช้ในการรับบริการเป็นไปตามระเบียบ/กฎหมายที่กำหนด” และ “ขั้นตอนการยื่นเอกสารต่างๆ เป็นไปตามระเบียบ/กฎหมายที่ทางสำนักงานเขตได้ชี้แจงเอาไว้” เป็นระดับที่มีคะแนนมากที่สุดเท่ากัน ($\bar{X} = 3.14$ S.D. = 0.57, $\bar{X} = 3.14$ S.D. = 0.53 ตามลำดับ) และเลือกตอบ “การให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างโปร่งใส” เป็นระดับสุดท้าย ($\bar{X} = 3.08$ S.D. = 0.59)

ในส่วนของสำนักงานเขตบางเขนพบว่าสอดคล้องกันภาพรวมคือ ผู้สูงอายุเลือกตอบ “เอกสารที่ท่านใช้ในการรับบริการเป็นไปตามระเบียบ/กฎหมายที่กำหนด” เป็นระดับที่มีคะแนนมากที่สุด ($\bar{X} = 3.12$ S.D. = 0.67) และเลือกตอบ “การให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างโปร่งใส” เป็นระดับสุดท้าย ($\bar{X} = 2.99$ S.D. = 0.72)

4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีการตั้งสมมติฐานไว้ 3 ประการ คือ 1. ทศนคติต่อคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขตบางแคและบางเขนไม่แตกต่างกัน 2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลกับทศนคติต่อคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต และ 3. ทศนคติต่อคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขตมีความสัมพันธ์กับปัจจัยการรับรู้ข่าวสาร

การวิเคราะห์ข้อมูล สมมติฐานที่ 1 เป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่าง 2 สำนักงานเขตของทศนคติต่อคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต ด้วยวิธี t-test ในส่วนของสมมติฐานที่ 2 เป็นการทดสอบปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน โดยปัจจัยส่วนบุคคลที่มี 2 กลุ่ม ด้วยวิธี t-test และปัจจัยส่วนบุคคลที่มีมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ด้วยวิธี F-test (One-way ANOVA) ซึ่งถ้าพบว่ามี ความแตกต่างอย่างน้อย 1 คู่ ดำเนินการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) และสมมติฐานที่ 3 เป็นการทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม ด้วยวิธีสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation)

4.4.1 ทศนคติต่อคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขตบางแคและบางเขนไม่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบความแตกต่างของทศนคติต่อคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุนระหว่างสำนักงานเขต ซึ่งในที่นี้ประกอบด้วย 2 สำนักงานเขต คือ สำนักงานเขตบางแคและสำนักงานเขตบางเขน ดังนั้นทดสอบโดยวิธี Independent t-test

ตารางที่ 23 ผลการทดสอบสมมติฐานทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุระหว่างสำนักงานเขตบางแคและบางเขน โดยวิธี Independent t-test

ด้าน	การเปรียบเทียบความแตกต่าง				
	สำนักงานเขต	Mean	S.D.	t	P-value
1. ประสิทธิภาพ (Efficiency)	บางแค	2.98	0.57	0.86	0.39
	บางเขน	3.06	0.62		
2. ประสิทธิภาพ (Effectiveness)	บางแค	2.79	0.60	1.11	0.27
	บางเขน	2.89	0.72		
3. การตรวจสอบได้ (Accountability)	บางแค	3.11	0.53	-0.78	0.43
	บางเขน	3.05	0.64		
คุณภาพการให้บริการ	บางแค	2.98	0.52	0.53	0.59
	บางเขน	3.02	0.59		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 23 พบว่าทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขตบางแคและบางเขนไม่แตกต่างกันทั้งรายด้านและภาพรวม เนื่องจากค่า P-value มากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าทัศนคติคุณภาพของการให้บริการของสำนักงานเขตบางแคและบางเขนไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

4.4.2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลกับทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต

จากตารางที่ 23 พบว่าทัศนคติการให้บริการผู้สูงอายุระหว่างสำนักงานเขตบางแคและบางเขน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นในหัวข้อนี้จะดำเนินการวิเคราะห์โดยผลรวมไม่มีการแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็นผู้สูงอายุของสำนักงานเขตบางแคและบางเขน

4.4.2.1 ปัจจัยเพศที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลกับทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต

จากข้อมูลตัวแปรเพศประกอบด้วยทั้งหมด 3 ตัวเลือกคือ ชาย หญิง และ ความหลากหลายทางเพศ (LGBTIQ) พบว่าตัวเลือกความหลากหลายทางเพศไม่มีผู้สูงอายุคนใดตอบตัวเลือกดังกล่าว ดังนั้นทดสอบโดยวิธี Independent t-test

ตารางที่ 24 ผลการทดสอบสมมติฐานของตัวแปรเพศต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต โดยวิธี Independent t-test

ด้าน	การเปรียบเทียบความแตกต่าง				
	สำนักงานเขต	Mean	S.D.	t	P-value
1. ประสิทธิภาพ (Efficiency)	ชาย	2.91	0.68	-1.80	0.07
	หญิง	3.07	0.54		
2. ประสิทธิภาพ (Effectiveness)	ชาย	2.80	0.65	-0.61	0.54
	หญิง	2.86	0.66		
3. การตรวจสอบได้ (Accountability)	ชาย	3.02	0.61	-1.17	0.25
	หญิง	3.12	0.57		
คุณภาพการให้บริการ	ชาย	2.92	0.59	-1.50	0.14
	หญิง	3.04	0.53		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 24 พบว่าเพศชายและหญิงมีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต และรายด้านประกอบด้วย ประสิทธิภาพและการตรวจสอบได้ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($P > 0.05$)

แต่ในด้านประสิทธิภาพพบว่า เพศชายและหญิงมีทัศนคติเกี่ยวกับด้านประสิทธิภาพการให้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($P < 0.05$)

4.4.2.2 ปัจจัยช่วงอายุที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลกับทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต

ตารางที่ 25 ผลการทดสอบสมมติฐานของตัวแปรช่วงอายุต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต โดยวิธี F-test (Anova)

ด้าน	การเปรียบเทียบความแตกต่าง				
	ช่วงอายุ	Mean	S.D.	F	P-value
1. ประสิทธิภาพ (Efficiency)	60 – 69	3.14	0.62	8.26	0.00*
	70 – 79	2.87	0.49		
	80 ปีขึ้นไป	2.60	0.46		
2. ประสิทธิภาพ (Effectiveness)	60 – 69	2.97	0.68	7.06	0.00*
	70 – 79	2.63	0.58		
	80 ปีขึ้นไป	2.55	0.51		
3. การตรวจสอบ ได้ (Accountability)	60 – 69	3.15	0.58	2.21	0.11
	70 – 79	2.98	0.55		
	80 ปีขึ้นไป	2.93	0.69		
คุณภาพการ ให้บริการ	60 – 69	3.11	0.56	7.12	0.00*
	70 – 79	2.85	0.49		
	80 ปีขึ้นไป	2.68	0.51		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 25 พบว่าทัศนคติด้านการตรวจสอบได้ไม่แตกต่างกัน เมื่อมีช่วงอายุที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($P > 0.05$) แต่ทัศนคติคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต และในรายด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลแตกต่างกัน เมื่อมีช่วงอายุที่แตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ อย่างมีนัยสำคัญ ($P < 0.05$)

ดังนั้นดำเนินการเปรียบเทียบรายคู่เพื่อหาช่วงอายุที่แตกต่างกันของทัศนคติคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต และในรายด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ตารางที่ 26 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ตัวแปรช่วงอายุต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุ โดยวิธี LSD

ด้าน	ช่วงอายุ	เปรียบเทียบรายคู่		
		60 – 69	70 – 79	80 ปีขึ้นไป
1. ประสิทธิภาพ (Efficiency)	60 – 69	-	0.26*	0.53*
	70 – 79		-	0.27
	80 ปีขึ้นไป			-
2. ประสิทธิภาพ (Effectiveness)	60 – 69	-	0.34*	0.42*
	70 – 79		-	0.08
	80 ปีขึ้นไป			-
คุณภาพการ ให้บริการ	60 – 69	-	0.25*	0.43*
	70 – 79		-	0.17
	80 ปีขึ้นไป			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 26 พบว่า ช่วงอายุ 60 – 69 ปี มีความแตกต่างกับช่วงอายุ 70 – 79 ปี และช่วงอายุ 80 ปีขึ้นไป ของทัศนคติคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต และทั้งในรายด้านประสิทธิภาพและประผล

อีกทั้งพบว่าช่วงอายุ 60 – 69 ปี ให้คะแนนมากที่สุด รองลงมาคือช่วงอายุ 70 – 79 ปี และช่วงอายุ 80 ปีขึ้นไป มีการให้คะแนนน้อยที่สุด ทั้งทัศนคติคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต และในรายด้านประสิทธิภาพและประผล

4.4.2.3 ปัจจัยระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลกับทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต

เนื่องจากข้อมูลของระดับการศึกษามีจำนวนที่ต่างกันอย่างมากในแต่ละระดับการศึกษา ดังนั้นผู้วิจัยเห็นสมควรว่าควรมีการแบ่งระดับการศึกษาใหม่เป็นดังนี้

ตารางที่ 27 แสดงข้อมูลการแบ่งระดับการศึกษาใหม่

ระดับการศึกษา	เดิม	ระดับการศึกษา	ใหม่
ไม่ได้รับการศึกษา	10 (5.13)	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	76 (38.98)
ประถมศึกษา	66 (33.85)		
มัธยมศึกษา	45 (23.08)	มัธยมศึกษา	62 (31.79)
ปวช.	17 (8.72)		
ปวส./อนุปริญญา	9 (4.62)	ปวส./อนุปริญญาขึ้นไป	57 (29.23)
ปริญญาตรี	41 (21.03)		
ปริญญาโท	6 (3.08)		
ปริญญาเอก	1 (0.49)		
รวม	195 (100.00)	รวม	195 (100.00)

ตารางที่ 28 ผลการทดสอบสมมติฐานของตัวแปรระดับการศึกษาต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการ
ผู้สูงอายุของสำนักงานเขต โดยวิธี F-test (Anova)

ด้าน	การเปรียบเทียบความแตกต่าง				
	ระดับการศึกษา	Mean	S.D.	F	P-value
1. ประสิทธิภาพ (Efficiency)	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	3.07	0.58	0.43	0.65
	มัธยมศึกษา	3.01	0.61		
	ปวส./อนุปริญญา	2.97	0.60		
	ขึ้นไป				
2. ประสิทธิภาพ (Effectiveness)	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	2.89	0.66	2.91	0.06
	มัธยมศึกษา	2.93	0.62		
	ปวส./อนุปริญญา	2.67	0.69		
	ขึ้นไป				
3. การตรวจสอบได้ (Accountability)	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	3.14	0.56	0.74	0.48
	มัธยมศึกษา	3.08	0.47		
	ปวส./อนุปริญญา	3.02	0.71		
	ขึ้นไป				
คุณภาพการ ให้บริการ	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	3.05	0.55	0.91	0.41
	มัธยมศึกษา	3.01	0.51		
	ปวส./อนุปริญญา	2.92	0.61		
	ขึ้นไป				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 28 พบว่าทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการ และในรายด้านประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และการตรวจสอบได้ไม่แตกต่างกัน เมื่อมีระดับการศึกษาที่ต่างกััน ($P>0.05$)

4.4.2.4 ปัจจัยสถานภาพการสมรสที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลกับทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต

ตารางที่ 29 ผลการทดสอบสมมติฐานของตัวแปรสถานภาพการสมรสต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต โดยวิธี F-test (Anova)

ด้าน	การเปรียบเทียบความแตกต่าง				
	สถานภาพการสมรส	Mean	S.D.	F	P-value
1. ประสิทธิภาพ (Efficiency)	โสด	3.09	0.59	3.92	0.02*
	สมรส	2.95	0.59		
	หย่าร้าง	3.33	0.53		
2. ประสิทธิภาพ (Effectiveness)	โสด	2.95	0.78	2.35	0.09
	สมรส	2.78	0.63		
	หย่าร้าง	3.07	0.54		
3. การตรวจสอบได้ (Accountability)	โสด	3.15	0.59	1.61	0.20
	สมรส	3.04	0.58		
	หย่าร้าง	3.26	0.56		
คุณภาพการให้บริการ	โสด	3.08	0.58	3.42	0.04*
	สมรส	2.94	0.55		
	หย่าร้าง	3.26	0.48		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 29 พบว่าทัศนคติด้านประสิทธิผล และด้านการตรวจสอบได้ไม่แตกต่างกัน เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($P>0.05$) แต่ทัศนคติคุณภาพการให้บริการ และในรายด้านประสิทธิภาพแตกต่างกัน เมื่อมีสถานภาพการสมรสแตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ อย่างมีนัยสำคัญ ($P<0.05$)

ดังนั้นดำเนินการเปรียบเทียบรายคู่เพื่อหาช่วงอายุที่แตกต่างกันของทัศนคติคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต และในรายด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ตารางที่ 30 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ตัวแปรสถานภาพการสมรสต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการ
ผู้สูงอายุของสำนักงานเขต โดยวิธี LSD

ด้าน	ช่วงอายุ	เปรียบเทียบรายคู่		
		โสด	สมรส	หย่าร้าง
1. ประสิทธิภาพ (Efficiency)	โสด	-	0.14	-0.23
	สมรส		-	-0.37*
	หย่าร้าง			-
คุณภาพการ ให้บริการ	โสด	-	0.14	-0.18
	สมรส		-	-0.32*
	หย่าร้าง			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรส มีความแตกต่างของทัศนคติ
ต่อคุณภาพการให้บริการกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพหย่าร้าง และในรายด้านประสิทธิภาพ
ซึ่งสถานภาพสมรสมีทัศนคติในเชิงลบหรือให้คะแนนที่น้อยกว่า สถานภาพหย่าร้าง ของทั้งทัศนคติต่อ
คุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต และในรายด้านประสิทธิภาพ (-0.32, -0.37
ตามลำดับ)

4.4.2.5 ปัจจัยรูปแบบการพักอยู่อาศัยที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลกับทัศนคติต่อ คุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต

ตารางที่ 31 ผลการทดสอบสมมติฐานของตัวแปรการพักอยู่อาศัยต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการ
ผู้สูงอายุของสำนักงานเขต โดยวิธี F-test (Anova)

ด้าน	การพักอยู่ อาศัย	การเปรียบเทียบความแตกต่าง			
		Mean	S.D.	F	P-value
1. ประสิทธิภาพ (Efficiency)	อยู่คนเดียว	3.07	0.49	0.66	0.58
	อยู่กับคู่สมรส	3.03	0.63		
	อยู่กับบุตร	2.94	0.54		
	อยู่กับบุคคลอื่น	3.13	0.66		
2. ประสิทธิภาพ (Effectiveness)	อยู่คนเดียว	3.02	0.57	0.158	0.19
	อยู่กับคู่สมรส	2.85	0.66		

ด้าน	การเปรียบเทียบความแตกต่าง				
	การพักอยู่ อาศัย	Mean	S.D.	F	P-value
	อยู่กับบุตร	2.72	0.63		
	อยู่กับบุคคลอื่น	2.99	0.75		
3. การตรวจสอบได้ (Accountability)	อยู่คนเดียว	3.19	0.40	0.83	0.48
	อยู่กับคู่สมรส	3.08	0.59		
	อยู่กับบุตร	3.02	0.62		
	อยู่กับบุคคลอื่น	3.21	0.58		
คุณภาพการ ให้บริการ	อยู่คนเดียว	3.09	0.45	1.00	0.39
	อยู่กับคู่สมรส	3.01	0.57		
	อยู่กับบุตร	2.92	0.60		
	อยู่กับบุคคลอื่น	3.12	0.56		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 31 พบว่าทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการ และในรายด้านประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และการตรวจสอบได้ไม่แตกต่างกัน เมื่อมีรูปแบบการพักอยู่อาศัยที่แตกต่างกัน ($P>0.05$)

4.4.2.6 ปัจจัยการประกอบอาชีพที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลกับทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต

ตารางที่ 32 ผลการทดสอบสมมติฐานของตัวแปรการประกอบอาชีพต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต โดยวิธี Independent t-test

ด้าน	การเปรียบเทียบความแตกต่าง				
	การประกอบ อาชีพ	Mean	S.D.	t	P-value
1. ประสิทธิภาพ (Efficiency)	ใช่	3.20	0.48	2.65	0.00*
	ไม่	2.95	0.62		
2. ประสิทธิภาพ (Effectiveness)	ใช่	3.03	0.59	2.64	0.01*
	ไม่	2.77	0.67		
3. การตรวจสอบได้ (Accountability)	ใช่	3.18	0.50	1.37	0.17
	ไม่	3.05	0.61		
	ใช่	3.16	0.43	2.49	0.01*

ด้าน	การเปรียบเทียบความแตกต่าง				
	การประกอบอาชีพ	Mean	S.D.	t	P-value
คุณภาพการให้บริการ	ไม่	2.94	0.59		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้สูงอายุที่ประกอบอาชีพกับผู้สูงอายุที่ไม่ประกอบอาชีพมีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต และในรายด้านประสิทธิภาพ และประสิทธิผลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($P < 0.05$) ยกเว้นรายด้านการตรวจสอบได้ที่ไม่แตกต่างกัน ($P > 0.05$)

4.4.2.7 ปัจจัยวิธีการเดินทางมารับบริการ ที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลกับทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต

เนื่องจากข้อมูลของวิธีการเดินทางมารับบริการ การเดินทางแบบอื่น ๆ มีจำนวนที่แตกต่างต่างจากวิธีการเดินทางแบบรถส่วนบุคคลและรถสาธารณะ ซึ่งในการเดินทางแบบอื่น ๆ นั้นได้ระบุว่าเป็นการเดินทางด้วยวิธีการเดิน ดังนั้นเห็นสมควรดำเนินการรวมวิธีการเดินทางแบบอื่น ๆ และการเดินทางแบบรถส่วนบุคคลเข้าด้วยกัน จึงได้การแบ่งวิธีการเดินทางใหม่เป็นดังนี้

ตารางที่ 33 แสดงข้อมูลการแบ่งวิธีการเดินทางมารับบริการ

วิธีการเดินทางมารับบริการ	เดิม	ระดับการศึกษา	ใหม่
รถส่วนบุคคล	85 (43.59)	รถส่วนบุคคล	91 (46.67)
อื่น ๆ	6 (3.08)		
ขนส่งสาธารณะ	104 (53.33)	ขนส่งสาธารณะ	104 (53.33)

ตารางที่ 34 ผลการทดสอบสมมติฐานของตัวแปรวิธีการเดินทางมารับบริการต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต โดยวิธี Independent t-test

ด้าน	การเปรียบเทียบความแตกต่าง				
	วิธีการเดินทางมารับบริการ	Mean	S.D.	t	P-value
1. ประสิทธิภาพ (Efficiency)	รถส่วนบุคคล	3.09	0.65	1.51	0.13
	ขนส่งสาธารณะ	2.96	0.54		
2. ประสิทธิภาพ (Effectiveness)	รถส่วนบุคคล	2.93	0.69	1.78	0.77
	ขนส่งสาธารณะ	2.76	0.62		
3. การตรวจสอบได้ (Accountability)	รถส่วนบุคคล	3.17	0.62	1.95	0.06
	ขนส่งสาธารณะ	3.01	0.54		
คุณภาพการให้บริการ	รถส่วนบุคคล	3.08	0.59	1.84	0.07
	ขนส่งสาธารณะ	2.93	0.51		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เดินทางโดยรถส่วนบุคคลกับรถขนส่งสาธารณะมีทัศนคติคุณภาพการให้บริการ และรายด้านประกอบด้วยประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพและการตรวจสอบได้ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($P>0.05$)

4.4.2.8 ปัจจัยผู้ติดตามในการเดินทางมารับบริการที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลกับทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต

ตารางที่ 35 ผลการทดสอบสมมติฐานของตัวแปรผู้ติดตามในการเดินทางมารับบริการต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต โดยวิธี F-test (Anova)

ด้าน	การเปรียบเทียบความแตกต่าง				
	ผู้ติดตามในการเดินทางมารับบริการ	Mean	S.D.	F	P-value
1. ประสิทธิภาพ (Efficiency)	ลำพัง	3.04	0.61	1.16	0.33
	คู่สมรส	3.06	0.56		
	บุตร	3.03	0.49		
	ญาติ	2.77	0.79		

ด้าน	ผู้ติดตามในการ เดินทางมารับ บริการ	การเปรียบเทียบความแตกต่าง			
		Mean	S.D.	F	P-value
2. ประสิทธิภาพ (Effectiveness)	ลำปาง	2.83	0.69	0.09	0.96
	คูสมรส	2.89	0.68		
	บุตร	2.84	0.59		
	ญาติ	2.79	0.66		
3. การตรวจสอบได้ (Accountability)	ลำปาง	3.06	0.58	0.85	0.47
	คูสมรส	3.18	0.61		
	บุตร	3.12	0.51		
	ญาติ	2.94	0.70		
คุณภาพการ ให้บริการ	ลำปาง	3.00	0.56	0.77	0.51
	คูสมรส	3.06	0.55		
	บุตร	3.02	0.47		
	ญาติ	2.82	0.71		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 35 พบว่าผู้ติดตามในการเดินทางมารับบริการแตกต่างกันมีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต และรายด้านประกอบด้วยประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และการตรวจสอบได้ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($P>0.05$)

4.4.2.9 ปัจจัยการรับบริการที่สำนักงานเขตที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลกับทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต

ตารางที่ 36 ผลการทดสอบสมมติฐานของตัวแปรการรับบริการที่สำนักงานเขต ในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา ต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต โดยวิธี Independent t-test

ด้าน	การเปรียบเทียบความแตกต่าง				
	การรับบริการที่สำนักงานเขต	Mean	S.D.	t	P-value
1. ประสิทธิภาพ (Efficiency)	เคย	3.11	0.38	1.53	0.13
	ไม่เคย	2.99	0.65		
2. ประสิทธิภาพ (Effectiveness)	เคย	2.94	0.62	1.22	0.22
	ไม่เคย	2.81	0.67		
3. การตรวจสอบได้ (Accountability)	เคย	3.20	0.51	1.58	0.12
	ไม่เคย	3.05	0.60		
คุณภาพการให้บริการ	เคย	3.09	0.42	1.67	0.09
	ไม่เคย	2.97	0.59		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 36 พบว่าในช่วงเวลา 6 เดือนที่ผ่านมาผู้สูงอายุที่เคยเข้ามาใช้บริการกับไม่เคยเข้ามาใช้บริการที่สำนักงานเขต มีทัศนคติคุณภาพการให้บริการ และในรายด้านประกอบด้วย ประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และการตรวจสอบได้ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($P>0.05$)

4.4.2.10 ปัจจัยประเภทการรับบริการที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลกับทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต

เนื่องจากตารางที่ 10 พบว่าข้อมูลของประเภทการรับบริการมีจำนวนที่ต่างกันอย่างมากในแต่ละประเภท ดังนั้นผู้วิจัยเห็นสมควรว่าควรมีการแบ่งประเภทการรับบริการเป็นดังนี้

ตารางที่ 37 แสดงข้อมูลการแบ่งประเภทการรับบริการใหม่

ประเภทการรับบริการ	เดิม	ประเภทการรับบริการ	ใหม่
สอบถามข้อมูลข่าวสาร	38 (19.49)	สอบถามข้อมูลข่าวสาร	38 (19.49)
เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	108 (55.39)	เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	108 (55.39)
ติดต่องานทะเบียน	18.97 (37)	ติดต่องานทะเบียน	37 (18.97)

ประเภทการรับบริการ	เดิม	ประเภทการรับบริการ	ใหม่
การช่วยเหลือผู้สูงอายุ	9 (4.62)	อื่น ๆ	12 (6.15)
เข้าร่วมกิจกรรมด้านการส่งเสริมอาชีพ	1 (0.51)		
เข้าร่วมกิจกรรมด้านนันทนาการ ออกกำลังกาย ศิลปะ	1 (0.51)		
อื่น ๆ	1 (0.51)		
รวม	195 (100.00)	รวม	195 (100.00)

ตารางที่ 38 ผลการทดสอบสมมติฐานของตัวแปรประเภทการรับบริการต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต โดยวิธี F-test (Anova)

ด้าน	ประเภทการรับบริการ	การเปรียบเทียบความแตกต่าง			
		Mean	S.D.	F	P-value
1. ประสิทธิภาพ (Efficiency)	สอบถามข้อมูล	2.98	0.63	1.94	0.12
	ข่าวสาร				
	เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	3.07	0.64		
	ติดต่องาน	2.84	0.39		
	ทะเบียน				
	อื่น ๆ	3.21	0.49		
2. ประสิทธิภาพ (Effectiveness)	สอบถามข้อมูล	2.59	0.55	6.64	0.00*
	ข่าวสาร				
	เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	2.99	0.67		
	ติดต่องาน	2.58	0.59		
	ทะเบียน				
	อื่น ๆ	3.09	0.64		
3. การตรวจสอบได้ (Accountability)	สอบถามข้อมูล	2.86	0.63	5.04	0.00*
	ข่าวสาร				
	เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	3.17	0.55		
	ติดต่องาน	2.95	0.55		
	ทะเบียน				
	อื่น ๆ	3.43	0.52		
คุณภาพการให้บริการ	สอบถามข้อมูล	2.87	0.57	3.75	0.01*
	ข่าวสาร				
	เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	3.08	0.58		
	ติดต่องาน	2.81	0.42		
	ทะเบียน				
	อื่น ๆ	3.24	0.48		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 38 พบว่าทัศนคติด้านประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีประเภทการรับบริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($P>0.05$) แต่ทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการ ผู้สูงอายุของสำนักงาน และในรายด้านประสิทธิผล และการตรวจสอบได้แตกต่างกัน เมื่อมีประเภทการรับบริการที่แตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ อย่างมีนัยสำคัญ ($P<0.05$)

ดังนั้นดำเนินการเปรียบเทียบรายคู่เพื่อหาประเภทการรับบริการที่แตกต่างกันของทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต และในรายด้านประสิทธิผลและการตรวจสอบได้

ตารางที่ 39 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ตัวแปรประเภทการรับบริการต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการ ผู้สูงอายุของสำนักงานเขต โดยวิธี LSD

ด้าน	ประเภทการรับบริการ	เปรียบเทียบรายคู่			
		สอบถามข้อมูลข่าวสาร	เบี่ยงชีพผู้สูงอายุ	ติดต่องานทะเบียน	อื่น ๆ
1. ประสิทธิภาพ (Efficiency)	สอบถามข้อมูลข่าวสาร	-	-0.39*	0.02	-0.49*
	เบี่ยงชีพผู้สูงอายุ		-	0.41*	-0.09
	ติดต่องานทะเบียน			-	-0.51*
	อื่น ๆ				-
2. การตรวจสอบได้ (Accountability)	สอบถามข้อมูลข่าวสาร	-	-0.31*	-0.09	-0.58*
	เบี่ยงชีพผู้สูงอายุ		-	0.22*	-0.27
	ติดต่องานทะเบียน			-	-0.48*
	อื่น ๆ				-
คุณภาพการให้บริการ	สอบถามข้อมูลข่าวสาร	-	-0.21*	0.06	-0.37*
	เบี่ยงชีพผู้สูงอายุ		-	0.27*	-0.16

ด้าน	ประเภทการรับ บริการ	เปรียบเทียบรายคู่			
		สอบถาม ข้อมูลข่าวสาร	เบี่ยงชีพ ผู้สูงอายุ	ติดต่องาน ทะเบียน	อื่น ๆ
	ติดต่องาน ทะเบียน			-	-0.43*
	อื่น ๆ				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้สูงอายุที่มารับบริการประเภทเบี่ยงชีพผู้สูงอายุและประเภทอื่น ๆ มีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต แตกต่างกับผู้สูงอายุที่มารับบริการประเภทสอบถามข้อมูลข่าวสารและติดต่องานทะเบียน โดยการรับบริการประเภทเบี่ยงชีพผู้สูงอายุและประเภทอื่น ๆ มีทัศนคติในเชิงบวก ทั้งทัศนคติคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต และในรายด้านประสิทธิผลและการตรวจสอบได้

4.4.2.11 ปัจจัยการเป็นคณะกรรมการหรือเป็นตัวแทนของชุมชนหรือชมรมผู้สูงอายุที่ต่างกัน ไม่ส่งผลกับทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต

ตารางที่ 40 ผลการทดสอบสมมติฐานของตัวแปรตัวแปรการเป็นคณะกรรมการหรือเป็นตัวแทนของชุมชนหรือชมรมผู้สูงอายุต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต โดยวิธี

Independent t-test

ด้าน	คณะกรรมการ/ตัวแทน	การเปรียบเทียบความแตกต่าง			
		Mean	S.D.	t	P-value
1. ประสิทธิภาพ (Efficiency)	ใช่	3.12	0.38	1.47	0.15
	ไม่ใช่	2.99	0.63		
2. ประสิทธิภาพ (Effectiveness)	ใช่	2.88	0.49	0.49	0.62
	ไม่ใช่	2.83	0.69		
3. การตรวจสอบได้ (Accountability)	ใช่	3.13	0.40	0.43	0.67
	ไม่ใช่	3.08	0.62		
คุณภาพการ ให้บริการ	ใช่	3.08	0.37	1.11	0.27
	ไม่ใช่	2.99	0.59		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 40 พบว่าผู้สูงอายุที่เป็นและไม่ได้เป็นคณะกรรมการชุมชนหรือตัวแทนชมรมผู้สูงอายุ มีทัศนคติคุณภาพการให้บริการ และในรายด้านประกอบด้วย ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และการตรวจสอบได้ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($P>0.05$)

4.4.3 ทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขตมีความสัมพันธ์กับปัจจัยการรับรู้ข่าวสาร

การวิเคราะห์ข้อมูลของผู้สูงอายุที่มารับบริการของสำนักงานเขต โดยไม่มีการแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็นผู้สูงอายุของสำนักงานเขตบางแคและบางเขน เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขตกับปัจจัยการรับรู้ข่าวสาร โดยวิธี Pearson Correlation แยกการหาความสัมพันธ์ออกเป็น 4 ด้านคือ 1. ด้านประสิทธิภาพ 2. ด้านประสิทธิผล 3. ด้านการตรวจสอบได้ และ 4. ผลรวมทั้ง 3 ด้านหรือคุณภาพการให้บริการ นำเสนอเป็นรูปตารางดังนี้

4.4.3.1 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติคุณภาพการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพกับปัจจัยการรับรู้ข่าวสาร

ตารางที่ 41 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพกับปัจจัยการรับรู้ข่าวสาร โดยวิธี Pearson Correlation

การรับรู้ข่าวสาร	ด้านประสิทธิภาพ			
	Pearson Correlation	P-value	ทิศทาง	ระดับความสัมพันธ์
1.การเลือกเปิดรับข้อมูล (Selective exposure)	0.23	0.00*	เดียวกัน	น้อย
2.การเลือกให้ความสนใจ (Selective attention)	0.29	0.00*	เดียวกัน	น้อย
3.การเลือกรับรู้และตีความ (Selective	0.44	0.00*	เดียวกัน	น้อย

การรับรู้ข่าวสาร	ด้านประสิทธิภาพ			
	Pearson Correlation	P-value	ทิศทาง	ระดับความสัมพันธ์
Perception and Interpretation)				
4.การเลือกจดจำ (Selective retention)	0.51	0.00*	เดียวกัน	ปานกลาง
การรับรู้ข่าวสาร	0.42	0.00*	เดียวกัน	น้อย

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 41 พบว่าทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการของผู้สูงอายุของสำนักงานเขต ในรายด้าน พบว่าประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์กับปัจจัยการรับรู้ข่าวสาร ทั้งในรายด้านประกอบด้วย กระบวนการเลือกเปิดรับข้อมูล การเลือกให้ความสนใจ การเลือกรับรู้และตีความ และการเลือกจดจำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) ในทิศทางเดียวกัน แต่อยู่ในระดับน้อย ยกเว้นกระบวนการเลือกจดจำที่อยู่ในระดับปานกลาง

4.4.3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านประสิทธิผล กับปัจจัยการรับรู้ข่าวสาร

ตารางที่ 42 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านประสิทธิผลกับปัจจัยการรับรู้ข่าวสาร โดยวิธี Pearson Correlation

การรับรู้ข่าวสาร	ด้านประสิทธิผล			
	Pearson Correlation	P-value	ทิศทาง	ระดับความสัมพันธ์
1.การเลือกเปิดรับข้อมูล (Selective exposure)	0.25	0.00*	เดียวกัน	น้อย
2.การเลือกให้ความสนใจ	0.32	0.00*	เดียวกัน	น้อย

การรับรู้ข่าวสาร	ด้านประสิทธิผล			
	Pearson Correlation	P-value	ทิศทาง	ระดับความสัมพันธ์
(Selective attention)				
3.การเลือกรับรู้และตีความ	0.29	0.00*	เดียวกัน	น้อย
(Selective Perception and Interpretation)				
4.การเลือกจดจำ	0.41	0.00*	เดียวกัน	น้อย
(Selective retention)				
การรับรู้ข่าวสาร	0.37	0.00*	เดียวกัน	น้อย

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 42 พบว่าทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการของผู้สูงอายุของสำนักงานเขต ในรายด้าน พบว่าประสิทธิผลมีความสัมพันธ์กับปัจจัยการรับรู้ข่าวสาร ทั้งในรายด้านประกอบด้วยกระบวนการเลือกเปิดรับข้อมูล การเลือกให้ความสนใจ การเลือกรับรู้และตีความ และการเลือกจดจำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) ในทิศทางเดียวกัน แต่อยู่ในระดับน้อยทั้งหมด

4.4.3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการตรวจสอบได้กับปัจจัยการรับรู้ข่าวสาร

ตารางที่ 43 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการตรวจสอบได้กับปัจจัยการรับรู้ข่าวสาร โดยวิธี Pearson Correlation

การรับรู้ข่าวสาร	ด้านการตรวจสอบได้			
	Pearson Correlation	P-value	ทิศทาง	ระดับความสัมพันธ์
1.การเลือกเปิดรับข้อมูล	0.15	0.03*	เดียวกัน	น้อย
(Selective exposure)				

การรับรู้ข่าวสาร	ด้านการตรวจสอบได้			
	Pearson Correlation	P-value	ทิศทาง	ระดับ ความสัมพันธ์
2.การเลือกให้ความสนใจ (Selective attention)	0.16	0.03*	เดียวกัน	น้อย
3.การเลือกรับรู้และตีความ (Selective Perception and Interpretation)	0.35	0.00*	เดียวกัน	น้อย
4.การเลือกจดจำ (Selective retention)	0.34	0.00*	เดียวกัน	น้อย
การรับรู้ข่าวสาร	0.28	0.00*	เดียวกัน	น้อย

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 43 พบว่าทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต ในรายด้าน พบว่าการตรวจสอบได้มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการรับรู้ข่าวสาร ทั้งในรายด้านประกอบด้วย กระบวน การเลือกเปิดรับข้อมูล การเลือกให้ความสนใจ การเลือกรับรู้และตีความ และการเลือกจดจำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) ในทิศทางเดียวกัน แต่อยู่ในระดับน้อยทั้งหมด

4.4.3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการกับปัจจัยการรับรู้ข่าวสาร

ตารางที่ 44 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต กับปัจจัยการรับรู้ข่าวสาร โดยวิธี Pearson Correlation

การรับรู้ข่าวสาร	คุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต			
	Pearson Correlation	P-value	ทิศทาง	ระดับความสัมพันธ์
1.การเลือกเปิดรับข้อมูล (Selective exposure)	0.24	0.00*	เดียวกัน	น้อย
2.การเลือกให้ความสนใจ (Selective attention)	0.28	0.00*	เดียวกัน	น้อย
3.การเลือกรับรู้และตีความ (Selective Perception and Interpretation)	0.42	0.00*	เดียวกัน	น้อย
4.การเลือกจดจำ (Selective retention)	0.48	0.00*	เดียวกัน	น้อย
การรับรู้ข่าวสาร	0.41	0.00*	เดียวกัน	น้อย

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 44 พบว่าทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการรับรู้ข่าวสาร ทั้งในรายด้านประกอบด้วยกระบวนการ การเลือกเปิดรับข้อมูล การเลือกให้ความสนใจ การเลือกรับรู้และตีความ และการเลือกจดจำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) ในทิศทางเดียวกัน แต่อยู่ในระดับน้อยทั้งหมด

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

4.5 ผลการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่มีภารกิจหลักเกี่ยวกับผู้สูงอายุ สำนักงานเขตบางแคและบางเขน

4.5.1 การสัมภาษณ์สำนักงานเขตแห่งแรก

4.5.1.1 การสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ระดับบริหาร (ผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักงานเขต และหัวหน้าฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม)

ตารางที่ 45 แสดงทัศนคติของผู้สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ระดับบริหาร (ผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักงานเขต และหัวหน้าฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม) สำนักงานเขตแห่งแรก

ประเด็นคุณภาพการให้บริการ	ทัศนคติผู้สัมภาษณ์
1. จุดแข็ง	<p>การรับมือการให้บริการเพื่อให้เกิดคุณภาพสำหรับทุกคนที่เข้ามาใช้บริการทางเจ้าหน้าที่ระดับบริหารมีความคิดเห็นที่ถ่ายทอดให้เจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องพยายามสังเกตและตรวจสอบถึง วิถีชีวิตการเป็นอยู่เพื่อจะได้ดำเนินการ “แบ่งกลุ่มผู้สูงอายุออกเป็น 2 ส่วนคือ ผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือที่เร่งด่วนกับผู้สูงอายุที่อยู่ในเกณฑ์ปกติ” เพื่อจะได้ดำเนินการช่วยเหลือสืบต่อไป เนื่องจากด้วยงบประมาณที่ถูกจัดสรรมีอยู่อย่างจำกัด</p>
2. จุดอ่อน	<p>จุดอ่อนของการให้บริการเพื่อให้เกิดคุณภาพสำหรับผู้สูงอายุ ทางเจ้าหน้าที่ระดับบริหารคิดว่ามีด้วยกันอยู่ 4 ประเด็นใหญ่ ๆ คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ด้านงบประมาณ เนื่องจากด้วยความที่สำนักงานเขตมีภารกิจค่อนข้างหลากหลาย ทำให้การจะจัดสรรงบประมาณมีอยู่อย่างจำกัด อีกทั้งจะพบว่างบประมาณจะมีการเพิ่มหรือลดจะมีแนวโน้มของสถานการณ์ที่กำลังเป็นประเด็นอยู่เข้ามาเกี่ยวข้อง หรืออาจจะเป็นปัญหาในด้านเงินช่วยเหลือต่าง ๆ บางครั้งเงินจะอยู่ที่สำนักพัฒนาสังคม ซึ่งต้องรอทางสำนักพัฒนาจัดสรรเงิน ทำให้ต้องใช้เวลาในการทำงานตามขั้นตอนของภาครัฐ โดย “สำนักงานเขตไม่ใช่องค์กรแบบ NGO ที่สามารถเบิกจ่ายเงินได้ทันที เนื่องจากต้องทำตามขั้นตอนเพื่อการตรวจ” 2. ด้านความหลากหลายของประชาชน เนื่องจากกรุงเทพมหานครมีความเป็นเมืองหลวง ทำให้พบว่ามีประชาชนย้ายเข้าย้ายออกเป็นจำนวนมาก ทำให้สำนักงานเขตหรือฝ่ายพัฒนาฯ ไม่สามารถเข้าถึงหรือติดตามปัญหาที่

ประเด็นคุณภาพ การให้บริการ	ทัศนคติผู้สัมภาษณ์
	<p>เกิดขึ้นได้ แตกต่างจากต่างจังหวัด ที่เป็นครอบครัวขยาย ทำให้การติดตามสามารถทำได้ง่ายกว่า อีกทั้งมีบ้านใกล้เรือนเคียงช่วยสอดส่อง</p> <p>3. ด้านกฎหมาย พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีการเข้ามาขอรับบริการบางเรื่อง ซึ่งไม่ได้อยู่ในขอบเขตที่ทางสำนักงานเขตช่วยเหลือได้ หรือบางครั้งจะต้องรอการประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาช่วยเหลือ ส่งผลให้ประชาชนเกิดความไม่พอใจในความล่าช้า หรือไม่เข้าใจในภารกิจหลักของสำนักงานเขตที่สามารถช่วยเหลือผู้สูงอายุได้</p> <p>4. ด้านการสื่อสาร ทั้งกับภาคประชาชนและทางรัฐบาล เนื่องจากปัจจัยความหลากหลาย หรือการเปลี่ยนที่อยู่ ทำให้การสื่อสารไม่สามารถเข้าถึงกลุ่มผู้สูงอายุได้อย่างครอบคลุม ในส่วนของทางรัฐบาล ในบางครั้งพบว่าทางรัฐบาลประกาศเพิ่มเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ หรือเงินช่วยเหลือต่าง ๆ แต่พบว่าทางสำนักงานเขตเองยังไม่ได้รับหนังสือสั่งการในส่วนนี้ ทำให้ไม่สามารถให้บริการในส่วนนี้ได้ ส่งผลให้เกิดความไม่พอใจกับประชาชน</p>
3. การสื่อสาร	<p>การสื่อสารของสำนักงานเขต ประกอบด้วยกัน 3 ปัจจัยคือ ผู้ส่งสาร สาร ผู้รับสาร ซึ่งทางผู้ช่วยและฝ่ายพัฒนาคิดว่าการสื่อสารของทางฝั่งผู้ส่งสารพยายามส่งสารอย่างเต็มที่แล้ว มีการประชาสัมพันธ์ทั้งการตีตประกาศ การส่งจดหมายแจ้งในสิทธิต่าง ๆ สำคัญที่ควรได้รับ และการลงชุมชนเพื่อประชาสัมพันธ์สิทธิหรือโครงการต่าง ๆ เช่น เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ แต่พบว่าผู้สูงอายุหลายท่านเพิกเฉยต่อการรับสารทำให้เกิดการพลาดโอกาสไป ทราบได้จากข้อมูลผู้สูงอายุที่มีสิทธิเข้ารับเบี้ยยังชีพแต่พบว่ายังไม่เข้ามารับสิทธิดังกล่าว ซึ่งทางสำนักงานเขตพยายามดึงเอาชุมชนเข้ามาช่วยในตรงจุดนี้ เนื่องจากมีความใกล้ชิดและมีแนวโน้มว่าผู้สูงอายุจะรับฟัง อีกทั้งผู้สูงอายุหลายคนที่มีอายุประมาณ 70 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่ไม่ได้ใช้สื่อสมัยใหม่เท่าที่ควร เช่น ไลน์ เฟซบุ๊ก ทำให้การดึงเอาชุมชนหรือครอบครัวเข้ามาช่วยเหลือเป็นการช่วยให้ผู้สูงอายุได้รับข้อมูลสารที่รวดเร็วและได้รับบริการหรือสิทธิที่ควรจะได้รับ</p>
4. คุณภาพการให้บริการ	<p>การทำให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการคือมีการตรวจหรือเยี่ยมชุมชน เนื่องจากเป็นการทำให้เห็นถึงวิถีชีวิตของผู้สูงอายุ อีกทั้งทำให้ได้รับข้อมูล</p>

ประเด็นคุณภาพ การให้บริการ	ทัศนคติผู้สัมภาษณ์
	<p>ตรงจากผู้รับบริการ ไม่ได้ผ่านตัวกลางจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในส่วนนี้ ซึ่งถ้าพบว่าผู้สูงอายุยังได้รับสิทธิที่พึงควรได้รับนี่คือสิ่งที่สะท้อนถึงการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานว่ายังไม่สามารถให้บริการที่มีคุณภาพได้อย่างทั่วถึง ซึ่งต้องมาตรวจสอบเพิ่มเติมว่าปัญหาที่เกิดขึ้นอยู่ที่ตรงเจ้าหน้าที่หรือผู้สูงอายุเอง เนื่องจากปัญหาของแต่ละคนแตกต่างกัน หรือมีความต้องการที่แตกต่างกัน อีกหนึ่งวิธีในการพิจารณาคุณภาพการให้บริการคือ การรับฟังหรือประชุมจากทางคณะกรรมการชุมชนต่าง ๆ อีกทั้งเอาเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการรับฟังคือ การจัดตั้งไลน์กลุ่มของคณะกรรมการชุมชนเพื่อช่วยในการรับฟังปัญหาและทำการตอบรับปัญหาดังกล่าวและรีบดำเนินการให้เรียบร้อย ซึ่งในตรงนี้จะพบว่าปัญหามีทั้งสามารถแก้ไขได้และแก้ไขไม่ได้ โดยปัญหาที่แก้ไขไม่ได้ทางสำนักงานเขตจะชี้แจงถึงการดำเนินการที่สามารถช่วยเหลือได้และเพื่อตอบข้อสงสัยต่าง ๆ</p>

4.5.1.2 การสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงาน (ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่หรือ

อาสาสมัคร)

ตารางที่ 46 แสดงทัศนคติผู้สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงาน (ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่หรืออาสาสมัคร) สำนักงานเขตแห่งแรก

ประเด็นคุณภาพ การให้บริการ	ทัศนคติผู้สัมภาษณ์
1. จุดแข็ง	<p>สิ่งที่เป็นจุดแข็งของการให้บริการคือ สำนักงานเขตมีชุมชนที่มีศักยภาพอย่างมาก ดำเนินการจัดตั้งชมรมผู้สูงอายุของแต่ละชุมชนแต่อาจจะยังไม่ครอบคลุมและมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่อาศัยอยู่ในชุมชนอยู่แล้ว ทำให้ทราบถึงความเป็นอยู่หรือวิถีชีวิตของผู้สูงอายุในพื้นที่ และการให้บริการอย่างมีความเป็นกันเอง</p>
2. จุดอ่อน	<p>การให้บริการผู้สูงอายุส่วนใหญ่อยู่ในรูปแบบเชิงรับ เนื่องจากภารกิจหลักจะอยู่ในส่วนของการสงเคราะห์และส่งเสริมเท่านั้น อีกทั้งกระบวนการให้บริการผู้สูงอายุไม่ได้มีกระบวนการทำงานที่ชัดเจน แม้แต่ในคู่มือฝ่ายพัฒนาฯเองก็ไม่พบการชี้แจงเรื่องกระบวนการทำงาน เป็นผลมาจากการ</p>

ประเด็นคุณภาพ การให้บริการ	ทัศนคติผู้สัมภาษณ์
	<p>ให้บริการผู้สูงอายุจะเน้นที่เป็นการสงเคราะห์ ในส่วนการส่งเสริมจะอยู่ในรูปของนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นบุคคล ๆ ไปว่ามีการให้สนใจเรื่องใด ซึ่งจะเปลี่ยนไปเรื่อย ๆ อีกทั้งด้วยความที่สำนักงานเขตของกรุงเทพมหานครจะต้องดำเนินการเหมือนกันทั้ง 50 เขต แต่ในแต่ละเขตจะมีความแตกต่างกันไป ทั้งในเรื่องของจำนวนผู้สูงอายุเช่น นโยบายให้สำรวจความเป็นอยู่ของผู้สูงอายุทั้งเขตภายใน 2 เดือน ซึ่งสำนักงานเขตที่มีจำนวนผู้สูงอายุหรือเขตพื้นที่รับผิดชอบน้อยสามารถปฏิบัติตามได้ แต่ในสำนักงานเขตที่มีขนาดใหญ่ไม่สามารถปฏิบัติตามได้ อีกสิ่งหนึ่งที่เป็นจุดอ่อนคือเครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงานเขตจะพบว่ามียุกรณ์ที่ค่อนข้างเก่า ทำให้การให้บริการเป็นไปอย่างล่าช้า</p>
3. การสื่อสาร	<p>พบว่าการสื่อสารหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการต่าง ๆ ของสำนักงานเขตไม่สามารถประชาสัมพันธ์ได้ทั่วถึง และยังพบปัจจัยที่ผู้สูงอายุขึ้นทะเบียนกับสำนักงานเขต แต่ไปพักอาศัยอยู่ที่เชียงใหม่ หรือแม้กระทั่งชาวลือชาวลวงต่าง ๆ ที่มีมาทำให้ผู้สูงอายุสับสน ซึ่งการให้บริการใหญ่ ๆ เช่นการให้เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ทางภาครัฐสามารถดำเนินประชาสัมพันธ์ช่วยในการสื่อสารให้ถึงกลุ่มผู้สูงอายุจะได้มีความเข้าใจที่ตรงกันเหมือนกับการประชาสัมพันธ์โครงการคนละครึ่ง ดังนั้นทางสำนักงานเขตจึงพยายามดึงเอาชุมชนเข้ามาช่วยในการกระจายข่าวและสามารถสื่อสารให้ผู้สูงอายุด้วยกันเข้าใจได้</p>
4. คุณภาพการให้บริการ	<p>สิ่งที่น่ากังวลของการวัดคุณภาพการให้บริการ พบว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการประเภทกิจกรรมส่งเสริมต่าง ๆ จะเป็นผู้สูงอายุที่ต้องการใช้เวลาซึ่งทำให้กิจกรรมประเภทส่งเสริมอาชีพไม่สามารถวัดผลของคุณภาพการให้บริการได้ เนื่องจากมีผู้สูงอายุเข้าร่วมกิจกรรมผ่านตัวชี้วัดของโครงการเป็นไปตามเป้าหมาย (ประสิทธิผล) แต่ไม่พบผู้สูงอายุนำเอาความรู้ที่ได้ไปประกอบอาชีพหรือทอดถ่าย ซึ่งทำให้ไม่เกิดประสิทธิภาพของโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่ได้จัดตั้งขึ้น อีกประเด็นหนึ่งเกี่ยวกับการวัดคุณภาพการให้บริการ พบว่าจะวัดโดยความพึงพอใจซึ่งคนส่วนใหญ่จะมองว่าการวัดความพึงพอใจยังงี้ก็ได้เต็ม แต่ในความเป็นจริงแล้ว “เจ้าหน้าที่จะให้บริการดียังไร หรือพูดดียังไร แต่เมื่อผู้รับบริการไม่ได้รับบริการที่ต้องการ การวัดผล</p>

ประเด็นคุณภาพ การให้บริการ	ทัศนคติผู้สัมภาษณ์
	<p>ความพึงพอใจของการให้บริการพบว่าออกมาแย่อยู่ดี แม้แต่การให้บริการนั้นเป็นไปตามกฎระเบียบของทางภาครัฐ”</p> <p>ในส่วนของการให้บริการให้เกิดคุณภาพ ต้องกล่าวว่าในการดำเนินการโครงการต่าง ๆ หรือกิจกรรมทางผู้ปฏิบัติงานเองต้องมีความระมัดระวังตนเองด้วย เพื่อไม่ให้เกิดการฟ้องร้องหรือการร้องเรียน เช่นการขอเปลี่ยนผู้รับผลประโยชน์ของผู้สูงอายุ โดยบางครั้งจะมาในรูปแบบใบมอบอำนาจ ซึ่งทางเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตนี้จะดำเนินการเข้าไปตรวจสอบกับผู้สูงอายุด้วยตนเอง ถึงแม้จะเป็นบุตรหรือญาติของผู้สูงอายุเองที่มาดำเนินการ ทำให้การวางแผนโครงการจะมีการเผื่อเวลาเอาไว้ ไม่ได้ทำตามกฎระเบียบไม่วางเอาไว้ในบางครั้ง เนื่องจากเมื่อเกิดปัญหาขึ้นพบว่าทางผู้บริหารหรือผู้ใหญ่ ๆ ไม่ได้ยื่นมือเข้ามาช่วยเหลือหรือพบว่าผู้บริหารได้สั่งให้ดำเนินการโครงการใหม่ ๆ แต่เมื่อเจอปัญหาตามพบว่าผู้บริหารได้มีการย้ายไปประจำที่สำนักงานเขตอื่นแล้ว ทำให้ผู้ปฏิบัติงานโครงการดังกล่าวต้องเป็นผู้รับผิดชอบ</p>

4.5.2 การสัมภาษณ์สำนักงานเขตแห่งที่สอง

4.5.2.1 การสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ระดับบริหาร (ผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักงานเขต

และหัวหน้าฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม)

ตารางที่ 47 แสดงทัศนคติผู้สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ระดับบริหาร (ผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักงานเขต และหัวหน้าฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม) สำนักงานเขตแห่งที่สอง

ประเด็นคุณภาพ การให้บริการ	ทัศนคติผู้สัมภาษณ์
1. จุดแข็ง	<p>1. จุดแข็งคือ การให้บริการที่มีคุณภาพจะยึดหลักด้วยกัน 4 ด้านคือ ร่างกาย จิตใจ เศรษฐกิจ และสังคม ซึ่งใน “ด้านจิตใจจะเน้นเป็นพิเศษ” เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการปฏิบัติต่อผู้สูงอายุได้อย่างเหมาะสม และพยายามดึงเอาภูมิปัญญาความรู้ของผู้สูงอายุมาถ่ายทอดให้กับชุมชน เพราะ “ผู้สูงอายุเปรียบเสมือนคลังปัญญา” และเป็นการนำผู้สูงอายุเข้าใกล้กับชุมชนให้ชุมชนเป็นตัวช่วยในการสอดส่องดูแล</p>

ประเด็นคุณภาพ การให้บริการ	ทัศนคติผู้สัมภาษณ์
	<p>2. จากเดิมที่สำนักงานเขตเป็นเหมือนการตั้งรับ ตั้งแต่เมื่อปี 2561 เป็นต้นมา ทางกรมบัญชีกลางจะดำเนินการเข้าช่วยเหลือในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ทางสำนักงานเขตไม่จำเป็นต้องเป็นผู้โอนเงินเอง ทำให้ทางสำนักงานเขตมีเวลาในการปฏิบัติเชิงรุกเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ในปัจจุบันจากการลงพื้นที่จะพบว่าไม่มีผู้สูงอายุที่มีการตกหล่นของการรับบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ</p>
2. จุดอ่อน	<p>1. กฎระเบียบบางอย่างทำให้การดำเนินการเป็นไปได้ยากลำบาก อีกทั้งบางครั้งการพยายามทำบางอย่างอาจจะโดนตรวจสอบเช่น สำนักงานเขตกำลังพยายามติดต่อกับทางนิติบุคคลคอนโดในพื้นที่ต่าง ๆ ช่วยให้เป็นที่อยู่อาศัยแก่สำนักงานเขตเพื่อให้การให้บริการเป็นไปอย่างทั่วถึง ซึ่งในส่วนนี้ไม่ได้มีกฎระเบียบในการช่วยเหลือเป็นเหมือนความสมัครใจของทางนิติบุคคลในแต่ละพื้นที่ โดยส่วนใหญ่นิติบุคคลต่าง ๆ ก็ไม่ได้ให้ความร่วมมือ เนื่องจากไม่ใช่เรื่องที่ตนต้องใส่ใจ ซึ่งในช่วงโรคติดต่อโควิด-19 พบว่ามีนิติบุคคลหลายพื้นที่ติดต่อสำนักงานเขตให้เข้าช่วยเหลือผู้สูงอายุที่ติดโควิด-19 และพบว่าผู้สูงอายุบางรายอยู่เพียงลำพัง ทำให้ทางสำนักงานเขตคิดว่าการมีนิติบุคคลหรือชุมชนเข้าช่วยเหลือเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมาก เนื่องจากการให้บริการของสำนักงานเขตจะเป็นเรื่องสิทธิไม่ใช่เรื่อง ทำให้ผู้สูงอายุไม่จำเป็นต้องแสดงตัวไม่ใช่เรื่องที่ผิด</p> <p>2. ความยั่งยืนของการสงเคราะห์ผู้สูงอายุเป็นไปอย่างยากลำบาก เนื่องจากการให้บริการผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะเป็นการให้เป็นตัวเงิน ซึ่งต้องแจ้งว่างบประมาณในส่วนนี้มีอย่างจำกัด ดังนั้นต้องมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายหรือระเบียบในส่วนนี้ให้เกิดความยั่งยืน เช่น การจัดตั้งมูลนิธิเพื่อให้เกิดการระดมทุนในส่วนของผู้สูงอายุเป็นหลัก เพื่อช่วยตอบสนองต่องบประมาณทำให้การให้บริการเป็นไปอย่างหลากหลายและมีคุณภาพที่มากขึ้น</p>
3. การสื่อสาร	<p>1. จากที่พบส่วนใหญ่คือ “ผู้สูงอายุไม่เข้าใจในการสื่อสารหรือการประชาสัมพันธ์” เช่น การรับเบี้ยยังชีพจะพบว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่มารับตอนอายุ 60 ปีแล้ว แต่ในความเป็นจริงจะต้องดำเนินการก่อนอายุ 60 ปี เป็นเวลา 1 ปี เนื่องจากทางสำนักงานเขตจะต้องทำเรื่องของงบประมาณไปก่อนปีงบประมาณนั้น ๆ</p>

ประเด็นคุณภาพ การให้บริการ	ทัศนคติผู้สัมภาษณ์
	<p>2. เกิดในผู้สูงอายุที่อยู่คนเดียวไม่มีญาติพี่น้อง หรือผู้สูงอายุที่ไม่ได้อาศัยอยู่ในชุมชน เป็นผู้สูงอายุที่อยู่บ้านเดียว ทำให้การเข้าถึงของข้อมูลข่าวสารไม่สามารถเข้าถึงได้ เนื่องจากบางครั้งเป็นผู้สูงอายุที่มีลูกหลานที่มีฐานะคิดว่าสามารถดูแลผู้สูงอายุเองได้ ไม่จำเป็นต้องพึ่งพาทางสำนักงานเขต ซึ่งในปัจจุบันทางสำนักงานเขตใช้การสื่อสารไปกับทางคณะกรรมการผู้สูงอายุของชุมชนและชมรมเป็นหลัก หรือผ่านทาง การสื่อสารไลน์เป็นหลัก</p>
<p>4. คุณภาพการให้บริการ</p>	<p>1. การจะทราบถึงคุณภาพการให้บริการได้ ทางผู้บริหารคิดว่าด้วยช่องทางการติดต่อกับสำนักงานเขตมีหลายช่องทางมาก ทำให้การร้องเรียนหรือต้องการสิ่งใดสามารถส่งถึงทางสำนักงานเขตได้ง่ายมากขึ้น ทำให้ทราบว่า การให้บริการผู้สูงอายุเป็นไปอย่างมีคุณภาพแล้วหรือไม่ ซึ่งการไม่มีข้อร้องเรียนต่าง ๆ เข้ามาเป็นการแสดงถึงการให้บริการผู้สูงอายุเป็นไปอย่างมีคุณภาพ อีกทั้งในปัจจุบันทางผู้อำนวยการมีโครงการ “ผอ.เดินดิน” เป็นการเข้าตรวจสอบการใช้ชีวิตและการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตเพื่อให้ประชาชนได้รับคุณภาพการให้บริการ</p> <p>2. ทางผู้บริหารมองว่าการให้บริการที่มีคุณภาพคือ การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ไม่ใช่การกลัวเรื่องตัวชี้วัด หรือการกลัวที่จะต้องตัดสินใจเพื่อให้การให้บริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากการที่มีผู้บริหารนั่งดูแลอยู่ตรงนี้เพื่อช่วยเหลือให้การให้บริการหรือการปฏิบัติงานเป็นไปได้ โดยคิดถึงประชาชนเป็นหลัก</p> <p>3. ในส่วนของตัวชี้วัดที่จะสะท้อนถึงคุณภาพการให้บริการ ต้องแยกเป็นกรณี ในส่วนของตัวชี้วัดกลาง สำนักงานเขตจำเป็นต้องปฏิบัติตามเพื่อให้ได้ซึ่งตัวชี้วัดดังกล่าว ซึ่งก็สะท้อนถึงคุณภาพการให้บริการหรือไม่นั่นเป็นสิ่งที่นักวิเคราะห์นโยบายและแผนงานของส่วนกลางที่จะมีความเข้มข้นขึ้น เนื่องจากสำนักงานเขตเองไม่ได้มีนักวิเคราะห์นโยบายและแผนงานเป็นของตนเอง</p>

4.5.2.2 ผลการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงาน (ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่หรืออาสาสมัคร)

ตารางที่ 48 แสดงทัศนคติผู้สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงาน (ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่หรืออาสาสมัคร) สำนักงานเขตแห่งที่สอง

ประเด็นคุณภาพการให้บริการ	ทัศนคติผู้สัมภาษณ์
1. จุดแข็ง	ทางเจ้าหน้าที่มีความคิดว่า ชุมชนของสำนักงานเขตค่อนข้างมีเครือข่ายประกอบด้วยทางเจ้าหน้าที่เองก็เป็นบุคคลในชุมชนนั้น ๆ ด้วยทำให้การติดต่อสื่อสารหรือการรับรู้เรื่องเป็นไปอย่างรวดเร็ว
2. จุดอ่อน	<p>1. สำนักงานเขตมีพื้นที่ค่อนข้างกว้าง ทำให้ประชากรผู้สูงอายุมีจำนวนมาก ส่งผลให้มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในบางภารกิจไม่เพียงพอ อีกทั้งสำนักงานเขตไม่มีนักสังคมสงเคราะห์เป็นของตัวเองทำให้ในบางภารกิจไม่สามารถเข้าช่วยเหลือได้ ต้องรอประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และด้วยความที่ไม่มีนักสังคมสงเคราะห์เป็นของตัวเอง ทำให้การสื่อสารกับสำนักพัฒนาสังคมเป็นไปได้ยากเนื่องจากไม่มีเครือข่ายในส่วนนั้น ๆ</p> <p>2. การที่สำนักงานเขตมีพื้นที่กว้าง ส่งผลทำให้เจ้าหน้าที่มีภารกิจและตารางในงานประจำค่อนข้างเยอะ ทำให้การพัฒนากระบวนการหรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ เป็นอย่างล่าช้า พยายามปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบายหรือแผนผู้สูงอายุที่ทางกรุงเทพมหานครได้วางเอาไว้</p> <p>3. การสนองต่อนโยบายหรือโครงการเป็นไปได้อย่างยากลำบากในทางปฏิบัติเช่น การส่งผู้สูงอายุเข้าบ้านพักผู้สูงอายุคืนแดง แต่พบว่าผ่านไป 1 ปี ผู้สูงอายุคนดังกล่าวยังไม่สามารถเข้าไปอยู่ในบ้านพักได้ เนื่องจากบ้านพักไม่มีพื้นที่เพียงพอต่อการให้บริการ ทำให้เกิดความไม่พอใจของผู้สูงอายุ</p>
3. การสื่อสาร	<p>1. ส่วนใหญ่การสื่อสารที่ตกหล่นคือ การประชาสัมพันธ์ที่เข้าไม่ถึงผู้สูงอายุที่ไม่อยู่ในชุมชนหรือมีบ้านเดี่ยวเป็นของตนเอง</p> <p>2. ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ชอบการสื่อสารผ่านทางไลน์ แต่พบว่าเมื่อลงข้อมูลหรือการประชาสัมพันธ์ในบางอย่างจะถูกเลื่อนผ่านไปอาจเกิดจากจำนวนข้อความเยอะ ๆ ส่งผลให้อ่านไม่ไหว เนื่องจากสายตาไม่ดี และผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะถูกหลอกโดยข้อมูลผิด ๆ จากผู้ไม่หวังดี</p>

ประเด็นคุณภาพ การให้บริการ	ทัศนคติผู้สัมภาษณ์
4. คุณภาพการ ให้บริการ	<p>โดยส่วนใหญ่ภารกิจเกี่ยวกับผู้สูงอายุในการสงเคราะห์จะเป็นไปตามระบบ ทำให้การวัดจะเป็นไปตามกระบวนการ ส่งผลให้ตัวชี้วัดการให้บริการผู้สูงอายุประเภทเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุได้คะแนนร้อยละ 100 ดังนั้นส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่จะวัดจากการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขตว่าเป็นไปอย่างสุดความสามารถแล้วหรือไม่ ซึ่งถ้าพบว่ายังไม่สามารถให้บริการได้ตามความต้องการ ต้องกลับมาวิเคราะห์ว่าทำอย่างไรให้การให้บริการนั้นสามารถตอบสนองแก่ผู้สูงอายุได้ อีกทั้งวัดจากความรู้สึกของผู้สูงอายุว่าการให้บริการนั้น ๆ ผู้สูงอายุมีความสบายใจขึ้น</p>



บทที่ 5

อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาคคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการศึกษาวิจัยในรูปแบบผสม (Mixed Methods Research) ประกอบด้วยการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งมุ่งตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้ 1. เพื่อศึกษาคคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร 2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการรับรู้ข่าวสาร ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร และ 3. เพื่อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร โดยสรุปผลการวิเคราะห์ที่ได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

5.2 อภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1.1 ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลโดยวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยวิธีการทางสถิติ โดยโปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science for Windows) จากการวิเคราะห์ข้อมูลจะแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

5.1.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุ

ด้านช่วงอายุ พบว่าผู้สูงอายุที่มารับบริการที่สำนักงานเขตบางแคและบางเขน ในช่วงเดือน เมษายน – เมษายน 2565 เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นเพศหญิงจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 65.64 และเป็นเพศชายจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 34.36

ด้านอายุ พบว่าผู้สูงอายุโดยรวมที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 60 – 69 ปี เป็นจำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 63.59 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 70 – 79 ปี เป็นจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 28.72 และช่วงอายุ 80 ปีขึ้นไปมีจำนวนน้อยที่สุดในการตอบแบบสอบถาม 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.69

ด้านการศึกษา พบว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษาจำนวน 66 คน รองลงมาคือ มัธยมศึกษาจำนวน 45 คน ถัดมาคือ ปริญญาตรีจำนวน 41 คน ปวช.จำนวน 17 คน ไม่ได้รับการศึกษาจำนวน 10 คน ปวส./อนุปริญญาจำนวน 9 คน ปริญญาโทจำนวน

6 คน และปริญญาเอกจำนวน 1 คน (คิดเป็นร้อยละ 33.85, 23.08, 21.03, 5.13, 4.62, 3.08 และ 0.49 ตามลำดับ)

ด้านสถานภาพ พบว่าผู้สูงอายุมีสถานภาพสมรสจำนวน 136 คน รองลงมาคือ สถานภาพโสดจำนวน 39 คน และสถานภาพหย่าร้างจำนวน 10 คน (คิดเป็นร้อยละ 69.74, 20 และ 10.26 ตามลำดับ)

ด้านการพักอยู่อาศัย พบว่าผู้สูงอายุอยู่อาศัยอยู่กับคู่สมรสจำนวน 92 คน รองลงมาคือ อาศัยอยู่กับบุตรจำนวน 61 คน อยู่กับบุคคลอื่นจำนวน 25 คน และอยู่คนเดียวจำนวน 17 คน (คิดเป็นร้อยละ 47.18, 31.28, 12.82 และ 8.72 ตามลำดับ)

ด้านการประกอบอาชีพ พบว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่ไม่ได้ประกอบอาชีพเป็นจำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 72.82 และประกอบอาชีพเป็นจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 27.18

ด้านวิธีการเดินทางมารับบริการ พบว่าผู้สูงอายุเดินทางมาสำนักงานเขตโดยขนส่งสาธารณะเป็นจำนวน 104 คน รองลงมาเดินทางโดยรถส่วนบุคคลเป็นจำนวน 85 คน และเดินทางโดยวิธีการอื่น ๆ เป็นจำนวน 6 คน (คิดเป็นร้อยละ 53.33, 43.59 และ 3.08 ตามลำดับ)

ด้านผู้ติดตามในการเดินทางมารับบริการที่สำนักงานเขต พบว่าผู้สูงอายุเดินทางมาสำนักงานเขต เพียงลำพังเป็นจำนวน 96 คน รองลงมามีบุตรเป็นผู้ติดตามจำนวน 43 คน ถัดมา มีคู่สมรสเป็นผู้ติดตามจำนวน 38 คน และมีญาติเป็นผู้ติดตามจำนวน 18 คน (คิดเป็นร้อยละ 49.23, 22.05, 19.49 และ 9.23 ตามลำดับ)

ด้านการรับบริการที่สำนักงานเขต ในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา พบว่าผู้สูงอายุไม่เคยมารับบริการในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมาเป็นจำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 75.90 และเคยมารับบริการเป็นจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 24.10

ด้านประเภทการรับบริการ โดยส่วนมากเดินทางมารับบริการประเภทเยี่ยมยังชีพผู้สูงอายุเป็นจำนวน 108 คน รองลงคือ สอบถามข้อมูลข่าวสารเป็นจำนวน 38 คน ติดต่อกันทะเบียนเป็นจำนวน 37 คน รับบริการประเภทการช่วยเหลือจำนวน 9 คน เข้าร่วมกิจกรรมด้านการส่งเสริมอาชีพ เข้าร่วมกิจกรรมด้านนันทนาการ และอื่น ๆ อย่างละ 1 คน ตามลำดับ (คิดเป็นร้อยละ 55.39, 19.49, 18.97, 0.51, 0.51 และ 0.51 ตามลำดับ)

ด้านการเป็นคณะกรรมการชุมชนหรือตัวแทนของชุมชนหรือชมรมผู้สูงอายุ พบว่าในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ผู้สูงอายุไม่ใช่คณะกรรมการชุมชนหรือตัวแทนของชุมชนหรือชมรมผู้สูงอายุมีจำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 82.56 และเป็นคณะกรรมการชุมชนหรือตัวแทนของชุมชนหรือชมรมผู้สูงอายุจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 17.44

ด้านโปรแกรมที่ใช้งานในการติดตามข้อมูลข่าวสาร พบว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่ใช้โปรแกรมในการติดตามข่าวสารโดย Line เป็นจำนวน 136 คนจากทั้งหมด 195 คน คิดเป็นร้อยละ 69.74 รองลงมาใช้โปรแกรม Facebook เป็นจำนวน 103 คนจากทั้งหมด 195 คน คิดเป็นร้อยละ 47.18 และใช้โปรแกรม Instagram และ Tiktok เป็นจำนวนเท่ากันคือ 12 คน จากทั้งหมด 195 คน คิดเป็นร้อยละ 6.15

5.1.1.2 การรับรู้ข่าวสารของกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุต่อการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

ด้านการรับรู้ข่าวสารพบว่ากระบวนการเลือกเปิดรับข้อมูล และกระบวนการเลือกให้ความสนใจอยู่ในระดับน้อย แต่ในส่วนของกระบวนการเลือกรับรู้ตีความ และการเลือกจดจำอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.35, 2.35, 2.75$ และ 2.51 ตามลำดับ) ซึ่งถ้ามาวิเคราะห์แยกแต่ละกระบวนการทั้ง 4 ได้ดังนี้

1. การเลือกเปิดรับข้อมูล (Selective exposure)

พบว่า ผู้สูงอายุเลือกตอบ “ท่านดูข่าวสารทางโทรทัศน์เป็นประจำ” เป็นระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.03$ S.D. = 0.93) และเลือกตอบ “ท่านอ่านข่าวสารทางหนังสือพิมพ์เป็นประจำ” เป็นระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.90$ S.D. = 1.03)

2. การเลือกให้ความสนใจ (Selective attention)

พบว่า ในภาพรวมผู้สูงอายุเลือกตอบ “ท่านรับฟังข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับประโยชน์และสิทธิของผู้สูงอายุเป็นประจำ” เป็นระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 2.55$ S.D. = 0.87) และเลือกตอบ “ท่านเข้าร่วมรับฟังข่าวสารที่ทางสำนักงานเขตประชาสัมพันธ์” เป็นระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.17$ S.D. = 0.89)

3. การเลือกรับรู้และตีความ (Selective Perception and Interpretation)

พบว่า ในภาพรวมผู้สูงอายุเลือกตอบ “ท่านรับฟังข้อมูลข่าวสารจากหลายแหล่งข่าวเพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือของข้อมูล” เป็นระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 2.83$ S.D. = 0.74, $\bar{X} = 2.95$ S.D. = 0.72 ตามลำดับ) และเลือกตอบ “ท่านไม่ตีความเรื่องราวหรือข้อมูลต่าง ๆ เพื่อให้ตนเองได้รับผลประโยชน์” เป็นระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.50$ S.D. = 0.86, $\bar{X} = 2.54$ S.D. = 0.87 ตามลำดับ)

4. การเลือกจดจำ (Selective retention)

พบว่า ในภาพรวมผู้สูงอายุเลือกตอบ “ท่านเลือกบอกเล่าประสบการณ์ที่ดีในการรับบริการต่อคนอื่น ๆ” เป็นระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 2.81$ S.D. = 0.75) และเลือกตอบ “ท่าน

นำเอาข้อมูลที่ได้การประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเขตไปเล่าต่อคนอื่น ๆ” เป็นระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.58$ S.D. = 0.78)

5.1.1.3 ทศนคติต่อคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร

ด้านทศนคติต่อคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต พบว่าคุณภาพการให้บริการที่ประกอบไปด้วย ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และการตรวจสอบได้อยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยเรียงตามระดับมากไปน้อยดังนี้ การตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 3.09$ S.D. = 0.58) รองลงมาคือ ประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.02$ S.D. = 0.59) และประสิทธิผล ($\bar{X} = 2.84$ S.D. = 0.66) ซึ่งถ้ามาวิเคราะห์แยกแต่ละด้าน ปรากฏผลดังนี้

1. ประสิทธิภาพ

พบว่า ทศนคติการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต ด้านประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยผู้สูงอายุเลือกตอบ “เจ้าหน้าที่มีความสุภาพในการให้บริการ” เป็นระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.11$ S.D. = 0.67) และเลือกตอบ “ท่านได้รับการบริการหรือความต้องการตามที่คาดหวังไว้” เป็นระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.94$ S.D. = 0.76)

2. ประสิทธิผล

พบว่า ทศนคติการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต ด้านประสิทธิผลอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยผู้สูงอายุเลือกตอบ “ท่านคิดว่าการให้บริการเป็นไปอย่างทั่วถึง” เป็นระดับที่มีคะแนนมากที่สุด ($\bar{X} = 2.91$ S.D. = 0.68) รองลงมาคือ “ท่านคิดว่าการให้บริการกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ของสำนักงานเขตสามารถตอบสนองต่อความต้องการของสังคมผู้สูงอายุ” ($\bar{X} = 2.85$ S.D. = 0.74) และเลือกตอบ “ท่านคิดว่าการให้บริการ ทำให้ท่านมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น” เป็นระดับสุดท้าย ($\bar{X} = 2.77$ S.D. = 0.77)

3. การตรวจสอบได้

พบว่า ทศนคติการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต ด้านการตรวจสอบได้อยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยผู้สูงอายุเลือกตอบ “เอกสารที่ท่านใช้ในการรับบริการเป็นไปตามระเบียบ/กฎหมายที่กำหนด” เป็นระดับที่มีคะแนนมากที่สุด ($\bar{X} = 3.13$ S.D. = 0.62) และเลือกตอบ “การให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างโปร่งใส” เป็นระดับสุดท้าย ($\bar{X} = 3.04$ S.D. = 0.66)

5.1.1.4 การทดสอบสมมติฐาน

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีการตั้งสมมติฐานไว้ 3 ประการ คือ 1. ทศนคติต่อคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขตบางแคและบางเขนไม่แตกต่างกัน 2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลกับทศนคติต่อคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต และ 3. ทศนคติต่อคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขตมีความสัมพันธ์กับปัจจัยการรับรู้ข่าวสาร

สมมติฐานที่ 1 ทศนคติต่อคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขตบางแคและบางเขนไม่แตกต่างกัน พบว่า ผลการทดสอบเป็นไปตามสมมติฐานคือ คุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขตบางแคและบางเขนไม่แตกต่างกันทั้งรายด้านและภาพรวม เนื่องจากค่า P-value มากกว่า 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลกับทศนคติต่อคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต พบว่าปัจจัยช่วงอายุ สถานภาพ การประกอบอาชีพ และประเภทการรับบริการ เป็นปัจจัยที่แตกต่างแล้วส่งผลกับทศนคติต่อคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขตอย่างมีนัยสำคัญ ($P < 0.05$)

ปัจจัยช่วงอายุ พบว่าผู้สูงอายุในช่วงอายุ 60 – 69 ปี มีทศนคติต่อคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขตมากที่สุด รองลงมาคือช่วงอายุ 70 – 79 ปี และช่วงอายุ 80 ปีขึ้นไป ทั้งทศนคติต่อคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต และในรายด้านประสิทธิภาพและประผล

ปัจจัยสถานภาพ พบว่าผู้สูงอายุที่มีสถานภาพสมรส มีความแตกต่างของทศนคติต่อคุณภาพการให้บริการกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพหย่าร้าง และในรายด้านประสิทธิภาพ ซึ่งสถานภาพสมรสมีทศนคติในเชิงลบกว่า สถานภาพหย่าร้าง ของทั้งทศนคติต่อคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต และในรายด้านประสิทธิภาพ

ปัจจัยการประกอบอาชีพ พบว่าผู้สูงอายุที่ประกอบอาชีพกับผู้สูงอายุที่ไม่ประกอบอาชีพมีทศนคติต่อคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขตที่แตกต่างกัน ทั้งด้านประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

ปัจจัยประเภทการรับบริการ ผู้สูงอายุที่มารับบริการประเภทเบี่ยงชีพผู้สูงอายุและประเภทอื่น ๆ มีทศนคติต่อคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขตในเชิงบวกมากกว่าผู้สูงอายุที่มารับบริการประเภทสอบถามข้อมูลข่าวสาร และประเภทติดต่องานทะเบียน

สมมติฐานที่ 3 ทศนคติต่อคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขตมีความสัมพันธ์กับปัจจัยการรับรู้ข่าวสาร พบว่า ทศนคติต่อคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการรับรู้ข่าวสาร ทั้งในรายด้าน การเลือกเปิดรับข้อมูล การ

เลือกให้ความสนใจ การเลือกรับรู้และตีความ และการเลือกจดจำ ในทิศทางเดียวกัน แต่อยู่ในระดับน้อยทั้งหมด

5.1.2 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กับทางเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตทั้ง 2 แห่ง ที่มีภารกิจเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้สูงอายุทั้งหมดจำนวน 8 คน และนำมาวิเคราะห์และสรุปผลการสัมภาษณ์ โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

5.1.2.1 จุดแข็ง

ในส่วนของ ระดับบริหาร (ผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักงานเขต และหัวหน้าฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม) กล่าวว่า จุดแข็งคือการถ่ายทอดให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องพยายามสังเกตและตรวจสอบถึงวิถีชีวิตการเป็นอยู่เพื่อจะได้ดำเนินการ “แบ่งกลุ่มผู้สูงอายุออกเป็น 2 ส่วนคือ ผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือที่เร่งด่วน กับผู้สูงอายุที่อยู่ในเกณฑ์ปกติ” ช่วยเหลือสืบต่อไป เนื่องด้วยงบประมาณที่ถูกจัดสรรมีอยู่อย่างจำกัด และเน้นด้านจิตใจเพื่อจะได้เข้าใจในผู้สูงอายุ พยายามปฏิบัติงานให้เป็นเชิงรุก

ในส่วนของ บุคลากรปฏิบัติงาน (ข้าราชการ และพนักงานของรัฐหรืออาสาสมัคร) กล่าวว่า การตั้งชมรมผู้สูงอายุของแต่ละชุมชน และมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่อาศัยอยู่ในชุมชนอยู่แล้ว ทำให้ทราบถึงความเป็นอยู่หรือวิถีชีวิตของผู้สูงอายุในพื้นที่ ทำให้การติดต่อสื่อสารหรือการรับรู้เรื่องเป็นไปอย่างรวดเร็ว

5.1.2.2 จุดอ่อน

ระดับบริหาร (ผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักงานเขต และหัวหน้าฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม) กล่าวว่า จุดอ่อนในการให้บริการผู้สูงอายุมืออยู่ด้วยกัน 4 ด้านคือ 1. ด้านงบประมาณซึ่งมีอยู่อย่างจำกัด 2. ด้านความหลากหลายของประชากร เนื่องจากมีการย้ายเข้าย้ายออกในเขตพื้นที่ 3. ด้านกฎระเบียบข้อบังคับหลายอย่าง ทำให้การดำเนินการให้บริการเป็นไปอย่างล่าช้า และ 4. ด้านการสื่อสาร พบว่าการสื่อสารต่อทั้งผู้สูงอายุหรือหน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้อง มีการเข้าใจที่คลาดเคลื่อนส่งผลให้การให้บริการผู้สูงอายุผิดพลาดหรือเกิดความล่าช้า

ระดับปฏิบัติงาน (ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่หรืออาสาสมัคร) ให้ข้อมูลว่าการให้บริการผู้สูงอายุส่วนใหญ่อยู่ในรูปแบบเชิงรับ เนื่องจากภารกิจหลักจะอยู่ในส่วนของการสงเคราะห์และส่งเสริมเท่านั้น อีกทั้งกระบวนการให้บริการผู้สูงอายุไม่ได้มีกระบวนการทำงานที่ชัดเจน และการมีพื้นที่ในความรับผิดชอบเป็นบริเวณกว้าง ทำให้ไม่มีเจ้าหน้าที่ที่เพียงในการให้บริการ

อีกทั้งส่งผลทำให้การพัฒนาการให้บริการเป็นไปได้ยาก เนื่องจากเฉพาะงานประจำก็ไม่สามารถปฏิบัติได้ทันตามเวลาแล้ว ในบางนโยบายก็ปฏิบัติตามได้ยาก เนื่องจากในแต่ละสำนักงานเขตมีพื้นที่และวิถีชีวิตของผู้สูงอายุที่แตกต่างกัน

5.1.2.3 การสื่อสาร

ระดับบริหาร (ผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักงานเขต และหัวหน้าฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม) กล่าวว่า พบว่าผู้สูงอายุหลายท่านเพิกเฉยต่อการรับสารทำให้เกิดการพลาดโอกาสไป ซึ่งทางสำนักงานเขตพยายามดึงเอาชุมชนเข้ามาช่วยในตรงจุดนี้ เนื่องจากมีความใกล้ชิดและมีแนวโน้มว่าผู้สูงอายุจะรับฟัง อีกทั้งผู้สูงอายุหลายคนที่มีอายุประมาณ 70 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่ไม่ได้ใช้สื่อสมัยใหม่เท่าที่ควร เช่น ไลน์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น

ระดับปฏิบัติงาน (ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่หรืออาสาสมัคร) กล่าวว่า พบว่าส่วนใหญ่การสื่อสารที่ตกหล่นคือ การประชาสัมพันธ์ที่เข้าไม่ถึงผู้สูงอายุที่ไม่อยู่ในชุมชนหรือมีบ้านเดี่ยวเป็นของตนเอง

5.1.2.4 คุณภาพการให้บริการ

ระดับบริหาร (ผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักงานเขต และหัวหน้าฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการคือ การที่ทุกคนปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ แต่อยู่ในพื้นฐานของกฎระเบียบข้อบังคับ ซึ่งในส่วนของตัวชีวิตที่จะสะท้อนถึงคุณภาพการให้บริการ ต้องแยกเป็นกรณี ในส่วนของตัวชีวิตกลาง สำนักงานเขตจำเป็นต้องปฏิบัติตามเพื่อให้ได้ซึ่งตัวชีวิตดังกล่าว (ประสิทธิผล) ซึ่งก็สะท้อนถึงคุณภาพการให้บริการหรือไม่นั้นเป็นสิ่งที่นักวิเคราะห์นโยบายและแผนงานของส่วนกลางจำเป็นต้องมีความเข้มข้นขึ้น (ประสิทธิภาพ) เนื่องจากสำนักงานเขตเองไม่ได้มีนักวิเคราะห์นโยบายและแผนงานเป็นของตนเอง ดังนั้นทางผู้บริหารจึงมีการลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ ประกอบกับทางสำนักงานเขตเองมีช่องทางในการติดต่อหลากหลาย ทำให้ผู้สูงอายุมีวิธีการร้องเรียนกับทางสำนักงานเขตได้ถ้าเกิดการให้บริการที่ไม่มีคุณภาพ (การตรวจสอบได้)

ระดับปฏิบัติงาน (ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่หรืออาสาสมัคร) ให้ข้อมูลว่า ตัวชีวิตการให้บริการผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะอยู่ในประเภทเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยจะพบว่าการประเมินการให้บริการจะได้คะแนนร้อยละ 100 เนื่องจากผู้มารับบริการจะได้รับเบี้ยตามระบบที่จ่ายตรงจากกรมบัญชีกลาง ดังนั้นส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่จะวัดจากการให้บริการผู้สูงอายุว่าสามารถดำเนินการได้หรือไม่ ซึ่งถ้าพบว่ายังไม่สามารถให้บริการได้ตามความต้องการ ต้องกลับมาวิเคราะห์หาว่าทำอย่างไรให้การให้บริการนั้นสามารถตอบสนองแก่ผู้สูงอายุได้ อีกทั้งวัดจากความรู้สึกของผู้สูงอายุว่าจากการ

ให้บริการนั้น ๆ ผู้สูงอายุมีความสบายใจขึ้น สิ่งที่น่ากังวลของการวัดคุณภาพการให้บริการอีกประเด็น พบว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่ที่มารับบริการประเภทกิจกรรมส่งเสริมต่าง ๆ จะเป็นผู้สูงอายุที่ต้องการใช้เวลา ซึ่งทำให้กิจกรรมประเภทส่งเสริมอาชีพไม่สามารถวัดผลของคุณภาพการให้บริการได้ เนื่องจากมีผู้สูงอายุเข้าร่วมกิจกรรมผ่านตัวชี้วัดของโครงการ เป็นไปตามเป้าหมาย (ประสิทธิผล) แต่ไม่พบผู้สูงอายุนำเอาความรู้ที่ได้ไปประกอบอาชีพหรือถ่ายทอด ซึ่งทำให้ไม่เกิดประสิทธิภาพของโครงการ หรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่ได้จัดตั้งขึ้น อีกทั้งพบว่า “เจ้าหน้าที่จะให้บริการดียังไร หรือพูดดียังไง แต่เมื่อผู้รับบริการไม่ได้รับบริการที่ต้องการ การวัดผลความพึงพอใจของการให้บริการพบว่าออกมาแย่อยู่ดี แม้แต่การให้บริการนั้นเป็นไปตามกฎระเบียบของทางภาครัฐ”

5.2 อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัย คุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

5.2.1 ด้านปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการศึกษา พบว่าการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขตให้มีคุณภาพ สำนักงานเขตจำเป็นต้องนำเอาปัจจัยเหล่านี้มาช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อปรับปรุงได้แก่ ช่วงอายุจะพบว่าช่วงอายุน้อย ๆ จะมีทัศนคติในเชิงบวกมากกว่าผู้สูงอายุที่มีอายุมาก ๆ อาจจะเป็นผลมาจากผู้สูงอายุสามารถช่วยเหลือตนเองได้ ทำให้ความต้องการของผู้สูงอายุน้อยกว่า

ในส่วนของสถานภาพ พบว่าการหย่าร้างมีทัศนคติการให้บริการที่มากกว่าสถานภาพสมรส อาจจะเป็นผลมาจากความที่สถานภาพสมรสมีความต้องการที่มากกว่าเรื่องสิทธิ หรือผลประโยชน์ที่ได้รับเนื่องจากไม่ใช่บุคคลตัวคนเดียว ประกอบกับสถานภาพหย่าร้าง อาจจะมีความคิดว่าสำนักงานเขตเป็นที่พึ่งพิงแก่ตนเอง

ในส่วนของผู้สูงอายุที่ยังประกอบอาชีพ พบว่ามีทัศนคติในเชิงบวกต่อการให้บริการมากกว่าผู้สูงอายุที่ไม่ได้ประกอบอาชีพ ซึ่งในช่วงอายุของผู้สูงอายุที่ยังต้องประกอบอาชีพอยู่ อาจจะสามารถได้ว่าเป็นผู้ที่ยังต้องทำงานเพื่อเลี้ยงปากท้องตนเอง ทำให้การให้บริการของสำนักงานเขตเป็นเหมือนการช่วยเหลือให้ตนพ้นจากวิกฤตความเป็นอยู่

ในส่วนของประเภทการให้บริการ พบว่าการให้บริการประเภทเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและประเภทอื่น ๆ มีทัศนคติเชิงบวกกว่าประเภทการสอบถามข้อมูลข่าวสารและประเภทติดต่องานทะเบียน ซึ่งการได้รับเบี้ยยังชีพ เป็นเหมือนการช่วยเหลือในเรื่องตัวเงิน และการรับบริการอื่น ๆ ซึ่งเป็นการได้รับบริการในส่วนส่งเสริมต่าง ๆ เช่น การส่งเสริมอาชีพ การนันทนาการ ส่งผลให้ผู้สูงอายุมี

ทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการประเภทรักษาพยาบาลมากกว่าการให้บริการประเภทการสอบถามข้อมูลข่าวสารและประเภทติดต่องานทะเบียน

5.2.2 ด้านการรับรู้ข่าวสาร

จากการศึกษา พบว่าผู้สูงอายุมีกระบวนการเลือกเปิดรับข้อมูล และกระบวนการเลือกให้ความสนใจอยู่ในระดับน้อย แต่ในส่วนของกระบวนการเลือกรับรู้ตีความ และการเลือกจดจำอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.35$ 2.35 2.75 และ 2.51 ตามลำดับ) เป็นการแสดงถึงว่า ผู้สูงอายุมีการเปิดรับข่าวสารค่อนข้างน้อย เลือกรับข่าวสารจากช่องทางโทรทัศน์เป็นประจำ” เป็นระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.03$ $S.D. = 0.93$) ซึ่งทางสำนักงานเขตไม่สามารถส่งข่าวในรูปแบบโทรทัศน์ได้ ดังนั้นสำนักงานเขตควรจะมีการรวบรวมปัญหาต่าง ๆ ที่ผู้สูงอายุไม่เข้าใจ และใช้กลไกอาสาสมัครคณะกรรมการชุมชน หรือนิติบุคคลในการสื่อสารประชาสัมพันธ์เป็นสื่อกลางในการส่งผ่านข่าวสารต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจและช่วยพิทักษ์สิทธิของผู้สูงอายุ สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานกล่าวว่า “เบี้ยผู้สูงอายุเป็นโครงการหนึ่งที่ทำทุกปี แต่ยังพบว่าผู้สูงอายุบางคนยังไม่เข้าใจในหลักเกณฑ์ ทำให้เสียโอกาสไปถึง 1 ปี ซึ่งในส่วนนี้ถ้าภาครัฐช่วยในการประชาสัมพันธ์เหมือนโครงการคนละครึ่ง อาจจะช่วยให้ผู้สูงอายุมีความเข้าใจมากยิ่งขึ้น”

และในด้านการเลือกให้ความสนใจ ยังพบว่าผู้สูงอายุเลือกรับฟังข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับประโยชน์และสิทธิของผู้สูงอายุเป็นประจำ เป็นระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 2.55$ $S.D. = 0.87$) แต่ไม่ได้เข้าร่วมรับฟังข่าวสารที่ทางสำนักงานเขตประชาสัมพันธ์ เป็นระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.17$ $S.D. = 0.89$) ซึ่งตรงส่วนนี้ทำให้การรับข้อมูลข่าวสารของผู้สูงอายุเกิดความผิดพลาดได้ ทางสำนักงานเขตอาจจะต้องมีการปรับปรุงรูปแบบในการนำเสนอข้อมูลและการสื่อสารเพื่อดึงดูดหรือเข้าถึงความสนใจของผู้สูงอายุ

ประกอบกับด้านการเลือกรับรู้และตีความ พบว่าผู้สูงอายุเลือกตอบ “ท่านรับฟังข้อมูลข่าวสารจากหลายแหล่งข่าวเพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือของข้อมูล” เป็นระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 2.89$ $S.D. = 0.73$) ซึ่งจากการรับฟังข้อมูลข่าวสารจากหลายแหล่งข่าวดังกล่าว แต่จากด้านการเลือกให้ความสนใจ ผู้สูงอายุเลือกรับฟังข่าวสารที่ทางสำนักงานเขตประชาสัมพันธ์ เป็นระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.17$ $S.D. = 0.89$)

และส่วนของด้านการเลือกจดจำ พบว่าผู้สูงอายุเลือกตอบ “ท่านเลือกบอกเล่าประสบการณ์ที่ดีในการรับบริการต่อคนอื่น ๆ” เป็นระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 2.81$ $S.D. = 0.75$) ซึ่งสิ่งนี้เป็นสิ่งที่ดีต่อภาพลักษณ์ของการให้บริการสำนักงานเขต แต่ในด้านการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอาจจะพบว่าไม่มีการพัฒนาเพิ่มขึ้น เนื่องจากไม่มีข้อมูลหรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการปรับปรุง

5.2.3 ด้านทัศนคติคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต

จากผลการศึกษา พบว่าผู้สูงอายุมีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตบางแค และบางเขนที่ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นสรุปได้ว่าสำนักงานเขต กรุงเทพมหานครมีคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุที่มีมาตรฐานในระดับเดียวกัน เนื่องจากทั้ง 2 เขตดังกล่าว เป็นสำนักงานเขตที่มีจำนวนประชากรผู้สูงอายุเป็นจำนวนมากที่สุดใน 2 อันดับแรกของกรุงเทพมหานคร อีกทั้งพบว่าผู้สูงอายุให้คะแนนคุณภาพการให้บริการทั้งด้าน ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล การตรวจสอบได้ ในเกณฑ์ระดับมาก ($\bar{X} = 3.02$ $\bar{X} = 2.84$ และ $\bar{X} = 3.09$ ตามลำดับ)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านประสิทธิภาพ ผู้สูงอายุให้คะแนนในส่วน “เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพในการให้บริการ” เป็นระดับมากที่สุด สอดคล้องกับคำถามปลายเปิดในแบบสอบถามในหัวข้อสิ่งที่ประทับใจ ซึ่งผู้สูงอายุประทับใจในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพและใจเย็นกับผู้สูงอายุ แต่สิ่งที่น่าสนใจคือ ผู้สูงอายุเลือกให้คะแนนในส่วน “ท่านได้รับการบริการหรือความต้องการตามที่คาดหวังไว้” เป็นระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.94$ S.D. = 0.76)

และมีสิ่งที่น่าสนใจอีกสิ่งหนึ่งคือ ด้านประสิทธิผล ผู้สูงอายุเลือกตอบ “ท่านคิดว่าการให้บริการเป็นไปอย่างทั่วถึง” เป็นระดับที่มีคะแนนมากที่สุด ($\bar{X} = 2.91$ S.D. = 0.68) แต่ในคำถามปลายเปิดในหัวข้อ สิ่งที่ควรปรับปรุง “การประชาสัมพันธ์” เป็นคำที่ผู้สูงอายุเขียนเอาไว้ ดังนั้นจึงเกิดความขัดแย้งระหว่างคะแนนที่ผู้สูงอายุให้การเขียนแสดงความคิดเห็น และในด้านประสิทธิผลนี้ ผู้สูงอายุเลือก “ท่านคิดว่าการให้บริการ ทำให้ท่านมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น” เป็นระดับสุดท้าย ($\bar{X} = 2.77$ S.D. = 0.77)

และในด้านสุดท้ายด้านการตรวจสอบได้ พบว่าผู้สูงอายุเลือกตอบ “เอกสารที่ท่านใช้ในการรับบริการเป็นไปตามระเบียบ/กฎหมายที่กำหนด” เป็นระดับที่มีคะแนนมากที่สุด ($\bar{X} = 3.13$ S.D. = 0.62) และ “การให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างโปร่งใส” เป็นระดับสุดท้าย ($\bar{X} = 3.04$ S.D. = 0.66)

ซึ่งจากทั้งหมดต้องกล่าวว่าคะแนนในทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งหมด แต่เมื่อนำมาวิเคราะห์พบว่า การเลือกของผู้สูงอายุมีความขัดแย้งที่เกิดขึ้น เช่น การได้รับบริการที่คาดหวัง หรือ การรับบริการทำให้ท่านมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ควรอยู่ในระดับที่สูงสุด เนื่องจากเป็นการสรุปผลรวมของแต่ละด้านของคุณภาพการให้บริการ เนื่องจากในส่วนของปฏิกิริยารายข้อได้คะแนนที่มากกว่า แต่พอมาสรุปผลรวมถึงให้คะแนนที่น้อยกว่า อีกทั้งในข้อ “ท่านคิดว่าการให้บริการเป็นไปอย่างทั่วถึง” เป็นระดับที่มีคะแนนมากที่สุด ($\bar{X} = 2.91$ S.D. = 0.68) แต่พบว่าผู้สูงอายุอยากให้ปรับปรุงด้านการประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นสิ่งที่ขัดแย้งอย่างมาก อีกทั้งจากการหาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติคุณภาพการให้บริการกับการรับรู้ข่าวสาร มีความสัมพันธ์กันแต่อยู่ในระดับที่น้อย

ดังนั้นจากผลการวิเคราะห์ในทุกด้าน พบว่าผู้สูงอายุมีแนวโน้มที่จะพึงพอใจต่อการวัดคุณภาพการให้บริการ ตรงกับทฤษฎี Public Choice (Denhardt และ Denhardt, 2015) กล่าวไว้ว่าควรนำเอาตัวแปรการที่ประชาชนละเลยการนำเอาอารมณ์และการเมืองเข้ามาประกอบการพิจารณา ส่งผลให้ผู้สูงอายุอาจมีความละเอียดหรือไม่ใส่ใจในการตอบเพื่อสะท้อนความเป็นจริงที่ได้รับ ทำให้ผลการวัดคุณภาพการให้บริการออกมาเป็นระดับมากซึ่งอาจจะไม่ได้สะท้อนต่อความเป็นจริง ซึ่งทางสำนักงานเขตก็ไม่สามารถทราบถึงคุณภาพการให้บริการที่แท้จริง ส่งผลให้การให้บริการเป็นไปเพื่อสะท้อนตัวชี้วัดหลักของส่วนกลางเป็นสำคัญ

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ในส่วนของสำนักงานเขต นำเอาหลักแนวความคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) เป็นหัวใจหลักในการให้บริการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และตรวจสอบได้ ซึ่งเป้าหมายหลักคือเพื่อประชาชนเป็นที่ตั้ง โดยสำนักงานเขตควรต้องมีการสำรวจความต้องการในการรับบริการของผู้สูงอายุอยู่เสมอ เพื่อเป็นการปรับปรุงการบริการให้สอดคล้องต่อความต้องการ อีกทั้งเป็นการประเมินผลการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขต

5.3.2 การประชาสัมพันธ์ควรปรับให้เป็นเชิงรุกมากขึ้น โดยอาจจะพิจารณาจรรยาบรรณการประชาสัมพันธ์ผ่านโปรแกรม Line ซึ่งเป็นโปรแกรมที่ผู้สูงอายุใช้ในการติดตามข่าวสารมากที่สุด โดยอาจจะนำเสนอเป็นรูปภาพเช่น สวัสดิ์วันจันทร์ขอแนะนำเสนอข้อมูลดี ๆ จากทางสำนักงานเขต เพื่อที่จะทำให้ผู้สูงอายุสามารถส่งต่อให้กับผู้สูงอายุท่านอื่น ๆ ได้อย่างสะดวก รวมทั้งอาจจะต้องเพิ่มการลงพื้นที่ประชาสัมพันธ์ เนื่องจากเมื่อพิจารณาจากความถี่ในการติดต่อสำนักงานเขตในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา มีเพียงร้อยละ 24.10 สะท้อนให้เห็นว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะอยู่ที่บ้านเป็นหลัก ประกอบกับผู้สูงอายุรับฟังการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเขตน้อยที่สุด หากสำนักงานเขตต้องการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการรับรู้ข่าวสารของผู้สูงอายุ ต้องมีกิจกรรมลงพื้นที่เพิ่มมากขึ้น

5.3.3 การทำวิจัยในครั้งนี้ ดำเนินการในช่วงสถานการณ์โรคติดต่อโควิด-19 มีการระบาด ทำให้ผู้วิจัยไม่สามารถเข้าสัมภาษณ์กับทางผู้สูงอายุ หรือการลงพื้นที่เก็บข้อมูลในชุมชนได้ เนื่องจากผู้สูงอายุเป็นกลุ่มเปราะบาง อาจทำให้ผู้สูงอายุมีโอกาสเสี่ยงติดโรคติดต่อโควิด-19 ซึ่งการเข้าไปสัมภาษณ์อาจจะไม่ใช่สิ่งที่ควรกระทำในช่วงสถานการณ์ดังกล่าว ดังนั้นเมื่อสถานการณ์กลับมาเป็นปกติหรือการระบาดลดน้อยลง ควรพิจารณาเข้าสัมภาษณ์กับทางผู้สูงอายุเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพนำมาประกอบการวิเคราะห์ผลการวิจัย

บรรณานุกรม

- กรุงเทพมหานคร. (2560). แผนพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุกรุงเทพมหานคร ระยะที่ 2 (พ.ศ.2561 – 2564). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2562). *มาตรการขับเคลื่อนระเบียบวาระแห่งชาติเรื่อง สังคมสูงอายุ (ฉบับปรับปรุง)*. กรุงเทพฯ: บ.อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- กรองแก้ว อยู่สุข. (2537). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิรันดร วิกสุนเนิน. (2553). *ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโครงการและการประเมินโครงการ. มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- จารุบุรณ์ ปาณานนท์. (2533). *การสร้างสรรค้จัดหมายทางการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ*. จุลสารการท่องเที่ยว, 9(6), 11-12.
- ชัยรัตน์ จันทนดิษฐ์, วิวัฒน์ เอี่ยมไพรวัน, วรณีย์ ลีรัตนองค์ชัย และปราโมทย์ กลิ่นลำดวน. (2562). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรสำนักงานเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร*. การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 7 ณ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี นวัตกรรมเพื่อการพัฒนาสังคมไทยในศตวรรษที่ 21. 200-208.
- ณัฐพล ตั้งสุนทรธรรม. (2563). *แนวทางการพัฒนาระบบการบริหารจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ: กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก จังหวัดราชบุรี*. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฐิติรัตน์ บำรุงวงศ์. (2555). *การรับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์และภาพลักษณ์ของกรมทางหลวงชนบท*. (ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บรรยงค์ โตจินดา. (2543). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: รวมสาส์น.
- บุษกร รังษีโกนดร และ ธนัสถา โรจนตรระกูล. (2565). *คุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก*. *Journal of Modern Learning Development*. 7(5): 301-313.
- ปกรณ์ ศิริประกอบ. (2562). *3 พาราไดม์ทางรัฐประศาสนศาสตร์ แนวคิด ทฤษฎี และการนำไปปฏิบัติจริง*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ประกาศกรุงเทพมหานครฉบับที่ 59. (2549). การแบ่งส่วนราชการภายในหน่วยงานและการกำหนด
 อำนาจหน้าที่ของส่วนราชการกรุงเทพมหานคร. สืบค้นเมื่อวันที่ 18 เมษายน พ.ศ. 2565. จาก
<http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER9/DRAWER074/GENERAL/DATA000/00000752.PDF>
- พัชนี เขยจรรยา และคณะ. (2543). *ทฤษฎีแม่บททางนิเทศศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์
 มหาวิทยาลัย.
- ไพฑูริย์ ศุภภะ. (2562). *นโยบายสาธารณะและการวางแผนเพื่อจัดการองค์การภาครัฐ*.
 พระนครศรีอยุธยา:มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ไพฑูริย์ เทวรักษ์. (2537). *จิตวิทยา ศึกษาพฤติกรรมภายนอกและภายใน*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์
 เอส ดี เพรส.
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2564. สืบค้นเมื่อวันที่
 14 เมษายน พ.ศ. 2565. จาก <http://regu.tu.ac.th/quesdata/Data/A91.pdf>
- พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2564. สืบค้นเมื่อวันที่ 17 เมษายน พ.ศ. 2565. จาก
https://www.dop.go.th/download/laws/regulation_th_20152509163042_1.pdf
- พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528. สืบค้นเมื่อวันที่ 17 เมษายน พ.ศ.
 2565. จาก
<http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER9/DRAWER036/GENERAL/DATA000/00000023.PDF>
- โมรยา วิเศษศรี, ศรีวิทย์ กุลโรจนภัทร, รัชฎา พงษ์ธนกิจ และ สุนทร ผจญ. (2563). *ประสิทธิภาพการ
 พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร*. วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยา
 เชียงพุทธ. 5(9): 79-94.
- ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561 – 2580. สืบค้นเมื่อวันที่ 28 มิถุนายน พ.ศ. 2565. จาก
<https://drive.google.com/file/d/1XSBMp8OCsauJqECOB-XZLB91-cRrNsEV/view>
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์.
- วันชัย มีชาติ. (2544). *พฤติกรรมกรบริหารองค์การสาธารณะ*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์
 มหาวิทยาลัย
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). *คุณภาพในงานบริการ*. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.

- วิศิษฐ์ เตชาวัฒนากุล. (2563). *แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพต่อการให้บริการผู้สูงอายุในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี*. วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา. 10(4): 54-65.
- ศุภางิ ภาษิตานนท์. (2560). *การจัดสวัสดิการสังคมด้านสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุของกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา เขตบางแค*. (รัฐศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศรีเรือน แก้วก้างวล. (2549). *จิตวิทยาพัฒนาการชีวิตทุกช่วงวัย เล่ม 2 วัยรุ่น-วัยสูงอายุ*. (กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), 539 – 541.
- ศิลปสวย ระวีแสงสุรย์. (2560). *แนวทางการพัฒนาคุณภาพการดูแลผู้สูงอายุของกรุงเทพมหานครเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุ*. วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักรหลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร.
- ศศิธร กรุณา. (2551). *แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ*. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชธานี.
- สำนักงานเขตบางเขน. (2565). *อำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน*. สืบค้นเมื่อวันที่ 17 เมษายน พ.ศ. 2565. จาก <https://webportal.bangkok.go.th/bangkhen/page/sub/1620/%E0%B8%AD%E0%B8%B3%E0%B8%99%E0%B8%B2%E0%B8%88%E0%B8%AB%E0%B8%99%E0%B9%89%E0%B8%B2%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88-03>
- สำนักงานเขตบางแค. (2565). *อำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน*. สืบค้นเมื่อวันที่ 17 เมษายน พ.ศ. 2565. จาก <https://webportal.bangkok.go.th/bangkhae/page/sub/1853/%E0%B8%AD%E0%B8%B3%E0%B8%99%E0%B8%B2%E0%B8%88%E0%B8%AB%E0%B8%99%E0%B9%89%E0%B8%B2%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88>
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2560). *บทสรุปสำหรับผู้บริหาร การสำรวจประชากรสูงอายุในประเทศไทย พ.ศ. 2564*. กรุงเทพฯ: สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2564). *รายงานการสำรวจประชากรสูงอายุในประเทศไทย พ.ศ. 2560*. กรุงเทพฯ: สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม.
- สำนักบริหารงานทะเบียน กรมการปกครอง (2565). *สถิติประชากร รายจังหวัด*. สืบค้นเมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2565. จาก <https://stat.bora.dopa.go.th/StatMIS/#/ReportStat/3>

- สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร. (2565). *แผนการตรวจราชการของกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565*. กรุงเทพฯ: กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร.
- สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล. (2565). *แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ 20 ปี ระยะที่ 2* (พ.ศ.2561 – 2565). กรุงเทพฯ: สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล.
- สุพรรณณี อินทร์แก้ว. (2550). *การตลาดธุรกิจบริการเฉพาะอย่าง*. กรุงเทพฯ: บ.ธนาเพลส.
- สมชาย เพชรรัตน์. (2562). *คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี*. (รัฐศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยบูรพา ชลบุรี.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). *เคล็ดลับการตลาดบริการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ยูบีซี แอลบีคส์.
- สมสมัย พิลาดง, ยุทธพล ทวะชาติและ กัตัญญู แก้วหานาม. (2557). *ความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดงพุง อำเภอดอนจาน จังหวัดกาฬสินธุ์*. วารสารการบริหารปกครอง. 3(1). 133-148.
- Best, John W. (1977). *Research in Education*. (3rd ed). Englewood cliffs: N.J.:Prentice-Hall Inc.
- Boston, J. (2010). Basic NPM ideas and their development. In T. Christensen & P. Laegreid (Eds.). *The Ashgate research companion to new public management* (pp. 17-32). London: Ashgate.
- Denhardt, J. V. & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering*. (4th ed.). New York, NY: Routledge.
- Klapper, J. T. (1960). *The effects of mass communication*. New York: The Free Press
- Osborne, D. & Gaebler, T. (1992). *Reinventing government: How the entrepreneurial spirits is transforming the public sector*. Reading MA: Addison-Wesley Publishing.
- United Nations. (2015). Department of Economic and Social Affairs Population Division. *World Population Ageing 2015*. New York: United Nations.



ภาคผนวก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

แบบสอบถาม

คุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลไปประมวลผลและนำเสนอในภาพรวม ข้อมูลของท่านจะถือเป็นความลับและไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อท่านแต่อย่างใด

ผู้วิจัยขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วน และขอขอบคุณในความกรุณาตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างและเติมคำตอบที่ตรงกับท่านมากที่สุด

1. เพศ

- ชาย หญิง ความหลากหลายทางเพศ (LGBTIQ)

2. อายุ

- 60 – 69 ปี 70 – 79 ปี 80 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- ไม่ได้รับการศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา ปวช.
 ปวส./อนุปริญญา ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก

4. สถานภาพ

- โสด สมรส หย่าร้าง

5. การพักอาศัย

- อยู่คนเดียว อยู่กับคู่สมรส อยู่กับบุตร อยู่กับบุคคลอื่น

6. การประกอบอาชีพ

- ใช่ ได้แก่ ไม่ใช่

7. วิธีการเดินทางมารับบริการที่สำนักงานเขต

- รถส่วนบุคคล ขนส่งสาธารณะ อื่นๆ โปรดระบุ.....

8. ผู้ติดตามในการเดินทางมารับบริการที่สำนักงานเขต

- ลำพัง คู่สมรส บุตร ญาติ
 อื่นๆ โปรดระบุ.....

9. ในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา ท่านเคยรับบริการที่สำนักงานเขต

- ใช่ ไม่ใช่

10. ประเภทการรับบริการในครั้งนี้

- สอบถามข้อมูลข่าวสาร
 เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
 การช่วยเหลือผู้สูงอายุ เช่น ทุนประกอบอาชีพ ค่าครองชีพประจำวัน เครื่องอุปโภคบริโภค
 เข้าร่วมกิจกรรมด้านการส่งเสริมอาชีพ
 เข้าร่วมกิจกรรมด้านนันทนาการ ออกกำลังกาย ศิลปะ
 ติดต่องานทะเบียน

อื่นๆ โปรดระบุ.....

11. ท่านเป็นคณะกรรมการชุมชนหรือเป็นตัวแทนเข้าประชุมของชุมชนหรือชมรมผู้สูงอายุกับ
สำนักงานเขตหรือไม่

ใช่ ไม่ใช่

12. โปรแกรมที่ใช้งานในการติดตามข้อมูลข่าวสาร

13.1 Line ใช่ ไม่ใช่

13.2 Facebook ใช่ ไม่ใช่

13.3 Instagram ใช่ ไม่ใช่

13.4 Tiktok ใช่ ไม่ใช่



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดซึ่งระดับความคิดเห็นมีความหมายดังนี้

ระดับคะแนน 1 หมายถึง น้อยที่สุด

ระดับคะแนน 2 หมายถึง น้อย

ระดับคะแนน 3 หมายถึง มาก

ระดับคะแนน 4 หมายถึง มากที่สุด

การรับรู้ข่าวสาร	ระดับคะแนน			
	1	2	3	4
กระบวนการเลือกเปิดรับข้อมูล (Selective exposure)				
1. ท่านดูข่าวสารทางโทรทัศน์เป็นประจำ				
2. ท่านอ่านข่าวสารทางหนังสือพิมพ์เป็นประจำ				
3. ท่านรับฟังข่าวสารทางวิทยุเป็นประจำ				
4. ท่านอ่านหรือดูข่าวสารทาง Facebook เป็นประจำ				
5. ท่านอ่านหรือแลกเปลี่ยนข่าวสารทาง Line เป็นประจำ				
6. ท่านพูดคุยแลกเปลี่ยนข่าวสารกับบุคคล กลุ่มคน ชมรม เป็นประจำ				
กระบวนการเลือกให้ความสนใจ (Selective attention)				
1. ท่านรับฟังข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับประโยชน์และสิทธิของผู้สูงอายุเป็นประจำ				
2. ท่านมีการสืบค้นข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับประโยชน์และสิทธิของตนเองเป็นประจำ				
3. ท่านเข้าร่วมกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลข่าวสารประโยชน์และสิทธิของตนเองเป็นประจำ เช่น กลุ่ม Facebook, Line เป็นต้น				
4. ท่านติดตามช่องทางในการประชาสัมพันธ์/แจ้งข่าวสารของสำนักงานเขต				
5. ท่านเข้าร่วมรับฟังข่าวสารที่ทางสำนักงานเขตประชาสัมพันธ์				
6. ท่านได้มีการติดต่อสอบถามรายละเอียดกับเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตในเบื้องต้นก่อนจะเดินทางมาที่สำนักงานเขต				
กระบวนการเลือกรับรู้และตีความ (Selective Perception and Interpretation)				
1. เมื่อท่านได้รับข่าวสาร ท่านจะมีการตรวจสอบข้อมูลข่าวสารที่ได้รับว่ามีความเชื่อถือ				

การรับรู้ข่าวสาร	ระดับคะแนน			
	1	2	3	4
2. ท่านรับฟังข้อมูลข่าวสารจากหลายแหล่งข่าวเพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือของข้อมูล				
3. ท่านใช้ประสบการณ์ หรือเหตุการณ์ที่เคยพบเห็นในอดีตมาช่วยในการทำความเข้าใจข้อมูลข่าวสาร				
4. ท่านไม่ตีความเรื่องราวหรือข้อมูลต่างๆ เพื่อให้ตนเองได้รับผลประโยชน์				
5. ท่านตีความตามแหล่งข้อมูลที่ท่านเชื่อถือ เช่น บุคคลที่ท่านนับถือ เพื่อนสนิท เป็นต้น				
กระบวนการเลือกจดจำ (Selective retention)				
1. ท่านนำเอาข้อมูลที่ได้จากการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเขตไปเล่าต่อคนอื่น ๆ				
2. ท่านนำเอาข้อมูลที่ได้จากการรับบริการไปเล่าต่อคนอื่น ๆ				
3. ท่านเอาประสบการณ์ในการรับบริการไปเล่าต่อคนอื่น ๆ				
4. ท่านเลือกบอกเล่าประสบการณ์ที่ดีในการรับบริการต่อคนอื่น ๆ				
5. ท่านเลือกบอกเล่าประสบการณ์ที่ควรปรับปรุงในการรับบริการต่อคนอื่น ๆ				

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงาน

เขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับทัศนคติของท่านมากที่สุดซึ่งระดับทัศนคติมีความหมายดังนี้

ระดับคะแนน 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด/ไม่เห็นด้วย

ระดับคะแนน 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

ระดับคะแนน 3 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ระดับคะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

คุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุ	ระดับคะแนน			
	1	2	3	4
ประสิทธิภาพ (Efficiency)				
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพในการให้บริการ				
2. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำตอบที่ท่านต้องการทราบอย่างชัดเจน ครบถ้วน เข้าใจง่าย				
3. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและความพยายามในการให้บริการหรือแก้ปัญหาให้ท่าน				
4. เจ้าหน้าที่สามารถประสานกับฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการให้บริการได้อย่างดี				
5. เจ้าหน้าที่สามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว				
6. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว				
7. เอกสารที่ใช้ในการรับบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย				
8. ท่านได้รับการบริการหรือความต้องการตามที่คาดหวังไว้				
ประสิทธิผล (Effectiveness)				
1. ท่านคิดว่าการให้บริการเป็นไปอย่างทั่วถึง				
2. ท่านคิดว่าการให้บริการ ทำให้ท่านมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น				
3. ท่านคิดว่าการให้บริการกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ของสำนักงานเขตสามารถตอบสนองต่อความต้องการของสังคมผู้สูงอายุ				
การตรวจสอบได้ (Accountability)				
1. การให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นไปตามระเบียบ/กฎหมาย				
2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างโปร่งใส				
3. เอกสารที่ท่านใช้ในการรับบริการเป็นไปตามระเบียบ/กฎหมายที่กำหนด				
4. ขั้นตอนการยื่นเอกสารต่าง ๆ เป็นไปตามระเบียบ/กฎหมายที่ทางสำนักงานเขตได้ชี้แจงเอาไว้				

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงาน
เขตกรุงเทพมหานคร

- สิ่งประทับใจในการรับบริการของสำนักงานเขตในครั้งนี้

.....

.....

.....

.....

อุปสรรคในการรับบริการของสำนักงานเขตในครั้งนี้

.....

.....

.....

.....

ข้อควรปรับปรุงในการให้บริการของสำนักงานเขตในครั้งนี้

.....

.....

.....

.....

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

****ขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งในการให้ความร่วมมือในครั้งนี้****

แบบสัมภาษณ์
คุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร
(สำหรับเจ้าหน้าที่)

แบบสัมภาษณ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลไปประมวลผลและนำเสนอในภาพรวม ข้อมูลของท่านจะถือเป็นความลับและไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อท่านแต่อย่างใด

ผู้วิจัยขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วน และขอขอบคุณในความกรุณาตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1. ตำแหน่ง
2. ภาระหน้าที่ในส่วนการให้บริการผู้สูงอายุ
-
-

ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

1. ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านมีจุดแข็งอะไรในการให้บริการผู้สูงอายุ
2. ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านมีจุดอ่อนอะไรในการให้บริการผู้สูงอายุ
3. ท่านคิดว่าการสื่อสารกับผู้สูงอายุเป็นอย่างไรบ้าง
4. ท่านคิดว่าคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขตเป็นอย่างไรบ้าง

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	สุทธินันท์ รุ่งวิธิชัยพร
วัน เดือน ปี เกิด	24 พฤษภาคม 2537
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	วิทยาศาสตรบัณฑิต (สถิติ)
ที่อยู่ปัจจุบัน	33/1 ซอยวุฒากาศ 49 แขวงบางค้อ เขตจอมทอง กรุงเทพฯ 10150



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY