

| | |
|--------------------|--|
| ชื่อเรื่อง | การบริการกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อเจ้าหน้าที่ด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น |
| ชื่อ-สกุล นักศึกษา | วิลาสินี นาโถ |
| อาจารย์ที่ปรึกษา | ดร.นฤมล ตีระพัฒนเกียรติ |
| หลักสูตร | บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต |
| ปี พ.ศ. | 2568 |

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับการบริการของเจ้าหน้าที่ด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ 2) ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่ใช้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ และ 3) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่ใช้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ผู้สูงอายุในเขตพื้นที่ตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น จำนวนทั้งสิ้น 984 คน นำไปคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรทาโร ยามาเน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 284 คน ใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยการสุ่มแบบจำเพาะเจาะจง เครื่องมือสำหรับงานวิจัยนี้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบแบบที และการทดสอบแบบเอฟ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับการบริการของเจ้าหน้าที่ด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านทำให้ความมั่นใจ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านความเอาใจใส่ดูแลลูกค้ามีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2) ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่ใช้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด และ 3) ผลการเปรียบเทียบของความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่ใช้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา

อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ การบริการ ความพึงพอใจ ผู้สูงอายุ สวัสดิการ เจ้าหน้าที่ องค์กรบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น

| | |
|----------------|---|
| Title | Service Provision and Satisfaction of Older Adults Toward Elderly Welfare Officers at the Non That Subdistrict Administrative Organization, Nong Song Hong District, Khon Kaen Province |
| Name | Wilasinee Nalo |
| Advisor | Dr. Naruemon Teerapattanakiat |
| Degree | Master of Business Administration |
| Year | 2025 |

Abstract

The objectives of this research were to 1) study the level of service provision by elderly welfare officers of the Non That Subdistrict Administrative Organization, 2) investigate the level of satisfaction of older adults who used elderly welfare services, and 3) compare the satisfaction of older adults who used elderly welfare services of the Non That Subdistrict Administrative Organization, Nong Song Hong District, Khon Kaen Province, classified by personal factors. This study employed a quantitative research approach. The population consisted of 984 older adults residing in the Non That Subdistrict, Nong Song Hong District, Khon Kaen Province. The sample size was calculated using Taro Yamane's formula, resulting in 284 respondents. Data were collected using purposive random sampling. The research instrument was a questionnaire. The statistical methods used for data analysis included percentage, mean, standard deviation, t-test, and F-test.

The findings revealed that 1) the overall level of service provision by elderly welfare officers of the Non That Subdistrict Administrative Organization was at the highest level. When the aspects were considered in descending order of mean scores, all five aspects were at the highest level, with responsiveness showing the highest mean score, followed by assurance, reliability, tangibility of services, and empathy showing the lowest mean score, 2) the overall level of satisfaction of older adults who used elderly welfare services of the Non That Subdistrict Administrative Organization was at the highest level. When the aspects were considered in descending order of mean scores, all four aspects were at the highest level, with service personnel showing the highest mean score, followed by service procedures, facilities,

and service channels showing the lowest mean score, and 3) the comparison results indicated that older adults with different personal factors, including gender, age, educational level, occupation, and average monthly income, demonstrated significantly different levels of satisfaction at the .05 level.

Keywords: Service Provision, Satisfaction, Older adults, Welfare, Officers, Non That Subdistrict Administrative Organization, Nong Song Hong District, Khon Kaen Province