



อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ
ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ
อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

สุริยาวัช งามยงยุทธ

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
ธันวาคม 2562
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ
ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ
อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

สุริยาวัช งามยงวัชร

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
ธันวาคม 2562
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

INFLUENCES OF THE SERVICE QUALITY ON LIFE QUALITY OF THE ELDERLY
IN LAO PHON KHO SUB-DISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION,
KHOK SI SUPHAN DISTRICT, SAKON NAKHON PROVINCE

BY
SURIYAVUT NGOIPOOTHON

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
Master of Public Administration Degree in Public Administration

Sakon Nakhon Rajabhat University

December 2019

All Rights Reserved by Sakon Nakhon Rajabhat University



ใบรับรองวิทยานิพนธ์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ อธิทิตพลของคุณภาพการบริการต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล
เหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

ชื่อผู้ทำวิทยานิพนธ์ สุริยาวัธ งามภูธร

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการสอบ กรรมการสอบและ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปณิธิ การสมมติ) และผู้ทรงคุณวุฒิ (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ สวัสดิ์ไธสง) ประธานที่ปรึกษา
วิทยานิพนธ์

..... กรรมการสอบ กรรมการสอบและ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย รมเย็น) แต่งตั้งเพิ่มเติม (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล) กรรมการที่ปรึกษา
วิทยานิพนธ์

คณะกรรมการบริหารหลักสูตรรับรองแล้ว

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล)
รักษาการแทนประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพ็ชรธัญญกรณ์)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

เมื่อวันที่ 26 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2562
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาและช่วยเหลือเป็นอย่างดียิ่ง จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาพรรณ สวัสดิ์ไธสง ประธานกรรมการที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล กรรมการที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำสนับสนุนช่วยเหลือให้กำลังใจ และแนวคิดตลอดจน ตรวจสอบ แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนสำเร็จสมบูรณ์ตลอดระยะเวลาในการดำเนินงาน ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครทุกท่าน ที่ได้ให้ความรู้ในหลักการวิจัย และให้คำแนะนำ ช่วยเหลือผู้วิจัยด้วยดี

ขอขอบพระคุณ ผู้สูงอายุ ผู้เชี่ยวชาญทุกท่าน ในการพิจารณา ตรวจสอบแก้ไข ข้อบกพร่องเครื่องมือการวิจัย และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้วิจัย และเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ขอกราบขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงยิ่ง

ขอขอบพระคุณ นางรัชฎาพร งอยภูธร ภรรยา ที่ให้กำลังใจในการจัดทำ วิทยานิพนธ์จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

คุณค่าจากการวิจัยในครั้งนี้ ขอมอบบูชาพระคุณ นายเกรียงศักดิ์ งอยภูธร บิดา นางนิมนวล งอยภูธร มารดา และครู อาจารย์ทุกท่านที่ให้การส่งเสริม สนับสนุน ให้ความช่วยเหลือและให้กำลังใจในการจัดทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้

สุริยาภูธ งอยภูธร

ชื่อเรื่อง	อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร
ผู้วิจัย	สุริยาวัช งามยงยุทธ
กรรมการที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาครณ์ สวัสดิ์ไธสง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล
ปริญญา	รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)
สถาบัน	มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ปีที่พิมพ์	2562

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายของการวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการและคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ 2) เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุจะแปรตามปัจจัยบุคคล 3) ศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ และ 4) ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการผู้สูงอายุ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มผู้สูงอายุ ที่อยู่ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร จำนวน 260 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามมีค่าอำนาจจำแนกระหว่าง 0.38-0.63 และมีค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.90 ขึ้นไป และแบบสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที่ การวิเคราะห์แปรปรวนทางเดียว ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณและการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการวิจัย พบว่า

1. คุณภาพการบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.21$) และคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.14$)
2. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุตามปัจจัยส่วนบุคคลในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร พบว่าคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านการศึกษา รายได้ และการเป็นสมาชิกของชมรมผู้สูงอายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ สถานภาพ สมาชิกในครอบครัว และการมีผู้ดูแล

3. คุณภาพการบริการ ทั้ง 5 ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนคือ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนครตัวแปรสามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ มีค่าเท่ากับ .555 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลและอธิบายความผันแปรคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุได้จากมากไปน้อยเรียงลำดับดังนี้ (1) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Bata = .336) (2) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Bata = .333) (3) การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Bata = .136) ยกเว้น ตัวแปรความเชื่อถือไว้วางใจการตรวจสอบความต้องการของผู้รับบริการ

4. แนวทางพัฒนาการบริการผู้สูงอายุมีจำนวน 3 ด้าน ได้แก่ 1) ความเป็นธรรมของบริการ 2) ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และ3) การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนคือ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ควรมีการจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้มารับบริการ จัดเตรียมสถานที่ที่มีการบริการน้ำดื่ม จัดเตรียมอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้สูงอายุ บริการด้วยความสุภาพดูแลเอาใจใส่ผู้สูงอายุที่มารับบริการตามความต้องการของแต่ละบุคคล และแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกายและด้านสิ่งแวดล้อม โดยควรมีการบริการตรวจสุขภาพให้แก่ผู้สูงอายุทุกเดือน ส่งเสริมหรือจัดตั้งชมรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพและเชิญชวนให้ผู้สูงอายุออกกำลังกายทุกวัน ควรมีส่งเสริมและพัฒนาสภาพแวดล้อมในชุมชนอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง และส่งเสริมให้มีระบบสาธารณสุขโรคที่เพียงพอและสะดวกสบายแก่ผู้สูงอายุ

คำสำคัญ คุณภาพการบริการ คุณภาพชีวิต องค์การบริหารส่วนตำบล

TITLE Influences of the Service Quality on Life Quality of the Elderly
in Lao Phon Kho Sub–district Administrative Organization,
Khok Si Suphan District, Sakon Nakhon Province

AUTHOR Suriyavut Ngoipoothon

ADVISORS Asst. Prof. Dr. Sanyasorn Swasthaisong
Asst. Prof. Dr. Chardchai Udomkijmongkol

DEGREE M.P.A. (Public Administration)

INSTITUTE Sakon Nakhon Rajabhat University

YEAR 2019

ABSTRACT

The purposes of this research were the following: 1) to investigate the levels of the service quality and life quality of the elderly, 2) to compare the life quality of the elderly on the basis of the individual's factors, 3) to study the influences of the service quality on the elderly's life quality, and 4) to examine and obtain the guidelines on improving the quality of serving the elderly. The samples consisted of 260 elderly who resided in the service area of Lao Phon Kho Sub–district Administrative Organization, Khok Si Suphan District, Sakon Nakhon Province. The instruments used in the study included a questionnaire and the interview form; the questionnaire used contained the discrimination power which ranged from 0.38 – 0.63 and the reliability of 0.90 or higher. The statistics employed for data analysis comprised of frequency, percentage, mean, standard deviation, t – test, One – way ANOVA, Pearson's product–moment correlation coefficient, Multiple Linear Regression, and qualitative data analysis.

The study revealed these results:

1. As a whole, the service quality and the life quality of the elderly were at the high levels ($\bar{x} = 4.21$ and 4.14 respectively).
2. When comparing the life quality of the elderly who lived in Lao Phon Kho Sub–district Administrative Organization, Khok Si Suphan District, Sakon Nakhon Province on the basis of the individual's factors, it was found that the

life quality of the elderly whose educational background, incomes, and membership of the Elderly Association varied were significantly different at .05 statistical level. However, the life quality of the elderly with different genders, ages, statuses, family members, and caregivers did not demonstrate any significant difference at statistical level.

3. The quality of the five services contained the objectivity of the services of Lao Phon Kho Sub-district Administrative Organization, Khok Si Suphan District, Sakon Nakhon Province and they could be used to accurately predict the life quality of the elderly at .05 level of statistical significance or with the MLR value of .555. Of these variables, the factor which had the highest influence on the elderly' life quality was providing trust/confidence to the service users ($\beta = .336$). At the same time, the service objectivity showed the second most influence ($\beta = .333$), whereas the service user's recognition/familiarity and understanding showed the third most influence ($\beta = .136$). Nevertheless, the service users' trust/confidence and needs did not show any influence on the elderly's life quality.

4. Three aspects were guided for improving the service quality for the elderly i.e. 1) the justice/fairness of the services, 2) trust/confidence in the service users, and 3) the recognition/familiarity and understanding of the users. In addition, several suggestions were given in the study. Lao Phon Kho Sub-district Administrative Organization, Khok Si Suphan District, Sakon Nakhon Province should provide adequate staff, organize the place, install the drinking water, and set up the tools to be ready for serving and facilitating the senior users' needs. Services should be politely and attentively performed to serve the needs of each elderly. Two guidelines had been proposed to develop the physical and environmental quality of the lives of the elderly. Physically, the elderly's health examination should be done on the monthly basis; health promotion association should be established; and the elderly should be encouraged to work out every day. Environmentally, the community environment should be developed and promoted at least once a month; and adequate public utilities should be promoted to help facilitate the elderly.

Keywords: Service quality, life quality, Sub-district Administrative Organization

สารบัญ

บทที่	หน้า	
1	บทนำ	1
	ภูมิหลัง	1
	คำถามการวิจัย	3
	ความมุ่งหมายของการวิจัย	4
	สมมติฐานของการวิจัย	4
	ความสำคัญของการวิจัย	5
	ขอบเขตของการวิจัย	5
	กรอบแนวคิดของการวิจัย	6
	นิยามศัพท์เฉพาะ	7
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
	แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	11
	แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ	40
	บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพ้นคือ	
	อำเภอโคกศรีสุพรรณจังหวัดสกลนคร	63
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	66
	งานวิจัยในประเทศ	66
	งานวิจัยต่างประเทศ	76
3	วิธีดำเนินการวิจัย	81
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	81
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	83
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	85
	การวิเคราะห์ข้อมูล	86
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	87

สารบัญ

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	91
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	91
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	93
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ...	93
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร	96
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุใน องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร	102
ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ตามปัจจัยส่วนบุคคล	107
ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อ คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร	126
ตอนที่ 6 ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร	129
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	139
สรุปผลการวิจัย	139
อภิปรายผลการวิจัย	141
ข้อเสนอแนะ	153

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม	155
ภาคผนวก	165
ภาคผนวก ก เครื่องมือการวิจัย	167
ภาคผนวก ข หนังสือราชการ	191
ภาคผนวก ค ค่าดัชนีความสอดคล้อง	211
ภาคผนวก ง ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	219
ภาคผนวก จ รายนามผู้เชี่ยวชาญ	251
ภาคผนวก ฉ ภาพประกอบการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนา	255
ประวัติย่อของผู้วิจัย	263

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	การสังเคราะห์องค์ประกอบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ	60
2	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย	81
3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ตามปัจจัยส่วนบุคคล	94
4	ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยรวมและรายด้าน	96
5	ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านความเป็นธรรมของบริการรายข้อ	97
6	ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านการเชื่อถือไว้วางใจได้รายข้อ	98
7	ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการรายข้อ	99
8	ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านความ เชื่อมั่นต่อผู้รับบริการรายข้อ	100
9	ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านการรู้จัก และเข้าใจผู้รับบริการรายข้อ	101
10	ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหาร ส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม และรายด้าน	102

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
11	ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนคือ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านร่างกาย รายชื่อ	103
12	ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนคือ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านจิตใจ รายชื่อ	104
13	ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนคือ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านสัมพันธภาพทางสังคม รายชื่อ	105
14	ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนคือ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านสิ่งแวดล้อม รายชื่อ	106
15	ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนคือ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ตามความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่มารับบริการ ตามปัจจัยด้านเพศ	107
16	ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนคือ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ตามความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่มารับบริการ ตามปัจจัยด้านอายุ	108
17	ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนคือ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ตามความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่มารับบริการ ตามปัจจัยด้านสถานภาพ	109
18	ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนคือ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ตามความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่มารับบริการ ตามปัจจัย ด้านระดับการศึกษา	110

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
19	ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมตามปัจจัยด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ (LSD).....	111
20	ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านร่างกายตามปัจจัยด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ (LSD).....	111
21	ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านจิตใจตามปัจจัยด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ (LSD).....	112
22	ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ตามปัจจัยด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ (LSD)	113
23	ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านสิ่งแวดล้อม ตามปัจจัยด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ (LSD)	113
24	ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ตามปัจจัยด้านรายได้	114
25	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม ตามปัจจัยด้านรายได้ เป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ (LSD)	116

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
26	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านร่างกาย ตามปัจจัยด้านรายได้ เป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ (LSD)	117
27	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านจิตใจ ตามปัจจัยด้านรายได้ เป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ (LSD).....	118
28	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ตามปัจจัยด้านรายได้ เป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ (LSD)	119
29	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านสิ่งแวดล้อมตามปัจจัยด้านรายได้ เป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ (LSD)	120
30	ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ตามปัจจัยด้านจำนวนสมาชิกในครอบครัว	121
31	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม ตามปัจจัยด้านจำนวนสมาชิกในครอบครัว เป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ (LSD)	122
32	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านสัมพันธภาพทางสังคมตามปัจจัยด้านจำนวนสมาชิกในครอบครัว เป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ (LSD)	123

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
33	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านสิ่งแวดล้อม ตามปัจจัยด้านจำนวนสมาชิกในครอบครัว เป็นรายคู่ ด้วยวิธีทดสอบแบบ (LSD)	124
34	ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ตามปัจจัยด้านการเป็นสมาชิกของชมรมผู้สูงอายุ โดยรวม	125
35	ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร จำแนกตามปัจจัยด้านการมีผู้ดูแลผู้สูงอายุ โดยรวม	126
36	ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร	127
37	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	129
38	สรุปการพิจารณาความสอดคล้องรายชื่อของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	213
39	สรุปการพิจารณาความสอดคล้องรายชื่อของคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร	213
40	สรุปการพิจารณาความสอดคล้องรายชื่อของระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร	215
41	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เรื่อง อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร	221

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดของการวิจัย	7
2 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ	65
3 ภาพสรุปการทดสอบอิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อคุณภาพชีวิต ของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร	128
4 สัมภาษณ์ นายเอกภพ โสภณ ตำแหน่ง นายอำเภอโคกศรีสุพรรณ	257
5 สัมภาษณ์ นางสาวภิรมย์ ก้อนแพง ตำแหน่ง ปลัดอำเภอ หัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานปกครอง อำเภอพรรณานิคม	257
6 สัมภาษณ์ นางภัทรพร ทศคร ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ต่างอย	258
7 สัมภาษณ์ นายสมคิด อุทัยวัฒน์ ตำแหน่ง รองปลัดองค์การบริหาร ส่วนตำบลแม่นาทม	258
8 สัมภาษณ์ นายรัตนะ คำโสมศรี ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ	259
9 สัมภาษณ์ นางสาวพรลภัส ทวีพงศ์พจนา ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลต่างอย	259
10 สัมภาษณ์ นายอนุชา ไผทาคำ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองสวัสดิการ สังคมองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ	260
11 สัมภาษณ์ นางพรพิมล หาญกล้า ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองสวัสดิการ สังคมองค์การบริหารส่วนตำบลต่างอย	260
12 สัมภาษณ์ นายอมร หะตะราตี ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองสวัสดิการ สังคม องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทวาย	261
13 สัมภาษณ์ นางสาวพัฒนธนิศา พรหมวงษ์ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการ กองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลจันทร์เพ็ญ	261

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ความสูงวัยของประชากรเป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ใน พ.ศ. 2559 โลกของเรามีประชากรทั้งหมดประมาณ 7,433 ล้านคนในจำนวนนี้เป็นประชากรผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป 929 ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 12.5 ของประชากรทั้งหมด ใน พ.ศ. 2559 ในประเทศไทยมีประชากรอาศัยอยู่ทั้งหมดประมาณ 68.9 ล้านคนในจำนวนนี้เป็นประชากรไทย 65.9 ล้านคน และเป็นแรงงานข้ามชาติอีกประมาณ 3 ล้านคน ในจำนวนประชากรไทยทั้งหมด 65.9 ล้านคน มีผู้สูงอายุที่อายุ 60 ปีขึ้นไปประมาณ 11 ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 16.5 ในขณะที่ประชากรรวมของประเทศไทยกำลังเพิ่มด้วยอัตราที่ช้าลงอย่างมากจนเหลือเพียงร้อยละ 0.4 ต่อปีในปัจจุบัน ประชากรสูงอายุกลับเพิ่มขึ้นด้วยอัตราที่สูงมาก ประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปเพิ่มขึ้นด้วยอัตราประมาณร้อยละ 5 ต่อปี ประชากรอายุยิ่งสูงยิ่งเพิ่มเร็ว ประชากรอายุ 80 ปีขึ้นไปเพิ่มด้วยอัตราสูงมากกว่าร้อยละ 6 ต่อปี ในอนาคตอันใกล้ จำนวนประชากรสูงอายุจะเพิ่มขึ้นอีกมาก ประเทศไทยจะกลายเป็นสังคมสูงอายุอย่างสมบูรณ์ในอีกประมาณ 5 ปีข้างหน้า เมื่อสัดส่วนประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปสูงถึงร้อยละ 20 จำนวนประชากรสูงอายุที่จะเพิ่มสูงขึ้นอย่างมากในอนาคตเห็นได้ชัดเจนจากการที่ประชากรรุ่นที่เกิดเกินกว่าล้านคนต่อปี ระหว่างปี 2506-2526 (ซึ่งขณะนี้มียุ 33-53 ปี) กำลังจะกลายเป็นผู้สูงอายุในอีกไม่ช้าอีก 20 ปีข้างหน้า คลื่นประชากรลูกใหญ่จะมีอายุ 53-73 ปี เมื่อนั้นสัดส่วนของประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป ในประเทศไทยจะสูงถึงร้อยละ 30 ของประชากรทั้งหมดประเทศไทย จำเป็นต้องเตรียมรับมือกับสถานการณ์ประชากรสูงวัยอย่างรวดเร็วนี้ ประชากรที่มีสัดส่วนผู้สูงอายุสูงขึ้นย่อมหมายถึงภาระของรัฐ ชุมชน และครอบครัว ในการดูแลสุขภาพ ค่าใช้จ่ายในการยังชีพ และการดูแลเกี่ยวกับการอยู่อาศัยที่เหมาะสม ที่จะต้องสูงขึ้นตามไปด้วย รายงานสถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ.2559 นี้ได้แสดงให้เห็นว่า มีผู้สูงอายุจำนวนมากที่อาจจัดอยู่ในภาวะเปราะบาง หนึ่งในสามของผู้สูงอายุมีรายได้ต่ำกว่าเส้นความยากจน บุตรซึ่งเคยเป็นแหล่งรายได้สำคัญของผู้สูงอายุมีสัดส่วนลดลง ร้อยละของผู้สูงอายุที่อยู่ตามลำพังคนเดียวหรือตามลำพังกับผู้สูงอายุด้วยกันมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น จำนวน

ผู้สูงอายุที่อยู่ในภาวะพึ่งพิง ประมาณ 4 แสนคน และผู้สูงอายุที่เป็นโรคสมองเสื่อม ประมาณ 6 แสนคนในปี 2559 มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอีกมาก ในอีก 20 ปีข้างหน้า ผู้สูงอายุที่อยู่ในภาวะพึ่งพิงจะเพิ่มเป็น 1.3 ล้านคน และผู้ป่วยด้วยโรคสมองเสื่อมจะเพิ่มเป็น 1.4 ล้านคน รายงานสถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2559 นี้ แสดงให้เห็นว่าผู้สูงอายุไทยที่อยู่ในเขตเมืองและชนบท ที่มีสภาพทางเศรษฐกิจที่ต่างกัน ยังมีความเหลื่อมล้ำไม่เท่าเทียมกัน ในการเข้าถึงบริการสุขภาพอนามัย เนื่องมาจากข้อจำกัดในการเดินทาง และการรับรู้สิทธิของผู้สูงอายุในกลุ่มต่าง ๆ การส่งเสริมพฤติกรรมสุขภาพที่ดี เช่น การออกกำลังกาย การมีกิจกรรมทางสังคม แม้จะไม่เกี่ยวข้องกับการดูแลรักษาผู้สูงอายุโดยตรง แต่จะช่วยลดภาระในการดูแล และให้บริการสุขภาพแก่ผู้สูงอายุได้อย่างมากประเทศไทยจำเป็นต้องเตรียมพร้อมด้วยการระดมทรัพยากรทั้งหลาย สร้างบุคลากร ปรับบทบาทหน้าที่และเพิ่มการประสานงานขององค์กร/หน่วยงาน แก่ใจและปรับปรุงกฎระเบียบต่าง ๆ พัฒนารูปแบบและระบบต่าง ๆ ในการให้บริการด้านสุขภาพอย่างเท่าเทียมกันแก่ผู้สูงอายุที่จะเพิ่มจำนวนขึ้นอีกมากในอนาคตอันใกล้ (เสนาะ อุณาภูล, 2559, หน้า 3-4)

องค์การสหประชาชาติ (UN) ได้ให้นิยามว่า ประเทศใดที่มีประชากรอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปเป็นสัดส่วนเกินร้อยละ 10 หรืออายุ 65 ปีขึ้นไป เกินร้อยละ 7 ของประชากรทั้งหมดของประเทศ ให้ถือว่าประเทศนั้นได้ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) และจะเป็นสังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged Society) เมื่อสัดส่วนประชากรที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปเพิ่มเป็นร้อยละ 20 และอายุ 65 ปีขึ้นไปเพิ่มเป็นร้อยละ 14 โดยประเทศไทย ได้นิยามคำว่า “ผู้สูงอายุ” ไว้ใน พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 ว่าหมายถึง “ผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป” (ชมพูนุท พรหมภักดี, 2556)

ดังนั้น ผู้สูงอายุประเทศไทยในปัจจุบันแม้มีจำนวนไม่มากนักที่ถูกทอดทิ้งจากครอบครัว หรือญาติพี่น้อง สถาบันครอบครัวยังคงเป็นสถาบันหลัก ในการดูแลเกื้อหนุนผู้สูงอายุ อย่างไรก็ตาม ไม่ควรชะล่าใจสภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจในปัจจุบัน อาจส่งผลกระทบต่อความสามารถของครอบครัว ในการดูแลเกื้อหนุนผู้สูงอายุได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาวะสุขภาพของผู้สูงอายุ เป็นประเด็นหนึ่งที่น่าห่วงใย ทำอย่างไรจึงจะทำให้ประชากรที่มีอายุยืนยาวขึ้น และมีสุขภาพแข็งแรง ไม่เป็นภาระของบุตรหลาน ช่วยเหลือตนเองได้ ทั้งทางด้านสังคม และทางด้านเศรษฐกิจ ในส่วนนี้ทางกระทรวงสาธารณสุขคงมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการส่งเสริมและดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุ สำหรับคนที่เข้าใกล้วัยผู้สูงอายุนั้น ควรเตรียมตัวก่อนเป็นผู้สูงอายุ โดยเฉพาะในด้านสุขภาพและในด้าน

เศรษฐกิจ การเตรียมการนี้ควรส่งเสริมทั้งในด้านการรักษาสุขภาพให้แข็งแรง เช่น การออกกำลังกาย การกินอยู่ การตรวจสุขภาพ การเตรียมการด้านเศรษฐกิจ ตลอดจนที่อยู่อาศัย ควรมีมาตรการดูแลสุขภาพให้แข็งแรง หรือลดโอกาสที่จะเกิดการเจ็บป่วยให้น้อยที่สุด

ผู้สูงอายุในเขตพื้นที่บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร มีจำนวนมากจากข้อมูลการเข้ารับบริการสวัสดิการผู้สูงอายุในปีงบประมาณ 2562 ซึ่งในแต่ละเดือนผู้สูงอายุจะเข้ามารับเงินสวัสดิการผู้สูงอายุที่องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร มีจำนวนมากในช่วงวันและเวลาเดียวกันจึงทำให้เกิดปัญหาการให้บริการในด้านต่าง ๆ เช่น การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ และคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อมีคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกันจากข้อมูลพื้นฐานพบว่าผู้สูงอายุมีรายได้จากการเข้ามารับสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ส่วนผู้สูงอายุบางคนได้รับเบี้ยยังชีพสำหรับผู้พิการ และมีบางส่วนมีรายได้จากลูกหลาน นอกจากนี้แล้วผู้สูงอายุมีความเป็นอยู่แบบวิถีชนบท มีความเอื้อเพื่อเผื่อแผ่ซึ่งกันและกัน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร เพื่อให้ทราบว่าคุณภาพการบริการและคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาคุณภาพการบริการและคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุให้เป็นผู้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

คำถามของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยได้กำหนดคำถามของการวิจัย ดังนี้

1. ระดับการคุณภาพการบริการและระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับใด
2. คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล หรือไม่

3. คุณภาพการบริการมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร หรือไม่

4. แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ควรเป็นอย่างไร

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดความมุ่งหมายของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับการบริการและคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

4. เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการและคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

สมมติฐานของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานของการวิจัย ดังนี้

1. คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล

2. คุณภาพการบริการมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

ความสำคัญของการวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดความสำคัญของการวิจัย ดังนี้

1. ทำให้ทราบถึงระดับของคุณภาพการบริการและคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุต่อการให้บริการผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร
2. ทำให้ทราบถึงความแตกต่างของคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุที่มารับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. ทำให้ทราบถึงอิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร
4. ทำให้ทราบแนวทางพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มผู้สูงอายุ ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ที่อยู่ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ปีงบประมาณ 2562 จำนวน 777 คน (ข้อมูล : จำนวนผู้สูงอายุที่ลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ 2562)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้สูงอายุ ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางกำหนดกลุ่มตัวอย่างสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (Robert V. Krejcie and Eayrlye W. Morgan, 1970, อ้างถึงใน ธีรวุฒิ เอกะกุล, 2543, หน้า 71) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 260 คน

2. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ลักษณะของครอบครัว สมาชิกของชมรมผู้สูงอายุ และการมีผู้ดูแลผู้สูงอายุ 2) คุณภาพการบริการผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตรวจสอบความต้องการของผู้รับบริการ ด้านให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ประกอบด้วย ด้านสุขภาพ ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม

3. ขอบเขตด้านระยะเวลาดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย ระหว่าง เดือน พฤษภาคม 2562 ถึง เดือน ตุลาคม 2562

4. ขอบเขตด้านพื้นที่ดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตพื้นที่ดำเนินการวิจัยเขตพื้นที่บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ จำนวน 11 หมู่บ้าน ได้แก่ 1) บ้านโพนค้อ 2) บ้านโพนไฮ 3) บ้านดง 4) บ้านหนองเหียน 5) บ้านเหล่า 6) บ้านห้วยยาง 7) บ้านเหล่าเหนือ 8) บ้านดงน้อย 9) บ้านห้วยยางเหนือ 10) บ้านโพนสูง และ 11) บ้านหนองไผ่สวน

กรอบแนวคิดของการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษา เรื่อง อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ซึ่งได้สังเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากนักวิชาการต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ได้แก่ UNESCO (1980) WHO (1997) และสุวัฒน์ มหัตถนิรันดร์กุล และคณะ (2540) ได้กล่าวถึงคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุมี 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านร่างกาย 2) ด้านจิตใจ 3) ด้านสัมพันธภาพทางสังคม และ 4) ด้านสิ่งแวดล้อม และ John D. Millett (1954, p.397 อ้างถึงใน สัจญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง, 2561, หน้า 97) มิติที่จะใช้วัดคุณภาพในการให้บริการ SERVQUAL แบ่งมิติได้เป็น 5 มิติ ประกอบด้วย 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) การตรวจสอบต่อผู้รับบริการ 4) การให้ความเชื่อมั่น

เพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ จึงหมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น

1.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

1.3 ด้านการตรวจสอบความต้องการของผู้รับบริการ หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

1.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

1.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

2. ผู้สูงอายุ หมายถึง ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปที่มีที่พักอาศัยตามลำเนาทะเบียนบ้าน อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

3. คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ หมายถึง การให้บริการผู้สูงอายุด้วยความเสมอภาคเท่าเทียม และมีการให้บริการที่ดีเพียงพอพร้อมสะดวกสบายแก่ผู้สูงอายุที่เข้ามารับการบริการ ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม

3.1 ด้านร่างกาย หมายถึง การรับรู้สภาพทางร่างกายของบุคคล ซึ่งมีผลต่อชีวิตประจำวัน เช่น การรับรู้สภาพความสมบูรณ์แข็งแรงของร่างกาย การรับรู้ถึงความรู้สึกสบาย ไม่มีความเจ็บปวด การรับรู้ถึงความสามารถที่จะจัดการกับความเจ็บปวดของร่างกายได้ การรับรู้ถึงพลังกำลังในการดำเนินชีวิตประจำวัน การรับรู้เรื่องการนอนหลับและการพักผ่อน ซึ่งการรับรู้เหล่านี้มีผลต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน การรับรู้ที่เป็นอิสระไม่ต้องพึ่งผู้อื่น การรับรู้ในความสามารถในการเคลื่อนไหวของตน สามารถไปไหนมาไหนด้วยตนเองโดยไม่ต้องพึ่งพาผู้อื่น การรับรู้ถึงความสามารถในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวัน การรับรู้ถึงความสามารถในการทำงาน การรับรู้ว่าคุณไม่ต้องพึ่งพาอาศัยใครหรือการรักษาทางการแพทย์อื่นๆ เป็นต้น

3.2 ด้านจิตใจ หมายถึง การรับรู้สภาพทางจิตใจของตนเอง เช่นการรับรู้ความรู้สึกทางบวกที่บุคคลมีต่อตนเอง การรับรู้ภาพลักษณ์ของตนเอง การรับรู้ถึงความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง การรับรู้ถึงความมั่นใจในตนเอง การรับรู้ถึงความคิด ความจำ สมาธิ และการตัดสินใจและความสามารถในการเรียนรู้เรื่องราวต่าง ๆ ของตน ที่มีผลต่อการดำเนินชีวิต เช่นการรับรู้ถึงเรื่องของความเชื่อด้านจิตวิญญาณ ศาสนา การให้ความหมายของชีวิตและความเชื่ออื่น ๆ ที่มีผลในทางที่ดีต่อการดำเนินชีวิต มีผลต่อการเอาชนะอุปสรรค รับรู้ถึงความสามารถในการจัดการกับเครียด กังวล และสิ้นหวัง เป็นต้น

3.3 ด้านสัมพันธภาพทางสังคม หมายถึง การรับรู้เรื่องความสัมพันธ์ของตนเองกับบุคคลอื่น การรับรู้ถึงการที่ได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นในสังคม การรับรู้ว่าคุณได้เป็นผู้ให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่นในสังคมด้วย

3.4 ด้านสิ่งแวดล้อม หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการดำเนินชีวิต เช่น การรับรู้ว่าคุณมีชีวิตอยู่อย่างอิสระ ไม่ถูกกักขัง มีความปลอดภัย มีความมั่นคงในชีวิต มีที่อยู่อาศัยที่เอื้อต่อสุขภาพ การรับรู้ว่าคุณได้อยู่ในสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ดีปราศจากมลพิษต่าง ๆ การคมนาคมสะดวก มีแหล่งประโยชน์ด้านการเงิน การบริการทางสุขภาพและสังคมสงเคราะห์ การรับรู้ว่าคุณมีโอกาสที่จะได้รับข่าวสารหรือฝึกฝนทักษะต่าง ๆ การรับรู้ว่าคุณได้มีโอกาสสมัครงานและมีกิจกรรมในเวลาว่าง

4. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะเฉพาะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ สถานะภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ลักษณะครอบครัว การเป็นสมาชิกชมรมผู้สูงอายุ การมีผู้ดูแล

4.1 เพศ หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศชาย กับเพศหญิง

4.2 อายุ หมายถึง อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยนับอายุเต็มตามปีที่ตอบแบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) อายุ 60 – 69 ปี 2) อายุตั้งแต่ 70 – 79 ปี 3) อายุตั้งแต่ 80 ขึ้นไป

4.3 สถานะภาพ หมายถึง ลักษณะการมีคู่ครองหรือการไม่มีคู่ครองของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) โสด 2) สมรส 3) หม้าย/ หย่า/ แยกกันอยู่

4.4 ระดับการศึกษา หมายถึง การศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) ประถมศึกษา 2) มัธยมศึกษา 3) สูงกว่าปริญญาตรี

4.5 รายได้ หมายถึง รายได้ที่ผู้สูงอายุสามารถหาได้ในแต่ละเดือนรวมถึงเงินเดือน บำนาญ และเงินค่าต่าง ๆ ที่ผู้สูงอายุหาได้

4.6 ลักษณะครอบครัว หมายถึง ลักษณะต่าง ๆ รวมทั้งบทบาทในครอบครัว ซึ่งครอบครัวเป็นสถาบันที่มีความหมายสำหรับบุคคลในครอบครัว โดยเฉพาะผู้สูงอายุ เพราะครอบครัวเป็นแหล่งให้การสนับสนุนซึ่งกันและกันของคนในครอบครัว

4.7 การเป็นสมาชิกชมรมผู้สูงอายุ หมายถึง เป็นชมรมที่ผู้สูงอายุมาพบปะกันตามที่ชมรมนัดหมาย และดำเนินกิจกรรมของชมรม นับเป็นหัวใจของชมรมผู้สูงอายุ เพราะกิจกรรมจะทำให้ผู้สูงอายุที่เป็นสมาชิกชมรมได้พบปะสังสรรค์ ทำให้มีโอกาสได้รับความรู้เกี่ยวกับสุขภาพและการปฏิบัติตัวเพื่อส่งเสริมสุขภาพ

4.8 การมีผู้ดูแลผู้สูงอายุ หมายถึง อาจเป็น บุตร หลาน ญาติ หรืออาสาสมัครผู้ดูแล ที่คอยดูแลเอาใจใส่ ให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกให้กับผู้สูงอายุในการใช้ชีวิตประจำวันตามความจำเป็นนับว่าผู้ดูแลผู้สูงอายุเป็นผู้ที่มีความใกล้ชิดกับผู้สูงอายุมากที่สุด

5. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการและคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร หมายถึง วิธีการหรือกระบวนการพัฒนาคุณภาพการบริการและคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 10 ท่าน

บทที่ 2

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยได้ทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ
3. บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการจากนักวิชาการหลาย ๆ ท่าน โดยเสนอประเด็นสำคัญ ๆ ดังนี้

ความหมายของคุณภาพการบริการ

ความหมายของคุณภาพการบริการ คุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่สำคัญ สำหรับงานให้บริการต่าง ๆ ซึ่งปัจจุบันต่างก็ให้ความสำคัญเป็นอย่างมากทั้งในภาครัฐ ภาคธุรกิจ และภาคเอกชน เกี่ยวกับความหมายของคุณภาพการให้บริการนั้น ได้มี นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึง ดังต่อไปนี้

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551, หน้า 91) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ เป็นความรู้สึกที่ลูกค้าได้รับจากการบริการ ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ คาดหวังก่อนรับบริการ กับสิ่งที่ได้รับบริการจริง หากเป็นไปตามที่คาดหวัง ก็จะทำให้เกิด ความรู้สึกพอใจ หากไม่เป็นไปตามที่คาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกไม่พอใจ แต่ถ้าได้รับการ บริการเกินความคาดหวัง ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดและประทับใจในการบริการ

สมวงศ์ พงศ์สภาพร (2550, หน้า 66) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการ ให้บริการเป็น ทศนคติ ที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากการ

ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ ยอมรับได้ (Tolerance Zone) ผู้รับบริการก็จะมีคามพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับ แตกต่างกันไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้ เป็นผลมาจากการ ประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือหวังไว้ได้รับการตอบสนอง ส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้า หมายถึง บริการที่ลูกค้าได้รับดีกว่าที่หวังไว้ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ

Dickens (1994, p. 15) ได้ให้ความหมายของคำว่า “คุณภาพ หมายถึง คุณลักษณะของความเป็นเลิศ ที่ปราศจากความบกพร่อง และสามารถตอบสนองความต้องการ หรือเกิดประโยชน์กับลูกค้า

Kotler (1994, p. 474) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ ถูกประเมินโดย ผู้รับบริการทำการเปรียบเทียบ ความแตกต่างระหว่างบริการที่รับรู้ กับบริการที่คาดหวัง

Corral & Brewerton (1999, p. 37) ได้กล่าวถึง คุณภาพการบริการ คือ ลักษณะหรือคุณสมบัติโดยรวมที่เหมาะสม และสอดคล้องกับความคาดหวัง หรือความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ

Kotler (2000, p. 428) ได้กล่าวว่า “การบริการ คือ การกระทำ ที่หน่วยงานหนึ่ง หรือบุคคลหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่ง หรือบุคคลอีกคนหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้”

Gerson Richard (2006, p. 20) ได้ให้คำจำกัดความของคุณภาพ ไว้ว่า สิ่งใดก็ตามที่ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจและพูดถึงอยู่เสมอเมื่อพวกเขาได้ใช้สินค้าหรือบริการต่าง ๆ

จากการศึกษาความสำคัญของคุณภาพการบริการ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความสำคัญของคุณภาพในการบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นอย่างยิ่งทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยนำเสนอกลยุทธ์ต่าง ๆ เช่น การออกบริการใหม่ ๆ และการเสนอขายบริการเพื่อให้เกิดความคุ้มค่าต่อผู้มารับบริการ และจะต้องทำการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ เพราะเกณฑ์การประเมินของผู้รับบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นเป็นสิ่งที่บ่งบอกให้ทราบว่าผู้รับบริการมีความคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานของกิจการอย่างไร เพื่อกิจการจะได้นำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น และการที่จะทำให้ผู้เข้ารับบริการพอใจนั้นต้องยึดหลักการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ความเชื่อถือได้ การตอบสนองผู้รับบริการทันที การทำให้

ผู้รับบริการมั่นใจ การเข้าใจผู้รับบริการเพราะเป็นหลักในการให้บริการและยังจะเป็นการส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ

แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพสามารถพิจารณาได้จากหลายมุมมอง และสาขาความรู้ หลาก ลักษณะทางเศรษฐกิจ สังคม การตลาด จิตวิทยาและการวิจัยการดำเนินการ (Khantanapha, 2000, p. 8) โดยจากมุมมองของบอร์น (Born, 1994) คุณภาพเป็นเรื่องทางเทคนิคที่ปัจจุบันได้รับความสำคัญอย่างยิ่งจากผู้บริหารระดับสูง (top management agenda) และเป็นหนึ่งในปัจจัยพื้นฐานของการสร้างสมรรถนะการจัดการและการแข่งขันให้กับองค์กร และได้รับความสนใจอย่างเห็นได้ชัดในช่วงหลายคริสต์ทศวรรษที่ผ่านมา แต่ในมุมมองเชิงปรัชญา (Philosophical View) คุณภาพเป็นคุณลักษณะแห่งความคิดและบรรดาถ้อยแถลงที่เชื่อมันว่าจะก่อให้เกิดผลดังที่คาดไว้ (Pirsig, 1974 cited in Khantanapha, 2000, p. 8) ความเป็นนามธรรมของคุณภาพนี้ ทำให้เรายากที่จะให้คำนิยามความหมายของคุณภาพได้ เนื่องจากคุณภาพมักเป็นคำที่จะต้องพิจารณาในเชิงสัมพันธ์กับตัวของมันเอง

นักวิชาการที่มีชื่อเสียงซึ่งได้ให้ความหมายของคุณภาพที่ได้รับการยอมรับกันอย่างแพร่หลาย ได้แก่ (Joseph Juran) ปรมาจารย์ด้านการบริหารงานคุณภาพ ผู้เสนอแนวคิดระบบการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management-TQM) อดีตศาสตราจารย์แห่งสถาบันเทคโนโลยีแห่งแมสซาชูเซตส์ (MIT) ได้เสนอไว้ว่า คุณภาพก็คือ ความเหมาะสมพอดีในการใช้และเป็นส่วนขยายในความสำเร็จของผลิตภัณฑ์ (สินค้าหรือบริการ) ในการตอบสนองต่อวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการใช้งานตลอดระยะเวลาที่ใช้สินค้าหรือบริการนั้น ส่วน (Crosby, 1982) ให้ความหมายอย่างกระชับไว้ว่าเป็นการตอบสนองต่อความต้องการ (Conformance to requirement) ในขณะที่ซีเทมส์ และคณะ (Zeithaml, Parasuraman, and Berry, 1990) เสนอว่า คุณภาพเป็นสิ่งที่เกิดจากความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อบริการนั้น กล่าวโดยสรุปได้ว่า คุณภาพก็คือ ผลิตภัณฑ์บริการที่ดีที่สุด โดยมีคุณค่าและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในการให้บริการ/ผลิตภัณฑ์ หากผู้รับบริการได้รับการบริการเป็นไปตามที่คาดหวัง กล่าวได้ว่าการบริการมีคุณภาพ (Juran and Gryna, 1998 ; Hutchins, 1985, p.165 ; Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990, p.16) คุณภาพจึงเป็นการเปรียบเทียบระหว่างความ

คาดหวังของลูกค้าในผลิตภัณฑ์ หรือบริการ กับการรับรู้ที่แท้จริงที่มี โดยหากลูกค้าหรือผู้รับบริการเห็นว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการเหล่านั้นเป็นสิ่งที่ดีที่สุดและตรงตามที่คาดหวัง ก็ถือได้ว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการดังกล่าวมีคุณภาพนั่นเอง และคุณภาพการให้บริการนี้ จากทัศนะของรอส และคณะ (Ross, Goetsch and Davis, 1997, pp.11-13) ก็จัดว่าเป็นกรอบการมองเรื่องคุณภาพกรอบหนึ่ง พร้อมอธิบายว่า คุณภาพการบริการ เป็นการควบคุมเพื่อให้เกิดคุณภาพการบริการ อันมีความแตกต่างจากคุณภาพในการผลิตสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้ เพราะวิธีการควบคุมคุณภาพการบริการเป็นเรื่องที่ยาก เนื่องจากการบริการจะมีการควบคุมหรือการจัดการน้อย แต่ขณะเดียวกันก็มีความสำคัญมากกับในทางหนึ่งระดับของคุณภาพที่ได้จากการบริการ มักไม่สามารถทำการทำนายได้เพราะขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการได้แก่ พฤติกรรมผู้ให้บริการ (behavior of the delivery person) ภาพพจน์ ชื่อเสียงขององค์กร (image of the organization) โดยผู้รับบริการจะเป็นผู้ทำการตรวจสอบ ตั้งแต่กระบวนการการเริ่มให้บริการจนถึงการสิ้นสุดในการให้บริการ โดยการให้บริการจะยิ่งดียิ่งขึ้น ถ้าหากผู้รับบริการทำการประเมินการบริการในขณะนั้น จากที่ได้กล่าวถึงทัศนะของนักวิชาการดังกล่าว การศึกษาคุณภาพการบริการจึงเป็นเรื่องที่สำคัญเรื่องหนึ่ง และเป็นมุมมองในเชิงคุณภาพที่สำคัญที่พึงได้รับความสนใจ

ทฤษฎีของคุณภาพการบริการ

ในแง่แนวคิดทางวิชาการ แนวคิดพื้นฐาน (Basic Concept) ในเรื่องคุณภาพการบริการประกอบไปด้วย 3 แนวคิดหลัก คือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า (customer satisfaction) คุณภาพการบริการ (service quality) และคุณค่าของลูกค้า (customer value) (Cronin, and Taylor, 1992; Oliver, 1993; Zeithaml, Parasuraman, and Berry, 1988) ตามแนวคิดพื้นฐานดังกล่าว ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการ เป็นพฤติกรรมเชิงจิตวิทยาที่บุคคลมีต่อบริการที่ได้รับหรือเกิดขึ้น (Oliver, 1993)

ส่วนแนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการบริการ เป็นแนวคิดที่ได้รับการเสนอไว้โดย Cronin and Taylor (1992) ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เป็นเรื่องของการเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้รับบริการได้รับบริการ กับความคาดหวังที่ผู้รับบริการนั้นมีในช่วงเวลาที่มาใช้บริการ และเป็นสิ่งที่ช่วยให้สามารถวัดคุณภาพการบริการได้ ส่วนคุณภาพการบริการในมุมมองเชิงการตลาด

Cordupleski, Rust, and Zahorik (1993) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า คุณภาพการบริการ เป็นส่วนขยายของบริการ กระบวนการบริการ และองค์กรที่ให้บริการ ที่สามารถตอบสนองหรือทำให้เกิดความพึงพอใจในความคาดหวังของบุคคล

Bitner (1992) ซึ่งอธิบายจากผลงานวิจัยที่ได้เคยทำการศึกษาไว้ว่า คุณภาพการบริการสามารถวัดได้โดยผ่านความพึงพอใจของผู้รับบริการได้

โดยประการที่ได้กล่าวมาข้างต้น ก่อให้เกิดกรอบการพิจารณาตัวแบบการศึกษาคุณภาพการบริการจากแนวคิดพื้นฐาน 3 แนวคิดดังกล่าวได้ในสองนัยยะ กล่าวคือ นัยยะแรก คุณภาพการให้บริการสามารถพิจารณาได้จากทั้งสามองค์ประกอบหรืออย่างน้อย 2 องค์ประกอบรวมกัน และนัยยะที่สอง คุณภาพการบริการ พิจารณาได้จากตัวชี้วัดซึ่งพัฒนาจากแนวคิดใดแนวคิดหนึ่งเป็นหลัก เช่น แนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการบริการ (service quality) ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องของผู้เขียนพบว่า นักวิจัยส่วนใหญ่มักให้ความสนใจทำการศึกษาคูณภาพการบริการจากแนวคิดพื้นฐานสองแนวคิดหลัก คือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า และแนวคิดคุณภาพการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยแนวคิดแรกมุ่งวัดความพึงพอใจในมิติต่าง ๆ ส่วนแนวคิดที่สอง วัดคุณภาพการบริการตามตัวแบบ SERVQUAL ที่เสนอโดย Zeithaml, Parasuraman, and Berry

คำถามที่มักเกิดขึ้นต่อมาก็คือ เราจะใช้การวัดความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้รับบริการที่มีต่อการบริการ หรือจะวัดจากคุณภาพการบริการ จึงสามารถตอบได้ในเบื้องต้น คำตอบก็คือ เราจะวัดโดยอาศัยแนวคิดพื้นฐานใดก็ได้ ขึ้นอยู่กับสิ่งที่สำคัญคือ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการวัด โดยเฉพาะในประเด็นความต้องการนำข้อมูลที่ได้รับจากการประเมินไปใช้ประโยชน์นั่นเอง เพียงแต่แนวคิดทฤษฎีและข้อสรุปทั่วไปจากการวิจัยเท่าที่ปรากฏ จะรองรับและยอมรับวิธีการวัดคุณภาพการบริการในกรอบการมองเรื่องคุณภาพการบริการมากกว่ากรอบการมองด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เกณฑ์การพิจารณาคูณภาพการบริการ

เนื่องจากคุณภาพเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อนและมีองค์ประกอบหรือปัจจัยหลายอย่างที่เข้ามาเกี่ยวข้อง อันส่งผลให้การมองคุณภาพจำเป็นต้องทำการมองจากหลายด้าน ดังที่สมวงศ์ พงศ์สภาพร (2550, p.50) อธิบายให้เห็นว่า คุณภาพการบริการ โดยพื้นฐานแล้วนับเป็นเรื่องที่ยากเนื่องจากธรรมชาติความไม่แน่นอนของงานบริการที่จับต้องไม่ได้และคาดหมายลำบาก จึงได้มีความพยายามจากนักวิชาการมาโดยต่อเนื่องในการ

พยายามค้นหาแนวทางการประเมินหรือวัดคุณภาพการบริการที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึง มิติของการปฏิบัติและสามารถนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างเด่นชัดที่สุด

Gronroos (1984) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า คุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (functional quality) เป็นภาพแห่งมิติของคุณภาพที่ส่งผลกระทบต่อไปถึงทั้งความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ และคุณภาพการบริการ จะมีมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับระดับของ คุณภาพเชิงเทคนิค และคุณภาพเชิงหน้าที่นั่นเอง ทั้งนี้ กรอนรูส ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้ เกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ กล่าวคือ

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้บริการ (professionalism and skill) เป็นการพิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีระบบ และแบบแผน

2. ทศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

3. การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสู่ภาวะปกติ (recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ ได้ทันท่วงทีด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

คำอธิบายและผลงานของการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของ (Gronroos, 1982; 1983; 1984) ตามที่ได้กล่าวมานั้น นับได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการศึกษาคุณภาพที่เน้นหนักในเชิงคุณภาพการบริการอย่างแท้จริง ผลงานที่สำคัญอันเป็นแนวคิดของกรอนรูสคือข้อเสนอในเชิงแนวคิดที่สำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่เขาเรียกว่า “คุณภาพการบริการที่ลูกค้ารับรู้ (Perceived Service Quality-PSQ)” และ “คุณภาพการบริการที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด (Total Perceived Quality-TPQ)” ซึ่งเป็นแนวคิดที่เกิดจากการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคและผลกระทบที่เกิดจากความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ ที่มีต่อการประเมินคุณภาพของบริการภายหลังจากที่ได้รับบริการแล้ว (ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2547, หน้า 182)

ต่อมาในปี ค.ศ.1990 กรอนรูส (Gronroos, 1990, pp.40-42) ได้อธิบายแนวคิดในเรื่องคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด ว่า เป็นคุณภาพการบริการที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการรับรู้ โดยเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของสิ่งต่าง ๆ ที่สำคัญ 2 ประการคือ

1. คุณภาพที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการคาดหวัง (expected quality) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ การสื่อสารทางการตลาด (marketing communication) ภาพลักษณ์ขององค์กร (corporate image) การสื่อสารแบบปากต่อปาก (word-of-mouth communication) และความต้องการของลูกค้า (customer needs)

2. คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ (experiences quality) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ขององค์กร (corporate image) คุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (functional quality)

ทัศนะเรื่องคุณภาพการให้บริการของกรอนรูสดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่าลูกค้าที่รับบริการมักจะทำการประเมินคุณภาพของการบริการโดยการเปรียบเทียบคุณภาพที่คาดหวังกับคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ของการใช้บริการ ว่า คุณภาพทั้งสองด้านนั้น สอดคล้องกันหรือไม่ หรือมีความแตกต่างกันอย่างไร ซึ่งเมื่อนำมาพิจารณาร่วมกันแล้ว จะกลายเป็นคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด (Total Perceived Quality-TPQ) และทำการสรุปผลขั้นสุดท้ายเป็นคุณภาพที่รับรู้ได้ (Perceived Service Quality-PSQ) นั่นเอง ซึ่งหากผลจากการเปรียบเทียบพบว่าคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ไม่เป็นไปหรือไม่สอดคล้องกับคุณภาพที่คาดหวังจะทำให้มีการรับรู้ของลูกค้าที่ดีหรือไม่ดีอย่างไร

ส่วนนักวิชาการอีกกลุ่มหนึ่งที่ได้ให้ความสนใจทำการศึกษาค้นคว้าเครื่องมือเพื่อใช้ชี้วัดคุณภาพการบริการ และได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายก็คือ พาราซูรามานและคณะในผลงานการวิจัยเชิงสำรวจและบทความตีพิมพ์เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ได้แก่ ผลงานเมื่อปี ค.ศ.1985, 1988 และ 1990 ซึ่งได้ต่อยอดจากผลงานความคิดของ Gronroos (1984) และได้รับการพัฒนามาเป็นกรอบแนวคิดพื้นฐานเรื่องการศึกษาคุณภาพการบริการ

บัซเซลและเกลล์ (Buzzle and Gale, 1985 อ้างถึงใน อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล และคณะ, 2542, หน้า 2-3) ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการไว้ดังนี้

1. คุณภาพการบริการ จะถูกกำหนดโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการ ลูกค้าหรือผู้รับบริการจะเป็นผู้พิจารณาว่าอะไรที่เรียกว่าคุณภาพ โดยไม่ได้ใส่ใจว่ากระบวนการทำให้การบริการเกิดขึ้นนั้นเป็นอย่างไร อย่างไรก็ตาม ลูกค้าหรือผู้รับบริการแต่ละคนย่อมมีมุมมองในเรื่องคุณภาพที่อาจแตกต่างกันไปบ้าง

2. คุณภาพการบริการ เป็นสิ่งที่องค์กรจะต้องค้นหาอยู่ตลอดเวลาไม่มีจุดสิ้นสุด โดยที่เราไม่สามารถกำหนดคุณภาพการบริการให้เป็นไปโดยเฉพาเจาะจง หรือเป็นสูตรสำเร็จตายตัวได้ การให้บริการที่ดีมีคุณภาพจึงต้องทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ทั้งในช่วงเวลาที่กิจการดำเนินไปได้ด้วยดีหรือไม่ดีก็ตาม

3. คุณภาพการบริการ จะเกิดขึ้นได้ด้วยความร่วมมือของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานในส่วนใด การควบคุมคุณภาพของการปฏิบัติงานของแต่ละคนเป็นเรื่องที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการให้บริการที่มีคุณภาพได้ สิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องได้รับคือการปลูกฝังจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อการให้บริการ และการนำเสนอบริการที่มีคุณภาพอยู่เสมอ ทั้งต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้าหรือผู้รับบริการ

4. คุณภาพการบริการ การบริหารการบริการ และการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งที่ไม่อาจแยกออกจากกันได้ ในการนำเสนอการบริการที่มีคุณภาพนั้น ผู้ปฏิบัติงานให้บริการจะเป็นต้องมีความรู้และเข้าใจคำติชมผลงาน ซึ่งให้การนี้ ผู้บริการจะต้องเอาใจใส่ต่อการบริหารจัดการ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานบริการด้วยความจริงใจและสร้างสรรค์ภายใต้ความมุ่งหวังที่จะให้บริการที่ออกมาดีมีคุณภาพดี

5. คุณภาพการบริการ จะต้องอยู่บนพื้นฐานความเป็นธรรม

6. คุณภาพการบริการจะดีเพียงนั้นขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมของการบริการ ภายในองค์กรที่เน้นความเป็นธรรมและคุณค่าของคน โดยองค์กรที่ให้บริการที่สามารถ

ปฏิบัติต่อลูกค้า และบุคลากรขององค์การได้อย่างเท่าเทียมกัน ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการให้บริการอย่างแท้จริง

7. คุณภาพการบริการ ขึ้นอยู่กับความพร้อมในการให้บริการ แม้ว่าคุณภาพการบริการจะไม่สามารถหรือยากที่จะกำหนดตายตัวลงไป แต่การวางแผนเพื่อเตรียมความพร้อมของการบริการไว้ล่วงหน้า รวมทั้งการเรียนรู้ในสิ่งที่เป็นความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ย่อมก่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพที่ดี

8. คุณภาพการบริการ หมายถึงการรักษาความมั่นใจสัญญาว่าองค์การจะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการได้อย่างที่เป็นไปตามความคาดหวัง และเป็นไปตามเงื่อนไขที่ผู้ปฏิบัติงานบริการ

นอกเหนือจากที่กล่าวไปแล้ว Steve and Cook (1995, p.53) ยังชี้ให้เห็นด้วยว่า การเลือกใช้บริการของผู้รับบริการโดยส่วนใหญ่นอกจากจะคำนึงถึงภาพลักษณ์ขององค์การและความต้องการส่วนบุคคลแล้ว คุณภาพการบริการของหน่วยงานหรือองค์การที่ให้บริการยังสามารถพิจารณาได้จากเกณฑ์ 9 ประการดังต่อไปนี้

1. การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของผู้ให้บริการ
2. ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ
3. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ
4. การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน
5. ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ
6. คุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการเข้ารับบริการ
7. ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในบริการ
8. ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ
9. ความรวดเร็วในการให้บริการ

นักวิชาการที่ได้กล่าวถึงหลักการพิจารณาคุณภาพการบริการยังได้แก่ (Krutz and Clow, 1998) ซึ่งได้เสนอ หลักพิจารณา 3 ประการ ประกอบด้วย 1) คุณภาพการบริการ เป็นสิ่งที่ลูกค้าประเมินได้ยากกว่าคุณภาพของสินค้า 2) คุณภาพการบริการนั้นขึ้นอยู่กับความรู้ของลูกค้าย่เกี่ยวกับผลผลิตของการบริการ และจะประเมินจากกระบวนการที่บริการนั้นเกิดขึ้น และ 3) คุณภาพการบริการเกิดจากการเปรียบเทียบสิ่งที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้ กับระดับของการบริการที่ได้รับจริง

จากที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการนั้น เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและหลากหลายในแง่มุมของการพิจารณา แต่กระนั้น เป็นที่ประจักษ์ชัดว่าคุณภาพการบริการเป็นเรื่องที่สำคัญซึ่งผู้บริหารขององค์การพึงให้ความสำคัญและทุ่มเทความสนใจ องค์การที่ต้องการความสำเร็จของการประกอบการไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน จึงต้องให้ความสนใจต่อประเด็นเรื่องคุณภาพการบริการที่พิจารณาหรือทำความเข้าใจจากความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการให้ได้เด่นชัด

การวัดคุณภาพการบริการ

นักวิชาการบางท่านเสนอความเห็นไว้ว่า ในการวัดคุณภาพการบริการนั้น เรามักจะใช้วิธีการวัดดัชนีความพึงพอใจ (Customer Satisfaction Index–CSI) ของลูกค้าหรือผู้รับบริการภายหลังจากที่ได้รับบริการนั้นแล้ว แต่โดยทั่วไป ปัญหาในการวัดคุณภาพการบริการนั้น มักจะขึ้นอยู่กับวิธีการวัดเงื่อนไขที่นำมาสู่การสะท้อนคุณภาพการบริการ ซึ่งก็คือการตอบสนองหรือเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการซึ่งเกิดขึ้นจริง หรือที่ได้กล่าวมาแล้วว่าเป็นความพึงพอใจที่ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่เขาได้รับมานั้น สอดรับกับความคาดหวังที่วางไว้ หรือที่ได้รับรู้มา เช่น การได้รับบริการจากบุคคลโดยตรง (the one-on-one) การได้รับบริการจากแบบเผชิญหน้า (face-to-face) และการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ

แต่อย่างไรก็ตาม การวัดคุณภาพการบริการมีองค์ประกอบประการใดบ้างนั้น สามารถพิจารณาได้จากทัศนะของนักวิชาการได้แก่ โคเลอร์และแพนนาวสกี (Koehler and Pankowski, 1996, pp.184–185) ซึ่งได้ให้หลักการสำคัญในการวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการ โดยจะต้องพิจารณาถึง 4 ประการหลัก ดังนี้

ประการที่ 1 ความคาดหวังของผู้บริการ (customer expectations) สิ่งสำคัญประการหนึ่งของกระบวนการแห่งคุณภาพ คือ การทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นจริง และสร้างความเบิกบานใจให้แก่ลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งการตั้งคำถามเพื่อที่จะถามผู้รับบริการจะเป็นการวัดถึงความพึงพอใจจากการบริการที่ได้รับเป็นอย่างดี ในส่วนของคำถามผู้ผลิตหรือผู้บริการจะต้องสร้างคำถามในลักษณะที่ว่าทำอย่างไร

ประการที่ 2 ภาวะความเป็นผู้นำ (leadership) รูปแบบต่าง ๆ ของผู้นำภายในองค์การทั้งแบบผู้อำนวยการ ผู้บริหาร ผู้จัดการ และผู้ควบคุม จะแสดงให้เห็นถึง

การกระทำที่นำไปสู่ความมีคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงขององค์การ เช่น การจัดแบ่งด้านเวลา การจัดสรรทรัพยากร เป็นต้น

ประการที่ 3 การปรับปรุงขั้นตอน (process improvements) โดยทำการอธิบายถึงวิธีการที่จะทำให้ขั้นตอนต่างๆ มีระดับที่ดีเพิ่มขึ้น หากกระบวนการใหม่ในการปรับปรุงขั้นตอน ทำการปรับปรุงเครื่องมือเพื่อให้เกิดขั้นตอนใหม่ๆ เกิดขึ้นและติดตามถึงผลสะท้อนกลับจากขั้นตอนใหม่ๆ ดังกล่าว

ประการที่ 4 การจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ (meaningful data) เริ่มจากการอธิบายถึงการคัดเลือกและจัดแบ่งข้อมูล รวมทั้งทำการวิเคราะห์ถึงผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยทำการสำรวจจากจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) สอบถามทางโทรศัพท์ นัดพบกับลูกค้าเป็นรายบุคคล การสนทนากลุ่มหรือจดหมายร้องเรียน นอกจากนี้ยังหมายถึงการรายงานหรือการศึกษาพิเศษ (จากรัฐบาล)

สรุปได้ว่า การวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการ จะพิจารณาจากองค์ประกอบ 4 ประการหลักเป็นสำคัญ และถ้าสามารถทำให้ความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จริงจะส่งผลให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการ และนำไปสู่ความมีคุณภาพของการให้บริการเป็นลำดับ

เครื่องมือศึกษาคุณภาพการบริการ

ตัวแบบที่ใช้วัดคุณภาพการบริการที่ได้รับความนิยมนำมาใช้อย่างแพร่หลายนั้นนับว่าได้แก่ผลงานของพาราสุรามาน ซีแธมล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry) ซึ่งได้พัฒนาตัวแบบเพื่อใช้สำหรับการประเมินคุณภาพการให้บริการโดยอาศัยการประเมินจากพื้นฐานการรับรู้ของผู้รับบริการหรือลูกค้า พร้อมกับได้พยายามหาความหมายของคุณภาพการบริการและปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการบริการที่เหมาะสม ผลงานความคิดและการพัฒนาตัวแบบ SERVQUAL ของ Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990) มาจากการศึกษาวิจัยเรื่องอัจฉริยะที่มีอิทธิพลต่อการสร้างคุณภาพการให้บริการ ที่ได้แบ่งระยะของการวิจัยออกเป็น 4 ระยะ โดยระยะที่ 1 ศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพในกลุ่มผู้รับบริการและผู้ให้บริการของบริษัทชั้นนำหลายแห่ง และนำผลที่ได้มาใช้ในการพัฒนารูปแบบคุณภาพในการบริการ ระยะที่ 2 เป็นการวิจัยเชิงประจักษ์โดยมุ่งศึกษาที่ผู้รับบริการโดยเฉพาะ ใช้รูปแบบคุณภาพในการบริการที่ได้จากระยะที่ 1 มาปรับปรุงได้เป็นเครื่องมือที่เรียกว่า SERVQUAL และปรับปรุงเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินคุณภาพในการ

บริการตามการรับรู้ และความคาดหวังของผู้รับบริการ ระยะที่ 3 ได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์เหมือนในระยะเวลาที่ 2 แต่มุ่งขยายผลการวิจัยให้ครอบคลุมองค์การต่างๆ มากขึ้น มีการดำเนินงานหลายขั้นตอน เริ่มต้นด้วยการวิจัยในสำนักงาน 89 แห่ง ของ 5 บริษัทชั้นนำในการบริการ แล้วนำงานมาวิจัยทั้ง 3 ระยะเวลาศึกษาร่วมกันโดยการทำสัมมนากลุ่มผู้รับบริการและผู้บริการ การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกในกลุ่มผู้บริหารและท้ายสุดได้ทำการวิจัยสำรวจในทุก ๆ กลุ่ม ต่อมาได้ทำการศึกษาอีกครั้งในธุรกิจบริการ 6 ประเภท ได้แก่ งานบริการซ่อมบำรุง งานบริการบัตรเครดิต งานบริการประกัน งานบริการโทรศัพท์ทางไกล งานบริการธนาคารสาขาย่อย และงานบริการนายหน้าซื้อขาย และระยะที่ 4 เป็นการมุ่งศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริการโดยเฉพาะ

งานวิจัยของนักวิชาการทั้งสามท่านนี้ นับได้ว่ามีชื่อเสียงและเป็นพื้นฐานแนวคิดของการศึกษาในเรื่องการตลาดบริการ (service marketing)

ข้อสรุปทั่วไปจากงานวิจัยข้างต้น Ziethaml, Parasuraman and Berry (1990) ได้กำหนดมิติที่จะใช้วัดคุณภาพในการบริการ(dimension of service quality) ไว้ 10 ด้าน มีมาตรวัดความพึงพอใจของการบริการรวม 22 คำถามด้วยกัน ซึ่งได้รับความนิยมนอย่างแพร่หลายในอุตสาหกรรมบริการ (สมวงศ์ พงศ์สถาพร, 2550, หน้า 75)

ตัวแปรหลัก 10 ตัวแปรที่ Ziethaml, Parasuraman and Berry ที่ได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้ชี้วัดคุณภาพการให้บริการ สามารถสรุปได้ในตารางด้านล่าง ก่อนที่จะมีการปรับปรุงให้คงเหลือเพียง 5 ตัวแปรหลักและได้ให้ความหมายของมิติหรือมุมมองของคุณภาพการบริการไว้กล่าวคือ

มิติที่ 1 ลักษณะของการบริการ (appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ

มิติที่ 2 ความไว้วางใจ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่เป็นไปตามคำมั่นสัญญาได้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

มิติที่ 3 ความกระตือรือร้น (responsiveness) หมายถึง การที่องค์การที่ให้บริการแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการอย่างเต็มที่ ทันทีทันใด

มิติที่ 4 สมรรถนะ (competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

มิติที่ 5 ความมีไมตรีจิต (courtesy) หมายถึง มีอัธยาศัยนอบน้อม มีไมตรีจิตที่เป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และมีความเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติการให้บริการ

มิติที่ 6 ความน่าเชื่อถือ (credibility) หมายถึง ความสามารถในด้านการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและสุจริตของผู้ให้บริการ

มิติที่ 7 ความปลอดภัย (security) หมายถึง สภาพที่บริการปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยหรือปัญหา ต่าง ๆ

มิติที่ 8 การเข้าถึงบริการ (access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการ เป็นไปด้วยความสะดวก ไม่ยุ่งยาก

มิติที่ 9 การติดต่อสื่อสาร (communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และการสื่อความหมาย

มิติที่ 10 การเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ (understanding of customer) ในการค้นหาและทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ รวมทั้งการให้ความสนใจต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

ต่อมาภายหลัง ตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการบริการหรือ SERVQUAL ได้รับการนำมาทดสอบซ้ำจากจากโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกลุ่มทั้งสิ้น 12 กลุ่ม คำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์จำนวน 97 คำตอบ ได้ทำการจับกลุ่มเหลือเพียง 10 กลุ่มที่แสดงถึงคุณภาพการให้บริการ โดยแบบวัด SERVQUAL นี้ได้ถูกแบ่งออกเป็น 2 ส่วนหลัก คือ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดถึงความคาดหวังในบริการจากองค์การหรือหน่วยงาน และส่วนที่ 2 เป็นการวัดการรับรู้ภายหลังจากได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ในการแปลคะแนนของแบบวัด SERVQUAL สามารถทำได้โดยการนำคะแนนการรับรู้ในบริการลบกับคะแนนความคาดหวังในบริการ และถ้าผลลัพธ์ของคะแนนอยู่ในช่วงคะแนนตั้งแต่ +6 ถึง -6 แสดงว่า องค์การหรือหน่วยงานดังกล่าวมีคุณภาพการให้บริการในระดับดี ทั้งนี้ นักวิชาการที่ทำการวิจัยดังกล่าว ได้นำหลักวิชาสถิติเพื่อพัฒนาเครื่องมือสำหรับการวัดการรับรู้คุณภาพในการบริการของผู้รับบริการ และได้ทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (reliability) และความเที่ยงตรง (validity) พบว่า SERVQUAL สามารถแบ่งมิติได้เป็น 5 มิติหลักและยังคงมีความสัมพันธ์กับมิติของคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ประการ SERVQUAL ที่ทำการปรับปรุงใหม่จะเป็นการยุบรวมบางมิติจากเดิมให้รวมกันภายใต้ชื่อ

มิติใหม่ SERVQUAL ที่ปรับปรุงใหม่ประกอบด้วย 5 มิติหลัก Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990, p.28; Lovelock, 1996, pp.464-466) ประกอบด้วย

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าจะได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการบริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองของความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการบริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

SERVQUALได้รับความนิยมในการนำมาใช้เพื่อศึกษาในธุรกิจอุตสาหกรรมบริการอย่างกว้างขวาง ซึ่งองค์การต้องการทำความเข้าใจต่อการรับรู้ของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายตามความต้องการในบริการที่เขาต้องการ และเป็นเทคนิคที่ให้วิธีการวัดคุณภาพในการบริการขององค์การ นอกจากนี้ ยังสามารถประยุกต์ใช้ SERVQUAL สำหรับการทำความเข้าใจกับการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพในการให้บริการ โดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อให้การพัฒนาการบริการประสบผลสำเร็จ

ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการ

จากการศึกษาวิจัยและผลงานเขียนของนักวิชาการจำนวนมาก เห็นพ้องกันว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการประกอบไปด้วย

1. ความคาดหวังกับคุณภาพการบริการ

ความคาดหวังของผู้รับบริการ กล่าวอย่างรวบรัดได้ว่าเป็นการ คาดการณ์ล่วงหน้าของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการที่เขาจะได้รับเมื่อเขาไปใช้บริการ จากแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน ผู้วิจัยขอประมวลเสนอให้เห็นว่า ความคาดหวังในเรื่องคุณภาพในการบริการนี้ มีระดับที่แตกต่างกันออกไปโดยยึดเอาเกณฑ์การพิจารณา ความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการได้กล่าวคือ ในระดับต้น หากผู้รับบริการไม่พึงพอใจ จะแสดงให้เห็นว่าคุณภาพในการบริการมีน้อย ในระดับที่สอง หากผู้รับบริการมีความพึงพอใจ แสดงว่าคุณภาพในการบริการ และในระดับที่สาม หากผู้รับบริการมีความ ประทับใจ ย่อมแสดงว่า การให้บริการนั้นมีคุณภาพสูงหรือมีคุณภาพในการบริการสูง

ความคาดหวังเป็นแนวคิดสำคัญที่ได้รับการนำมาใช้สำหรับการศึกษา พฤติกรรมของผู้บริโภค และคุณภาพการให้บริการ Zithaml, Parasuraman and Berry (1988) ซึ่งได้เสนอตัวแบบ SERVQUAL เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการจากความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อบริการที่เขาได้รับ โดยเสนอความเห็นไว้ว่า ความคาดหวังหมายถึง ความปรารถนาหรือความต้องการของผู้บริโภค โดยความคาดหวังของบริการนี้ไม่ได้ นำเสนอถึงการคาดการณ์ว่าผู้ให้บริการอาจจะให้บริการอย่างไร แต่เป็นเรื่องที่พิจารณาว่า ผู้ให้บริการควรให้บริการอะไรมากกว่า กล่าวโดยสรุปแล้ว ความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความต้องการของผู้รับบริการที่อันที่จะได้รับบริการจากหน่วยงาน หรือองค์การที่ทำหน้าที่ในการให้บริการ โดยความคาดหวังของผู้รับบริการนี้ ย่อมมีระดับที่ แตกต่างกันไป มากบ้างน้อยบ้าง ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ความต้องการส่วนบุคคล การได้รับคำบอกเล่า ประสบการณ์ที่ผ่านมา เป็นต้น และความคาดหวังของผู้รับบริการนี้ หากได้รับการตอบสนองหรือได้รับบริการที่ตรงตามคาดหวังแล้ว ก็ย่อม สะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพในการบริการของผู้ให้บริการ ในงานวิจัยหลายชิ้น นอกจากจะ ศึกษาการรับรู้ในคุณภาพในการบริการแล้ว ยังมีการศึกษาความคาดหวังในการให้บริการ เพื่อสะท้อนถึงคุณภาพในการบริการกันอย่างกว้างขวางเช่นเดียวกัน

Zithaml, Parasuraman, and Berry ได้เสนอมุมมองของการพิจารณา คุณภาพในการบริการจากความคาดหวัง (expectation) ของผู้รับบริการอีกด้วย

นักวิชาการกล่าวกันว่า โดยทั่วไปนั้น ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อบริการหนึ่ง บริการใด ย่อมเกิดขึ้นจากปัจจัยหลายประการประกอบกันหรือเป็นตัวกำหนด และปัจจัย เช่นนั้นก็กำหนดความคาดหวังของผู้รับบริการ นอกเหนือไปจากการรับรู้ ซึ่งจะเห็นได้จาก ที่ผู้วิจัยได้นำเสนอว่า คุณภาพในการบริการ เป็นความแตกต่างของบริการที่ได้รับจริงกับ บริการที่คาดหวังนั่นเอง ในประการนี้ Ziethaml, Parasuraman and Berry ได้กำหนดปัจจัย ที่เป็นตัวกำหนด (determiner) ความคาดหวังของผู้รับบริการไว้ 4 ประการด้วยกันดังนี้ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1990, p.19)

ประการแรก การบอกแบบปากต่อปาก (word-of-mouth communication) ความคาดหวังที่เกิดจากการบอกเล่าปากต่อปาก หมายถึง ความคาดหวังที่เกิดจากคำบอก เล่าที่รับทราบจากคำแนะนำของเพื่อน หรือญาติสนิทที่เคยไปรับบริการในสถานที่แห่งนั้น มาก่อน และพบว่ามีการบริการเป็นอย่างดี อันทำให้ผู้ฟังเกิดความคาดหวังที่จะได้รับ บริการเช่นนั้น

ประการที่สอง ความต้องการส่วนบุคคล (customer's personal needs) ซึ่งอาจจะเป็นสิ่งที่ทำให้ระดับความคาดหวังของบุคคลอยู่ในระดับที่ลดลงจากเดิมก็ได้

ประการที่สาม ประสบการณ์ในอดีต (past experience) ความคาดหวัง อันเกิดจากประสบการณ์ในอดีต มีส่วนเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ด้านการบริการที่เคย ได้รับ และมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ ทั้งนี้ ประสบการณ์นั้น อาจจะเป็นประสบการณ์ที่สร้างความประทับใจหรือความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจก็ได้

ประการที่สี่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ (external communication) เป็น ความคาดหวังที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารเพื่อโน้มน้าวผู้รับบริการ ซึ่งเป็นทั้งการสื่อสาร ทางตรงและการสื่อสารทางอ้อม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ เช่น การ ให้บริการด้วยความจริงใจ ตรงต่อเวลา เป็นต้น

นอกจากนี้ (Tenner and Detoro, 1992, pp.68-69) ได้เสนอถึงปัจจัยที่มี อิทธิพลต่อความคาดหวังในการรับบริการของผู้รับบริการไว้เช่นกัน ในทัศนะของนักวิชาการ ทั้งสองท่าน ผู้รับบริการ มีความต้องการที่จะให้ความคาดหวังของตนได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุผลอย่างครบถ้วน และมีแนวโน้มที่จะยอมรับการให้บริการนั้นโดยทำการ เปรียบเทียบกับประสบการณ์จริงที่เคยได้รับ ก่อนที่จะชำระค่าบริการเสมอ ซึ่งผู้รับบริการ จะเกิดความพึงพอใจก็ต่อเมื่อได้รับบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของเขา ดังนั้น ใน หน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการบริการ จึงจะต้องเป็นหน่วยงานที่สามารถทำนาย

ความคาดหวังของผู้รับบริการ และสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการประกอบได้ด้วย

1. ลักษณะบริการที่ผู้รับบริการต้องการ
2. ระดับของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ
3. ความสัมพันธ์ของงานบริการที่สำคัญ
4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

กล่าวโดยสรุปได้จากทัศนะของนักวิชาการหลายท่านดังที่ได้หยิบยกมา นำเสนอข้างต้น คุณภาพการบริการ เป็นเรื่องของการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการบริการของผู้บริการ ซึ่งนอกจากจะมีมิติหรือครอบคลุมถึงเรื่องต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นความพร้อมในการให้บริการ การสื่อสารระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ ความเป็นธรรมและอื่น ๆ ซึ่งรวมถึงการรักษาความลับสัญญาขององค์การหรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการด้วย และโดยทั่วไปนั้น การรับรู้ในคุณภาพการบริการหรือคุณภาพของการบริการ จะผูกพันหรือยึดโยงกับความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อสองสิ่งคือ การรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการ (technical quality of outcomes) ซึ่งเป็นเรื่องของผลงานหรือบริการที่ผู้รับบริการได้รับ และคุณภาพของกระบวนการบริการ (functional quality of process) ซึ่งเกี่ยวข้องกับปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บริการกับผู้รับบริการในแต่ละสถานการณ์และพฤติกรรมกรรมการบริหารที่ผู้บริการแสดงออกมา ซึ่งจะได้กล่าวถึงในหัวข้อถัดไปโดยสังเขป

2. การรับรู้กับคุณภาพการบริการ

ในเชิงทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม การรับรู้หมายถึง สามารถอธิบายได้อย่างสั้น ๆ คือ วิธีการที่บุคคลมองโลกที่อยู่รอบๆ ตัวของบุคคล ฉะนั้นบุคคล 2 คนอาจมีความคิดต่อตัวกระตุ้นอย่างเดียวกันภายใต้เงื่อนไขเดียวกัน แต่บุคคลทั้ง 2 อาจมีวิธีการยอมรับถึงตัวกระตุ้น (recognize) การเลือกสรร (select) การประมวล (organize) และการตีความ (interpret) เกี่ยวกับตัวกระตุ้นดังกล่าวไม่เหมือนกัน อย่างไรก็ตาม ยังขึ้นกับพื้นฐานของกระบวนการของบุคคลแต่ละคนเกี่ยวกับความต้องการ ค่านิยม การคาดหวัง และปัจจัยอื่นๆ ทั้งนี้ มิติของการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ (the definition and dimensions of perceived service quality) นักวิชาการเห็นพ้องกันว่าประกอบไปด้วย 1) เวลา หมายถึง เวลาของการตัดสินใจว่าจะใช้บริการเมื่อใดหรือในช่วงใด 2) เหตุผล ในการตัดสินใจใช้บริการนั้น เป็นการตัดสินใจที่ผู้ใช้บริการเปรียบเทียบระหว่างประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนที่

ได้ลงไป 3) การบริการ เนื่องจากคุณภาพการบริการเป็นเรื่องของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จึงต้องมีการประเมินหรือการวัดคุณภาพการบริการจากผู้รับบริการหรือลูกค้า 4) เนื้อหา โดยคุณภาพการบริการครอบคลุมถึงความรู้ (cognitive) ความรู้สึก (affective) และแนวโน้มของพฤติกรรม (behavioral) ของผู้รับบริการ 5) บริบท (context) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากบริการหรือปัจจัยสถานการณ์ และ 6) การรวม (aggregation) โดยที่พฤติกรรมการใช้บริการนั้น จะได้รับการพิจารณาว่าเป็นเรื่องของการทำธุรกิจ หรือความต้องการสร้างความสัมพันธ์ทางการค้าระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

3. ประสบการณ์การรับบริการกับคุณภาพการบริการ

ประสบการณ์ในอดีตที่เกี่ยวกับการรับบริการในทางทฤษฎีแล้วถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลหรือส่งผล หรือเป็นตัวกำหนดความคาดหวังต่อคุณภาพในการบริการของผู้รับบริการเช่นที่ได้กล่าวโดยอาศัยทัศนะของ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry) อันมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ ในทางการตลาด ประสบการณ์ของการเคยรับบริการ นับเป็นส่วนผสมทางการตลาด (marketing mix) ของธุรกิจบริการหนึ่งใน 7 องค์ประกอบ (7 P' s) ที่นักการตลาดคำนึงถึงในการจัดการทางด้านการตลาดของสินค้าหรือบริการ

ตัวอย่างคุณภาพการบริการของภาครัฐไทย

การจัดบริการสาธารณะหรือบริการส่วนรวมที่หลากหลาย นับได้ว่าเป็นบทบาทหน้าที่เบื้องต้นของรัฐหรือรัฐบาล (James Anderson, 1989, pp.19-22 อ้างถึงใน ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2549) ที่ในแวดวงวิชาการรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ได้มีการถกเถียงกันมาพอควรว่าแท้จริงนั้น บทบาทของการจัดบริการสาธารณะของภาครัฐควรกว้างขวางมากเพียงใด

โดยหลักการแล้ว การบริการสาธารณะย่อมยังประโยชน์แก่สังคมและบุคคลทั่วไป การดำเนินบทบาทสำคัญประการนี้ของหน่วยงานภาครัฐจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องของประสิทธิภาพในเชิงการบริหารจัดการ และประสิทธิภาพเช่นว่านี้ ย่อมเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดทิศทางในภาพรวมของประสิทธิภาพของการจัดการภาครัฐที่มีต่อระบบการบริหารงานภาครัฐและระบบเศรษฐกิจ

การบริการของภาครัฐที่มีคุณภาพ จึงเป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงานการให้บริการตอบสนองความต้องการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐ ภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐตาม

แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management-NPM) ที่ระบบราชการของหลายประเทศ รวมทั้งประเทศไทยรับมาเป็นกระบวนการทัศนในการขับเคลื่อนการจัดการระบบงานภาครัฐในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ตามแนวคิดนี้ นอกจากแนวทางการปรับปรุงสมรรถภาพและการยกระดับกำลังการผลิตของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีติดอยู่ที่การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human Resource Development) และมีการใช้ประโยชน์จากภาคเอกชนให้มากขึ้น (OECD, 1991 อ้างถึงใน ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2549) ซึ่งฮูด (Christopher Hood อ้างถึงใน ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2549) ได้เสนอความเห็นไว้ว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้น มีมิติสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ความสำคัญต่อการให้บริการประชาชน (Public Service Orientation) ที่มุ่งเน้นคุณภาพการบริการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้มารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเป็นทั้งปัจเจกชนและผู้ประกอบการที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะนับจากช่วงกลางทศวรรษ พ.ศ. 2540-2550 ที่รัฐบาลหลายสมัยของประเทศไทยต่างได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ บริบทของการพัฒนาคุณภาพการบริการในฐานะที่เป็นเรื่องอันคาบเกี่ยวกับบทบาทภารกิจการบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐดังที่ได้กล่าวไปข้างแล้ว ประเทศไทยหรือหน่วยงานภาครัฐของไทย ได้นำเอาเครื่องมือทางการจัดการ (Management Tools) อันนับว่าเป็นเครื่องมือสากลเช่น การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) การจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management-TQM) มาใช้ต่อเนื่องและขยายตัวในเชิงปริมาณเป็นลำดับ กระทั่งต่อมาประเทศไทยได้มีการพัฒนาเครื่องมือการจัดการมาใช้ในการบริหารงานภาครัฐของไทยอย่างหลากหลาย อาทิ ระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (P.S.O.) รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (TQA) และการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ก็ได้รับการพัฒนาและผลักดันเพื่อนำมาใช้ปรับปรุงระบบการบริหารและการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐทั้งราชการส่วนกลาง และราชการส่วนภูมิภาค รวมถึงราชการส่วนท้องถิ่นอย่างแพร่หลาย

คุณภาพการบริการของหน่วยงานภาครัฐ จัดได้ว่าเป็นเรื่องหรือแนวคิดใหม่ที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องดำเนินการตามกรอบและบริบทของการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐของไทย โดยเฉพาะนับแต่ได้มีการรื้อปรับระบบราชการครั้งใหญ่เมื่อปี พ.ศ. 2545 อันเป็นผลมาจากทั้งนโยบายของรัฐบาลในสมัยนั้น (สมัยพันตำรวจโท ดร.ทักษิณ ชินวัตร นายกรัฐมนตรี) และข้อกำหนดจากบทบัญญัติของกฎหมายหลายฉบับ อาทิ กฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน กฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงส่วนราชการ และพระ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นต้น ประกอบกับการนำแนวคิดของการบริหารงานราชการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result-based Management) ได้ทำให้หน่วยงานราชการต่างๆ มุ่งกำหนดเป้าประสงค์หลักเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Core Objective) ในการจัดบริการประชาชนทุกระดับเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของหน่วยงานภาครัฐ อันเป็นไปตามเจตนารมณ์ในการพัฒนาระบบราชการในเชิงการจัดระบบบริหารราชการแผ่นดินที่เน้นความมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งตามบทบัญญัติที่ระบุไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546

นอกเหนือจากที่ได้กล่าวมา รูปธรรมหนึ่งของการมุ่งพัฒนาคุณภาพการบริการของหน่วยงานภาครัฐ (Public Sector Management Quality) ที่ปรากฏในระบบบริหารราชการไทยยุคใหม่ ยังได้แก่ การที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้ดำเนินโครงการพัฒนาคุณภาพการจัดการภาครัฐ ตามหลักเกณฑ์แนวคิดรางวัลคุณภาพแห่งชาติของสหรัฐอเมริกา (Malcolm Balbridge National Quality Award-MBNQA) และรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (Thailand Quality Award-TQA) ภายใต้วัตถุประสงค์เพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ อันสอดคล้องกับแผนบริหารราชการแผ่นดิน ยุทธศาสตร์ที่ 6 ค. ทิศทางการพัฒนาระบบราชการไทย ภายใต้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546-2550) และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546

ความสำคัญของเรื่องคุณภาพในการบริการ ยังสะท้อนออกมาจากแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546-2550 และแผนการบริหารราชการแผ่นดินฉบับปัจจุบัน พ.ศ. 2548-2551 และแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริการประชาชนที่ดีขึ้น ที่นำเสนอและขับเคลื่อนโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ พอสรุปได้ดังนี้

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

ตามความในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้มีบทบัญญัติและการดำเนินงานเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ โดยมีสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ทำการกำหนดวิธีการดำเนินงานตามภารกิจ โดยจำแนกออกได้เป็น 5 กลุ่ม โดยมี

เรื่องของการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ จัดอยู่ในกลุ่มภารกิจที่ทุกส่วนราชการจะต้องดำเนินการพร้อมกันในพื้นที่ (ภารกิจกลุ่มที่ 1) ซึ่งให้เริ่มดำเนินการนับแต่ปี พ.ศ. 2547 ที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบัน และดำเนินการควบคู่ไปกับการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพ การลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ การอำนวยความสะดวกในการบริการและการปรับปรุงระบบการให้บริการของส่วนราชการ

ตัวอย่างของมาตรการดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้นของหน่วยงานภาครัฐตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 บัญญัติให้ส่วนราชการต้องถือปฏิบัติดังนี้

1. การรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวม และประชาชนผู้รับบริการเพื่อปรับปรุงวิธีการปฏิบัติการให้เหมาะสม (มาตรา 7(4))
2. ให้มาตรการกระจายอำนาจตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ (มาตรา 27)
3. ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการแต่ละแห่งจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ และเปิดเผยให้ประชาชนทราบ (มาตรา 29)
4. เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ส่วนราชการร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วมกระทรวง ศูนย์บริการร่วมจังหวัด ศูนย์บริการร่วมอำเภอ ให้ประชาชนสามารถติดต่อในเรื่องต่าง ๆ ได้ในที่เดียวกัน (มาตรา 30-32)
5. ให้ส่วนราชการทบทวนเพื่อดำเนินการยกเลิก ปรับปรุง กฎหมาย กฎระเบียบ ทั้งนี้โดยคำนึงถึงความสะดวก รวดเร็ว และลดภาระของประชาชนเป็นสำคัญ (มาตรา 35-36)
6. ในการบริการประชาชนหรือติดต่อระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานและเปิดเผยให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไป พร้อมกับจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย (มาตรา 37)

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและความหมายเกี่ยวกับการบริการสาธารณะจากนักวิชาการหลายท่าน รายละเอียดดังต่อไปนี้

เทพศักดิ์ บุญยรัตน์พันธุ์ (2554, หน้า 94) กล่าวว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง การที่หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องซึ่งอาจจะเป็นรัฐบาลหรือเอกชน ดำเนินการส่งต่อบริการให้แก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม โดยการที่ให้บริการมีลักษณะที่เป็นระบบ

สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง (2561, หน้า 94) การบริการสาธารณะ หมายถึง ระบบที่หน่วยงานที่ให้บริการทั้งที่เป็นภาครัฐหรือภาคเอกชน หรือรัฐวิสาหกิจ ทำหน้าที่ให้บริการสาธารณะที่ตนเองรับผิดชอบ ส่งมอบการบริการให้แก่ผู้รับบริการ อาจจะใช้วิธีการทำสัญญากับสถาบันอื่น ๆ หรือทำด้วยตนเอง หรือร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ โดยที่ประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ

B.M. Verma (1984 อ้างถึงใน สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง, 2561, หน้า 93) กล่าวว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กระบวนการให้บริการที่มีลักษณะเป็นพลวัต โดยระบบกรให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ

In-Joung Wang (1986 อ้างถึงใน สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง, 2561, หน้า 94) กล่าวว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง ระบบการให้บริการที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสม มาจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้

โดยสรุป การบริการสาธารณะ หมายถึง ระบบที่หน่วยงานที่ให้บริการทั้งที่เป็นภาครัฐหรือภาคเอกชน หรือรัฐวิสาหกิจ ทำหน้าที่ให้บริการสาธารณะที่ตนเองรับผิดชอบ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม อาจจะใช้วิธีการทำสัญญากับสถาบันอื่น ๆ หรือทำด้วยตนเอง หรือร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ โดยที่ประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ

หลักการของการบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะมีหลักการสำหรับยึดถือในการบริการแก่ประชาชน โดยมีนักวิชาการที่มีชื่อเสียง เช่น John D. Millett (1954, p.397 อ้างถึงใน สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง, 2561, หน้า 97) กล่าวว่า การบริการสาธารณะเป็นเป้าหมายสำคัญอยู่ที่การ

สร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน เป้าหมายนี้เป็นค่านิยมแรกของผู้ปฏิบัติงานจะต้องยึดถือไว้เสมอไปพร้อม ๆ กับการยึดถือหลักการของการบริการสาธารณะอีก 5 ประการ ได้แก่ ความเสมอภาค ความตรงต่อเวลา ความพอเพียง ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้า ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. การบริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคิดว่าทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกันในการบริการ ประชาชนต้องได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ถูกใช้มาตรฐานการบริการเดียวกัน

2. การบริการที่ตรงเวลา (timely service) หมายถึง การบริการสาธารณะที่จะต้องมีตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การบริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง การบริการสาธารณะต้องมีจำนวนการบริการและสถานที่ที่บริการที่เหมาะสมเพียงพอ (the right quantity at the right geographical location) ความเสมอภาคและตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การบริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การบริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก ไม่ยึดหลักความพอใจของหน่วยงานที่บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การบริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การบริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพของการบริการ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ให้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม โดยการปรับปรุงและพัฒนาวิธีการได้อย่างเพียงพอและรวดเร็วขึ้น รวมถึงเพิ่มความพึงพอใจของประชาชนให้มีในระดับสูงขึ้น ภายใต้หลักการนี้จึงทำให้มีการกำหนดเทคนิคและวิธีการต่าง ๆ มาใช้ เช่น การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่านการตอบรับทางโทรศัพท์อัตโนมัติ หรือแม้กระทั่งการติดต่อสื่อสารกับประชาชน ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (social media) เช่น เว็บไซต์ของหน่วยงาน Facebook หรือ Line เป็นต้น

สัญญาครุณ์ สวัสดิ์ไธสง (2561, หน้า 97) กล่าวว่า หลักการของการบริการสาธารณะ มีตัวบ่งชี้สำคัญได้แก่ ความเสมอภาค การตรงต่อเวลา ความต่อเนื่อง ความก้าวหน้า จิตสำนึกของการบริการ การยอมรับข้อร้องเรียน การมีส่วนร่วมของประชาชน การตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และความพึงพอใจของประชาชน ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพการบริการที่เป็นมาตรฐานสากลต่อไป

โดยสรุป หลักการของการบริการสาธารณะ มีตัวบ่งชี้สำคัญ ได้แก่ ความเสมอภาค การตรงต่อเวลา ความต่อเนื่อง ความก้าวหน้า จิตสำนึกของการบริการ การยอมรับข้อร้องเรียน การมีส่วนร่วมของประชาชน การตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และความพึงพอใจของประชาชน

รูปแบบการบริการสาธารณะแนวใหม่

เทพศักดิ์ บุญยรัตนพันธุ์ (2552, หน้า 236 อ้างถึงใน สัญญาครุณ์ สวัสดิ์ไธสง, 2561, หน้า 98) กล่าวว่า ในปัจจุบันได้มีการนำเสนอแนวคิดสมัยใหม่มาใช้ในการปรับปรุงการบริการสาธารณะอย่างแพร่หลาย ได้แก่ การบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) แนวคิดในการให้บริการแบบออนไลน์ (On-line service) แนวคิดแบบการให้บริการแบบเครือข่าย (Network Service) และแนวคิดการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relation Management) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. การบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) หมายถึง การทำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ในลักษณะที่ส่งผลต่องานระหว่างกันทันทีหรือเสร็จในขั้นตอนหรือเสร็จในบริการเดียว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การบริการมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้นเป็นแนวคิดการบริการสาธารณะที่ได้รับการกล่าวถึงมากที่สุด มุ่งตอบสนองต่อค่านิยมของการบริการที่เน้นความตรงต่อเวลาและความรวดเร็ว รูปแบบของการบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จมีหลายรูปแบบที่สำคัญ ได้แก่

1.1 การนำหลายหน่วยงานมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน เป็นการนำงานหลายขั้นตอนที่ต้องผ่านหลายหน่วยงานมารวมกันไว้ให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ซึ่งประโยชน์ที่เกิดขึ้น คือ ช่วยลดระยะเวลาของการให้บริการให้น้อยลง กล่าวคือ แทนที่จะมีการส่งต่องานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ ซึ่งจะต้องใช้เวลาในการเดินทางของเอกสารระหว่างหน่วยงานมาก ก็เป็นการนำเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาทำงานรวมอยู่ที่จุดเดียวกันเพื่อให้ส่งต่องานเป็นไปด้วยความรวดเร็วทันที

1.2 กระจายอำนาจมาให้หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งทำหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ เป็นการกระจายอำนาจไปให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งเป็นผู้ทำหน้าที่ให้บริการแทนทั้งหมด โดยมีเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวทำหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จทั้งหมด ซึ่งรูปแบบนี้จะแตกต่างจากรูปแบบแรกคือ รูปแบบแรกนั้นต้องมีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบอยู่เพียงแต่นำเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดมาทำงานให้บริการรวมอยู่ในสถานที่เดียวกัน แต่รูปแบบนี้จะมีเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเดียวกันทำหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จทั้งหมด โดยใช้วิธีการให้หน่วยงานอื่น ๆ กระจายอำนาจมาให้เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่หลายคน ตัวอย่างรูปแบบนี้ เช่น การให้บริการธนาคาร การให้บริการไปรษณีย์ เป็นต้น

1.3 การปรับปรุงและออกแบบใหม่ในการบริการ เป็นวิธีการปรับลดหรือยุบรวมขั้นตอน (Reprocess) หรือการสร้างใหม่ (Redesign) ด้วยการนำแนวคิดต่อไปนี้มาใช้ได้แก่ 1) การปรับปรุงงานให้ง่ายขึ้น (Work Simplification) ที่ให้ความสำคัญต่อหลักการพื้นฐานที่สำคัญ 4 ประการ ได้แก่ การขจัด (eliminate) การรวม (combine) การจัดกาใหม่ (rearrange) การทำให้งานขึ้น (simplify) 2) การปรับรื้อระบบ (Reengineering) เสนอโดย Michael Hammer and James Champy (1994) เป็นการให้ความสำคัญกับแนวคิดใหม่พื้นฐาน (fundamental) มีการออกแบบธุรกิจใหม่อย่างใหญ่ (dramatic) แบบถอนรากถอนโคนหรือปฏิวัติ (radical) โดยมองครอบคลุมธุรกิจทั้งระบบ (entire business system) ให้ความสำคัญต่อตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่สำคัญคือ ต้นทุน คุณภาพ เงินลงทุน การบริการ และความเร็วในการดำเนินงาน ในรูปแบบนี้มีความแตกต่างจากสองรูปแบบแรก คือ ขณะที่สองรูปแบบแรกยังคงขั้นตอนและวิธีการการบริการแบบเดิมไว้ แต่รูปแบบนี้จะเน้นหาทางปรับปรุงขั้นตอนเดิมที่มีอยู่หรือออกแบบใหม่เพื่อให้มีประสิทธิภาพของการบริการเพิ่มขึ้น เช่น ตัดลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไป ยุบรวมขั้นตอนให้มาเป็นขั้นตอนเดียว ขั้นตอนและวิธีการการบริการแบบใหม่จะมีความแตกต่างและดีกว่าเดิม

1.4 การให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต เป็นการบริการที่ไม่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชน แบบเผชิญหน้าให้เห็นโดยตรง แต่ประชาชนผู้รับบริการสามารถติดต่อกับเว็บไซต์ที่หน่วยงานให้บริการได้จัดทำขึ้นตามกระบวนการและวิธีการที่กำหนดไว้จนกระทั่งบริการแล้วเสร็จ ตัวอย่างเช่น www.thaigov.net ที่มีการเพิ่มระบบการให้บริการประชาชนครบวงจร (one stop service system) โดยที่ระบบการบริการประชาชนครบวงจรมันประชาชนจะสามารถทำธุรกรรมบางอย่างได้ เช่น สามารถสืบค้นข้อมูลส่วนตัว สามารถ

ยื่นขอระเบียบต่าง ๆ ได้ สามารถตรวจสอบวัน/เวลาในการรับบัตรประชาชนหรือเอกสารอื่น ๆ ที่กำลังอยู่ระหว่างการดำเนินงานได้ สามารถจ่ายค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ผ่านบัตรเครดิตโดยไม่จำเป็นต้องไปด้วยตนเอง เช่น ภาษีป้าย ภาษีอื่น ๆ เป็นต้น การรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ การจัดซื้อจัดจ้างผ่านระบบออนไลน์

2. การบริการแบบออนไลน์ เป็นแนวคิดที่เกิดขึ้นความกังวลด้านของเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้เกิดการตื่นตัวที่จะมีการให้บริการผ่านระบบออนไลน์มากขึ้น การบริการแบบออนไลน์ หมายถึง การทำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างปฏิสัมพันธ์ของการบริการระหว่างหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการกับลูกค้าหรือประชาชนผู้รับบริการ เป็นการบริการที่มีการเผชิญหน้ากันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ แต่จะทำผ่านสื่อการให้บริการสาธารณะในหลายรูปแบบ ที่มักพบเห็นบ่อยได้แก่ การบริการตอบรับทางโทรศัพท์ การบริการผ่านเครื่องให้บริการระบบอัตโนมัติการให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต

ความสำเร็จของการนำแนวคิดของการบริการแบบออนไลน์มาใช้ ถือได้ว่าเป็นการนำนวัตกรรมใหม่มาใช้ในการบริการสาธารณะ จำเป็นอย่างมากที่จะต้องได้รับการสนับสนุนและให้ความสำคัญจากผู้บริหารของหน่วยงาน รวมถึงการมีเจ้าหน้าที่เป็นผู้เชี่ยวชาญมาช่วยออกแบบในการดำเนินการให้ ซึ่งแนวคิดนี้เป็นการสนับสนุนจากผลงานวิจัยของ R Obert K. Yin Karen A. Hwald and Mary E. Vogel (1997, p.87) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการนำนวัตกรรมไปปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน พบว่า การใช้อำนาจเชิงสนับสนุนของผู้บริหารส่งผลต่อการยอมรับของหน่วยงานที่จะนำนวัตกรรมมาใช้ นอกจากนี้ยังพบว่า ความสำเร็จของการนำนวัตกรรมใหม่ไปใช้มีความสัมพันธ์โดยตรงกับการเพิ่มขึ้นของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ปรึกษา สอดคล้องกับประเทศไทยที่นำแนวคิดการบริการแบบออนไลน์มาใช้ ล้วนต้องพึ่งพาที่ปรึกษาหรือผู้ที่มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นหลักสำคัญ

3. การบริการแบบเครือข่าย หมายถึง การสร้างระบบความร่วมมือของการบริการระหว่างหน่วยงานให้เกิดขึ้นเพื่อมาช่วยให้บริการแก่ประชาชนหรือลูกค้า รวมถึงการนำประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริการ แนวคิดนี้เกิดขึ้นเพื่อมุ่งตอบสนองต่อค่านิยมของการบริการสาธารณะที่มุ่งให้ประชาชนหรือลูกค้าได้รับความสะดวกในการเข้าหาบริการสาธารณะได้อย่างทั่วถึง ประกอบกับการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการสูงมากขึ้น ขณะที่หน่วยงานของรัฐพบกับข้อจำกัดด้านอัตรากำลังคนของเจ้าหน้าที่

ที่ทำหน้าที่ให้บริการที่มีอยู่อย่างจำกัด จากปัจจัยต่าง ๆ ดังที่กล่าวมาทั้งหมดจึงทำให้เกิดแนวคิดของการให้บริการแบบเครือข่ายเกิดขึ้นมาเพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ พร้อมไปกับการตอบสนองต่อค่านิยมความสะดวกของประชาชน ผู้รับบริการ ดังนั้น แนวคิดนี้จึงมุ่งแสวงหาความร่วมมือกับองค์กรภายนอก โดยองค์กรภายนอกได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริการสาธารณะ รูปแบบการบริการแบบเครือข่ายจึงเกิดขึ้นในหลายรูปแบบ ได้แก่ 1) การดึงความร่วมมือจากองค์กรภายนอกมาร่วมบริการ เฉพาะบางส่วนของการบริหาร 2) การดึงความร่วมมือจากองค์กรภายนอกมาร่วมให้บริการในรูปแบบการทำสัญญาจ้างเหมาบริการ 3) การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริการสาธารณะ

4. การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ เป็นแนวคิดที่ถูกนำมาใช้ในภาคเอกชนอย่างแพร่หลาย ซึ่งเริ่มต้นจากฐานคติที่ว่า “คุณค่าสามารถสร้างขึ้นมาจากกระบวนการของลูกค้า” Kaj Storbacka and Jamo R. Lehtinen. (2001, p.9) การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ หมายถึง การมุ่งตอบสนองคุณค่าระหว่างกันขององค์กรกับลูกค้า โดยองค์กรมุ่งสร้างคุณค่าใหม่ ๆ ที่ดีให้เกิดขึ้นแก่ลูกค้า ส่วนลูกค้าสร้างคุณค่าให้แก่องค์กรด้วยการเกิดความรู้สึกความจงรักภักดีหรือประทับใจต่อองค์กรตลอดไป

การจัดการลูกค้าสัมพันธ์มีจุดมุ่งหมายที่สำคัญคือ 1) เพิ่มความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าขององค์กร 2) ทุกครั้งที่มีการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ตอบสนองความคาดหวังให้ได้ในแต่ละราย 3) ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกแตกต่างจากที่เคยพบและดีกว่า โดยพยายามให้ลูกค้าได้รับรู้ประสบการณ์ที่ดีและแปลกกว่าเดิม (wonderful experiences) 4) เรื่องที่ดีที่สุดคือ การให้ความสำคัญต่อการเพิ่มคุณค่าให้ลูกค้ามากกว่าตัวสินค้าและบริการ

หลักการของการจัดการลูกค้าสัมพันธ์มีดังนี้ 1) ใช้ความรู้ที่องค์กรมีเกี่ยวกับลูกค้าหรือประชาชนให้เกิดประโยชน์ 2) ใช้กลยุทธ์ ชนะ-ชนะ (Win-Win strategy) หน่วยงานสามารถเพิ่มคุณค่า (value) ให้ลูกค้าหรือประชาชน ลูกค้าหรือประชาชนให้ ความจงรักภักดี (loyalty) แก่องค์กรมากขึ้น 3) ยอมรับในความแตกต่างของลูกค้าหรือประชาชนที่มีความแตกต่างกัน จะต้องมีการจัดการที่แตกต่างกัน 4) เน้นบริการที่จับหัวใจลูกค้าหรือประชาชน โดยให้ลูกค้าหรือประชาชนเกิดความสุข (happy) 5) เปลี่ยนวิธีการบริหารจัดการจากการมองหน่วยงานตนเองเป็นหลัก (Inside out) มาเป็นลูกค้าหรือประชาชนเป็นหลัก (Outside in) นอกจากนี้ การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ไปใช้ให้ประสบ

ผลสำเร็จ จะต้องมีการสร้างกลไกการทำงานขององค์การคือ 1) สื่อสารอย่างต่อเนื่องระหว่างบริการหรือ Brand กับลูกค้าหรือประชาชนผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น ผ่านทางโทรศัพท์ ใช้วิธีการเผชิญหน้า ผ่านทางอินเทอร์เน็ต หรือใช้สื่อผสมหลายอย่างเข้าด้วยกันโดยมีจุดประสงค์หลักคือ เปิดการสื่อสารที่ทำให้ลูกค้าเข้าใจได้ง่ายเพื่อมีปฏิสัมพันธ์กับองค์การ 2) สนใจรู้จักรายละเอียดของลูกค้าหรือประชาชนที่มาใช้บริการให้มาก โดยองค์การจะต้องเก็บข้อมูลรายละเอียดของลูกค้าแต่ละคนเอาไว้ 3) ใช้ข้อมูลลูกค้าหรือประชาชนที่มีอยู่มาใช้ในการตัดสินใจและวางแผนการให้บริการให้เกิดประโยชน์บ่อย ๆ 4) หมั่นสอบถามลูกค้าหรือประชาชนผู้รับบริการถึงสิ่งที่ลูกค้าหรือประชาชนผู้รับบริการต้องจากองค์การ 5) ศึกษาอุปสรรคที่สำคัญของการให้บริการของหน่วยงานที่เป็นอยู่เพื่อหาทางแก้ไข 6) สร้างฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อนำมาใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดการให้บริการลูกค้า 7) ต้องแน่ใจว่าเจ้าหน้าที่ที่ลูกค้าหรือประชาชนติดต่อด้วยรู้ข้อมูลอย่างลึกซึ้งของลูกค้า ขณะพูดคุยด้วยและพูดคุยกับลูกค้าเสมือนเพื่อที่แสนดี

โดยสรุป การจัดการลูกค้าสัมพันธ์มาใช้คือ ดีกว่าประชาชนสัมพันธ์ที่เคยทำมาแบบเดิมกล่าวคือ การประชาสัมพันธ์มักขาดปฏิสัมพันธ์ที่ดีและมักทำในวงกว้าง ขณะที่การจัดการลูกค้าสัมพันธ์เน้นการสนทนาพูดคุย มุ่งสร้างเป้าหมายในระดับสูง และเกี่ยวข้องกับลูกค้าหรือประชาชนแต่ละคน รวมถึงดีกว่าการให้บริการลูกค้าที่มุ่งให้ลูกค้าหรือประชาชนรู้สึกพึงพอใจเท่านั้น แต่การจัดการลูกค้าสัมพันธ์มุ่งให้ลูกค้าหรือประชาชนเกิดความประทับใจในการได้รับบริการซึ่งจะทำให้ลูกค้าหรือประชาชนเกิดความประทับใจอย่างยั่งยืน (sustainable impression service) อย่างไรก็ตามการที่จะนำการจัดการลูกค้าสัมพันธ์มาใช้ในการบริการสาธารณะของหน่วยงานของรัฐนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเปลี่ยนทัศนคติและค่านิยมการบริการของข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เป็นอยู่เดิม เนื่องจากการจัดการลูกค้าสัมพันธ์เป็นการให้บริการในเชิงรุกที่เน้นลูกค้าหรือประชาชนเป็นหัวใจสำคัญที่สุด วิธีการให้บริการต่าง ๆ จึงต้องปรับให้เป็นวิธีการในเชิงรุกในการบริการแก่ประชาชนอย่างมาก ดังนั้น ความตั้งใจที่จะปฏิบัติตามจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อความสำเร็จในการนำแนวคิดนี้มาใช้ในการบริการสาธารณะ

เหตุผลที่ต้องนำแนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่มาใช้

1. กระแสโลกาภิวัตน์ ส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรทั้งภาครัฐและ

เอกชน ที่ต้องเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองความต้องการของระบบที่เปลี่ยนแปลงไป

2. ระบบราชการไทยมีปัญหาที่สำคัญคือ ความเสื่อมถอยของระบบราชการ และขาดธรรมาภิบาล ถ้าภาครัฐไม่ปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริหารจัดการของภาครัฐ เพื่อไปสู่องค์กรสมัยใหม่ โดยยึดหลักธรรมาภิบาล ก็ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ทั้งยังเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในอนาคตด้วย

ดังนั้นการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) จึงเป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ของภาครัฐและยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ที่เป็นรูปธรรม มีแนวทางในการบริหารจัดการดังนี้

1. การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน
2. ลดการควบคุมจากส่วนกลางและเพิ่มอิสระในการบริหารให้แก่

หน่วยงาน

3. การกำหนด การวัด และการให้รางวัลแก่ผลการดำเนินงานทั้งในระดับองค์กร และระดับบุคคล

4. การสร้างระบบสนับสนุนทั้งในด้านบุคลากร (เช่น การฝึกอบรม ระบบค่าตอบแทนและระบบคุณธรรม) เทคโนโลยี เพื่อช่วยให้หน่วยงานสามารถทำงานได้อย่างบรรลุวัตถุประสงค์

5. การเปิดกว้างต่อแนวคิดในเรื่องของการแข่งขัน ทั้งการแข่งขันระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกัน และระหว่างหน่วยงานของรัฐกับหน่วยงานของภาคเอกชน ในขณะเดียวกันภาครัฐก็หันมาทบทวนตัวเองว่าสิ่งใดควรทำเองและสิ่งใดควรปล่อยให้เอกชนเป็นผู้ทำ

แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

หลักใหญ่ของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ คือ การเปลี่ยนระบบราชการที่เน้นระเบียบและขั้นตอนไปสู่การบริหารแบบใหม่ซึ่งเน้นผลสำเร็จและความรับผิดชอบ รวมทั้งใช้เทคนิคและวิธีการของเอกชนมาปรับปรุงการทำงาน

Hood เห็นว่าสิ่งที่เรียกว่า “การจัดการภาครัฐแนวใหม่” มีหลักสำคัญ 7 ประการ คือ

1. จัดการโดยนักวิชาชีพที่ชำนาญการ (Hands-on professional management) หมายถึง ให้ผู้จัดการมืออาชีพได้จัดการด้วยตัวเอง ด้วยความชำนาญ

โปร่งใส และมีความสามารถในการใช้ดุลพินิจ เหตุผลก็เพราะเมื่อผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายแล้ว ก็จะทำให้เกิดความรับผิดชอบต่อการตรวจสอบจากภายนอก

2. มีมาตรฐานและการวัดผลงานที่ชัดเจน (Explicit standards and measures of performance) ภาครัฐจึงต้องมีจุดมุ่งหมายและเป้าหมายของผลงาน และการตรวจสอบจะมีได้ก็ต้องมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน

3. เน้นการควบคุมผลผลิตที่มากขึ้น (Greater emphasis on output controls) การใช้ทรัพยากรต้องเป็นไปตามผลงานที่วัดได้ เพราะเน้นผลสำเร็จมากกว่าระเบียบวิธี

4. แยกหน่วยงานภาครัฐออกเป็นหน่วยย่อยๆ (Shift to disaggregation of units in the public sector) การแยกหน่วยงานใหญ่ออกเป็นหน่วยงานย่อยๆ ตามลักษณะสินค้าและบริการที่ผลิต ให้เงินสนับสนุนแยกกัน และติดต่อกันอย่างเป็นอิสระ

5. เปลี่ยนภาครัฐให้แข่งขันกันมากขึ้น (Shift to greater competition in the public sector) เป็นการเปลี่ยนวิธีทำงานไปเป็นการจ้างเหมาและประมูล เหตุผลก็เพื่อให้ฝ่ายที่เป็นปรปักษ์กัน (rivalry) เป็นกุญแจสำคัญที่จะทำให้ต้นทุนต่ำและมาตรฐานสูงขึ้น

6. เน้นการจัดการตามแบบภาคเอกชน (Stress on private sector styles of management practice) เปลี่ยนวิธีการแบบข้าราชการไปเป็นการยืดหยุ่นในการจ้างและให้รางวัล

7. เน้นการใช้ทรัพยากรอย่างมีวินัยและประหยัด (Stress on greater discipline and parsimony in resource use) วิธีนี้อาจทำได้ เช่น การตัดค่าใช้จ่าย เพิ่มวินัยการทำงาน หยุดยั้งการเรียกร้องของสหภาพแรงงาน จำกัดต้นทุนการปฏิบัติ เหตุผลก็เพราะต้องการตรวจสอบความต้องการใช้ทรัพยากรของภาครัฐ และ “ทำงานมากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรน้อยลง” (do more with less)

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ

วัยผู้สูงอายุหรือวัยชราเป็นระยะสุดท้ายของชีวิตความชราของบุคคลไม่ได้หมายความว่า เป็นโรคหรือความเจ็บป่วยแต่หมายถึงพัฒนาการของชีวิตซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงที่ดำเนินไปสู่ความเสื่อมของร่างกายและจิตใจวัยนี้เป็นการยากที่จะกำหนดลงไปว่าเริ่มเมื่ออายุเท่าใดและจะจบลงเมื่ออายุเท่าไรโดยทั่วไปแล้วถือว่าเริ่มต้นตั้งแต่อายุ

60 ปีขึ้นไปสภาพความเสื่อมของคนเรานั้นจะเร็วหรือช้าขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการเช่น กรรมพันธุ์ อาหาร อาชีพ สภาพความเป็นอยู่ ดินฟ้าอากาศ ถิ่นที่อยู่อาศัย โรคภัยไข้เจ็บ ตลอดจนจิตใจและอารมณ์ร่วมด้วยทำให้มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในผู้สูงอายุโดยจะพบว่า โครงสร้างของร่างกายจะค่อยๆร่วงโรยเซลล์ต่าง ๆ เริ่มหย่อนสมรรถภาพเนื่องจากใช้งานมานานการเปลี่ยนแปลงหรือการปรับตัวในวัยนี้จะแสดงออกในด้านความล่าช้าในกิจกรรมทุกด้านของชีวิตเช่นความคิดอ่านความจำการรับรู้ทางประสาทสัมผัสและการเคลื่อนไหว สมรรถภาพในการทำงานของร่างกายในด้านความต้านทานต่อความเจ็บป่วยก็ลดลงด้วยเช่นเดียวกัน ดังนั้นสิ่งหนึ่งที่ผู้สูงอายุจะต้องเผชิญคือมีโอกาสเกิดโรคต่าง ๆ ได้ง่ายเช่นโรคความดันโลหิตสูง โรคเบาหวาน โรคติดเชื้อ และ โรคที่เกิดจากอุบัติเหตุเป็นต้น กณิกนันต์ หยกสกุล (2551)

ดังนั้นในการกำหนดว่าบุคคลใดเข้าสู่วัยสูงอายุจึงย่อมมีความแตกต่างกันออกไปตามสภาพปัจจัยที่แตกต่างกันของแต่ละพื้นที่

ความหมายของผู้สูงอายุ

การให้ความหมายหรือการกำหนดว่าบุคคลจะเข้าสู่วัยสูงอายุเมื่อใดขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายด้าน เช่นสภาพทางสังคม กฎหมาย และประเพณีปฏิบัติของแต่ละประเทศที่ผู้สูงอายุอาศัยอยู่ มีผู้ให้ความหมายของผู้สูงอายุและการจัดว่าบุคคลเข้าสู่วัยสูงอายุหรือไม่ไว้ดังนี้

องค์การอนามัยโลก อ้างถึงใน สุรชัย อยู่สาโก (2550) แบ่งผู้สูงอายุออกเป็น 3 กลุ่ม คือ ผู้สูงอายุระยะต้น อยู่ระหว่าง 60 –74 ปี, ผู้สูงอายุระยะกลาง อยู่ระหว่าง 75–89 ปี และผู้สูงอายุระยะสุดท้าย อายุ 90 ปีขึ้นไป

พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 กำหนดว่าผู้สูงอายุเริ่มเมื่ออายุเท่าใดนั้นขึ้นอยู่กับความแตกต่างกันในแต่ละสังคมสำหรับสังคมไทยนั้นกำหนดว่าผู้สูงอายุหมายถึงบุคคลที่มีสัญชาติไทยและมีอายุตั้งแต่ 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป

สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ (กระทรวงสาธารณสุข, 2551) แบ่งผู้สูงอายุเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มอายุ 60–69 ปี, กลุ่มอายุ 70–79 ปี และกลุ่มอายุ 80 ปีขึ้นไป

เกษม ตันติผลาชีวะ และกุลยา ตันติผลาชีวะ (2548) ได้กล่าวถึงแนวคิดในการพิจารณาความมีอายุในแง่ต่างๆตามระยะเวลาที่เกิดขึ้นดังนี้

1. การพิจารณาความมีอายุในด้านการเปลี่ยนแปลงของร่างกาย เป็น การมีอายุขั้นต้นที่บ่งชี้ว่าผู้นั้นกำลังจะเป็นผู้สูงอายุแล้ว การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้แก่ สายตายาว ผมหงอก หูตึง เหนื่อยง่าย ถ้าเจ็บป่วยจะใช้เวลาการรักษาานานขึ้นกว่าเดิม อย่างไรก็ตามในการพิจารณาความมีอายุจากการเปลี่ยนแปลงของร่างกายยังไม่เป็นข้อ บ่งชี้ชัดเจน เนื่องจากบางคนมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกายเร็วกว่าอายุมาก

2. การพิจารณาความมีอายุด้านสังคม ความมีอายุทำให้ผู้สูงอายุมี สังคมที่กว้างขึ้นรู้จักกลุ่มต่าง ๆ ในสังคมนั้นเป็นจำนวนมากและมีความสำคัญในฐานะผู้มี ประสบการณ์ แต่ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับการมีปฏิสัมพันธ์กับครอบครัวของคนนั้น ๆ ด้วย แม้ว่า สังคมจะกว้างขึ้นมีคนรู้จักมากขึ้น แต่บทบาทและความรับผิดชอบอาจจะลดลงได้ เนื่องจากถูกจำกัดด้วยอายุและความสามารถ

3. การพิจารณาอายุในด้านจิตใจ ผู้ที่ได้ชื่อว่าเป็นคนมีอายุจะมี ลักษณะใจน้อย ไม่ยอมรับรู้สิ่งใหม่ ๆ หรือการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ยึดมั่นอยู่กับความคิดของ ตัวเองเป็นหลัก อารมณ์ไม่มั่นคง จู้จู้ขี้บ่น

4. การพิจารณาความมีอายุด้านกฎหมาย กฎหมายได้กำหนดความมี อายุตามปีปฏิทิน ซึ่งแตกต่างกันไปตามสภาพสังคมและวัฒนธรรมของแต่ละประเทศ โดยทั่วไปจะอยู่ระหว่างช่วง 55 - 65 ปี การกำหนดความมีอายุตามกฎหมายนี้ มี จุดมุ่งหมายใช้เป็นเกณฑ์ปลดเกษียณจากงานที่ปฏิบัติ

วิพรรณ ประจวบเหมาะ (2556) ได้ให้ความหมายของผู้สูงอายุว่า หมายถึง ผู้ที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นบริบูรณ์ขึ้นไป และนิยามนี้ใช้เป็นอายุที่เริ่มได้รับสิทธิ ต่าง ๆ จากทางราชการ อายุเกษียณของข้าราชการ หรืออายุที่เริ่มได้รับเบี้ยยังชีพ

ชมพูนุท พรหมภักดี (2556) ได้ให้นิยามผู้สูงอายุว่า หมายถึง ประชากร ทั้งเพศชาย และเพศหญิง ซึ่งมีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป โดยนับตั้งแต่อายุเกิด

จากแนวคิดและการให้นิยามต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งพระราชบัญญัติ ผู้สูงอายุ พ.ศ.2546 ประเทศไทยจึงใช้อายุ เป็นตัวกำหนดความสูงอายุ และการพิจารณา องค์ประกอบอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย จิตใจ สังคม หรือการ ปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม แต่โดยทั่วไปแล้วในสังคมไทยพิจารณาจากอายุเป็นเกณฑ์ คือผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป

ทฤษฎีเกี่ยวกับผู้สูงอายุ

สำนักส่งเสริมสุขภาพ กรมอนามัย (2546) จำแนกทฤษฎีเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงผู้สูงอายุออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่คือทฤษฎีทางชีววิทยา ทฤษฎีทางจิตวิทยา และทฤษฎีทางสังคมวิทยา ซึ่งผู้วิจัยนำเสนอเฉพาะทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย 2 ทฤษฎี ได้แก่ ทฤษฎีทางจิตวิทยา และทฤษฎีทางสังคมวิทยา มีรายละเอียดดังนี้

1. ทฤษฎีทางจิตวิทยา (Psychoanalytic Theory) ประกอบด้วย 2 ทฤษฎีดังนี้

1.1 ทฤษฎีบุคลิกภาพ (Personality Theory) กล่าวว่า ผู้สูงอายุจะมีความสุขหรือความทุกข์ขึ้นอยู่กับภูมิหลังและการพัฒนาจิตของผู้นั้น ถ้าผู้สูงอายุเติบโตด้วยความมั่นคง อบอุ่น มีความรักแบบถ้อยที่ถ้อยอาศัย เห็นความสำคัญของคนอื่นได้เป็นอย่างดี คิ่ มักจะเป็นผู้สูงอายุที่ค่อนข้างจะมีความสุข สามารถอยู่ร่วมกับลูกหลานและผู้อื่นได้โดยไม่เดือดร้อน ในทางกลับกัน ถ้าผู้สูงอายุเกิดมาอยู่ร่วมกับใครไม่ได้ ไม่อยากช่วยเหลือผู้อื่น จิตใจคับแคบ ผู้สูงอายุมักจะเป็นผู้ไม่ค่อยมีความสุข

1.2 ทฤษฎีความปราดเปรื่อง (Intelligence Theory) เชื่อว่าผู้สูงอายุที่ยังปราดเปรื่องและคงความเป็นปราชญ์อยู่ได้เพราะเป็นผู้ที่มีความสนใจในเรื่องต่าง ๆ อยู่เสมอ มีการค้นคว้าและพยายามที่จะมีการเรียนรู้ตลอดเวลา ผู้ที่มีลักษณะเช่นนี้ต้องเป็นผู้ที่มีสุขภาพดี มีฐานะเศรษฐกิจดีพอเป็นเครื่องเกื้อหนุน

สรุป ทฤษฎีทางจิตวิทยา กล่าวว่า ผู้สูงอายุ จะมีความสุข หรือความทุกข์ขึ้นอยู่กับภูมิหลัง และการพัฒนาจิตของผู้นั้น ผู้สูงอายุที่ยังปราดเปรื่อง และคงยังเป็นปราชญ์ เนื่องจากผู้สูงอายุมีความสนใจที่จะค้นคว้าหรือเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา

2. ทฤษฎีสังคมวิทยา ประกอบด้วย 5 ทฤษฎีดังนี้

2.1 ทฤษฎีบทบาท (Role Theory) มีแนวคิดว่าการปรับตัวการเป็นผู้สูงอายุ น่าจะเกี่ยวกับทฤษฎีบทบาท คือ บุคคลนั้นจะรับบทบาททางสังคมที่ต่างกันไปตามตลอดชีวิต เช่น บทบาทการเป็นพ่อ แม่ สามี ภรรยา ความเป็นคนถูกกำหนดโดยบทบาทหน้าที่ที่ตนกำลังรับผิดชอบ บุคคลจะอยู่ในสังคมอย่างมีความสุขได้ขึ้นอยู่กับ การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ตนกำลังเป็นอยู่ได้เหมาะสมเพียงใด โดยอายุจะเป็นองค์ประกอบในการกำหนดบทบาทของแต่ละคนในช่วงชีวิตที่ผ่านมา

2.2 ทฤษฎีกิจกรรม (Activity Theory) ผู้สูงอายุที่มีกิจกรรมอยู่เสมอ ๆ จะมีบุคลิกภาพที่กระฉับกระเฉง มีภารกิจอย่างสม่ำเสมอทำให้มีความพึงพอใจในชีวิตปรับตัวได้ดีกว่าผู้สูงอายุที่ปราศจากกิจกรรม มีภาพพจน์ในด้านบวก ชอบเข้าร่วมกิจกรรม

ผู้สูงอายุ เป็นการทดแทนบทบาทที่เสียไปจากการที่ต้องเป็นหม้าย การเกษียณอายุจากการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้สูงอายุจะมีความสุขได้ ควรมีบทบาทหรือกิจกรรมทางสังคมตามสมควร เช่น มีงานอดิเรก การเป็นสมาชิกกลุ่มกิจกรรม สมาคม ชมรม

2.3 ทฤษฎีการแยกตนเอง (Disengagement Theory) เชื่อว่าการที่ผู้สูงอายุไม่เกี่ยวข้องกับบทบาททางสังคม เป็นเพราะการถอนสภาพบทบาทของตนเองตามปกติผู้สูงอายุจะลดกิจกรรมลงในขณะที่ปรับตนเองให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงตามปกติของกระบวนการผู้สูงอายุ

2.4 ทฤษฎีความต่อเนื่อง (Continuity Theory) ผู้สูงอายุจะแสวงหาบทบาททางสังคมให้มาทดแทนทางสังคมเก่าที่สูญเสียไป ยังคงปรับตนให้เข้ากับสภาพแวดล้อมใหม่อย่างต่อเนื่องอยู่เสมอ

2.5 ทฤษฎีระดับชั้นอายุ (Age Stratification Theory) อายุเป็นหลักเกณฑ์สากลที่จะกำหนดบทบาท สิทธิ หน้าที่ ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตามชั้นอายุ จากอายุหนึ่งไปสู่อีกอายุหนึ่ง

สรุป ทฤษฎีสังคมวิทยา กล่าวว่าบุคคลจะได้รับบทบาททางสังคมที่ต่างกันไปตามตลอดชีวิต เช่น เป็นพ่อ แม่ สามี ภรรยา และ บุคคลจะอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขขึ้นอยู่กับปฏิบัติตนตามบทบาทหน้าที่ของตนว่าเหมาะสมเพียงใด และผู้สูงอายุที่มีกิจกรรมอยู่เสมอ ๆ จะมีบุคลิกกระฉับกระเฉง ขณะเดียวกัน ผู้สูงอายุที่ไม่เกี่ยวข้องกับบทบาททางสังคม มักจะแยกตัวไปจากสังคม ผู้สูงอายุบางคนจะแสวงหาบทบาททางสังคมมาทดแทนสังคมเก่าที่เสียไป และปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมใหม่อย่างต่อเนื่อง

การเปลี่ยนแปลงในผู้สูงอายุและปัญหาสุขภาพผู้สูงอายุ

เมื่อบุคคลเข้าสู่วัยสูงอายุ สภาพทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคมย่อมมีการเปลี่ยนแปลงไปจากวัยอื่น เนื่องจากมีความเสื่อมของการทำงานระบบต่าง ๆ ทั้งร่างกายโดยเฉพาะระบบประสาทระบบหัวใจระบบหลอดเลือดระบบขับถ่าย ระบบต่อมไร้ท่อ ระบบกระดูก และระบบกล้ามเนื้อ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนี้มักจะมีขึ้น การเปลี่ยนแปลงและปัญหาที่เกิดขึ้นในผู้สูงอายุด้านต่าง ๆ ดังนี้ (กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข, 2545)

1. การเปลี่ยนแปลงด้านร่างกาย (Biological Change) การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในทุกๆ ระบบของร่างกายผู้สูงอายุ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงของอวัยวะและส่วนต่าง ๆ ที่พบโดยทั่วไปได้แก่ ผิวหนัง บาง แห่งเหี่ยวยุบ ลอกหลุดง่าย มักมีอาการคัน มีฝ้าเลือด เซลล์ ผผ และขนทั่วไปสีจางลงกลายเป็นสีเทาและสีขาว เส้นผมร่วงและแห้งง่าย ความไว

และความรู้สึกตอบสนองต่อปฏิกริยาต่าง ๆ ลดลง การเคลื่อนไหวและการคิดเชิงซ้ำ การมองเห็นและการได้ยินลดลง การรับกลิ่นไม่ดี การรับรสของลิ้นเสียไป ทำให้รับรู้รสน้อยลง การรับรสนหวานจะสูญเสียก่อนรับรสอื่น ๆ ฟันผุแตกหักง่าย เคลือบฟันบางลง เหงือกหุ้มคอพ่นลงไป กระดูกเปราะและหักง่าย มีอาการปวดกระดูก เนื่องจากแคลเซียมลดลง ต่อมน้ำลายทำงานน้อยลง ทำให้รู้สึกท้าวปากแห้ง ประสิทธิภาพการทำงานของหัวใจลดลง เกิดภาวะหัวใจวายได้ง่าย ระบบภูมิคุ้มกันของร่างกายทำงานลดลงทำให้เกิดการติดเชื้อได้ง่าย การเคลื่อนไหวของลำไส้ลดลง ทำให้เกิดอาการท้องผูกได้บ่อย ประกอบกับการไม่ได้ออกกำลังกาย พบอาการกล้ามเนื้อปัสสาวะไม่อยู่ในเพศหญิง และปัสสาวะลำบากในเพศชาย จากต่อมลูกหมากโตขึ้น นอกจากนี้การผลิตของฮอร์โมนต่าง ๆ ลดลง ทำให้ผู้สูงอายุอาจเป็นโรคเบาหวานอย่างอ่อน และมีการสูญเสียโซเดียมออกไปกับปัสสาวะได้ผนังหลอดเลือดมีลักษณะหนาและแข็งขึ้น เพราะมีไขมันมาเกาะเป็นสาเหตุของความดันโลหิตสูง ความยืดหยุ่นของเนื้อปอดลดลงเป็นเหตุให้ การขยายตัวและยุบตัวไม่ดี ต่อมเพศทำงานลดลง สมรรถภาพทางเพศลดลง (เกสร สำเภาทอง, 2549) การเปลี่ยนแปลงของสรีระทางร่างกายของผู้สูงอายุดังกล่าว ทำให้ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ประเมินว่าตนเองมีสุขภาพไม่แข็งแรง ปัญหาความเจ็บป่วย ทางร่างกายที่พบมากที่สุด โรคเรื้อรัง เช่น โรคความดันโลหิตสูง ร้อยละ 31.7 และป่วยเป็นโรคเบาหวานร้อยละ 13.3 คือโรคของระบบกล้ามเนื้อและกระดูกอันได้แก่ การปวดหลัง ปวดเข่า ปวดเอว ไชข้ออักเสบ รองลงมาคือ โรคความดันโลหิตสูงและโรคหัวใจ นอกจากนี้ยังพบว่า ภาวะการเจ็บป่วยของผู้สูงอายุ เป็นต้นเหตุสำคัญที่ทำให้ผู้สูงอายุไม่สามารถทำงานหาเลี้ยงชีพได้ (กรมอนามัย, 2545)

2. การเปลี่ยนแปลงด้านจิตใจและอารมณ์ (Psychological Change) การเปลี่ยนแปลงด้านจิตใจและอารมณ์ของผู้สูงอายุ ลักษณะการเปลี่ยนแปลงที่พบส่วนใหญ่ ได้แก่

2.1 การรับรู้ ผู้สูงอายุมักยึดติดกับความคิดและเหตุผลของตนเอง จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ได้ยาก เพราะมีความไม่มั่นใจในการปรับตัวและทางด้านจิตใจ พบว่า ร้อยละ 51.2 ของผู้สูงอายุที่อยู่คนเดียว บอกว่ารู้สึกเหงา รวมทั้งวิถีการดำเนินชีวิตก็เปลี่ยนไป เพราะเกษียณอายุจากการทำงาน มีกิจกรรม และการมีส่วนร่วมทางสังคมลดลง ทำให้เกิดความรู้สึกสูญเสียบทบาท ในคุณค่าของตัวเองลดลง (กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ, 2552)

2.2 การแสดงออกทางอารมณ์ ลักษณะของความท้อแท้ ใจน้อย

หงุดหงิดง่าย โกรธง่าย และซึมเศร้านอกจากนี้รูปแบบของครอบครัวในสังคมไทยได้เปลี่ยนแปลงจากครอบครัวขยายเป็นครอบครัวเดี่ยวที่มีขนาดเล็กซึ่งประกอบด้วยสามี ภรรยาและบุตรเท่านั้นกล่าวคือมีสมาชิกในครอบครัวอยู่กันไม่เกินสองรุ่นทำให้ผู้สูงอายุมีโอกาสที่จะถูกทอดทิ้งได้ง่ายปัญหาสุขภาพในประชากรของผู้สูงอายุจะนำไปสู่ความจำเป็น ของความต้องการผู้ดูแลซึ่งจะส่งผลกระทบต่อระบบบริการสุขภาพอย่างมากในอนาคต (ศากุล ช่างไม้, 2550, กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ, 2552) การแสดงออกทางอารมณ์ ของผู้สูงอายุนั้น เกิดขึ้นจากการถูกทอดทิ้ง และการถูกตัดออกทางสังคม เช่น การออก จากงาน การออกจากความรับผิดชอบในหน้าที่เดิมที่เคยปฏิบัติ การขาดการดูแลเอาใจใส่ จากบุตรหลาน หรือจากการเจ็บป่วย ทำให้ผู้สูงอายุมีอาการไม่คงที่ มีความเปล่าเปลี่ยว จิตใจไม่มั่นคง เมื่อมีสิ่งใดมากระทบกระเทือนใจเพียงเล็กน้อยก็จะโมโห หงุดหงิด โกรธง่าย หรือน้อยใจ บางรายมีอาการซึมเศร้า หรือมีปฏิกิริยาต่อต้าน เนื่องจากวัยสูงอายุเป็นวัยที่มีการเปลี่ยนแปลงที่เห็นได้ชัด ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม ที่เป็นไปในทางเสื่อม สมรรถภาพตามอายุที่เพิ่มขึ้น ทางด้านร่างกาย จะเห็นว่าการทำงานของอวัยวะต่าง ๆ ของ ร่างกายลดลง ทางด้านจิตใจพบว่าสภาพจิตใจมีการเปลี่ยนแปลง โดยจะหงุดหงิดง่าย และ มีความวิตกกังวลสูง การเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคม เช่น การเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้าง ของครอบครัว การเกษียณอายุราชการ การเปลี่ยนแปลงทางสถานภาพสมรส เป็นต้น สิ่ง ต่าง ๆ เหล่านี้ส่งผลต่อสุขภาพ เกิดการเจ็บป่วยได้ง่าย และเมื่อเจ็บป่วยมักมีอาการรุนแรง และต้องใช้เวลาในการรักษาและฟื้นฟูสภาพ ทำให้สูญเสียค่าใช้จ่ายในการดูแลรักษา สุขภาพมากขึ้น (เกสร สำเภาทอง, 2549) และการเปลี่ยนแปลงรูปแบบทางสังคมที่เห็นได้ชัด โดยที่ในอดีต ครอบครัวไทย เป็นครอบครัวใหญ่ที่มีผู้สูงอายุเป็นผู้นำ ผู้ให้ความรู้ ผู้ ถ่ายทอดวิชาการและสนับสนุนพัฒนาความก้าวหน้าให้แก่บุตรหลาน และอยู่ในฐานะที่ควร ให้ความเคารพ บูชา ยอมรับนับถือ แต่ในปัจจุบัน สังคมไทย เปลี่ยนไปในลักษณะสังคม อุตสาหกรรมที่มีแต่การแข่งขัน มองประโยชน์ของตนเอง การพึ่งพาอาศัยลดลง การรับรู้ ของชนรุ่นใหม่ได้จากภายนอก ทำให้ผู้สูงอายุขาดความสำคัญ ขาดการยอมรับ และการ ดูแลเอาใจใส่จากบุตรหลาน ทำให้ผู้สูงอายุต้องพบกับความโดดเดี่ยว รู้สึกเหมือนถูก ทอดทิ้ง และขาดที่พึ่งทางใจ กระทบต่อสภาพจิตใจของผู้สูงอายุ (กรมพัฒนาสังคมและ สวัสดิการ, 2552)

2.3 ความสนใจสิ่งแวดล้อมน้อยลง ผู้สูงอายุจะสนใจเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับตนเองมากกว่าเรื่องของผู้อื่น

2.4 การสร้างวิถีชีวิตของตนเอง เพื่อไม่ให้เป็นการกระทบกับคนอื่นสามารถพึ่งตนเองได้ระดับหนึ่ง

2.5 ยอมรับสภาพของการเข้าสู่วัยสูงอายุ จะใช้เวลาส่วนใหญ่ในการศึกษาปฏิบัติตามคำสั่งสอนในศาสนา บางคนอยากอยู่ร่วมกับลูกหลาน บางคนชอบอยู่คนเดียว (กรมอนามัย, 2545)

3. การเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคม (Social Change) นอกจากการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย การเปลี่ยนแปลงทางด้านจิตใจ และอารมณ์แล้ว การเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคมก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญกับผู้สูงอายุ เนื่องจากในวัยสูงอายุการปฏิสัมพันธ์กับสังคมเริ่มลดลง ทั้งนี้จากภาระหน้าที่และบทบาททางสังคมลดลง ทำให้ผู้สูงอายุมีความยากลำบากในการปรับตัวจนก่อให้เกิดการเจ็บป่วยทางด้านร่างกาย และจิตใจตามมา การเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่มีผลต่อผู้สูงอายุ เช่น

3.1 การเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน จากสังคมเกษตรกรรมเป็นสังคมอุตสาหกรรมมากขึ้นมีการเคลื่อนย้ายของวัยแรงงานจากชนบทเข้าเมือง ผู้สูงอายุจะต้องเผชิญปัญหาการอยู่ตามลำพัง ไม่มีที่พักพิงทำให้ผู้สูงอายุมีโอกาสที่จะถูกทอดทิ้งได้ง่ายปัญหาสุขภาพในประชากรของผู้สูงอายุจะนำไปสู่ความจำเป็นของความต้องการผู้ดูแลซึ่งจะส่งผลกระทบต่อระบบบริการสุขภาพอย่างมากในอนาคต (ศากุล ช่างไม้, 2550) ทำให้ผู้สูงอายุที่เคยมีชีวิตครอบครัวที่อบอุ่นในอดีตกับบุตรหลานต้องปรับตัวเข้ากับสังคมสมัยใหม่ ซึ่งในความเป็นจริงแล้วผู้สูงอายุทุกคนอยากให้มีการดูแลตลอดไปและต้องการให้บุตรเป็นผู้ดูแล (กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ, 2552)

3.2 การเปลี่ยนแปลงทางขนบธรรมเนียม ประเพณี การได้รับวัฒนธรรมตะวันตกทำให้สังคมไทยมีลักษณะคล้ายสังคมตะวันตกมากขึ้น ค่านิยมหรือความเชื่อเดิมที่เคยปฏิบัติสืบต่อกันมา เช่นการเคารพพระบอบาวุธหรือค่านิยมของความกตัญญูต่อบิดามารดาและผู้เฒ่าคุณ บุตรจะต้องทดแทนพระคุณของบิดามารดาเมื่อแก่ชราค่อยหมดไป

3.3 การปลดเกษียณหรือออกจากงานและการลดบทบาททางสังคมทำให้ผู้สูงอายุเกิดความรู้สึกสูญเสียอำนาจและบทบาททางสังคมรู้สึกว่าการสูญเสียความสำคัญ นอกจากนี้การสูญเสียบุคคลใกล้ชิด เช่น คู่ชีวิต ญาติสนิท ซึ่งการสูญเสียที่ส่งผลกระทบต่อจิตใจของผู้สูงอายุมากที่สุด ก่อให้เกิดความรู้สึกว่าเหว่ โดดเดี่ยว

ปัญหาสุขภาพของผู้สูงอายุ สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข (2553) ได้ทำการ ทบทวนและสังเคราะห์องค์ความรู้ผู้สูงอายุไทยพบว่าปัญหาสุขภาพของผู้สูงอายุอัน เนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงสภาพร่างกายของผู้สูงอายุ และแนวโน้มของการมีอายุที่ยืน ยาวขึ้น ได้ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสาเหตุและแบบแผนของการเจ็บป่วยและการ ตายของประชากรตามมาซึ่งพบว่ามี ความแตกต่างกันอย่างชัดเจนในประเทศที่พัฒนาแล้ว และกำลังพัฒนา ในประเทศพัฒนาแล้วในช่วงหลายทศวรรษที่ผ่านมาเนื่องจากระบบ บริการสาธารณสุขได้พัฒนาไปมากประชากรไม่เพียงแต่มีอายุยืนยาวขึ้นแต่ใช้ชีวิตอย่างมี สุขภาพดียาวนานขึ้นด้วยข้อมูลจากการศึกษาหลายแหล่งได้แสดงให้เห็นถึงแนวโน้มของ ลัคนส่วนของผู้สูงอายุที่ช่วยเหลือตนเองไม่ได้หรือพิการลดลงเป็นลำดับที่เป็นเช่นนี้น่าจะ เนื่องมาจากคนสูงอายุในรุ่นหลัง ๆ มักจะได้รับการศึกษามากขึ้นซึ่งนำไปสู่การดูแลสุขภาพ สุขภาพที่ดีขึ้นประกอบกับเทคโนโลยีนโยบายและระบบงานสาธารณสุขที่พัฒนาขึ้นเป็น ลำดับ

ในขณะที่ประเทศกำลังพัฒนาผลกระทบของการเปลี่ยนเป็นประชากรสูงวัย ต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุดูเหมือนจะรุนแรงกว่าประเทศที่พัฒนาแล้วมากเนื่องจากช่วง เปลี่ยนผ่านทางประชากรนี้เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วหลายประเทศยังขาดความพร้อมทั้งในด้าน ทรัพยากรองค์ความรู้บุคลากรและเทคโนโลยีด้านสาธารณสุขสำหรับผู้สูงอายุ

โดยสรุป จะเห็นได้ว่าเมื่อบุคคลเข้าสู่วัยสูงอายุ จะต้องเผชิญกับการ เปลี่ยนแปลงไปในทางที่เสื่อมลงหลายด้านทั้งในด้านร่างกายที่เกิดจากความเสื่อมของ อวัยวะในรูปของลักษณะและหน้าที่ ที่ส่งผลถึงการเปลี่ยนแปลงด้านจิตใจ อารมณ์ รวมถึง การเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงลักษณะและโครงสร้างทางสังคม การสูญเสียบทบาทหน้าที่ในสังคม การสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก ซึ่งการเปลี่ยนแปลงทั้ง 3 ด้านนี้มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันและส่งผลถึงสุขภาพของผู้สูงอายุที่ผู้สูงอายุจะต้องดูแล ตัวเองเพื่อรักษาสุขภาพกาย และจิตใจ ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้นว่าในปัจจุบันโครงสร้าง ของสังคมไทยเปลี่ยนแปลงไปจากอดีต ผู้สูงอายุจึงต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ดังกล่าว

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต

คุณภาพชีวิตเป็นเครื่องชี้วัดความเจริญก้าวหน้าของมิติทางด้านประชากร สังคมสุขภาพจิตวิญญาณสิ่งแวดล้อมและองค์ประกอบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความเป็นอยู่ที่ดี ของมนุษย์ (Well-being) เป็นเป้าหมายที่สำคัญของการพัฒนาประชากรของประเทศต่าง ๆ

ในปัจจุบันซึ่งมีการตีความหมายและการให้คุณค่า (Value judgement) แตกต่างกันไปตามคุณค่าของแต่ละสังคมจึงมีการให้ความหมายหรือนิยามของคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกันไป

ความหมายของคุณภาพชีวิต

ปัจจุบันคำว่าคุณภาพชีวิต (Life Quality) เป็นคำที่ถูกกล่าวถึงบ่อยครั้ง และคุณภาพชีวิตที่ดีเป็นสิ่งที่ทุกคนปรารถนา และมีผู้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตที่คล้ายคลึงและแตกต่างกันไปตามทัศนะของแต่ละบุคคลดังนี้

องค์การอนามัยโลก (World Health Organization, 1997) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตไว้ว่าคุณภาพชีวิตเป็นการรับรู้ของบุคคลภายใต้บริบททางวัฒนธรรมและคุณค่าที่คนผู้นั้นอาศัยอยู่ซึ่งมีความสัมพันธ์กับจุดมุ่งหมายความคาดหวังมาตรฐานและสิ่งที่เกี่ยวข้องของบุคคลผู้นั้นเป็นมโนทัศน์หลายมิติที่ประสานการรับรู้ของบุคคลใน ด้านสุขภาพร่างกาย ด้านสภาวะจิตใจ ระดับความเป็นอิสระไม่ต้องพึ่งพา ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ด้านความเชื่อส่วนบุคคลและความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม

อัจฉรา นวจินดา (2549, อ้างถึงใน ทิพย์วัลย์ เรื่องขจร, 2554) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตว่า คุณภาพชีวิต คือ ความพึงพอใจของบุคคลที่เกิดจากการที่ได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่เป็นประโยชน์ ตามความต้องการของร่างกาย และจิตใจ และการมีส่วนร่วมในการพัฒนาสภาวะแวดล้อม ด้านเศรษฐกิจ และสังคมอย่างเพียงพอ จนก่อให้เกิดการมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (วัชรวิ พุ่มทอง และ ตฤตถ์ นพคุณ, 2550, อ้างถึงใน ทิพย์วัลย์ เรื่องขจร, 2554) กำหนดนิยามของคุณภาพชีวิตว่า คุณภาพชีวิต หมายถึง ระดับการดำรงชีวิตของมนุษย์ที่เป็นผลรวมทั้งในเชิงภววิสัยและอัตตวิสัย ในช่วงเวลาหนึ่ง โดยมนุษย์จะมีคุณภาพชีวิตระดับใดนั้น สามารถเปรียบเทียบกับค่ามาตรฐาน หรือเปรียบเทียบกับช่วงเวลาในอดีตที่ใช้เป็นฐานในการเปรียบเทียบ

กล่าวโดยสรุป คุณภาพชีวิต หมายถึง การรับรู้ความพึงพอใจในชีวิต การมีความสุข การรับรู้สถานะของบุคคลในการดำเนินชีวิตในสังคม โดยสัมพันธ์กับเป้าหมายและสภาพแวดล้อมของบุคคล ภายใต้วัฒนธรรม ค่านิยม และบริบทของสังคมของบุคคลในการดำรงชีวิตในสังคม ตามวิถีชีวิตของแต่ละบุคคลซึ่งมีความแตกต่างกันตามกาลเวลาที่เปลี่ยนแปลงไป

องค์ประกอบคุณภาพชีวิต

การที่บุคคลจะมีคุณภาพชีวิตที่ดีนั้นต้องขึ้นอยู่กับองค์ประกอบมากมาย ซึ่งแต่ละองค์ประกอบจะมีความสำคัญมากน้อยแตกต่างกันไป ตามแต่ลักษณะของแต่ละบุคคลหรือสังคมได้มีผู้กำหนดองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตไว้ดังนี้

Flanagan (1978) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพชีวิต ว่าเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ซึ่งจำแนกได้ 5 องค์ประกอบดังนี้

1. มีความสุขสบายทางด้านร่างกายและวัตถุ ทางด้านร่างกายได้แก่การมีสุขภาพสมบูรณ์แข็งแรง ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ ทางด้านวัตถุได้แก่ การมีอาหารดี มีบ้านที่น่าน้อย มีเครื่องอำนวยความสะดวก

2. มีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เช่น ความสัมพันธ์กับคู่สมรส บิดามารดา ญาติพี่น้อง เพื่อนฝูงและบุคคลอื่น นอกจากนี้การมีบุตรและการเลี้ยงดูบุตร ถือเป็นความสัมพันธ์ด้านนี้ด้วย

3. มีกิจกรรมในสังคมและชุมชน การได้มีการสนับสนุนและช่วยเหลือบุคคลอื่น

4. มีการพัฒนาบุคลิกภาพและมีความสำเร็จสมบูรณ์ตามพัฒนาการ เช่น ทางสติปัญญา การเรียนรู้ สนใจการเรียนรู้และการเข้าใจตนเอง รู้จุดบกพร่องของตนเอง มีงานที่น่าสนใจทำ ได้รับผลตอบแทนที่ดี และการแสดงออกในทางสร้างสรรค์

5. มีสันทนาการ เช่น อ่านหนังสือ ฟังดนตรี ดูกีฬาและสิ่งบันเทิงอื่น ๆ และมีส่วนร่วมในสังคม

Padilla & Grant (1985) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพชีวิต ควรประกอบไปด้วยความสามารถในการทำกิจวัตรประจำวัน การรับรู้ความพาสูกด้านร่างกายและจิตใจ ความรู้สึกเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเอง การตอบสนองต่อการวินิจฉัยและการรักษา รวมทั้งความรู้สึกต่อสังคมรอบตัวผู้ป่วย

Sharma, R.C. (1988) ได้แบ่งองค์ประกอบคุณภาพชีวิตออกเป็น 2 ด้านคือ

1. ด้านกายภาพ ได้แก่ อาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ฯลฯ

2. ด้านสังคมและวัฒนธรรม ได้แก่ การศึกษา การบริการทางการแพทย์ และการสาธารณสุข การมีงานทำ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ฯลฯ

Stromberg (1984) ได้แสดงทัศนะในการประเมินคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุไว้ 3 ลักษณะ ดังนี้

1. การประเมินเชิงอัตวิสัย โดยวัดเชิงปริมาณ ด้วยการวัดจากรายได้ ที่ อยู่อาศัย กิจกรรม และความบริสุทธิ์ของอากาศ ซึ่งเป็นการประเมินผู้ป่วยโดยผู้อื่น เช่น แพทย์หรือบุคลากรอื่นๆในที่มสุขภาพ

2. การประเมินเชิงจิตวิสัยโดยวัดเป็นเชิงปริมาณ ด้วยการสืบค้น ความ ต้องการ ความหมตหวัง ทัศนคติ และการรับรู้ของแต่ละคน ขึ้นอยู่กับค่านิยมของคุณภาพ ชีวิตของตนเองหรือประสบการณ์ในชีวิตของตนเอง เช่น ความพึงพอใจที่ตนเองได้รับ ซึ่ง เป็นการประเมินของผู้ป่วยเอง โดยประเมินออกมาเป็นคะแนน

3. การประเมินเชิงจิตวิสัยโดยวัดเป็นคุณภาพ เป็นการประเมินโดยตัว ผู้รับบริการ โดยเป็นการบรรยายและการบอกถึงสภาพที่ผู้รับบริการเป็นอยู่

Zhan (1992) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพชีวิตมีองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ

1. ด้านความพึงพอใจในชีวิต เป็นการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงใน สภาวะภายนอก ที่ได้รับอิทธิพลจากภูมิหลังของคน บุคลิกลักษณะ สิ่งแวดล้อมและสถานะ ทางสุขภาพ สิ่งที่คุณรับรู้ถึงสิ่งที่คุณเองครองอยู่ ซึ่งอยู่ระหว่างความต้องการ ความ คาดหวัง ความใคร่ ความปรารถนาที่ตั้งไว้และความสำเร็จที่ได้รับ

2. ด้านอัตมโนทัศน์ เป็นความเชื่อและความรู้สึกที่คน ๆ หนึ่งมีต่อตนเอง ความเชื่อความรู้สึกเหล่านี้มาจากการรับรู้โดยเฉพาะการรับรู้ปฏิกริยาของผู้อื่นที่ส่งผลต่อ พฤติกรรมของคน ๆ หนึ่งเกี่ยวกับตนเองในห้วงเวลาหนึ่ง

3. ด้านสุขภาพและการทำงานของร่างกาย เป็นเรื่องความสัมพันธ์ ระหว่างตนเองกับบุคคลกับสิ่งแวดล้อม โดยนอกจากจะประเมินอาการทางคลินิกแล้ว ยัง ประเมินในเรื่องการรับรู้ภาวะสุขภาพของบุคคล สิ่งที่เกี่ยวข้องกับภาวะสุขภาพ และ ความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับสังคมและยังต้องพิจารณาถึงอิทธิพลทางสังคม สิ่งแวดล้อมและการเมืองด้วย

4. ด้านสังคมและเศรษฐกิจ เป็นการประเมินการประกอบอาชีพ การศึกษาและรายได้ ซึ่งถูกกำหนดเป็นมาตรฐานทางสังคม

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิต

ระดับคุณภาพชีวิตของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัย หรือองค์ประกอบคุณภาพชีวิตหลายประการ จากการทบทวนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องและมีผลต่อคุณภาพชีวิตดังนี้

1. เพศ เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิต เนื่องจาก เพศ เป็นตัวกำหนดบทบาทและบุคลิกภาพของบุคคลในสังคม เป็นตัวบ่งบอกถึงค่านิยม คุณภาพ พลังอำนาจและความสามารถของมนุษย์ในสังคม เช่นสังคมไทยในสมัยก่อน มัก ย่อย่องให้เกียรติกับเพศชายให้เป็นหัวหน้าครอบครัว และมีบทบาทหลักในการหาเลี้ยง ครอบครัว ในขณะที่เพศหญิงถูกกำหนดบทบาทให้เป็นแม่บ้าน ดูแลเกี่ยวกับการประกอบ อาหาร เลี้ยงดูบุตรและงานอื่น ๆ ภายในครอบครัว ดังนั้นการตัดสินใจจึงขึ้นอยู่กับเพศชาย ซึ่งเป็นหัวหน้าครอบครัว นอกจากนี้ลักษณะทางร่างกายและลักษณะงานอาชีพ ของเพศ ชาย บ่งบอกถึงความสามารถทางด้านร่างกาย มากกว่าเพศหญิง ทำให้เพศหญิงรู้สึกว่า ตนเองเป็นเพศที่อ่อนแอกว่า มีระดับการพึ่งพาผู้อื่นและมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจวัตร ประจำวันมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เดียวกันเพศชายเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า จึงเกิด ความพึงพอใจทำให้เกิดความสุขในตนเอง ส่งผลถึงคุณภาพชีวิตทางบวก และพบว่าเพศ ชายมีคุณภาพชีวิตที่ดีกว่าเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา ของปลื้มใจ ไพจิตร (2558) ได้ศึกษาคุณภาพในการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่าเพศ ที่ต่างกัน ทำให้คุณภาพในการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และ สอดคล้องกับการศึกษาของ วิไลพร ขำวงษ์, จตุพร หนูสวัสดิ์, วรรัตน์ ประทานวโรปัญญา และจิตภา ศิริปัญญา (2554) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ในอำเภอเมืองจังหวัดนนทบุรี พบว่า เพศ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับ คุณภาพของผู้สูงอายุ

2. อายุ เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตเนื่องจาก อายุ เป็นเครื่องบ่งชี้ถึงวัยของแต่ละบุคคลผู้สูงอายุที่มีอายุมากความสามารถในการปฏิบัติ กิจกรรรมต่าง ๆ จะลดลงเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงในทางที่เสื่อมลง ตลอดจน ความสามารถในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวันลดลง จึงทำให้ผู้สูงอายุมีความรู้สึกว่าตนเอง ต้องเป็นภาระกับผู้อื่นมากขึ้นรู้สึกไม่มีคุณค่าส่งผลให้คุณภาพชีวิตไม่ดี สอดคล้องกับ การศึกษาของปลื้มใจ ไพจิตร.(2558) ได้ศึกษาคุณภาพในการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุใน จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ผู้สูงอายุที่มีอายุต่างกันมีคุณภาพชีวิตต่างกันแต่ขัดแย้งกับ การศึกษาของ สุรจิตต์ วุฒิการณ, พิสิษฐ์ จอมบุญเรือง, ไพศาล สรรสรวิสุทธิ (2555) พบว่า ปัจจัยด้านอายุไม่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้สูงอายุ เห็นว่าคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุก็เป็นไปตามวัยตามช่วงของการเปลี่ยนแปลงในชีวิตอายุจะ

มากหรือน้อยก็ไม่แน่ว่าจะมีผลต่อคุณภาพชีวิตของตนเองเท่าที่ควรนอกจากนั้นเมื่อเริ่มเข้าสู่วัยสูงอายุมักจะได้รับการดูแลจากครอบครัวและหน่วยงานราชการต่างๆมากขึ้น

3. สถานภาพสมรส เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ เนื่องจากคู่สมรสเป็นปัจจัยเสริมทางสังคมอย่างหนึ่ง เป็นลักษณะที่บ่งบอกถึงการสนับสนุนทางสังคมของบุคคล โดยเฉพาะผู้สูงอายุ คู่สมรสนับว่าเป็นบุคคลที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับผู้สูงอายุยาวนานมากที่สุด นอกเสียจากว่าคนใดคนหนึ่งจะเสียชีวิตไปเสียก่อน หรือกรณีอื่น ๆ เช่น หย่าหรือแยกกันอยู่ คู่สมรสนอกจากจะช่วยแบ่งเบาภาระต่าง ๆ แล้ว ยังเป็นผู้ให้ความรัก ความอบอุ่น ความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจ รู้สึกไม่เหงาหรือโดดเดี่ยว เมื่อมีปัญหา รู้สึกมีคนคอยให้คำปรึกษา ให้ความช่วยเหลือ ทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกมีความเชื่อมั่นในตนเอง และมีคุณค่า รับรู้ถึงการมีชีวิตที่ดีกว่าบุคคลที่มีสถานภาพสมรสโสดและหม้าย สอดคล้องกับการศึกษา ของวิไลพร ขำวงษ์, จตุพร หนูสวัสดิ์, วรารัตน์ ประทานวโรปัญญา และจิตภา ศิริปัญญา (2554) พบว่าสถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ แต่ขัดแย้งกับการศึกษาของ เกียรตินันต์ดา พิงสมบัติ, ปรีดา ธนสุกาญจน์ (2552) พบว่า สถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อคุณภาพชีวิต แสดงให้เห็นว่า ผู้สูงอายุที่มีสถานภาพสมรสต่างก็มีคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน

4. ระดับการศึกษา เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพชีวิตของบุคคล เนื่องจากการศึกษาเป็นปัจจัยที่ทำให้มนุษย์มีการพัฒนาความรู้ สติปัญญา และพัฒนาทักษะชีวิตในทางที่ดี นอกจากนี้การศึกษายังทำให้บุคคลมีโอกาที่จะรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่ทำให้ตนเองมีสุขภาพดีขึ้น และสามารถที่จะปฏิบัติตนในการดูแลสุขภาพได้ตามที่ได้รู้มา เนื่องจากผู้ที่มีการศึกษา จะมีทักษะในการค้นคว้าแสวงหาข้อมูล และรู้จักใช้แหล่งข้อมูลที่เอื้อต่อการดูแลสุขภาพได้ดี โดยพบว่า ผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาสูง จะมีความสามารถในการดูแลตนเอง และมีโอกาสเลือกทำกิจกรรมที่ส่งเสริมสุขภาพได้ดีกว่าผู้ที่มีการศึกษาน้อย หรือไม่ได้รับการศึกษา ซึ่งในการดูแลตนเองไม่ว่าทางบวกหรือทางลบ จะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุได้เช่นเดียวกัน สอดคล้องกับการศึกษา ของปल्लीใจ ไพจิตร (2558) ได้ศึกษาคุณภาพในการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่าระดับการศึกษาต่างกันทำให้คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ วิไลพร ขำวงษ์, จตุพร หนูสวัสดิ์, วรารัตน์ ประทาน วโรปัญญา

และจิตภา คิริปัญญา (2554) พบว่า ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุแต่ขัดแย้งกับการศึกษาของ เกียรติรัตน์ดา พิงสมบัติ, ปรีดา ชนสุกาญจน์ (2552) พบว่า ระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อคุณภาพชีวิต

5. รายได้ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิต เนื่องจากรายได้เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิต เป็นตัวบ่งบอกถึงสภาพทางเศรษฐกิจและสังคม ช่วยให้ผู้สูงอายุมีโอกาสแสวงหาสิ่งจำเป็นต่อการดำรงชีวิตการมีรายได้หรือฐานะทางเศรษฐกิจดีทำให้บุคคลสามารถตอบสนองต่อความต้องการขั้นพื้นฐานได้อย่างเพียงพอ มีโอกาสที่จะแสวงหาสิ่งที่เป็นประโยชน์ และรายได้ยังทำให้ผู้สูงอายุมีโอกาสเข้าถึงแหล่งบริการสุขภาพกลุ่มทางสังคมต่าง ๆ และการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม รายได้จึงมีความสัมพันธ์กับการตรวจสุขภาพประจำปี เนื่องจากผู้ที่มีรายได้สูง เมื่อเกิดความเจ็บป่วยโอกาสที่จะแสวงหาสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อการดูแลตนเอง ระหว่างการเจ็บป่วย โดยไม่ต้องกังวลกับสถานะทางเศรษฐกิจ ดังนั้น รายได้จึงมีความเกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตของบุคคล สอดคล้องกับการศึกษาของ ปลื้มใจ ไพจิตร (2558) ได้ศึกษาคุณภาพในการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ผู้สูงอายุที่มีรายได้ต่างกันมีคุณภาพชีวิตต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ ธาริน สุขอนันต์, สุภาวัลย์ จาริยะศิลป์, ทศนันท์ ทูมมานนท์ และปิยรัตน์ จิตรภักดี (2554) ศึกษาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี พบว่า รายได้ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุและยังสอดคล้องกับ สมพร โพธินาม และคณะ (2552) ศึกษาผู้สูงอายุไทย: บริบทของจังหวัดมหาสารคาม พบว่า รายได้และหนี้สินส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุเช่นกันซึ่งโดยปกติแล้วคนที่มีรายได้สูงก็จะสามารถวางแผนการใช้ชีวิตและสามารถเลือกสรรปัจจัย 4 มาตอบสนองต่อความต้องการทางของตัวเองได้อย่างมีคุณภาพมากกว่า คนที่มีรายได้น้อยซึ่งส่งผลต่อคุณภาพในการดำรงชีวิตแต่ขัดแย้งกับการศึกษาของ เกียรติรัตน์ดา พิงสมบัติ, ปรีดา ชนสุกาญจน์ (2552) พบว่า รายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อคุณภาพชีวิต

6. ลักษณะครอบครัว และบทบาทในครอบครัว ครอบครัวเป็นสถาบันที่มีความหมายสำหรับบุคคลในครอบครัว โดยเฉพาะผู้สูงอายุ เพราะครอบครัวเป็นแหล่งให้การสนับสนุนซึ่งกันและกันของคนในครอบครัว เช่น การให้กำลังใจ ความรักความเอาใจใส่ การให้ความเคารพนับถือและให้เกียรติกัน การให้ข้อมูลแลกเปลี่ยนข่าวสารต่าง ๆ รวมถึงให้

การสนับสนุนด้านความคิดและการตัดสินใจ นอกจากนี้ ลักษณะครอบครัวยังเป็น ปัจจัยพื้นฐานที่จะช่วยส่งเสริมให้บุคคลมีการดูแลสุขภาพของตนเอง เพื่อนำไปสู่การมี คุณภาพชีวิตที่ดี เพราะฉะนั้น แรงสนับสนุนจากสมาชิกครอบครัว จึงมีผลต่อการดูแลสุขภาพ และคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกมีคุณค่า ไม่รู้สึกเหงาหรือว่าเหว่ โดยเฉพาะ เมื่อยามเจ็บป่วยก็มีคนในครอบครัวคอยดูแลเอาใจใส่ ทำให้สามารถปรับตัว รับสภาพการ เปลี่ยนแปลงในทุกสถานการณ์ได้ดี ความรู้สึกดังกล่าว ย่อมนำไปสู่ความพึงพอใจในชีวิต ส่งผลให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี ผู้สูงอายุที่อาศัยในครอบครัวเดี่ยวที่มีสมาชิกในครอบครัวอยู่กัน ไม่เกินสองรุ่นซึ่งไม่เอื้อต่อการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุที่เคยมีบุตรหลานคอยดูแลซึ่งกันและ กันทำให้ผู้สูงอายุมีโอกาสที่จะถูกทอดทิ้งได้ง่าย ส่งผลต่อสภาพจิตใจของผู้สูงอายุจะ นำไปสู่ความเจ็บป่วยด้านร่างกาย และส่งผลต่อคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ แสดงให้เห็นว่า ลักษณะครอบครัว มีผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ (กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ, 2552) ปรากฏการณ์ดังกล่าวทำให้ผู้สูงอายุไม่สามารถแสดงบทบาทต่าง ๆ ได้เกิด ความรู้สึกว่าตนเองขาดคุณค่า ขาดความภาคภูมิใจในตนเองทำให้เกิดเป็นปัญหาต่อเนื่อง กับกลุ่มผู้สูงอายุในสังคมไทย (ศากุล ช่างไม้, 2550)

7. การเป็นสมาชิกชมรมผู้สูงอายุ เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิต ของผู้สูงอายุ เนื่องจากชมรมผู้สูงอายุเป็นตัวผลักดันให้ผู้สูงอายุมาพบปะกันตามที่ชมรมนัดหมาย และดำเนินกิจกรรมของชมรม นับเป็นหัวใจของชมรมผู้สูงอายุ เพราะกิจกรรมจะทำให้ผู้สูงอายุที่เป็นสมาชิกชมรมได้พบปะสังสรรค์ ทำให้มีโอกาสได้รับความรู้เกี่ยวกับสุขภาพ และการปฏิบัติตัวเพื่อส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งสามารถนำไปปฏิบัติได้ นอกจากนี้ยังมีโอกาส ศึกษาและแลกเปลี่ยนประสบการณ์หรือแบบแผนชีวิตของผู้สูงอายุในชมรมหลายรูปแบบ ซึ่งผู้สูงอายุจะสามารถนำมาปรับปรุงการปฏิบัติกับตนเอง เพื่อให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ได้ประโยชน์ทั้งร่างกายและจิตใจ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า กิจกรรมเป็นข้อบ่งชี้ถึงความสำเร็จ ของการดำเนินงานของชมรมก็น่าจะถูกต้อง และการเข้ากลุ่มจะมีอิทธิพลต่อสมาชิกในการ เปลี่ยนทัศนคติ และพฤติกรรมเพราะสมาชิกจะใช้กลุ่มเป็นเครื่องตัดสินว่าควรมีพฤติกรรม หรือทัศนคติอย่างไร และนอกจากนี้ พบว่า การเข้าร่วมกิจกรรมทำให้ผู้สูงอายุรับรู้ว่าเป็น ส่วนหนึ่งของสังคม ทำให้รู้สึกมีคุณค่าต่อตัวเอง สิ่งเหล่านี้เป็นการสนับสนุนทางด้านจิตใจ ทำให้ผู้สูงอายุมีสุขภาพจิตดี และเกิดความพึงพอใจในชีวิต ดำรงชีวิตอยู่อย่างมีคุณภาพ และเกิดคุณภาพชีวิตที่ดีได้ จากการศึกษาของ วิภาววรรณ ลิขิตล้ำเลิศ (2551) พบว่า

ตัวแปรที่ทำนายคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุได้ดีที่สุดคือการเข้าร่วมกิจกรรมในสังคม สอดคล้องกับการศึกษาของ จันทรเพ็ญ สุริยวาทย์, พรรณพิศ วิทยถาวรวงศ์, กรรณิกา สหเมธาพัฒน์ และชื่อนิติ รมชนะ (2550) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในจังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่าคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในแต่ละอำเภอมีความแตกต่างกัน และปัจจัยการเข้าร่วมกิจกรรมของกลุ่มผู้สูงอายุ มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและสอดคล้องกับการศึกษาของ สมพร โปธินาม และคณะ (2552) ได้ทำการทบทวนเอกสารผลการวิจัยเกี่ยวกับผู้สูงอายุในจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 6 เรื่อง พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในบริบทจังหวัดมหาสารคาม คือ การมีส่วนร่วมของกลุ่มในสังคม ชุมชน และครอบครัว สัมพันธภาพในครอบครัว และการเห็นคุณค่าในตัวเอง

8. การมีผู้ดูแลผู้สูงอายุ เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุผู้ดูแลผู้สูงอายุ อาจเป็น บุตร หลาน ญาติ หรืออาสาสมัครผู้ดูแล ที่คอยดูแลเอาใจใส่ ให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกให้กับผู้สูงอายุในการใช้ชีวิตประจำวันตามความจำเป็นนับว่าผู้ดูแลผู้สูงอายุเป็นผู้ที่มีความใกล้ชิดกับผู้สูงอายุมากที่สุด ผู้สูงอายุมีความรู้สึกอบอุ่นใจเหมือนมีเพื่อนที่รู้ใจอยู่ใกล้ ๆ ทำให้ผู้สูงอายุไม่รู้สึกว้าวนเหงา เศร้า และหดหู่ หรือถูกทอดทิ้ง และการที่ผู้สูงอายุมีผู้ดูแลย่อมจะส่งผลดีต่อสุขภาพผู้สูงอายุโดยรวมด้านบวกซึ่งส่งผลต่อการมีคุณภาพชีวิตที่ดีของผู้สูงอายุ และผู้สูงอายุส่วนใหญ่อยากให้คนในครอบครัวเป็นผู้ดูแล รองลงมาคือเจ้าหน้าที่สาธารณสุข สอดคล้องกับการศึกษาของ สุรจิตต์ วุฒิการณ์, พิสิษฐ์ จอมบุญเรือง และไพศาล สรรสรวิสุทธิ (2555) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองบางมูลนาก อำเภอบางมูลนาก จังหวัดพิจิตร พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และผู้สูงอายุทุกคนอยากให้มีผู้ดูแลตลอดไป โดยต้องการให้บุตรเป็นผู้ดูแล นอกจากนี้แรงงานสนับสนุนจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขส่งผลต่อคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุเนื่องจากเป็นแหล่งบริการด้านส่งเสริมสุขภาพที่อยู่ใกล้บ้านมากที่สุด สามารถดูแลผู้สูงอายุได้ง่ายรวดเร็ว และใกล้ชิด สอดคล้องกับการศึกษาของชุตติเดช เจียนดอน, นวรัตน์ สุวรรณพงษ์, นววิวรรณ บุญสุยา, นพพร โหวธีระกุล (2554) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในชนบทอำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ปัจจัยที่สามารถทำนายคุณภาพชีวิตด้านจิตใจ 4 ปัจจัยได้แก่ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองภาวะสุขภาพ การเข้าร่วมกิจกรรมของชมรมและสัมพันธภาพของคนในครอบครัว

กล่าวโดยสรุป จะเห็นได้ว่า มีปัจจัยหลายอย่างที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ซึ่งทิศทางและความสัมพันธ์ของแต่ละปัจจัยจะแตกต่างกันออกไป ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ในด้านปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา รายได้ ลักษณะครอบครัว การเป็นสมาชิกชมรมผู้สูงอายุ และการมีผู้ดูแลผู้สูงอายุ

การประเมินคุณภาพชีวิต

การประเมินคุณภาพชีวิต หรือวัดระดับคุณภาพชีวิตนั้นขึ้นอยู่กับแนวคิดและวัตถุประสงค์ของการศึกษาของแต่ละบุคคลดังต่อไปนี้

องค์การยูเนสโก (UNESCO, 1980) ได้ให้เกณฑ์การประเมินคุณภาพชีวิตไว้ 2 ด้านคือ

1. ด้านวัตถุประสงค์ (Objective) เป็นการวัดโดยอาศัยข้อมูลทางด้านรูปธรรมที่วัดได้ เช่น ข้อมูลทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เป็นต้น
2. ด้านจิตวิสัย (Subjective) เป็นการประเมินข้อมูลทางด้านจิตวิทยา ซึ่งอาจทำได้โดยการสอบถามความรู้สึก และเจตคติต่อประสบการณ์ของบุคคลเกี่ยวกับชีวิต การรับรู้ต่อสภาพความเป็นอยู่ การดำรงชีวิต รวมทั้งสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิต ความพึงพอใจในชีวิต

องค์การอนามัยโลก (WHO, 1997) ได้กำหนดเครื่องชี้วัดคุณภาพชีวิต (WHOQOL-100) ประกอบด้วย 6 ด้านดังนี้

1. ด้านร่างกาย คือ การรับรู้ทางสภาพทางด้านร่างกายของบุคคล ซึ่งมีผลต่อชีวิตประจำวัน เช่น การรับรู้สภาพความสมบูรณ์แข็งแรงของร่างกาย การรับรู้ความรู้สึกสบาย ไม่มีความเจ็บปวดการรับรู้ถึงความสามารถที่จะจัดการกับความเจ็บปวดทางร่างกายได้ การรับรู้ถึงพลังกำลังในการดำเนินชีวิตประจำวัน การรับรู้ถึงการนอนหลับ และการพักผ่อน รวมถึงการรับรู้เรื่องการมีเพศสัมพันธ์ ซึ่งการรับรู้เหล่านี้มีผลต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน
2. ด้านจิตใจ คือการรับรู้สภาพทางจิตใจของตนเอง เช่น การรับรู้ความรู้สึกทางบวกที่บุคคลมีต่อตนเอง การรับรู้ภาพลักษณ์ของตนเอง การรับรู้ถึงความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง การรับรู้ถึงความมั่นใจในตนเอง การรับรู้ถึงความคิด ความจำสมาธิและการตัดสินใจและความสามารถในการเรียนรู้เรื่องต่างๆของตน และการรับรู้ถึงความสามารถในการจัดการกับความเศร้าหรือความกังวล เป็นต้น

3. ด้านระดับความเป็นอิสระของบุคคล คือ การรับรู้ถึงความเป็นอิสระที่ไม่ต้องพึ่งพาผู้อื่น การรับรู้ถึงความสามารถเคลื่อนไหวของตน การรับรู้ถึงความสามารถในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวันของตน การรับรู้ถึงความสามารถในการทำงาน การรับรู้ว่าคุณสมบัติไม่ต้องพึ่งพาอาศัยกัน หรือการรักษาทางการแพทย์อื่น ๆ เป็นต้น

4. ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม คือ การรับรู้ถึงความสัมพันธ์ของตนเองกับบุคคลอื่น การรับรู้ถึงการที่ได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นในสังคม การรับรู้ว่าคุณสมบัติได้เป็นผู้ให้ความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นในสังคมด้วย รวมถึงการรับรู้ในเรื่องอารมณ์ทางเพศหรือการมีเพศสัมพันธ์

5. ด้านสิ่งแวดล้อม คือ การรับรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการดำเนินชีวิต เช่น การรับรู้ว่าคุณสมบัติมีชีวิตอยู่อย่างอิสระ ไม่ถูกกักขัง มีความปลอดภัย มีความมั่นคงในชีวิต การรับรู้ว่าคุณสมบัติได้อยู่ในสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ดีปราศจากมลพิษต่าง ๆ การคมนาคมสะดวก มีแหล่งประโยชน์ด้านการเงิน การบริการทางสุขภาพและสังคมสงเคราะห์ การรับรู้ว่าคุณสมบัติมีโอกาสที่จะได้รับข่าวสารหรือฝึกฝนทักษะต่าง ๆ การรับรู้ว่าคุณสมบัติได้มีกิจกรรมสันทนาการและมีกิจกรรมในเวลาว่าง เป็นต้น

6. ด้านความเชื่อส่วนบุคคล คือ การรับรู้เกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่าง ๆ ของตนที่มีต่อการดำเนินชีวิต เช่น การรับรู้ถึงความเชื่อด้านจิตวิญญาณ ศาสนา การให้ความหมายของชีวิต ความเชื่อมั่นอื่น ๆ ที่มีผลในทางที่ดีต่อการดำเนินชีวิตที่มีผลต่อการเอาชนะอุปสรรค เป็นต้น

สุวัฒน์ มหัตถ์นิรันดร์กุล, วิระวรรณ ตันติพิวัฒนสกุล, วณิดา พุ่มไพศาลชัย, กรองจิตต์ วงศ์สุวรรณ และราณี พรมานะจรัสกุล (2540) ได้แปลและพัฒนาเครื่องชี้วัดคุณภาพชีวิตชุดย่อฉบับภาษาไทย (WHOQOL- BREF- THAI, 1997) จากเครื่องชี้วัดคุณภาพชีวิตชุดย่อขององค์การอนามัยโลกฉบับภาษาอังกฤษ (WHOQOL- BREF, 1996) แบ่งเป็น 4 ด้านคือ

1. ด้านสุขภาพกาย (Physical domain) คือ การรับรู้สภาพทางร่างกายของบุคคล ซึ่งมีผลต่อชีวิตประจำวัน เช่น การรับรู้สภาพความสมบูรณ์แข็งแรงของร่างกาย การรับรู้ถึงความรู้สึกสบาย ไม่มีความเจ็บปวด การรับรู้ถึงความสามารถที่จะจัดการกับความเจ็บปวดของร่างกายได้ การรับรู้ถึงพลังกำลังในการดำเนินชีวิตประจำวัน การรับรู้เรื่องการนอนหลับและการพักผ่อน ซึ่งการรับรู้เหล่านี้มีผลต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน การรับรู้ที่เป็นอิสระไม่ต้องพึ่งพาผู้อื่น การรับรู้ถึงความสามารถในการเคลื่อนไหวของตน

สามารถไปไหนมาไหนด้วยตนเองโดยไม่ต้องพึ่งพาผู้อื่น การรับรู้ถึงความสามารถในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวัน การรับรู้ถึงความสามารถในการทำงาน การรับรู้ว่าคุณไม่จำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยใคร ๆ หรือการรักษาทางการแพทย์อื่น ๆ เป็นต้น มี 7 ตัวชี้วัดได้แก่ 1) ความเจ็บปวดและความไม่สบาย 2) กำลังวังชาและความเหนื่อยล้า 3) การนอนหลับพักผ่อน 4) การเคลื่อนไหว 5) การดำเนินชีวิตประจำวัน 6) การใช้ยาหรือการรักษา 7) ความสามารถในการทำงาน

2. ด้านจิตใจ (Physical domain) คือการรับรู้สภาพทางจิตใจของตนเอง เช่นการรับรู้ความรู้สึกทางบวกที่บุคคลมีต่อตนเอง การรับรู้ภาพลักษณ์ของตนเอง การรับรู้ถึงความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง การรับรู้ถึงความมั่นใจในตนเอง การรับรู้ถึงความคิด ความจำ สมาธิ และการตัดสินใจ และความสามารถในการเรียนรู้เรื่องราวต่าง ๆ ของตน ที่มีผลต่อการดำเนินชีวิต เช่นการรับรู้ถึงเรื่องของความเชื่อด้านจิตวิญญาณ ศาสนา การให้ความหมายของชีวิตและความเชื่ออื่น ๆ ที่มีผลในทางที่ดีต่อการดำเนินชีวิต มีผลต่อการเอาชนะอุปสรรค รับรู้ถึงความสามารถในการจัดการกับความเครียด กังวล และสิ้นหวัง เป็นต้น มี 6 ตัวชี้วัด ได้แก่ 1) ความรู้สึกในด้านดี 2) การคิดการเรียนรู้ ความจำและสมาธิ 3) การนับถือตนเอง 4) ภาพลักษณ์และรูปร่าง 5) ความรู้สึกในทางที่ไม่ดี 6) จิตวิญญาณ ศาสนา และความเชื่อส่วนบุคคล

3. ด้านสัมพันธภาพทางสังคม (Social relationships) คือการรับรู้เรื่องความสัมพันธ์ ของตนเองกับบุคคลอื่น การรับรู้ถึงการที่ได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นในสังคม การรับรู้ว่าคุณได้เป็นผู้ให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่นในสังคมด้วย รวมถึงการรับรู้ในอารมณ์ทางเพศ หรือการมีเพศสัมพันธ์มี 3 ตัวชี้วัดได้แก่ 1) สัมพันธภาพทางสังคม 2) การช่วยเหลือสนับสนุนทางสังคม 3) กิจกรรมทางเพศ

4. ด้านสิ่งแวดล้อม (Environment) คือการรับรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการดำเนินชีวิต เช่น การรับรู้ว่าคุณมีชีวิตอยู่อย่างอิสระ ไม่ถูกกักขัง มีความปลอดภัย มีความมั่นคงในชีวิต มีที่อยู่อาศัยที่เอื้อต่อสุขภาพ การรับรู้ว่าคุณได้อยู่ในสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ดีปราศจากมลพิษต่างๆ การคมนาคมสะดวก มีแหล่งประโยชน์ด้านการเงิน การบริการทางสุขภาพและสังคมสงเคราะห์ การรับรู้ว่าคุณมีโอกาสที่จะได้รับข่าวสารหรือฝึกฝนทักษะต่าง ๆ การรับรู้ว่าคุณได้มีกิจกรรมสันทนาการและมีกิจกรรมในเวลาว่าง เป็นต้น มี 8 ตัวชี้วัดได้แก่ 1) ความปลอดภัยทางด้านร่างกายและความมั่นคงในชีวิต 2) สภาพแวดล้อมของบ้าน 3) แหล่งการเงิน 4) การดูแลสุขภาพและบริการทาง

สังคม 5) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารและทักษะใหม่ๆ 6) การมีส่วนร่วม มีโอกาสพักผ่อน
หย่อนใจและมีเวลาว่าง 7) สภาพแวดล้อม 8) การคมนาคม

ซึ่งผู้วิจัยได้สังเคราะห์เอกสารจากนักวิชาการต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตและ
คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ สรุปรายละเอียดดังตาราง 1 ปิยะวัฒน์ ตริวิทยา (2559)
ศรีสุดา มีชำนาญ และสมชาย ลักษณะนุรักษ์ (2553) จุฬารัตน์ คนเพียร (2558)
กุสุมา โกศล (2555) ดวงกมล คนโทเงิน (2556) ปรางทิพย์ ภักดีศิริไพรวลัย (2559)
สมคิด เทวกระโทก (2560)

ตาราง 1 การสังเคราะห์องค์ประกอบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ

รายการ	นักวิชาการ	1. UNESCO (1980)	2. WHO (1997)	3. ปิยะวัฒน์ ตริวิทยา (2559)	4. ศรีสุดา มีชำนาญและ สมชาย ลักษณะนุรักษ์ (2553)	5. จุฬารัตน์ คนเพียร (2558)	6. กุสุมา โกศล (2555)	7. ดวงกมล คนโทเงิน (2556)	8. ปรางทิพย์ ภักดีศิริไพรวลัย (2559)	9. สมคิด เทวกระโทก (2560)	รวม
1. ด้านวัตถุวิสัย		/									1
2. ด้านจิตวิสัย		/									1
3. ด้านร่างกาย			/	/	/	/	/	/	/	/	8
4. ด้านจิตใจ			/	/	/	/		/	/	/	7
5. ด้านระดับความเป็นอิสระ ของบุคคล			/								1
6. ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม			/	/	/	/	/	/		/	7
7. ด้านสิ่งแวดล้อม			/	/		/		/	/		5
8. ด้านความเชื่อส่วนบุคคล			/								1
9. ด้านการศึกษา				/				/			2

จากตาราง 1 ผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสารและงานวิจัย และได้สังเคราะห์องค์ประกอบคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ โดยใช้เกณฑ์ในการเลือกการประเมินคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ร้อยละ 50 พบว่า คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ มี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม

เครื่องชี้วัดคุณภาพชีวิต

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้เครื่องชี้วัดขององค์การอนามัยโลกชุดย่อ ฉบับภาษาไทย (WHOQOL- BRES -THAI) ของนายแพทย์สุวัฒน์ มหัตถนิรันดร์กุล และคณะ (2540, หน้า2) เป็นเครื่องมือวัดคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในครั้งนี้ โดยเครื่องมือดังกล่าวได้พัฒนาจากแบบวัดคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลก (The World Health Organization Quality of Life, WHOQOL) ภายใต้อกรอบแนวคิดของคำว่าคุณภาพชีวิต ซึ่งหมายถึงการประเมินค่าที่เป็นจิตนิสัย (Subjective) ซึ่งฝังแน่นอยู่กับบริบททางวัฒนธรรมและสภาพแวดล้อม เพราะว่า นิยามของ QOL จะเน้นไปที่การรับรู้ในเรื่องคุณภาพชีวิตของผู้ตอบไม่ได้คาดหวังที่จะเป็นวิธีการที่จะวัดในรายละเอียดของอาการโรคหรือสภาพต่าง ๆ แต่ถือการประเมินผลของโรค และวิธีการรักษาที่มีต่อคุณภาพชีวิต

1. คุณสมบัติของเครื่องชี้วัด เป็นเครื่องชี้วัดที่พัฒนามาจากเครื่องชี้วัดคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลก 100 ข้อ โดยทำการเลือกคำถามมาเพียง 1 ข้อ จากแต่ละหมวดใน 24 หมวด และรวมกับหมวดที่เป็นคุณภาพชีวิต และสุขภาพทั่วไปรวมอีก 2 ข้อคำถาม หลังจากนั้นได้ทบทวนและปรับปรุงภาษาในเครื่องมือ WHOQOL - BREF โดยผู้เชี่ยวชาญทางภาษาแล้วนำไปทดสอบความเข้าใจทางภาษากับคนที่มีพื้นฐานแตกต่างกัน นำมาปรับปรุงข้อที่เป็นปัญหาและทดสอบซ้ำ ทำเช่นนี้อยู่ 3 รอบ การศึกษาความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยมีค่าความเชื่อมั่น Cronbach's alpha coefficient เท่ากับ 0.8406 ค่าความเที่ยงตรงเท่ากับ 0.6515 โดยเทียบกับแบบวัดWHOQOL - 100 ข้อ ฉบับภาษาไทยที่องค์การอนามัยโลกยอมรับเป็นทางการ

2. วัตถุประสงค์ เป็นเครื่องมือชี้วัดการเปลี่ยนแปลงระดับคุณภาพชีวิต

3. วิธีใช้ เครื่องชี้วัดเป็นแบบวัดที่ผู้ตอบสามารถประเมินได้ด้วยตนเอง ในผู้ที่มีอายุ 15-60 ปีไม่จำกัดเพศ ในกรณีที่ไม่สามารถอ่านออกเขียนได้ อาจใช้วิธี ให้บุคคลอื่นอ่านให้ฟังและผู้ตอบแบบประเมินเป็นผู้เลือกคำตอบด้วยตนเอง เครื่องมือวัดคุณภาพชีวิตประกอบด้วยข้อคำถาม 2 ชนิดคือแบบ ภาวะวิสัย (Preceived Objective) และอัตวิสัย (Self-report Subjective) จะประกอบด้วยองค์ประกอบของคุณภาพชีวิต 4 ด้าน ดังนี้

3.1 ด้านสุขภาพกาย (Physical domain) คือ การรับรู้สุขภาพทางร่างกายของบุคคล ซึ่งมีผลต่อชีวิตประจำวัน เช่น การรับรู้สุขภาพความสมบูรณ์แข็งแรงของร่างกาย การรับรู้ถึงความรู้สึกสบาย ไม่มีความเจ็บปวด การรับรู้ถึงความสามารถที่จะจัดการกับความเจ็บปวดของร่างกายได้ การรับรู้ถึงพลังกำลังในการดำเนินชีวิตประจำวัน การรับรู้เรื่องการนอนหลับและการพักผ่อน ซึ่งการรับรู้เหล่านี้มีผลต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน การรับรู้ที่เป็นอิสระไม่ต้องพึ่งพาผู้อื่น การรับรู้ในความสามารถในการเคลื่อนไหวของตน สามารถไปไหนมาไหนด้วยตนเองโดยไม่ต้องพึ่งพาผู้อื่น การรับรู้ถึงความสามารถในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวัน การรับรู้ถึงความสามารถในการทำงาน การรับรู้ว่าคุณไม่ต้องการพึ่งพาอาศัยหรือการรักษาทางการแพทย์อื่นๆ เป็นต้น มี 7 ตัวชี้วัดได้แก่

- 1) ความเจ็บปวดและความไม่สบาย
- 2) กำลังวังชาและความเหนื่อยล้า
- 3) การนอนหลับพักผ่อน
- 4) การเคลื่อนไหว
- 5) การดำเนินชีวิตประจำวัน
- 6) การใช้ยาหรือการรักษา
- 7) ความสามารถในการทำงาน

3.2 ด้านจิตใจ (Psychological domain) คือการรับรู้สุขภาพทางจิตใจของตนเอง เช่นการรับรู้ความรู้สึกทางบวกที่บุคคลมีต่อตนเอง การรับรู้ภาพลักษณ์ของตนเอง การรับรู้ถึงความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง การรับรู้ถึงความมั่นใจในตนเอง การรับรู้ถึงความคิด ความจำ สมาธิ และการตัดสินใจและความสามารถในการเรียนรู้เรื่องราวต่างๆ ของตน ที่มีผลต่อการดำเนินชีวิต เช่นการรับรู้ถึงเรื่องของความเชื่อด้านจิตวิญญาณ ศาสนา การให้ความหมายของชีวิตและความเชื่ออื่น ๆ ที่มีผลในทางที่ดีต่อการดำเนินชีวิต มีผลต่อการเอาชนะอุปสรรค รับรู้ถึงความสามารถในการจัดการกับเครียด กังวล และสิ้นหวัง เป็นต้น มี 6 ตัวชี้วัด ได้แก่

- 1) ความรู้สึกในด้านดี
- 2) การคิดการเรียนรู้ ความจำ และสมาธิ
- 3) การนับถือตนเอง
- 4) ภาพลักษณ์และรูปร่าง
- 5) ความรู้สึกในทางที่ไม่ดี
- 6) จิตวิญญาณ ศาสนา และความเชื่อส่วนบุคคล

3.3 ด้านสัมพันธภาพทางสังคม (Social relationships) คือการรับรู้เรื่องความสัมพันธ์ ของตนเองกับบุคคลอื่น การรับรู้ถึงการที่ได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นในสังคม การรับรู้ว่าคุณได้เป็นผู้ให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่นในสังคมด้วย รวมถึงการรับรู้ในอารมณ์ทางเพศ หรือการมีเพศสัมพันธ์มี 3 ตัวชี้วัดได้แก่

- 1) สัมพันธภาพทางสังคม
- 2) การช่วยเหลือสนับสนุนทางสังคม
- 3) กิจกรรมทางเพศ

3.4 ด้านสิ่งแวดล้อม (Environment) คือการรับรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการดำเนินชีวิต เช่น การรับรู้ว่าคุณเองมีชีวิตอยู่อย่างอิสระ ไม่ถูกกักขัง มีความ

ปลอดภัย มีความมั่นคงในชีวิต มีที่อยู่อาศัยที่เอื้อต่อสุขภาพ การรับรู้ว่าได้อยู่ในสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ดีปราศจากมลพิษต่าง ๆ การคมนาคมสะดวก มีแหล่งประโยชน์ด้านการเงิน การบริการทางสุขภาพและสังคมสงเคราะห์ การรับรู้ว่าคุณเองมีโอกาสที่จะได้รับข่าวสารหรือฝึกฝนทักษะต่าง ๆ การรับรู้ว่าคุณได้มีกิจกรรมสันทนาการและมีกิจกรรมในเวลาว่าง เป็นต้นมี 8 ตัวชี้วัดได้แก่ 1) ความปลอดภัยทางด้านร่างกายและความมั่นคงในชีวิต 2) สภาพแวดล้อมของบ้าน 3) แหล่งการเงิน 4) การดูแลสุขภาพและบริการทางสังคม 5) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารและทักษะใหม่ ๆ 6) การมีส่วนร่วม มีโอกาสพักผ่อนหย่อนใจและมีเวลาว่าง 7) สภาพแวดล้อม 8) การคมนาคม

บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนคือ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

ประวัติความเป็นมา

ประชากรตำบลเหล่าโพนคือ เดิมอพยพจากเมืองวังอ่างคำ ผังซ้ายของแม่น้ำโขง ในสมัยรัชกาลที่ 2 และรัชกาลที่ 3 แห่งกรุงรัตนโกสินทร์ ประกอบด้วยเผ่าภูไทย้อ เป็นพื้นที่รอยต่อระหว่างจังหวัดสกลนครกับจังหวัดนครพนม โดยแยกออกจากอำเภอเมืองสกลนครมาขึ้นกับกิ่งอำเภอโคกศรีสุพรรณ เมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม 2524 ปัจจุบันตำบลเหล่าโพนคือขึ้นตรงต่ออำเภอโคกศรีสุพรรณ

พื้นที่

ตำบลเหล่าโพนคือ ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกของอำเภอโคกศรีสุพรรณ มีระยะทางห่างจากตัวอำเภอประมาณ 9 กิโลเมตร

ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนคือ ตำบลเหล่าโพนคือ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกของอำเภอโคกศรีสุพรรณ มีระยะทางห่างจากตัวอำเภอโคกศรีสุพรรณ ประมาณ 9 กิโลเมตร และห่างจากตัวจังหวัดสกลนคร ประมาณ 30 กิโลเมตร มีเนื้อที่ทั้งหมด 36 ตารางกิโลเมตร หรือ 14,636 ไร่ เป็นพื้นที่เพาะปลูกทางการเกษตร 9,787 ไร่ โดยมีสภาพเป็นที่ราบเชิงเขา มีพื้นที่ป่าไม้ที่ไม่สมบูรณ์ 100 ไร่ มีอ่างเก็บน้ำจำนวน 3 แห่ง ดังนี้ 1. อ่างเก็บน้ำห้วยโท- ห้วยยาง 2. อ่างเก็บน้ำห้วยน้อย 3. อ่างเก็บน้ำห้วยทราย เป็นแหล่งต้นน้ำจำนวน 2 สาย ได้แก่ ลำห้วยยางและ

ลำห้วยทราย อาณาเขต ทิศเหนือติดกับตำบลแมตนาทม อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัด
 สกลนคร ทิศใต้ ติดกับเทือกเขาภูพาน อำเภอเต่างอย จังหวัดสกลนคร และอำเภอดงหลวง
 จังหวัดสกลนคร ทิศตะวันออกติดกับตำบลหนองบ่อ อำเภอนาแก จังหวัดนครพนม ทิศ
 ตะวันตกติดกับตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

เขตพื้นที่

ทิศเหนือ ติดกับ ตำบลแมตนาทม อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร
 ทิศใต้ ติดกับ เทือกเขาภูพาน อำเภอเต่างอย จังหวัดสกลนคร
 ทิศตะวันออก ติดกับ ตำบลหนองบ่อ อำเภอนาแก จังหวัดนครพนม
 ทิศตะวันตก ติดกับ ตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

อาชีพ

อาชีพหลัก ทำนา ทำสวน ทำไร่
 อาชีพเสริม เลี้ยงสัตว์

สาธารณูปโภค

ครัวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ จำนวน
 1,267 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ของพื้นที่

การเดินทาง

จากจังหวัดสกลนคร ถนนสายสกลนคร-นาแก ระยะทาง 30 กิโลเมตร
 เลี้ยวขวา สายแยกบ้านดงน้อย หมู่ที่ 8 ตำบลเหล่าโพนค้อ ระยะทาง 1 กิโลเมตร

ผลิตภัณฑ์

เพาะซาก้าไม้

วิสัยทัศน์

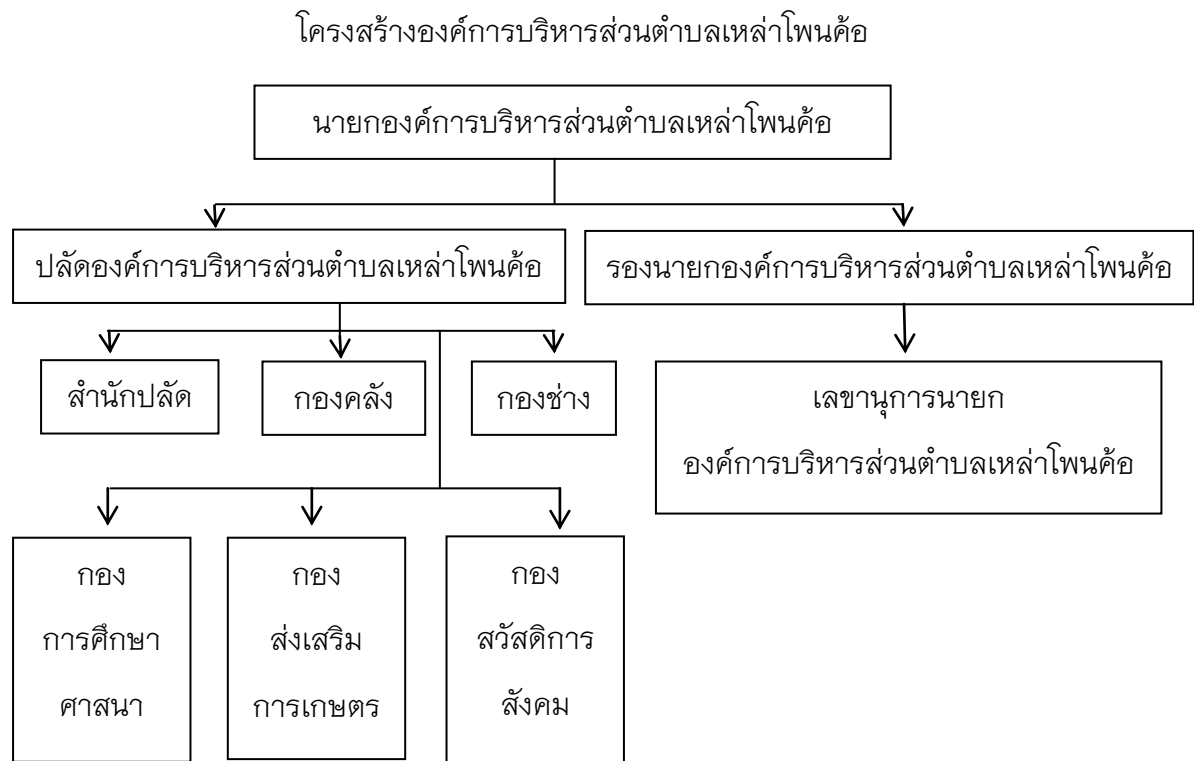
“พัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดี สืบสานประเพณีวัฒนธรรม น้อมนำเศรษฐกิจ
 พอเพียง ภายใต้อาณัติกรมการปกครอง”

พันธกิจ

1. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับการอย่างทั่วถึง
2. ส่งเสริมสนับสนุนการศึกษาแก่เด็กและเยาวชนในท้องถิ่น
3. ส่งเสริมให้ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
4. ส่งเสริมอาชีพเพื่อเพิ่มรายได้ให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น
5. ส่งเสริมสนับสนุนประเพณีวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น

6. สร้างจิตสำนึกให้กับประชาชนในท้องถิ่น เพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

7. สร้างองค์กรให้ทันสมัย รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ยึดหลักธรรมาภิบาล ส่งเสริมพัฒนา ศักยภาพระบบบุคลากรให้ปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ



ภาพประกอบ 2 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ

ที่มา: รายงานองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ

สภาพทางเศรษฐกิจ

ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม เช่นการทำนา ทำสวน ทำไร่ เลี้ยงสัตว์ และอาชีพเสริมคือ การรับจ้างทั่วไป สำหรับหน่วยงานทางธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ดังนี้

งานวิจัยภายในประเทศ

คันสนีย์ มโนสุจริต (2550) ได้การศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ: กรณีศึกษา ศูนย์พัฒนาการในสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค ผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่สภาพร่างกาย สภาพจิตใจ และสภาพเป็นอยู่ดีขึ้น จากในอดีต แต่ยังคงมีอาการเครียดอยู่บ้าง โดยมีสาเหตุหลัก ๆ มาจากการทะเลาะกันและการมีเวลา มากเกินไป ในส่วนของการดูแลผู้สูงอายุของเจ้าหน้าที่ ผู้สูงอายุมีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ให้การดูแลดี แต่บางครั้งเจ้าหน้าที่ก็ยังไม่ทั่วถึง เพราะจำนวนของเจ้าหน้าที่ เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวน ผู้สูงอายุมีจำนวนน้อยกว่ามาก

สิริพร สุธัญญา (2550) ได้การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการดูแลตนเองกับความพึงพอใจในชีวิตของผู้สูงอายุ ในส่วนรรมณีนาค กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า ผู้สูงอายุมีพฤติกรรมในการดูแลตนเองโดยรวมอยู่ในระดับสูงและผู้สูงอายุ ที่มีระดับ การศึกษาฐานะทางเศรษฐกิจและสภาพความเป็นอยู่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการดูแลตนเอง แตกต่างกัน ส่วนเพศและสถานภาพสมรส มีพฤติกรรมการดูแลตนเองไม่แตกต่างกัน ในการศึกษา ความพึงพอใจในชีวิตของผู้สูงอายุ พบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในชีวิต โดยภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง และผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีความพึงพอใจในชีวิตแตกต่างกัน ส่วนผู้สูงอายุ ที่มีเพศ สถานภาพสมรส ฐานะทางเศรษฐกิจ และสภาพการเป็นอยู่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในชีวิต ($r=0.740$) ทั้งหมดทดสอบนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นาวิ แห่สังสิน (2551) ได้การศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ในเขตพื้นที่เทศบาล ตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี” ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อจำแนกเป็นรายด้านดังนี้ ด้าน ความเข็มแข็งและด้านความสามารถในการปฏิบัติกิจกรรมประจำวัน ผู้สูงอายุ มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับดีที่สุดในด้านความวิตกกังวล ด้านสภาพแวดล้อม ด้านสภาพจิต ด้านสังคม ด้านความพึงพอใจ ในชีวิต ด้านสุขภาพ ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับดี ด้านเศรษฐกิจ ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับไม่ค่อยดี ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ผู้สูงอายุในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์อำเภอ แหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรีที่มีเพศ อายุ สถานภาพ

สมรส ระดับการศึกษา ลักษณะการอยู่อาศัยและ การเป็นสมาชิกชมรมผู้สูงอายุต่างกัน มีคุณภาพชีวิตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พัชชานันท์ ผลทิม (2551) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขต ตำบลหนองตาคงอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตตำบลหนองตาคง อำเภอ โป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับดี มีระดับคุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับดี เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ด้านจิตใจ และมีระดับคุณภาพชีวิตด้านร่างกาย น้อยที่สุด แต่ยังคงอยู่ ในระดับดีและในการศึกษามีการทดสอบสมมติฐาน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้สูงอายุตำบลหนองตาคง อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ที่มีเพศ อายุ การศึกษา และสถานภาพการสมรสต่างกัน มีคุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกัน จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ แต่ผู้สูงอายุที่มีอาชีพและรายได้ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

วาสนา อ่ำเจริญ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขต องค์การบริหาร ส่วนตำบลบางนา อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า สวัสดิการที่ได้รับ คือ เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของรัฐบาล โดยรวมมี คุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านจิตใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านสิ่งแวดล้อม แต่เป็นเกณฑ์คะแนนอยู่ในระดับกลาง ผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหาร ส่วนตำบลบางนา อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า อายุที่แตกต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ผู้สูงอายุที่มีเพศ การศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนบุตร สถานภาพ การสมรส และสวัสดิการที่ได้รับที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตที่ไม่แตกต่างกัน

วารุณี อุบล (2553) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเทศบาลเมืองเบตง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเทศบาลเมืองเบตงและศึกษาแนวทางในการ ยกกระดับคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเทศบาลเมืองเบตง ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุชมรมผู้สูงอายุในเทศบาลเมืองเบตงในด้านร่างกาย ส่วนใหญ่มีสุขภาพแข็งแรง สามารถพึ่งพาตนเองได้ในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวัน แม้ผู้สูงอายุ บางคนจะมีโรคประจำตัว ต้องรับประทานยาอย่างต่อเนื่องก็ไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตและการทำงาน ด้านจิตใจ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกับชีวิตที่เป็นอยู่ มีความสุข ภาคภูมิใจใน

ตนเอง ไม่พบว่า มีภาวะการฉีกเข่าแม้ผู้สูงอายุบางส่วนจะมีความรู้สึกเหวี่ยงบ้าง ด้านความสัมพันธ์ทาง สังคม ผู้สูงอายุมีสัมพันธ์ภาพที่ดีกับสมาชิกในครอบครัว ด้านสภาพแวดล้อม ฟังพอใจกับสภาพที่มี อยู่อาศัย ซึ่งมีความมั่นคงแข็งแรงปลอดภัย มีความสะดวกสบายในการเดินทางไปในที่ต่าง ๆ ผู้สูงอายุคาดหวังและต้องการให้ชีวิตมีความสุขสมบูรณ์ การได้รับการยอมรับนับถือและควมมีคุณค่าต่อบุตรหลาน

วชิรา พรรณ เทพิน (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางชีวิตจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม การดูแลสุขภาพผู้สูงอายุของผู้ดูแลผู้สูงอายุ ผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้ดูแลผู้สูงอายุที่มีระดับอายุมาก มีพฤติกรรมดูแลสุขภาพผู้สูงอายุดีกว่าผู้ดูแล ผู้สูงอายุที่มีระดับอายุน้อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) ผู้ดูแลผู้สูงอายุที่มีความเครียดในบทบาทผู้ดูแลผู้สูงอายุ ความรู้ในการดูแลสุขภาพ ผู้สูงอายุทัศนคติต่อการดูแลผู้สูงอายุ ความเชื่ออำนาจภายในตนด้านสุขภาพสัมพันธ์ภาพระหว่าง ผู้ดูแลกับผู้สูงอายุในกลุ่มสูงมีพฤติกรรมดูแลสุขภาพผู้สูงอายุดีกว่าผู้ดูแลผู้สูงอายุที่มีปัจจัยทาง จิตในกลุ่มตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3) สัมพันธ์ภาพระหว่างผู้ดูแลกับผู้สูงอายุ ความรู้ในการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ ความเชื่อ ภายในตนด้านสุขภาพของผู้ดูแลสามารถทำนายพฤติกรรมดูแลสุขภาพผู้สูงอายุของผู้ดูแลได้ ร้อยละ 19.2, 50 และ 3.1 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สอาด กาศีโลน (2554) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุเทศบาลตำบลเจ๊ะบิลัง อำเภอเมือง จังหวัดสตูล การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิต ของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลเจ๊ะบิลัง อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล ผลการศึกษา พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลเจ๊ะบิลัง อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล โดยรวมอยู่ในระดับดี ด้านที่ผู้สูงอายุมีระดับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับดี เป็นอันดับหนึ่ง คือ ด้านจิตใจ อันดับสอง คือ ด้านร่างกายอันดับสาม คือ ด้านความสัมพันธ์ทาง สังคม ส่วนอันดับสุดท้าย คือ ด้านสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับไม่ค่อยดีในการศึกษามีการทดสอบ สมมติฐาน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้สูงอายุ เทศบาลตำบลเจ๊ะบิลัง อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล ที่มีเพศต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิต ไม่แตกต่างกัน จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐาน แต่ผู้สูงอายุที่มีอาชีพ รายได้ และสถานภาพต่างกัน มีคุณภาพชีวิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานการวิจัย ที่ตั้งไว้

มยุรี พงษ์นาถ (2555, หน้า 57-66) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยด้านสถานภาพส่วนบุคคล ปัจจัย ด้านสุขภาพ ปัจจัยด้านสังคม และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของผู้สูงอายุ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี 2) ระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี และ 3) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อระดับ คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้สูงอายุที่อาศัยในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี พบว่า ปัจจัยด้านสถานภาพส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสุขภาพ ปัจจัยด้านสังคม และปัจจัยด้าน สภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์ต่อระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จากการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

อ่อนนุช อิศราพานิชย์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุ ต่อบริการของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ บ้านบางละมุง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์ 2 ประการดังนี้ ประการแรกเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการในศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางละมุง จังหวัดชลบุรี และ ประการที่สองเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการในศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางละมุง จังหวัดชลบุรี ตามตัวแปรเพศ อายุ

สถานภาพ ภาวะสุขภาพอนามัย และระยะเวลาที่เข้ารับการบริการในศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ กลุ่มประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้สูงอายุในศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางละมุง จังหวัดชลบุรี จำนวน 302 คน การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ t-test และในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หรือสถิติ F-test ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 66 - 70 ปี สถานภาพโสด ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีภาวะสุขภาพอนามัยแข็งแรง และมีระยะเวลาที่เข้ารับการบริการ 1-5 ปี ส่วนความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่เข้ารับการบริการในศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางละมุง จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ อันดับแรกด้านปัจจัย 4 รองลงมาด้านอาชีพบำบัด ด้านฌาปนกิจ ด้านกายภาพบำบัด ด้านการแพทย์และอนามัย ด้านกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับศาสนา และด้านนันทนาการ ตามลำดับ และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้สูงอายุที่เข้ารับการบริการสวัสดิการสังคมที่มีสถานภาพ และระยะเวลาที่เข้ารับการบริการในศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐาน

สุพิศย์ นาชัยเพิ่ม (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านการขายเบียร์ยังชีพของเทศบาลตำบลห้วยซ้อพัฒนา อำเภอห้วยซ้อ จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ด้านระบบการให้บริการ มีด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากขอเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านการขายเบียร์ยังชีพของเทศบาลตำบลห้วยซ้อพัฒนา อำเภอห้วยซ้อ จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรให้เจ้าหน้าที่ของทางเทศบาลพูดจาไพเราะ และมีความสุภาพในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับเบียร์ยังชีพผู้สูงอายุอย่างสม่ำเสมอ และด้านสิ่งแวดล้อมควรให้เจ้าหน้าที่ออกไปตรวจสุขภาพให้แก่ผู้สูงอายุในชุมชน

พงษ์ พรายภิรมณ์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตของประชาชนในตำบลสวนส้ม อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษา พบว่าผลการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของประชาชนในตำบลสวนส้ม อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัด สมุทรสาคร ด้านที่พักอาศัย พบว่า ในภาพรวมประชาชนในตำบลสวนส้ม อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัด

สมุทรสาคร มีคุณภาพชีวิตในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดีเมื่อจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ บ้านมีสภาพคงทนถาวรและปลอดภัย เมื่อมีฝนหรือพายุ พบว่า ประชาชนมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับดีประชาชนให้ความสำคัญเป็นอันดับ 1 บ้านอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ พบว่า ประชาชนมีคุณภาพชีวิต อยู่ในระดับดีประชาชนให้ความสำคัญเป็นอันดับ 2 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตของประชาชนในตำบลสวนส้ม อำเภอ บ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร พบว่าอายุที่แตกต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ผู้สูงอายุจำแนกตามเพศ การศึกษา สถานภาพ และรายได้ที่แตกต่างกัน มีคุณภาพ แต่มีคุณภาพชีวิตที่ไม่แตกต่างกัน

อาทิตย์ พจน์อาจ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จากการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ว่าประชาชนมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรีในด้านการให้บริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองมาคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคอยู่ในระดับมากและในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับมากเป็นอันดับสุดท้าย ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ต่างกันการมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกันส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกันการมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุนารี แสนพยุห์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด จากการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากหนึ่งด้านและปานกลางสี่ด้าน เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการ

ให้บริการอย่างก้าวหน้า 2) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณสุข โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ประชาชนอายุระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณสุขโดยรวมไม่แตกต่างกัน 3) ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อยสามลำดับ คือ เทศบาลควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นให้มากยิ่งขึ้น รองลงมา คือ เทศบาลควรจัดสรรงบประมาณการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชนและผู้บริหาร พนักงานเทศบาล ควรมาปฏิบัติงานให้ตรงกับเวลา

ประภาพร ยางประยงค์ และนัยนา แซ่แต้ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพ เพื่อสวัสดิการผู้สูงอายุ จังหวัดพัทลุง เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative analysis) ใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (specific sampling) กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้สูงอายุที่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลดอนประดู่ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง จำนวน 295 คน เพื่อวัดระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพ เพื่อสวัสดิการผู้สูงอายุ แบ่งเป็น 7 ด้าน คือ มาตรฐานของการบริการ การกำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย ทางเลือกในการปรึกษาหารือ ความสุภาพและการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า และสถานที่และสิ่งแวดล้อม โดยการใช้แบบสอบถามปลายปิด เพื่อสำรวจและวิเคราะห์ทางสถิติ ในรูปแบบร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที-เทสต์ และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ผลการศึกษา พบว่า (1) ระดับความพึงพอใจในการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าความพึงพอใจเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.19 และเมื่อแยกเป็นรายด้าน ค่าความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 4.37, 4.25, 4.24, 4.30, 4.23, 4.17 และ 3.76 ตามลำดับ และ (2) ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพ เพื่อสวัสดิการผู้สูงอายุ ตามปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมมีค่าไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านทางเลือกในการปรึกษาหารือ โดยผู้สูงอายุ ช่วง 80-89 ปี มีความพึงพอใจในระดับที่ต่ำกว่าผู้สูงอายุในช่วงอายุอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ปลื้มใจ ไพรจิตร (2558) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพในการดำรงชีวิตผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานีการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพในการดำรงชีวิต

เปรียบเทียบคุณภาพในการดำรงชีวิตจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลศึกษาระดับความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการสังคมและศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะในการจัดสวัสดิการสังคมของ ผู้สูงอายุจังหวัดสุราษฎร์ธานี เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีแบบสอบถาม นำจาก ผู้สูงอายุ จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูล ด้วยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สถิติทดสอบที ค่าความแปรปรวนทางเดียว และทดสอบความแตกต่างเป็น รายคู่ ด้วยวิธีของเซฟเฟ่ ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพในการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุ ใน ภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับคุณภาพดี ได้แก่ ด้านสัมพันธภาพทางสังคมด้านจิตใจ ด้านร่างกายและด้านสิ่งแวดล้อม ผลเปรียบเทียบคุณภาพในการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เพศ อายุ วุฒิการศึกษา แหล่งที่มาของรายได้หลัก และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันทำให้คุณภาพในการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ .05 ระดับความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุพบว่า ในภาพรวม อยู่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้านและ ระดับปานกลาง 7 ด้าน ผลการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการจัดสวัสดิการสังคม ของผู้สูงอายุมีปัญหาที่สำคัญ คือ การจ่ายเบี้ยยังชีพไม่ตรงเวลา ความล่าช้าการให้บริการ การบริการของเจ้าหน้าที่ สาธารณสุขไม่ทั่วถึงพื้นที่ชนบทข้อเสนอแนะที่สำคัญ คือ เพิ่มเบี้ย ยังชีพและจ่ายตรงเวลามีหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่สาธารณสุขให้ความรู้การดูแลสุขภาพแก่ผู้สูงอายุ และตั้งศูนย์ตรวจสุขภาพของผู้สูงอายุทุก ๆ เดือน

อภิสิทธิ์พร วงษ์รัตน์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านนันทนาการ มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านที่อยู่อาศัย มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านรายได้มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง 2) การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลสามารถสรุปผล ได้ดังนี้ 2.1) จำแนกตามคุณลักษณะด้านเพศ อายุ และสถานภาพสมรส พบว่า คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ทั้งในภาพรวม และรายได้ ทุกด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน 2.2) จำแนกตามคุณลักษณะด้านระดับการศึกษา พบว่า คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ในภาพรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 ด้าน คือ 1) ด้าน

รายได้ 2) ด้านสุขภาพ และ 3) ด้านที่อยู่อาศัย 2.3) จำแนกตามคุณลักษณะด้านอาชีพ พบว่า คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ในภาพรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ด้าน คือ 1) ด้านรายได้ และ 2) ด้านสุขภาพ 2.4) จำแนกตามคุณลักษณะด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ทั้งในภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ด้าน คือ 1) ด้านรายได้ และ 2) ด้านที่อยู่อาศัย 2.5) จำแนกตามคุณลักษณะด้านพื้นที่อยู่อาศัย พบว่า คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ทั้งในภาพรวม และรายด้าน ทุกด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เดชนะ อุสาพรหม (2559) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการใช้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ตามความคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$, S.D.= 0.73) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.77) รองลงมา คือ ด้านอาคารสถานที่ ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.75) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.82) ตามลำดับ 2) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล สามารถสรุปผลได้ดังนี้ 2.1) จำแนกตามคุณสมบัติรายด้าน เพศ อายุ สถานะภาพสมรส ระยะเวลาที่อยู่อาศัยในตำบลสามผง และประสบการณ์ในการมาใช้บริการเทศบาลตำบลสามผง ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ทั้งในภาพรวม และรายด้าน ทุกด้านไม่แตกต่างกัน 2.2) จำแนกตามคุณลักษณะด้าน ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ทั้งในภาพรวม และรายด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ที่ควรนำไปศึกษาหาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม มีจำนวน 1 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ปาริชาติ พรหมโคตร (2560, หน้า 102) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ระดับคุณภาพการให้บริการ ตามความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) เมื่อพิจารณา รายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ($\bar{X} = 4.41$) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 4.35$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.34$) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.94$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.91$) ตามลำดับ

ยงยุทธ สำรองพันธ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนครผลการศึกษาพบว่า

- 1) ปัญหาที่บริการประชาชนที่สำคัญ คือ ปัญหาด้านบุคลากร เป็นปัญหาที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดความรู้ ความเข้าใจและประสบการณ์เกี่ยวกับระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์เป็นปัญหาการให้บริการเครื่องถ่ายเอกสารไม่เพียงพอ ด้านขั้นตอนการให้บริการเป็นปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการ และปัญหาด้านอาคารสถานที่เป็นปัญหาไม่มีห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ
- 2) แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนที่สำคัญ คือ การพัฒนาด้านบุคลากร ควรส่งเสริมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เข้ารับการฝึกอบรม เพิ่มพูนทักษะ ความรู้ในเรื่องระเบียบกฎหมายด้านการบริการและอื่น ๆ และจัดฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ มีคุณธรรม จริยธรรมในการทำงาน ด้านวัสดุ อุปกรณ์ ควรมีการให้บริการถ่ายเอกสารอย่างเพียงพอ ด้านขั้นตอนการให้บริการควรจัดทำตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มให้ชัดเจนพร้อมคำอธิบายที่เข้าใจง่าย และด้านอาคารสถานที่ ควรจัดสถานที่ให้นั่งรออย่างเพียงพอและมีความสะดวกสบาย

ชาติชัย อุดมกิจมงคล (2560) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานและการมีส่วนร่วมของบุคลากร ของเทศบาลตำบลในเขต อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร วัตถุประสงค์ของการศึกษา 1) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและการมีส่วนร่วมของบุคลากร ของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและการมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กร

ของเทศบาลตำบล 3) เพื่อศึกษาแนวทางการเสริมสร้างคุณภาพหรือชีวิตการทำงานและการมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กรของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร กลุ่มตัวอย่างโดยเลือกจากสมาชิกจำนวน 227 คน โดยแบ่งเป็นสัดส่วนการสุ่มตัวอย่างจาก 8 เทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณและคุณภาพได้แก่ แบบสอบถามเป็น 5 ระดับ ของลิเคอร์ท (ค่าความเชื่อมั่น 0.9) และแบบสัมภาษณ์ แบบมีโครงสร้าง การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพดำเนินการโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและทดสอบสมมุติฐานดำเนินการโดยใช้การทดสอบความสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิเคราะห์คุณภาพข้อมูล พบว่า 1) ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในเทศบาลตำบลอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.62$) 2) ระดับโดยรวมของการมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กรอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.71$) 3) คุณภาพชีวิตในการทำงานและการมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกที่ระดับความสำคัญ 0.01 ดังนั้น วิธีการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานและการมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กร ความก้าวหน้าของงานและความปลอดภัยในการทำงาน, ความพอเพียงและค่าตอบแทนที่เป็นธรรม, สภาพแวดล้อมการทำงานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและกับผู้บังคับบัญชา

งานวิจัยต่างประเทศ

Wright, Olivia Renee Louise (2006, Abstract) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อระบบอำนวยความสะดวกในการให้บริการอาหารกรณีศึกษาการดูแลประชากรในวัยสูงอายุ ผล การศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยอายุของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ที่ 84 ปี เป็นเพศชายร้อยละ 26.6 และร้อยละ 72.1 เป็นเพศหญิง ไม่มีการระบุเพศร้อยละ 1.3 โดยมีปัจจัยที่นำมาประกอบการวิเคราะห์ ประกอบด้วยคุณภาพอาหารและความสุขในการรับประทานอาหาร ความมีอิสระในการเลือกทาน อาหารการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความอยากอาหารและปริมาณอาหารที่ได้รับการจัดสรรผลการ ทดสอบครั้งแรก และทดสอบซ้ำทำให้ทราบวาประมาณร้อยละ 25 ของกลุ่มตัวอย่างให้ผลในระดับที่อยู่ในเกณฑ์ต่ำกว่ามาตรฐานที่ตั้งไว้ สมมุติฐานการศึกษาเห็นว่าอายุของผู้รับบริการเป็นปัจจัยหนึ่ง ที่มีผลต่อการประเมินความพึงพอใจ โดยช่วงอายุ 75 - 84 มีความพึงพอใจน้อยกว่าช่วงอายุ 65 ปี เช่นเดียวกับช่วงอายุ 95 ปี ขึ้นไป อย่างไรก็ตามพบว่ามีช่วงอายุ 84 - 94 ปี ให้ความสำคัญน้อยกว่า 2 กลุ่มแรกในการประเมินความพึงพอใจโดยรวม

ซึ่งผลดังกล่าวไม่มีความสัมพันธ์ที่ใกล้เคียงกับสมมติฐานที่ว่าอายุของผู้รับบริการอาจเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการประเมินจึงเป็นข้อสรุปที่แตกต่างจาก งานวิจัย ชื่นอื่น ๆ ที่สรุปตรงกันว่าอายุของผู้รับบริการมีผลโดยตรงต่อการประเมินความพึงพอใจ ยิ่งไปกว่านั้นจากการศึกษาพบว่าสำคัญในเรื่อง ของความมีอิสระในการเลือกรับประทานอาหาร ความหลากหลายของอาหารความอยากอาหาร สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้รับบริการมากกว่าเรื่องคุณภาพของอาหาร และระบบการบริการจัดส่งอาหารที่ดีเป็นสิ่งที่ ผู้รับบริการให้ความสำคัญมากกว่าเรื่องคุณภาพหรือรสชาติของอาหาร

Benamati and Rajkumar (2008, Abstract) หลังจากที่ได้พัฒนาตัวแบบการยอมรับการใช้บริการ ภายนอกแล้ว ได้ทำการทดลองและตรวจสอบตัวแบบเพื่อที่จะนำไปใช้กับงานวิจัยในอนาคตและ แสดงให้เห็น ถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ การใช้บริการภายนอกด้านการพัฒนาระบบงาน โดยได้ทำการสำรวจจากผู้ตอบแบบสอบถาม 160 คน ซึ่งเป็นผู้มีอำนาจในตัดสินใจการใช้ บริการภายนอกด้านเทคโนโลยี โดยข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนำไปพิสูจน์ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีและอิทธิพลของตัวแปรภายนอก เป็นการสนับสนุนการประยุกต์ใช้ทฤษฎีการยอมรับ เทคโนโลยีในบริบทที่ค้นหา สามข้อย่อยทางด้านความเสี่ยง (การบริหารโครงการ, ความสัมพันธ์ , ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นกับพนักงาน) การบริหารโครงการและความเสี่ยงของพนักงานพร้อมด้วย ความสัมพันธ์ที่เคยมีมาก่อน เป็นสัญญาณที่มีอิทธิพลกับผู้มีอำนาจในการตัดสินใจในการรับรู้ เกี่ยวกับการใช้บริการภายนอกด้านการพัฒนาระบบงาน

Chang และ Lui (2008, Abstract) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการ การพัฒนาระบบ : โดยการ เปรียบเทียบระหว่างการพัฒนาภายในองค์กรและการใช้ บริการภายนอกพัฒนาระบบ มีการศึกษา น้อยมากที่ได้มีการสำรวจเกี่ยวกับคุณภาพการ บริการของกระบวนการพัฒนาระบบ ในการศึกษาได้ใช้เครื่องมือบนพื้นฐานของ SERVPERF ของ Cronin and Taylor ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ได้พัฒนา จาก SERVQUAL เพื่อใช้ในการประเมินการรับรู้ถึงผลของการบริการเพียงด้านเดียว ในมิติของ คุณภาพการให้บริการ เช่น ความเป็นรูปธรรม (Tangibility) ความไว้วางใจ (Reliability) การ ตอบสนอง (Responsiveness) การประกันคุณภาพ (Assurance) ความเข้าใจ (Empathy) โดย ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของการพัฒนาภายในองค์กรและการใช้บริการ ภายนอก พัฒนาระบบ การวิเคราะห์ข้อมูลได้รวบรวมจากผู้ใช้ 152 ระบบโดยเป็นผู้ที่มีส่วน เกี่ยวข้องในการ พัฒนาระบบได้รับการสนับสนุนความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของ

เครื่องมือวัดที่ได้พัฒนาขึ้นมาใหม่ ความสัมพันธ์ของมิติคุณภาพการบริการแต่ละระบบการพัฒนาคูณภาพบริการโดยรวมพบว่า แตกต่างกันระหว่างกลุ่มการใช้บริการจากภายนอก และกลุ่มพัฒนาภายในองค์การ ผลการศึกษาได้ เสนอว่า ผู้ใช้จะต้องมีการประเมินการจัดหาบริการจากภายนอกและบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์การที่ต่างกัน มิติคุณภาพการบริการที่มีผลในกลุ่มของการจัดจ้างภายนอก อันดับแรกคือ ความไว้วางใจ รองลงมาคือ การประกันคุณภาพ การตอบสนองต่อลูกค้า และ ความเป็นรูปธรรม อย่างมีนัยสัมพันธ์ทางสถิติกับคุณภาพการบริการ ในส่วนของความเข้าใจไม่ส่งผลอย่างมีนัยสัมพันธ์ในภาพรวมของคุณภาพการบริการทั้งหมด ในภาพรวมทั้งหมดของคุณภาพบริการการพัฒนากระบวนการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการรับรู้ว่ามีประโยชน์และการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน โดยคิดเป็น 29 % และ 45% ตามลำดับ ในส่วนของการพัฒนาภายในองค์การ มิติ คุณภาพการบริการที่มีผล อันดับแรกคือ การตอบสนองต่อลูกค้า รองลงมาคือ การประกันคุณภาพ และความไว้วางใจอย่างมีนัยสัมพันธ์ทางสถิติกับคุณภาพการให้บริการโดยรวมของกระบวนการ พัฒนาระบบ สำหรับความเป็นรูปธรรมและความเข้าใจ ไม่มีผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับ ภาพรวมทั้งหมดของคุณภาพบริการการพัฒนากระบวนการ ในภาพรวมทั้งหมดของคุณภาพบริการการพัฒนากระบวนการมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อการรับรู้ว่ามีประโยชน์และการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งานโดยคิดเป็น 14 % และ 34% ตามลำดับ

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา เรื่อง อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนคือ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร สามารถสรุปได้ดังนี้ การบริการสาธารณะหมายถึง ระบบที่หน่วยงานที่ให้บริการทั้งที่เป็นภาครัฐหรือภาคเอกชน หรือรัฐวิสาหกิจ ทำหน้าที่ให้บริการสาธารณะที่ตนเองรับผิดชอบ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม อาจจะใช้วิธีการทำสัญญากับสถาบันอื่น ๆ หรือทำด้วยตนเอง หรือร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ โดยที่ประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ โดยหลักการของการบริการสาธารณะ มีตัวบ่งชี้สำคัญได้แก่ ความเสมอภาค การตรงต่อเวลา ความต่อเนื่อง ความก้าวหน้า จิตสำนึกของการบริการ การยอมรับข้อร้องเรียน การมีส่วนร่วมของประชาชน การตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และความพึงพอใจของประชาชน สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลที่ต้องศึกษา จำนวน 8 ปัจจัยประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้

ลักษณะของครอบครัว สมาชิกของชมรมผู้สูงอายุ และการมีผู้ดูแลผู้สูงอายุ ส่วนด้าน
คุณภาพการบริการ มีจำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความ
เชื่อถือไว้วางใจได้ การตรวจสอบต่อผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และ
การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ และผู้วิจัยได้ศึกษาและสังเคราะห์เอกสารงานวิจัยที่
เกี่ยวข้องกับโดยใช้เกณฑ์ร้อยละ 50 ได้คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ จำนวน 4 ด้าน
ประกอบด้วย ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม
ผู้วิจัยศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องจึงต้องการที่จะนำผลการวิจัยนี้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อ
หน่วยงานที่ศึกษา จึงได้ทำการศึกษาเพื่อหาแนวทางการพัฒนาการบริการผู้สูงอายุของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนคือ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้ศึกษาถึงคุณภาพการบริการต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) มีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในงานวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้มาจากกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มผู้สูงอายุ ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปที่มีสำเนาทะเบียนบ้านอยู่ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ปีงบประมาณ 2562 จำนวน 777 คน (ข้อมูล : จำนวนผู้สูงอายุที่ลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ 2562) รายละเอียดดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

หมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
บ้านโพนค้อ หมู่ที่ 1	117	39
บ้านโพนไฮ หมู่ที่ 2	28	9
บ้านดง หมู่ที่ 3	48	16

ตาราง 2 (ต่อ)

หมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
บ้านหนองเหียน หมู่ที่ 4	82	28
บ้านเหล่า หมู่ที่ 5	81	27
บ้านห้วยยาง หมู่ที่ 6	112	38
บ้านเหล่าเหนือ หมู่ที่ 7	56	19
บ้านดงน้อย หมู่ที่ 8	43	14
บ้านห้วยยางเหนือ หมู่ที่ 9	92	31
บ้านโพนสูง หมู่ที่ 10	99	33
บ้านหนองไผ่สวน หมู่ที่ 11	19	6
โดยรวม	777	260

จากตาราง 2 พบว่า ข้อมูลประชากรผู้สูงอายุที่ลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ 2562 องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร มีจำนวนหมู่บ้านในเขตพื้นที่บริการ รวมทั้งสิ้น 11 หมู่บ้าน มีประชากรผู้สูงอายุจำนวน 777 คนและกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 260 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้สูงอายุ ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางกำหนดกลุ่มตัวอย่างสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (Robert V. Krejcie and Earyle W. Morgan, 1970, อ้างถึงใน สิน พันธ์พิณีจ, 2554, หน้า 137) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 260 คน ซึ่งใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random sampling) โดยใช้หมู่บ้านเป็นหน่วยของการแบ่งชั้นจำนวน 11 หมู่บ้าน ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ต้องการกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 260 คน ผู้วิจัยจึงทำการสุ่มตัวอย่างของแต่ละชั้นจำนวน 11 หมู่บ้าน ได้กลุ่มตัวอย่างรายละเอียดดังตาราง 2 จากนั้นผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายจากประชากรในแต่ละหมู่บ้านจำนวน 11 หมู่บ้าน รวมทั้งสิ้น 260 คน

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

ในส่วนนี้ได้กล่าวถึงลักษณะของเครื่องมือ การสร้างเครื่องมือ และการหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ ดังนี้

1. ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมาจากการค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และนำมาปรับปรุงให้เหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ ที่ทำการวิจัยและสอดคล้องกับงานวิจัย โดยผู้วิจัยได้แบ่งรายละเอียดในการสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) สถานภาพ 4) ระดับการศึกษา 5) รายได้ 6) สมาชิกในครอบครัว 7) การเป็นสมาชิกของชมรมผู้สูงอายุ 8) การมีผู้ดูแลผู้สูงอายุ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบการให้คะแนนความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มี 5 ระดับ ดังนี้ (บุญธรรม กิจปริดาภิสุทธิ, 2553, หน้า 197)

- 5 หมายถึง เห็นด้วยอยู่ในระดับ มากที่สุด
- 4 หมายถึง เห็นด้วยอยู่ในระดับ มาก
- 3 หมายถึง เห็นด้วยอยู่ในระดับ ปานกลาง
- 2 หมายถึง เห็นด้วยอยู่ในระดับ น้อย
- 1 หมายถึง เห็นด้วยอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบการให้คะแนนระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ มี 5 ระดับ ดังนี้ (บุญธรรม กิจปริดาภิสุทธิ, 2553, หน้า 197)

- 5 หมายถึง เห็นด้วยอยู่ในระดับ มากที่สุด
- 4 หมายถึง เห็นด้วยอยู่ในระดับ มาก
- 3 หมายถึง เห็นด้วยอยู่ในระดับ ปานกลาง
- 2 หมายถึง เห็นด้วยอยู่ในระดับ น้อย
- 1 หมายถึง เห็นด้วยอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

2. การสร้างเครื่องมือและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ มีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือดังนี้

2.1 การสร้างเครื่องมือ

2.1.1 ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1.2 สร้างแบบสอบถามตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1.3 สร้างแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยขึ้นมา 1 ชุด เพื่อนำเสนอกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์และให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์

2.1.4 แบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงตามคำแนะนำของที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แล้วให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความถูกต้อง ความเที่ยงตรงของเนื้อหา ความเหมาะสมของเนื้อหา ภาษาที่ใช้ เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามอีกครั้ง

2.1.5 นำแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา การใช้ภาษา และด้านประสิทธิภาพการดำเนินงาน จำนวน 5 ท่าน ได้แก่

- 1) รองศาสตราจารย์ ดร.ชนินทร์ วัฒนินท์ ตำแหน่ง ปรึกษากิจกรรมการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
- 2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น ตำแหน่ง กรรมการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
- 3) ดร.ภรณ์รักรักษ์ พลดี ตำแหน่ง ผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาฬสินธุ์ เขต3 (ผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดผลประเมินผล)
- 4) นายเอกภพ โสภณ ตำแหน่ง นายอำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร (ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการภาครัฐและเอกชน)
- 5) นายมีชัย อุ่นวิเศษ ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ

2.2 การหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ

2.2.1 การปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญและนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดลองใช้กับผู้ที่มีคุณลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ฉบับ

2.2.2 การประเมินโดยการนำความสอดคล้องของนิยามศัพท์เฉพาะ และข้อคำถามของตัวแปรแต่ละตัวแปรหลังจากนั้นนำผลการประเมินมาคำนวณค่าดัชนี ความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence : IOC) โดยตัดเลือกเฉพาะค่าดัชนี ความสอดคล้องตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไปข้อใดที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องต่ำกว่า 0.5 ผู้วิจัยได้ ดำเนินการตัดออก

2.2.3 การหาค่าอำนาจจำแนก ผู้วิจัยเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่า อำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ 0.361 ขึ้นไป (ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน, 2551) ค่าอำนาจจำแนก รายข้อในแบบสอบถามของการวิจัยครั้งนี้ มีค่าระหว่าง 0.38 – 0.63 (รายละเอียดดัง ภาคนพวง ง)

2.2.4 นำข้อคำถามที่ทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างไป วิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการหาค่าสหสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ มีค่าระหว่าง 0.702 – 0.899 (รายละเอียดดังภาคนพวง ง)

2.2.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบหาความเชื่อมั่นไปจัดพิมพ์ เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์แล้วนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขอนหนังสือรับรอง และแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ สกลนคร ถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัด สกลนคร เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยนำหนังสือไป ประสานงานด้วยตนเอง

2. นำหนังสือรับรอง และแนะนำตัวผู้วิจัยเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บ รวบรวมข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร พร้อมแบบสอบถามไป ยังชุมชนในพื้นที่บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ

3. ผู้วิจัยแนะนำตัวเองพร้อมกับชี้แจงวัตถุประสงค์การศึกษาค้นคว้างานวิจัย เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แจกแบบสอบถามและอธิบายเพิ่มเติมใน ส่วนที่ไม่เข้าใจ

4. เก็บรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมด ที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาดำเนินการต่อตามขั้นตอนของการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำแบบสอบถามที่ได้คืนมาทั้งหมดมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถามแล้วคัดเลือกเอาเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์
2. นำแบบสอบถามที่คัดเลือกเอาไว้ไปตรวจคะแนนเป็นรายชื่อตามเกณฑ์ที่กำหนด
3. นำคะแนนที่ได้จากข้อ 2 ไปวิเคราะห์หาค่าสถิติทั้งสถิติพื้นฐานและสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป
4. การวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการผู้สูงอายุ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ลักษณะของแบบสอบถามแบ่งเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของแต่ละคำถามเป็นรายชื่อและเป็นรายด้าน โดยผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยตามแนวคิดของ Best (1993 อ้างถึงใน ลิน พันธุ์พินิจ, 2554, หน้า 155) ดังนี้
 - 4.51-5.00 หมายถึง มีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับ มากที่สุด
 - 3.51-4.50 หมายถึง มีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับ มาก
 - 2.51-3.50 หมายถึง มีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับ ปานกลาง
 - 1.51-2.50 หมายถึง มีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับ น้อย
 - 1.00-1.50 หมายถึง มีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับ น้อยที่สุด
5. การวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ลักษณะของแบบสอบถามแบ่งเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของแต่ละคำถามเป็นรายชื่อและเป็นรายด้าน โดยผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การ

แปลผลค่าเฉลี่ยตามแนวคิดของ Likert scale (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2553, หน้า 197) ดังนี้

- 4.51–5.00 หมายถึง มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับ มากที่สุด
- 3.51–4.50 หมายถึง มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับ มาก
- 2.51–3.50 หมายถึง มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับ ปานกลาง
- 1.51–2.50 หมายถึง มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับ น้อย
- 1.00–1.50 หมายถึง มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ใช้โปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติสำเร็จรูป ซึ่งมีสถิติที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

สถิติพื้นฐาน ประกอบด้วย 1) ค่าความถี่ (Frequency) 2) ค่าร้อยละ (Percentage) 3) ค่าเฉลี่ย (Mean) 4) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพเครื่องมือ ประกอบด้วย 1) ค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม หรือค่าสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา (IOC : Index of item objective congruence) โดยใช้เกณฑ์ 0.50 ขึ้นไป (นวลอนงค์ บุญฤทธิพงศ์, 2552, หน้า 108) 2) ค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item total Correlation) ของเพียร์สัน (Pearson) โดยใช้เกณฑ์ 0.361 –1.00 (ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน, 2551, หน้า 73) 3) หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาหรือ Alpha Coefficient (α - Coefficient) โดยใช้สูตรของ Cronbach โดยใช้เกณฑ์ 0.70 ขึ้นไป (นวลอนงค์ บุญฤทธิพงศ์, 2552, หน้า 126)

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

1. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานการทดสอบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุที่มารับบริการตามปัจจัยส่วนบุคคลสองกลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน โดยใช้ การทดสอบค่าที (t-test) (Independent Sample)

2. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานการทดสอบความแตกต่างความแปรปรวนระหว่างคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุที่มารับบริการกับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีตั้งแต่สองกลุ่มขึ้นไป ได้แก่ F-test (One Way ANOVA)

3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ดังนี้

3.1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation coefficient) โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ของเพียร์สัน (Pearson) ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว สำหรับการแปรความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรใช้เกณฑ์ ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541, หน้า 324 อ้างถึงใน สอนทะเลลิต แก้ววิเสด, 2561, หน้า 77)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.91-1.00 หมายความว่า มีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.71-0.90 หมายความว่า มีความสัมพันธ์ระดับสูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.31-0.70 หมายความว่า มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.01-0.30 หมายความว่า มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0 หมายความว่า มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง

3.2 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์ตัวแปรอิสระที่มีหลายตัวแปร ที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุผู้วิจัย ทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นการวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยตามกรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework) อาศัยการวิเคราะห์การถดถอย ของความสัมพันธ์เชิงเส้นซึ่งเป็นภาพเส้นทางความสัมพันธ์แสดงด้วยลูกศรจากตัวแปรอิสระหรือปัจจัยเหตุไปสู่ตัวแปรตามหรือปัจจัยผลจากด้านบนสู่ด้านล่างโดยแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้วยค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยไม่ปรับมาตรฐาน ใช้การวิเคราะห์ถดถอย (Regression) ที่ให้ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยไม่ปรับมาตรฐานของปัจจัยเหตุที่กระทำต่อปัจจัยผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอย่างน้อยที่ระดับ .05 ซึ่งใช้เกณฑ์ที่ผู้วิจัยต้องการ เขียนเป็นโมเดลสมการได้ดังนี้

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \epsilon$$

เมื่อ Y แทน ค่าของตัวแปรตาม

X_1 แทน ค่าตัวแปรอิสระตัวที่ 1

X_2 แทน ค่าตัวแปรอิสระตัวที่ 2

α แทน ค่าคงที่ (constant) ของสมการถดถอย

β แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Coefficient) ของตัวแปรอิสระ X

ϵ แทน ค่าความแตกต่างหรือความคลาดเคลื่อน (Error or Residual)

4. แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนครโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ จากนั้นผู้วิจัยสรุปรวมและนำเสนอในรูปแบบของความเรียง จึงแบ่งวิธีการดำเนินการออกเป็น 4 ขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดแหล่งข้อมูลหลัก

ผู้ให้ข้อมูลหลักได้แก่ผู้ทรงคุณวุฒิ 10 ท่าน เพื่อพิจารณาให้ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนครให้ดียิ่งขึ้นจากผู้ทรงคุณวุฒิ 10 ท่าน ได้แก่

1.1 นายเอกภพ โสภณ ตำแหน่ง นายอำเภอโคกศรีสุพรรณ

1.2 นางสาวภิรมย์ ก้อนแพง ตำแหน่ง ปลัดอำเภอ หัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานปกครอง อำเภอพรรณานิคม

1.3 นางภัทราพร ทศคร ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลต่างอย

1.4 นายสมคิด อุทัยวัฒน์ ตำแหน่ง รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแมदनาทม

1.5 นายรัตนะ คำโสมศรี ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ

1.6 นางสาวพรลภัส ทวีพงศ์พจนา ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลต่างอย

1.7 นายอนุชา ไผ่ทาคำ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ

1.8 นางพรพิมล หาญกล้า ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลเต่างอย

1.9 นายอมร เหตะระคี ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลบึงหวาย

1.10 นางสาวพัฒนธนิศา พรหมกวางษ์ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลจันทร์เพ็ญ

2. การสร้างแบบสัมภาษณ์

2.1 นำผลจากการศึกษาที่พบว่าปัจจัยการพัฒนาคุณภาพการบริการต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ที่อยู่ในระดับน้อย มากำหนดประเด็นในการสัมภาษณ์

2.2 นำข้อมูลด้านที่อยู่ในระดับน้อยมาสร้างเป็นแบบสัมภาษณ์เพื่อหาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

3. การสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

3.1 นัดหมายผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อสัมภาษณ์เกี่ยวแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ

3.2 ดำเนินการสัมภาษณ์ตามวันและเวลาที่นัดหมาย

4. วิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลเพื่อหาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ที่ได้จากการสัมภาษณ์โดยการถอดเทปคำสัมภาษณ์ มาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยเรื่อง “อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร” ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ไว้ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. แนวทางการพัฒนาการให้บริการต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{x}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบค่าที (t-test)
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบค่าเอฟ (F- test)
df	แทน	ค่าองศาแห่งความเป็นอิสระ (degree of freedom)
SS	แทน	ผลรวมของกำลังสองของค่าเบี่ยงเบน (sum of square)
MS	แทน	ความแปรปรวน (mean of sum of square)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
R	แทน	ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
***	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00
Sig.	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติ
X	แทน	ผลรวมคุณภาพการบริการ
X ₁	แทน	ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ
X ₂	แทน	ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ
X ₃	แทน	ด้านการตรวจสอบความต้องการของผู้รับบริการ
X ₄	แทน	ด้านให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ
X ₅	แทน	ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ
Y	แทน	ผลรวมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ
A	แทน	ค่าคงที่ของการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
b	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
S.E.	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนคะแนนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์ตัวแปรพยากรณ์
S.E. _{est}	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์
Y'	แทน	ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุที่ได้จากสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
Z'	แทน	ระดับปัจจัยทางการบริการที่ได้จากสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
QWL	แทน	ผลรวมของคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ
Adjusted R ²	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่ปรับแล้ว
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
***	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับขั้นตอน โดยแบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

ตอนที่ 6 ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการและคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

สำหรับรายละเอียดในแต่ละตอน มีดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนสมาชิกในครอบครัว การเป็นสมาชิกของชมรมผู้สูงอายุ และการมีผู้ดูแลผู้สูงอายุ รายละเอียดดังตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

(n=260)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	121	46.50
- หญิง	139	53.50
2. อายุ		
- 60 – 69 ปี	104	40.00
- 70 – 79 ปี	116	44.60
- 80 ปี ขึ้นไป	40	15.40
3. สถานภาพ		
- โสด	13	5.00
- สมรส	156	60.00
- หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	91	35.00
4. การศึกษา		
- ประถมศึกษา	201	77.10
- มัธยมศึกษา	55	21.10
- ปริญญาตรีขึ้นไป	4	1.80
5. รายได้		
- ไม่เกิน 3,000 บาท	115	44.20
- 3,001 – 5,000 บาท	90	34.70
- 5,001 – 10,000 บาท	50	19.20
- ตั้งแต่ 10,001 บาท ขึ้นไป	5	1.90

ตาราง 3 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
6. จำนวนสมาชิกในครอบครัว (รวมผู้ตอบแบบสอบถาม)		
- 2 คน	55	25.10
- 3 คน	86	32.20
- 4 คน	78	29.50
- 5 คนขึ้นไป	41	13.20
7. การเป็นสมาชิกของชมรมผู้สูงอายุ		
- เป็นสมาชิกชมรมผู้สูงอายุ	220	87.70
- ไม่เป็นสมาชิกชมรมผู้สูงอายุ	40	12.30
8. การมีผู้ดูแลผู้สูงอายุ		
- มีผู้ดูแล	213	93.80
- ไม่มีผู้ดูแล	14	6.20
โดยเฉลี่ยรวม	260	100.00

จากตาราง 3 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50 และเพศหญิง จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 53.50 มีอายุ 60 – 69 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 อายุ 70 – 79 ปี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 44.60 และอายุ 80 ปี ขึ้นไป จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 15.40 สถานภาพโสด จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 สถานภาพสมรส จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 มีระดับประถมศึกษา จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 77.10 ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 21.10 และระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80 รายได้ไม่เกิน 3,000 บาท จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 44.20 รายได้ 3,001 – 5,000 บาท จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 34.70 รายได้ 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 19.20 และรายได้ตั้งแต่ 10,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.90 ในครอบครัว มีจำนวนสมาชิก 2 คน จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 25.10 จำนวนสมาชิก 3 คน จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 32.20 จำนวนสมาชิก 4 คน จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50 และจำนวนสมาชิก 5 คนขึ้นไป จำนวน 41 คน

คิดเป็นร้อยละ 13.20 เป็นสมาชิกชมรมผู้สูงอายุ จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 87.70 และไม่เป็นสมาชิกชมรมผู้สูงอายุ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 12.30 มีผู้ดูแล จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 93.80 และไม่มีผู้ดูแล จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 6.20

โดยสรุปผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.50 มีอายุระหว่าง 70-79 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.60 มีสถานภาพ สมรส คิดเป็นร้อยละ 60.00 มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 77.10 มีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 3,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.20 มีสมาชิกในครอบครัว จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 32.20 เป็นสมาชิกของชมรมผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 87.70 และมีผู้ดูแล คิดเป็นร้อยละ 93.80

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ตามความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่มารับบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ผลพบ ดังตาราง 4 - 9

ตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยรวมและรายด้าน

ด้านที่	คุณภาพการบริการ	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{x}	S.D.	ความหมาย
1	ความเป็นธรรมของบริการ	4.18	0.61	มาก
2	การเชื่อถือไว้วางใจได้	4.24	0.45	มาก
3	การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.25	0.56	มาก
4	ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	4.19	0.51	มาก
5	การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	4.19	0.48	มาก
โดยรวม		4.21	0.52	มาก

จากตาราง 4 พบว่า คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.21$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ด้านการตอบสนองของความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{x} = 4.25$) รองลงมา คือ ด้านการเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{x} = 4.24$) ด้านความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ($\bar{x} = 4.19$) การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ($\bar{x} = 4.19$) และความเป็นธรรมของบริการ ($\bar{x} = 4.18$) ตามลำดับ

ตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านความเป็นธรรมของบริการ รายข้อ

ข้อที่	ด้านความเป็นธรรมของบริการ	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{x}	S.D.	ความหมาย
1	สถานที่ตั้งของอาคารมีความเหมาะสมกับการมาติดต่อขอรับบริการ	4.23	0.73	มาก
2	สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการ เช่น ที่นั่งรอ กระดาษ ปากกา มีเพียงพอและพร้อมใช้งาน	4.16	0.70	มาก
3	เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ มีความทันสมัย	4.15	0.67	มาก
4	อาคารมีความสะอาดและปลอดภัย	4.17	0.68	มาก
5	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	4.19	0.72	มาก
โดยรวม		4.18	0.61	มาก

จากตาราง 5 พบว่า คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านความเป็นธรรมของบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.18$) พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 1 สถานที่ตั้งของอาคารมีความเหมาะสมกับการมาติดต่อขอรับบริการ ($\bar{x} = 4.23$) รองลงมา คือ ข้อ 5 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ ($\bar{x} = 4.19$) ข้อ 4 อาคารมีความสะอาดและปลอดภัย ($\bar{x} = 4.17$) และข้อ 2 สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการ เช่น ที่นั่งรอ กระดาษ ปากกา มีเพียงพอและพร้อมใช้งาน ($\bar{x} = 4.16$) ตามลำดับ

ตาราง 6 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านการเชื่อถือไว้วางใจได้ รายข้อ

ข้อที่	ด้านการเชื่อถือไว้วางใจได้	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{x}	S.D.	ความหมาย
1	ท่านให้ความเชื่อถือในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ	4.21	0.62	มาก
2	บริการที่ท่านได้รับมีความถูกต้อง	4.18	0.62	มาก
3	องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ จัดบริการประเภทต่างๆ ครบถ้วน ตามที่แจ้งไว้	4.25	0.64	มาก
4	มีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.18	0.62	มาก
5	เจ้าหน้าที่ให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับท่าน	4.22	0.63	มาก
โดยรวม		4.24	0.45	มาก

จากตาราง 6 พบว่า คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านการเชื่อถือไว้วางใจได้ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.24$) พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ 3 องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ จัดบริการประเภทต่าง ๆ ครบถ้วนตามที่แจ้งไว้ ($\bar{x} = 4.25$) รองลงมา คือ ข้อ 5 เจ้าหน้าที่ให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับท่าน ($\bar{x} = 4.22$) ข้อ 1 ท่านให้ความเชื่อถือในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ ($\bar{x} = 4.21$) และ ข้อ 2 บริการที่ท่านได้รับมีความถูกต้อง ($\bar{x} = 4.18$) ข้อ 4 มีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{x} = 4.18$) ตามลำดับ

ตาราง 7 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ รายข้อ

ข้อที่	ด้านการตอบสนองความต้องการ ของผู้รับบริการ	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{x}	S.D.	ความหมาย
1	เจ้าหน้าที่มีความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ	4.22	0.60	มาก
2	เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการของท่านได้อย่างทันท่วงที	4.24	0.60	มาก
3	ท่านสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ	4.27	0.60	มาก
โดยรวม		4.25	0.56	มาก

จากตาราง 7 พบว่า คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.25$) พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 3 ท่านสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ ($\bar{x} = 4.27$) รองลงมา คือ ข้อ 2 เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการของท่านได้อย่างทันท่วงที ($\bar{x} = 4.24$) และ ข้อ 1 เจ้าหน้าที่มีความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ ($\bar{x} = 4.24$) ตามลำดับ

ตาราง 8 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ รายชื่อ

ข้อที่	ด้านความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{x}	S.D.	ความหมาย
1	เจ้าหน้าที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์สุจริต	4.12	0.65	มาก
2	เจ้าหน้าที่มีกิจกรรมรยาท สุภาพ	4.17	0.57	มาก
3	เจ้าหน้าที่แสดงออกถึงการเป็นแบบอย่างที่ดี	4.20	0.56	มาก
4	เจ้าหน้าที่แสดงออกถึงความรู้และประสบการณ์ในการให้บริการ	4.19	0.61	มาก
5	เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้ม อธิบายคดี มีความเป็นกันเอง	4.27	0.66	มาก
โดยรวม		4.19	0.51	มาก

จากตาราง 8 พบว่า คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.19$) พิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ย มากที่สุด คือ ข้อ 5 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้ม อธิบายคดี มีความเป็นกันเอง ($\bar{x} = 4.27$) รองลงมา คือ ข้อ 3 เจ้าหน้าที่แสดงออกถึงการเป็นแบบอย่างที่ดี ($\bar{x} = 4.20$) ข้อ 4 เจ้าหน้าที่แสดงออกถึงความรู้และประสบการณ์ ในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.19$) และ ข้อ 2 เจ้าหน้าที่มีกิจกรรมรยาท สุภาพ ($\bar{x} = 4.17$) ตามลำดับ

ตาราง 9 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ รายชื่อ

ข้อที่	ด้านความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{x}	S.D.	ความหมาย
1	เจ้าหน้าที่สนใจติดตามสอบถามผู้ใช้บริการ หลังจาก ที่ให้บริการไปแล้ว	4.10	0.66	มาก
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.21	0.56	มาก
3	เมื่อท่านมีความกังวลใจ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ อย่างเต็มความสามารถ	4.21	0.56	มาก
4	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ท่านจนเสร็จสิ้น แม้จะหมดเวลาแล้วก็ตาม	4.18	0.64	มาก
5	เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหา และข้อเสนอแนะ และพร้อมที่จะปรับปรุงตามความต้องการของท่าน	4.23	0.57	มาก
โดยรวม		4.19	0.49	มาก

จากตาราง 9 พบว่า คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.19$) พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ย มากที่สุด คือ ข้อ 5 เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหา และข้อเสนอแนะ และพร้อมที่จะปรับปรุงตามความต้องการของท่าน ($\bar{x} = 4.23$) รองลงมา คือ ข้อ 2 เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{x} = 4.21$) ข้อ 3 เมื่อท่านมีความกังวลใจ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ อย่างเต็มความสามารถ ($\bar{x} = 4.21$) และ ข้อ 4 เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ท่านจนเสร็จสิ้น แม้จะหมดเวลาแล้วก็ตาม ($\bar{x} = 4.18$) ตามลำดับ

**ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขต
องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร**

ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ตามความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ทราบผลดังตาราง 10 - 14

ตาราง 10 ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม และรายด้าน

ด้านที่	คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{x}	S.D.	ความหมาย
1	ด้านร่างกาย	4.07	0.64	มาก
2	ด้านจิตใจ	4.23	0.43	มาก
3	ด้านสัมพันธภาพทางสังคม	4.15	0.55	มาก
4	ด้านสิ่งแวดล้อม	4.12	0.62	มาก
โดยรวม		4.14	0.56	มาก

จากตาราง 10 พบว่า คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.14$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านจิตใจ ($\bar{x} = 4.23$) ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ($\bar{x} = 4.15$) ด้านสิ่งแวดล้อม ($\bar{x} = 4.12$) และด้านร่างกาย ($\bar{x} = 4.07$) ตามลำดับ

1. ระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร รายด้าน ดังตาราง 11-14

ตาราง 11 ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล
เหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านร่างกาย รายข้อ

ข้อที่	ด้านร่างกาย	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{x}	S.D.	ความหมาย
1	ท่านรับประทานอาหารครบ 3 มื้อและเพียงพอในแต่ละวัน	4.32	0.62	มาก
2	ท่านพบแพทย์เพื่อตรวจสุขภาพประจำปีอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	4.02	0.81	มาก
3	ท่านไม่ข้องเกี่ยวกับอบายมุข อาทิ สุบบุหรี ดื่มสุรา	4.17	1.04	มาก
4	ท่านออกกำลังกายเป็นประจำอย่างน้อยสัปดาห์ละ 3 วัน ๆ ละครึ่งชั่วโมง	3.87	0.90	มาก
5	ท่านสามารถไปไหนมาไหนด้วยตัวเองได้ดี	4.00	0.95	มาก
โดยรวม		4.07	0.86	มาก

จากตาราง 11 พบว่า คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านร่างกาย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.07$) พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 1 ท่านรับประทานอาหารครบ 3 มื้อและเพียงพอในแต่ละวัน ($\bar{x} = 4.32$) รองลงมา คือ ข้อ 3 ท่านไม่ข้องเกี่ยวกับอบายมุข อาทิ สุบบุหรี ดื่มสุรา ($\bar{x} = 4.17$) ข้อ 2 ท่านพบแพทย์เพื่อตรวจสุขภาพประจำปี อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ($\bar{x} = 4.02$) และ ข้อ 5 ท่านสามารถไปไหนมาไหนด้วยตัวเองได้ดี ($\bar{x} = 4.00$) ตามลำดับ

ตาราง 12 ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล
เหล่าโพนค้อ อำเภอดอกศรีสุพรรณ จังหวัดสุพรรณบุรี ด้านจิตใจ รายข้อ

ข้อที่	ด้านจิตใจ	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{x}	S.D.	ความหมาย
1	ท่านได้ทำบุญตามหลักศาสนาที่ท่านนับถืออยู่เป็นประจำสม่ำเสมอ	4.07	0.77	มาก
2	ท่านได้นำคำสอนตามหลักศาสนามาใช้ในชีวิตประจำวัน อาทิ คิดดี พูดดี ทำดี	4.05	0.71	มาก
3	ท่านรู้สึกว่าชีวิตท่านมีความหมายมากน้อยแค่ไหน	4.35	0.53	มาก
4	ท่านรู้สึกว่าชีวิตท่านมีความหมายต่อครอบครัว	4.43	0.51	มาก
5	ท่านรู้สึกว่าชีวิตท่านมีความหมายต่อชุมชน	4.26	0.64	มาก
โดยรวม		4.23	0.43	มาก

จากตาราง 12 พบว่า คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอดอกศรีสุพรรณ จังหวัดสุพรรณบุรี ด้านจิตใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.23$) พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 4 ท่านรู้สึกว่าชีวิตท่านมีความหมายต่อครอบครัว ($\bar{x} = 4.43$) รองลงมา คือ ข้อ 3 ท่านรู้สึกว่าชีวิตท่านมีความหมายมากน้อยแค่ไหน ($\bar{x} = 4.35$) ข้อ 5 ท่านรู้สึกว่าชีวิตท่านมีความหมายต่อชุมชน ($\bar{x} = 4.26$) และ ข้อ 1 ท่านได้ทำบุญตามหลักศาสนาที่ท่านนับถืออยู่เป็นประจำสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 4.07$) ตามลำดับ

ตาราง 13 ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล
เหล่าโพนค้อ อำเภอดอกศรีสุพรรณ จังหวัดสุพรรณบุรี ด้านสัมพันธภาพ
ทางสังคม รายข้อ

ข้อ ที่	ด้านสัมพันธภาพทางสังคม	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{x}	S.D.	ความหมาย
1	ท่านพอใจกับการช่วยเหลือที่เคยได้รับจากคนใน ชุมชน	4.14	0.66	มาก
2	ท่านได้รู้เรื่องราวข่าวสารที่จำเป็นในชีวิตแต่ละ วันจากคนในชุมชน	4.10	0.62	มาก
3	ท่านมีโอกาสได้พักผ่อนคลายเครียดร่วมกับคน ในชุมชน	4.11	0.68	มาก
4	ท่านพอใจต่อการผูกมิตรหรือการร่วมทำ กิจกรรม/โครงการร่วมกับคนในชุมชน	4.17	0.65	มาก
5	ท่านมีเพื่อนบ้าน/ญาติมิตรที่ดีมีความเอื้ออาทร ต่อกัน	4.20	0.68	มาก
โดยรวม		4.15	0.55	มาก

จากตาราง 13 พบว่า คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหาร
ส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอดอกศรีสุพรรณ จังหวัดสุพรรณบุรี ด้านสัมพันธภาพ
ทางสังคม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.15$) พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มี
ค่าเฉลี่ย มากที่สุด คือ ข้อ 5 ท่านมีเพื่อนบ้าน/ญาติมิตรที่ดีมีความเอื้ออาทรต่อกัน
($\bar{x} = 4.20$) รองลงมา คือ ข้อ 4 ท่านพอใจต่อการผูกมิตรหรือการร่วมทำกิจกรรม/
โครงการร่วมกับคนในชุมชน ($\bar{x} = 4.17$) ข้อ 1 ท่านพอใจกับการช่วยเหลือที่เคยได้รับ
จากคนในชุมชน ($\bar{x} = 4.14$) และ ข้อ 3 ท่านมีโอกาสได้พักผ่อนคลายเครียดร่วมกับคนใน
ชุมชน ($\bar{x} = 4.11$) ตามลำดับ

ตาราง 14 ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล
เหล่าโพนคือ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านสิ่งแวดล้อม
รายชื่อ

ข้อที่	ด้านสิ่งแวดล้อม	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{x}	S.D.	ความหมาย
1	ท่านมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม อาทิ ไม่เผาตอซังข้าวหรือขยะมูลฝอย	4.05	0.97	มาก
2	สภาพแวดล้อมภายในชุมชนส่งผลดีต่อ สุขภาพของท่าน	4.17	0.69	มาก
3	ท่านพอใจกับถนนหนทางสาธารณะ/การ คมนาคมภายในชุมชน	4.17	0.69	มาก
4	ท่านพอใจกับสภาพบ้านเรือนที่อยู่ตอนนี้	4.18	0.66	มาก
5	ท่านได้รู้เรื่องราวข่าวสารที่จำเป็นในชีวิตแต่ละ วัน	4.10	0.70	มาก
โดยรวม		4.12	0.62	มาก

จากตาราง 14 พบว่า คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วน
ตำบลเหล่าโพนคือ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านสิ่งแวดล้อม ในภาพรวม
อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.12$) พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 4
ท่านพอใจกับสภาพบ้านเรือนที่อยู่ตอนนี้ ($\bar{x} = 4.18$) รองลงมา คือ ข้อ 2 สภาพแวดล้อม
ภายในชุมชนส่งผลดีต่อสุขภาพของท่าน ($\bar{x} = 4.17$) ข้อ 3 ท่านพอใจกับถนนหนทาง
สาธารณะ/การคมนาคมภายในชุมชน ($\bar{x} = 4.17$) และข้อ 5 ท่านได้รู้เรื่องราวข่าวสารที่
จำเป็นในชีวิตแต่ละวัน ($\bar{x} = 4.10$) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ตามปัจจัยส่วนบุคคล

การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ตามปัจจัยส่วนบุคคลแปรผลดังตาราง 15-20

ตาราง 15 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ตามความคิดเห็นตามปัจจัยด้านเพศ

คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ	ชาย		หญิง		t	Sig.
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.		
1. ด้านร่างกาย	4.07	0.61	4.07	0.68	-.041	.689
2. ด้านจิตใจ	4.14	0.45	4.30	0.40	-.305	.009*
3. ด้านสัมพันธภาพทางสังคม	4.13	0.55	4.17	0.55	-.670	.791
4. ด้านสิ่งแวดล้อม	4.13	0.58	4.12	0.64	.105	.474
รวม	4.12	0.46	4.17	0.48	-.863	.692

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 15 พบว่า การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ตามปัจจัยด้านเพศ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตาราง 16 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหาร

ส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ของผู้สูงอายุ
ที่มารับบริการ ตามปัจจัยด้านอายุ

คุณภาพชีวิต ของผู้สูงอายุ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านร่างกาย	ระหว่างกลุ่ม	.766	2	.383	.909	.404
	ภายในกลุ่ม	108.326	257	.422		
	รวม	109.092	259			
2. ด้านจิตใจ	ระหว่างกลุ่ม	.567	2	.283	1.501	.225
	ภายในกลุ่ม	48.547	257	.189		
	รวม	49.114	259			
3. ด้าน สัมพันธภาพทาง สังคม	ระหว่างกลุ่ม	1.360	2	.680	2.245	.108
	ภายในกลุ่ม	77.847	257	.303		
	รวม	79.206	259			
4. ด้าน สิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	1.969	2	.985	2.593	.077
	ภายในกลุ่ม	97.591	257	.380		
	รวม	99.560	259			
ค่าเฉลี่ย	ระหว่างกลุ่ม	.881	2	.441	1.967	.142
	ภายในกลุ่ม	57.569	257	.224		
	รวม	58.450	259			

จากตาราง 16 พบว่า การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขต
องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ตาม
ปัจจัยด้านอายุ พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตาราง 17 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหาร
ส่วนตำบลเหล่าโพนคือ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร
ตามปัจจัยด้านสถานภาพ

คุณภาพชีวิต ของผู้สูงอายุ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านร่างกาย	ระหว่างกลุ่ม	1.778	2	.889	2.129	.121
	ภายในกลุ่ม	107.314	257	.418		
	รวม	109.092	259			
2. ด้านจิตใจ	ระหว่างกลุ่ม	.373	2	.186	.983	.376
	ภายในกลุ่ม	48.741	257	.190		
	รวม	49.114	259			
3. ด้านสัมพันธภาพ ทางสังคม	ระหว่างกลุ่ม	1.164	2	.582	1.916	.149
	ภายในกลุ่ม	78.043	257	.304		
	รวม	79.206	259			
4. ด้านสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	2.990	2	1.495	3.979	.020*
	ภายในกลุ่ม	96.570	257	.376		
	รวม	99.560	259			
ค่าเฉลี่ยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.245	2	.622	2.796	.063
	ภายในกลุ่ม	57.206	257	.223		
	รวม	58.450	259			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 17 การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนคือ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร จำแนกตามปัจจัยด้านสถานภาพ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตาราง 18 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล
เหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ตามปัจจัยด้านการศึกษา

คุณภาพชีวิตของ ผู้สูงอายุ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านร่างกาย	ระหว่างกลุ่ม	8.273	2	4.137	10.545	.000*
	ภายในกลุ่ม	100.819	257	.392		
	รวม	109.092	259			
2. ด้านจิตใจ	ระหว่างกลุ่ม	3.076	2	1.538	8.587	.000*
	ภายในกลุ่ม	46.037	257	.179		
	รวม	49.114	259			
3. ด้าน สัมพันธภาพทาง สังคม	ระหว่างกลุ่ม	6.830	2	3.415	12.127	.000*
	ภายในกลุ่ม	72.376	257	.282		
	รวม	79.206	259			
4. ด้าน สิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	11.192	2	5.596	16.275	.000*
	ภายในกลุ่ม	88.368	257	.344		
	รวม	99.560	259			
ค่าเฉลี่ย	ระหว่างกลุ่ม	6.821	2	3.410	16.976	.000*
	ภายในกลุ่ม	51.630	257	.201		
	รวม	58.450	259			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 18 การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ตามปัจจัยด้านระดับการศึกษา พบว่า คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อทดสอบว่ารายคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ดังตาราง 19 - 22

ตาราง 19 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมตามปัจจัยด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ (LSD)

ระดับการศึกษา	\bar{x}	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปริญญาตรีขึ้นไป
		3.97	4.36	4.26
ประถมศึกษา	3.97	-	0.39*	0.29
มัธยมศึกษา	4.36	-	-	-0.10
ปริญญาตรีขึ้นไป	4.26	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 19 เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมตามปัจจัยด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ (LSD) พบว่า คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่

1. ผู้สูงอายุที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาที่มีคุณภาพชีวิตน้อยกว่าผู้สูงอายุที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา

ตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านร่างกายตามปัจจัยด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ (LSD)

ระดับการศึกษา	\bar{x}	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปริญญาตรีขึ้นไป
		4.44	4.87	4.71
ประถมศึกษา	4.44	-	0.43*	0.27
มัธยมศึกษา	4.87	-	-	-0.16
ปริญญาตรีขึ้นไป	4.71	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 20 เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านร่างกาย ตามปัจจัยด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ (LSD) พบว่า คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านร่างกาย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่

1. ผู้สูงอายุที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาที่มีคุณภาพชีวิตน้อยกว่าผู้สูงอายุที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา

ตาราง 21 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านจิตใจตามปัจจัยด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ (LSD)

ระดับการศึกษา	\bar{x}	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปริญญาตรีขึ้นไป
		4.33	4.59	4.25
ประถมศึกษา	4.33	-	0.26*	-0.08
มัธยมศึกษา	4.59	-	-	-0.34
ปริญญาตรีขึ้นไป	4.25	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 21 เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านจิตใจตามปัจจัยด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ (LSD) พบว่า คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านจิตใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่

1. ผู้สูงอายุที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาที่มีคุณภาพชีวิตน้อยกว่าผู้สูงอายุที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา

ตาราง 22 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล
เหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านสัมพันธภาพ
ทางสังคม ตามปัจจัยด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ (LSD)

ระดับการศึกษา	\bar{x}	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปริญญาตรีขึ้นไป
		4.22	4.61	4.53
ประถมศึกษา	4.22	-	0.39*	0.31
มัธยมศึกษา	4.61	-	-	-0.08
ปริญญาตรีขึ้นไป	4.53	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 22 เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ตามปัจจัยด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ (LSD) พบว่าคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านสัมพันธภาพทางสังคม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่

1. ผู้สูงอายุที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาที่มีคุณภาพชีวิตน้อยกว่าผู้สูงอายุที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา

ตาราง 23 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านสิ่งแวดล้อมตามปัจจัยด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ (LSD)

ระดับการศึกษา	\bar{x}	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปริญญาตรีขึ้นไป
		4.00	4.48	4.67
ประถมศึกษา	4.00	-	0.48*	0.67*
มัธยมศึกษา	4.48	-	-	0.19
ปริญญาตรีขึ้นไป	4.67	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 23 เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ตามปัจจัยด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ (LSD) พบว่า คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านสัมพันธภาพทางสังคม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่

1. ผู้สูงอายุที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาที่มีคุณภาพชีวิตน้อยกว่าผู้สูงอายุที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
2. ผู้สูงอายุที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาที่มีคุณภาพชีวิตน้อยกว่าผู้สูงอายุที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป

ตาราง 24 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ตามปัจจัย ด้านรายได้

คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านร่างกาย	ระหว่างกลุ่ม	6.493	3	2.164	5.400	.001*
	ภายในกลุ่ม	102.599	256	.401		
	รวม	109.092	259			
2. ด้านจิตใจ	ระหว่างกลุ่ม	2.042	3	.681	3.701	.012*
	ภายในกลุ่ม	47.072	256	.184		
	รวม	49.114	259			
3. ด้านสัมพันธภาพทางสังคม	ระหว่างกลุ่ม	4.090	3	1.363	4.646	.004*
	ภายในกลุ่ม	75.117	256	.293		
	รวม	79.206	259			

ตาราง 24 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตของ ผู้สูงอายุ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
4. ด้านสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	8.575	3	2.858	8.042	.000*
	ภายในกลุ่ม	90.986	256	.355		
	รวม	99.560	259			
ค่าเฉลี่ยรวม	ระหว่างกลุ่ม	4.421	3	1.474	6.983	.000*
	ภายในกลุ่ม	54.029	256	.211		
	รวม	58.450	259			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 24 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนคือ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ตามความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่มารับบริการ จำแนกตามปัจจัยด้านรายได้ พบว่า คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนคือ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อทดสอบว่ารายคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ดังตาราง 25-29

ตาราง 25 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในองค์การบริหาร
ส่วนตำบลเหล่าโพนคือ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม
ตามปัจจัยด้านรายได้ เป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ (LSD)

รายได้	\bar{x}	ไม่เกิน	3,001-	5,001-	10,001
		3,000 บาท	5,000 บาท	10,000 บาท	บาทขึ้นไป
		4.10	4.19	4.45	4.14
ไม่เกิน 3,000 บาท	4.10	-	0.09	0.35*	0.04
3,001-5,000 บาท	4.19	-	-	0.26*	-0.05
5,001-10,000 บาท	4.45	-	-	-	-0.31
10,001 บาทขึ้นไป	4.14	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 25 เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนคือ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ตามความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่มารับบริการ ในภาพรวม จำแนกตามปัจจัยด้านรายได้ เป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) พบว่า คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนคือ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร จำแนกตามปัจจัยด้านรายได้ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่

1. ผู้สูงอายุที่มีรายได้ ไม่เกิน 3,000 บาท มีคุณภาพชีวิตน้อยกว่าผู้สูงอายุที่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท
2. ผู้สูงอายุที่มีรายได้ 3,001-5,000 บาท มีคุณภาพชีวิตน้อยกว่าผู้สูงอายุที่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท

ตาราง 26 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านร่างกาย ตามปัจจัยด้านรายได้ เป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ (LSD)

รายได้	\bar{x}	ไม่เกิน	3,001-	5,001-	10,001
		3,000 บาท	5,000 บาท	10,000 บาท	บาทขึ้นไป
		3.81	3.97	4.23	3.87
ไม่เกิน 3,000 บาท	3.81	-	0.16	0.43*	0.06
3,001-5,000 บาท	3.97	-	-	0.26*	-0.10
5,001-10,000 บาท	4.23	-	-	-	-0.36
10,001 บาทขึ้นไป	3.87	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 26 เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ตามความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่มารับบริการ ด้านร่างกายจำแนกตามปัจจัยด้านรายได้ เป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) พบว่า คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร จำแนกตามปัจจัยด้านรายได้ ด้านร่างกายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่

1. ผู้สูงอายุที่มีรายได้ ไม่เกิน 3,000 บาท มีคุณภาพชีวิตน้อยกว่าผู้สูงอายุที่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท
2. ผู้สูงอายุที่มีรายได้ 3,001-5,000 บาท มีคุณภาพชีวิตน้อยกว่าผู้สูงอายุที่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท

ตาราง 27 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนคือ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านจิตใจ ตามปัจจัยด้านรายได้ เป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ (LSD)

รายได้	\bar{x}	ไม่เกิน	3,001–	5,001–	10,001 บาท
		3,000 บาท	5,000 บาท	10,000 บาท	ขึ้นไป
		4.31	4.31	4.52	4.12
ไม่เกิน 3,000 บาท	4.31	–	–0.00	0.21*	–0.19
3,001–5,000 บาท	4.31	–	–	0.21*	–0.19
5,001–10,000 บาท	4.52	–	–	–	–0.40*
10,001 บาทขึ้นไป	4.12	–	–	–	–

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 27 เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนคือ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ตามความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่มีารับบริการ ด้านจิตใจ จำแนกตามปัจจัยด้านรายได้ เป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) พบว่า คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนคือ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร จำแนกตามปัจจัยด้านรายได้ ด้านจิตใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่

1. ผู้สูงอายุที่มีรายได้ ไม่เกิน 3,000 บาท มีคุณภาพชีวิตน้อยกว่าผู้สูงอายุที่มีรายได้ 5,001–10,000 บาท
2. ผู้สูงอายุที่มีรายได้ 3,001–5,000 บาท มีคุณภาพชีวิตน้อยกว่าผู้สูงอายุที่มีรายได้ 5,001–10,000 บาท
3. ผู้สูงอายุที่มีรายได้ 5,001–10,000 บาท มีคุณภาพชีวิตมากกว่าผู้สูงอายุที่มีรายได้ 10,001 บาทขึ้นไป

ตาราง 28 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านสัมพันธภาพ ทางสังคม ตามปัจจัยด้านรายได้ เป็นรายคู่ด้วยวิธี ทดสอบ แบบ (LSD)

รายได้	\bar{x}	ไม่เกิน 3,000 บาท	3,001- 5,000 บาท	5,001- 10,000 บาท	10,001 บาทขึ้นไป
		4.32	4.29	4.62	4.26
ไม่เกิน 3,000 บาท	4.32	-	-0.03	0.30*	-0.06
3,001-5,000 บาท	4.29	-	-	0.33*	-0.03
5,001-10,000 บาท	4.62	-	-	-	-0.36
10,001 บาทขึ้นไป	4.26	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 28 เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ตามความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่มารับบริการ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม จำแนกตามปัจจัยด้านรายได้ เป็นรายคู่ด้วยวิธี ทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) พบว่า คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร จำแนกตามปัจจัยด้านรายได้ ด้านสัมพันธภาพทางสังคมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่

1. ผู้สูงอายุที่มีรายได้ ไม่เกิน 3,000 บาท มีคุณภาพชีวิตน้อยกว่าผู้สูงอายุที่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท
2. ผู้สูงอายุที่มีรายได้ 3,001-5,000 บาท มีคุณภาพชีวิตน้อยกว่าผู้สูงอายุที่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท

ตาราง 29 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหาร
ส่วนตำบลเหล่าโพนคือ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร
ด้านสิ่งแวดล้อมตามปัจจัยด้านรายได้ เป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ (LSD)

รายได้	\bar{x}	ไม่เกิน	3,001–	5,001–	10,001 บาท
		3,000 บาท	5,000 บาท	10,000 บาท	ขึ้นไป
		4.17	4.40	4.65	4.52
ไม่เกิน 3,000 บาท	4.17	–	0.23*	0.48*	0.35*
3,001–5,000 บาท	4.40	–	–	0.25*	0.12
5,001–10,000 บาท	4.65	–	–	–	–0.13
10,001 บาทขึ้นไป	4.52	–	–	–	–

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 29 เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนคือ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ตามความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่มารับบริการ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม จำแนกตามปัจจัยด้านรายได้ เป็นรายคู่ด้วยวิธี ทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) พบว่า คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนคือ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร จำแนกตามปัจจัยด้านรายได้ ด้านสัมพันธภาพทางสังคมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 4 คู่ ได้แก่

1. ผู้สูงอายุที่มีรายได้ ไม่เกิน 3,000 บาท มีคุณภาพชีวิตน้อยกว่าผู้สูงอายุที่มีรายได้ 3,001–5,000 บาท
2. ผู้สูงอายุที่มีรายได้ ไม่เกิน 3,000 บาท มีคุณภาพชีวิตน้อยกว่าผู้สูงอายุที่มีรายได้ 5,001–10,000 บาท
3. ผู้สูงอายุที่มีรายได้ ไม่เกิน 3,000 บาท มีคุณภาพชีวิตน้อยกว่าผู้สูงอายุที่มีรายได้ 10,001 บาทขึ้นไป
4. ผู้สูงอายุที่มีรายได้ 3,001–5,000 บาท มีคุณภาพชีวิตน้อยกว่าผู้สูงอายุที่มีรายได้ 5,001–10,000 บาท

ตาราง 30 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล
เหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ตามปัจจัยด้านจำนวน
สมาชิกในครอบครัว

คุณภาพชีวิต ของผู้สูงอายุ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านร่างกาย	ระหว่างกลุ่ม	3.190	3	1.063	2.570	.055
	ภายในกลุ่ม	105.902	256	.414		
	รวม	109.092	259			
2. ด้านจิตใจ	ระหว่างกลุ่ม	.471	3	.157	.826	.480
	ภายในกลุ่ม	48.643	256	.190		
	รวม	49.114	259			
3. ด้าน สัมพันธภาพทาง สังคม	ระหว่างกลุ่ม	3.961	3	1.320	4.492	.004*
	ภายในกลุ่ม	75.246	256	.294		
	รวม	79.206	259			
4. ด้าน สิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	5.346	3	1.782	4.842	.003*
	ภายในกลุ่ม	94.214	256	.368		
	รวม	99.560	259			
ค่าเฉลี่ย	ระหว่างกลุ่ม	2.555	3	.852	3.901	.009*
	ภายในกลุ่ม	55.895	256	.218		
	รวม	58.450	259			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 30 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ตามความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่มารับบริการ จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว พบว่า คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีปัจจัย 2 ด้าน ได้แก่ ด้านสัมพันธภาพทางสังคมและด้านสิ่งแวดล้อมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อทดสอบว่ารายคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ดังตาราง 31-33

ตาราง 31 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมตามปัจจัยด้านจำนวนสมาชิกในครอบครัว เป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ (LSD)

จำนวนสมาชิกในครอบครัว	\bar{x}	2 คน	3 คน	4 คน	5 คนขึ้นไป
		4.31	4.43	4.58	4.53
2 คน	4.31	-	0.12	0.27*	0.22*
3 คน	4.43	-	-	0.15	0.10
4 คน	4.58	-	-	-	-0.05
5 คนขึ้นไป	4.53	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 31 เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมตามปัจจัยด้านจำนวนสมาชิกในครอบครัว เป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ (LSD) พบว่า กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่

1. ผู้สูงอายุที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 2 คน มีคุณภาพชีวิตน้อยกว่าผู้สูงอายุที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 4 คน มี
2. ผู้สูงอายุที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 2 คน มีคุณภาพชีวิตน้อยกว่าผู้สูงอายุที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 5 คนขึ้นไป

ตาราง 32 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนคือ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านสัมพันธภาพทางสังคมตามปัจจัยด้านจำนวนสมาชิกในครอบครัว เป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ (LSD)

จำนวนสมาชิกในครอบครัว	\bar{x}	2 คน	3 คน	4 คน	5 คนขึ้นไป
		4.28	4.34	4.56	4.55
2 คน	4.28	-	0.05	0.28	0.27*
3 คน	4.34	-	-	0.23*	0.21*
4 คน	4.56	-	-	-	-0.01
5 คนขึ้นไป	4.55	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 32 เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนคือ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านสัมพันธภาพทางสังคมตามปัจจัยด้านจำนวนสมาชิกในครอบครัว เป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ (LSD) พบว่า คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนคือ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านสัมพันธภาพทางสังคมจำแนกตามปัจจัยด้านจำนวนสมาชิกในครอบครัว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่

1. ผู้สูงอายุที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 2 คน มีคุณภาพชีวิตน้อยกว่าผู้สูงอายุที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 5 คนขึ้นไป
2. ผู้สูงอายุที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คน มีคุณภาพชีวิตน้อยกว่าผู้สูงอายุที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 4 คน
3. ผู้สูงอายุที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คน มีคุณภาพชีวิตน้อยกว่าผู้สูงอายุที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 5 คนขึ้นไป

ตาราง 33 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านสิ่งแวดล้อมตามปัจจัยด้านจำนวนสมาชิกในครอบครัว เป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ (LSD)

จำนวนสมาชิกในครอบครัว	\bar{x}	2 คน	3 คน	4 คน	5 คนขึ้นไป
	\bar{x}	4.33	4.52	4.67	4.69
2 คน	4.33	-	0.18	0.37*	0.36*
3 คน	4.52	-	-	0.19*	0.17
4 คน	4.67	-	-	-	0.02
5 คนขึ้นไป	4.69	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 33 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านสิ่งแวดล้อม ตามปัจจัยด้านจำนวนสมาชิกในครอบครัว เป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ (LSD) พบว่า กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มจำนวนสมาชิกในครอบครัวในระดับต่าง ๆ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านสิ่งแวดล้อม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่

1. ผู้สูงอายุที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 2 คน มีคุณภาพชีวิตน้อยกว่าผู้สูงอายุที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 4 คน
2. ผู้สูงอายุที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 2 คน มีคุณภาพชีวิตน้อยกว่าผู้สูงอายุที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 5 คนขึ้นไป
3. ผู้สูงอายุที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คน มีคุณภาพชีวิตน้อยกว่าผู้สูงอายุที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 4 คน

ตาราง 34 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ตามปัจจัยด้านการเป็นสมาชิกของชมรมผู้สูงอายุ โดยรวม

คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ	เป็นสมาชิก ชมรมผู้สูงอายุ		ไม่เป็นสมาชิก ชมรมผู้สูงอายุ		t	Sig.
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.		
1. ด้านร่างกาย	4.07	0.69	4.08	0.26	-.166	.000*
2. ด้านจิตใจ	4.24	0.44	4.14	0.39	1.43	.130
3. ด้านสัมพันธภาพทางสังคม	4.16	0.57	4.09	0.43	.75	.029*
4. ด้านสิ่งแวดล้อม	4.14	0.66	4.01	0.28	2.13	.000*
ค่าเฉลี่ย	4.15	0.50	4.08	0.25	1.43	.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 34 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ตามความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่มารับบริการ จำแนกตามการเป็นสมาชิกของชมรมผู้สูงอายุ พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และรายด้านจำนวน 3 ด้าน คือ ด้านร่างกาย ด้านสัมพันธภาพทางสังคมและด้านสิ่งแวดล้อม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 35 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล
เหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร จำแนกตามปัจจัย
ด้านการมีผู้ดูแลผู้สูงอายุ โดยรวม

คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ	มีผู้ดูแล		ไม่มีผู้ดูแล		t	Sig.
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.		
1. ด้านร่างกาย	4.10	0.67	3.87	0.36	2.71	.002*
2. ด้านจิตใจ	4.22	0.45	4.30	0.26	-1.47	.000*
3. ด้านสัมพันธภาพทางสังคม	4.25	0.45	3.29	0.56	10.34	.320
4. ด้านสิ่งแวดล้อม	4.21	0.56	3.39	0.59	7.27	.392
ค่าเฉลี่ย	4.19	0.46	3.71	0.35	5.32	.008*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 35 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของ
ผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัด
สกลนคร ตามความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่มารับบริการ จำแนกตามการมีผู้ดูแลผู้สูงอายุ
พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อคุณภาพชีวิต ของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

ผู้วิจัยได้นำเสนอการวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อคุณภาพ
ชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ
จังหวัดสกลนคร รายละเอียดดังตาราง 36

ตาราง 36 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

ตัวแปรพยากรณ์	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	b	S.E.	β			Tolerance	VIF
ค่าคงที่	.986	.216		4.56	.000		
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (X_1)	.257	.051	.333	5.014	.000	.387	2.584
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (X_2)	.026	.055	.025	.475	.635	.598	1.673
ด้านการตรวจสอบความต้องการของผู้รับบริการ (X_3)	.078	.047	.093	1.641	.102	.536	1.865
ด้านให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (X_4)	.312	.056	.336	5.596	.000	.475	2.104
ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (X_5)	.134	.053	.136	2.547	.011	.596	1.677

Adjusted $R^2 = .555$, S.E.=.216, Sig=.000, F-Value=66.034

จากตาราง 36 การวิเคราะห์การถดถอยพหุเพื่อพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่ออิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร พบว่า คุณภาพการบริการ (ตัวแปรอิสระ) ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัด

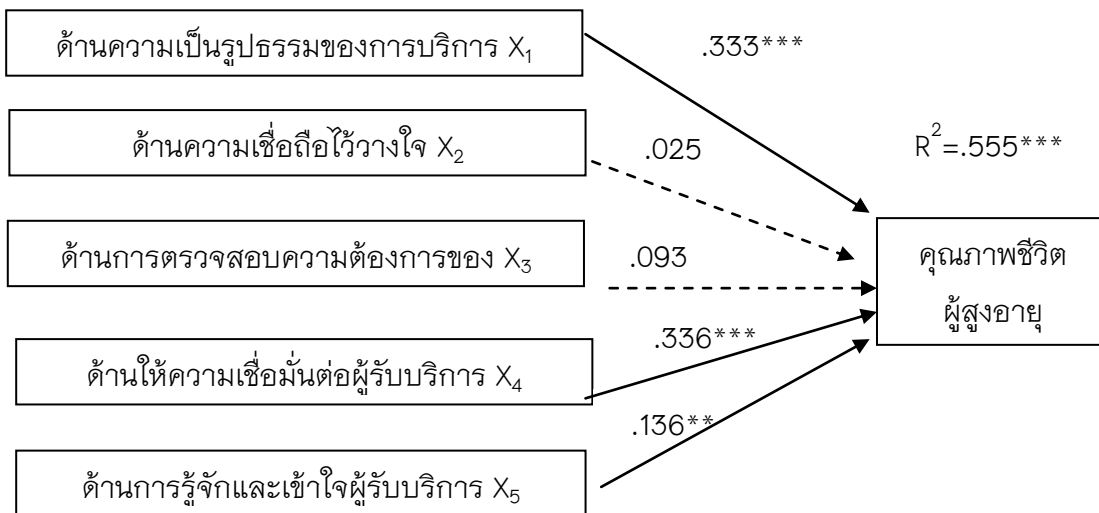
สกลนคร มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยด้านให้ความ
 เชื่อมั่นต่อผู้รับบริการมีอิทธิพลสูงที่สุด (Beta= .336) รองลงมา คือ ด้านความเป็น
 รูปธรรมของการบริการ (Beta= .333) และน้อยที่สุด คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจ
 ผู้รับบริการ (Beta= .136) โดยองค์ประกอบดังกล่าวสามารถร่วมกันพยากรณ์อิทธิพลของ
 คุณภาพการบริการต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพน
 ค้อ อำเภอดอกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนครได้ร้อยละ 55.5 (Adjusted R² = .555)
 ขณะเดียวกันตัวแปรอิสระไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ เนื่องจากค่า
 VIF (Variance inflation factor) ไม่เกิน 10 และค่า Tolerance เข้าใกล้ 1 ดังนั้น จึงเป็น
 สมการที่สามารถนำไปพยากรณ์ได้โดยนำมาเขียนเป็นสมการถดถอยพหุคูณในรูปแบบของ
 คະแนนดิบ ได้ดังนี้

สมการถดถอยพหุคูณในรูปแบบของคະแนนดิบ ดังนี้

$$Y' = 0.986 + 0.257(X_1) + 0.312(X_4) + 0.134(X_5)$$

สมการถดถอยพหุคูณในรูปแบบของคະแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Z' = 0.333(Z_{X1}) + 0.336(Z_{X4}) + 0.136(Z_{X5})$$



ภาพประกอบ 3 ภาพสรุปการทดสอบอิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อคุณภาพ
 ชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ
 อำเภอดอกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

ทั้งนี้ จากผลการวิจัยสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ได้ดังตาราง 37

ตาราง 37 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล	ยอมรับบางสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 คุณภาพการบริการมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร	ยอมรับ

จากตาราง 26 ผลการทดสอบสมมติฐาน 1 คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ยอมรับบางสมมติฐาน และสมมติฐานที่ 2 คุณภาพการบริการมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร พบว่า ยอมรับสมมติฐาน

ตอนที่ 6 ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริการต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการและคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยเลือกประเด็นในการสัมภาษณ์เพื่อหาแนวทางการพัฒนาโดยใช้ค่าเฉลี่ยของด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม พบว่า 1) คุณภาพการบริการด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น ๆ มี 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นธรรมของบริการ ด้านความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ 2) คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น ๆ มี 2 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย และด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อพิจารณาให้ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการและคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรี

สุพรรณ จังหวัดสกลนคร ให้ดียิ่งขึ้นจากผู้ทรงคุณวุฒิ 10 ท่าน ดังประเด็นการสัมภาษณ์ รายละเอียดดังต่อไปนี้

1. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ มี 3 ด้าน ได้แก่

1.1 ด้านความเป็นธรรมชาติของบริการ ผลจากการสัมภาษณ์ ดังรายละเอียดดังนี้

“...ควรพัฒนาศูนย์เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพ ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้กับผู้มารับบริการเพราะผู้ที่มารับบริการนั้นเป็นผู้สูงอายุ...”
(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 1, สัมภาษณ์, 15 ตุลาคม 2562)

“...ควรมีจัดเตรียมสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้กับผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ...”
(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 2, สัมภาษณ์, 21 ตุลาคม 2562)

“...ควรมีจัดเตรียมบุคลากรให้ความช่วยเหลือเอาใจใส่ ให้กับผู้มารับบริการเนื่องจากผู้ที่มารับบริการนั้นเป็นผู้สูงอายุ...”
(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 3, สัมภาษณ์, 16 ตุลาคม 2562)

“...ควรมีจัดเตรียมสถานที่และบุคลากรให้ความช่วยเหลือผู้มารับบริการด้วยความเต็มใจ...”
(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 4, สัมภาษณ์, 15 ตุลาคม 2562)

“...ควรมีจัดเตรียมสถานที่ บุคลากร และเอกสาร อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้สูงอายุ...”
(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 5, สัมภาษณ์, 15 ตุลาคม 2562)

“...ควรมีจัดเตรียมสถานที่สภาพแวดล้อม บุคลากร เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้สูงอายุ...”
(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 6, สัมภาษณ์, 15 ตุลาคม 2562)

“...ควรมีจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ต่าง ๆ สถานที่ เช่น โต๊ะเก้าอี้ ให้เพียงพอ ห้องน้ำ บริการน้ำดื่ม และจัดเตรียมบุคลากร เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้สูงอายุ...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 7, สัมภาษณ์, 15 ตุลาคม 2562)

“...ควรมีจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวก จัดเตรียมโต๊ะเก้าอี้ เอกสาร ปากกา และจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ไว้อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้สูงอายุ...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 8, สัมภาษณ์, 22 ตุลาคม 2562)

“...ควรมีจัดเตรียมเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้สูงอายุ จัดเตรียมสถานที่โต๊ะเก้าอี้ เอกสาร ปากกาให้ผู้สูงอายุ...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 9, สัมภาษณ์, 16 ตุลาคม 2562)

“...ควรมีจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอเพื่อความสะดวกและรวดเร็วต่อผู้มารับบริการ และจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ จัดเตรียมโต๊ะเก้าอี้ เอกสาร ปากกา บริการน้ำดื่ม ยาดมยามหอมอง ไว้บริการและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้สูงอายุ...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 10, สัมภาษณ์, 15 ตุลาคม 2562)

จากการสัมภาษณ์สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นธรรมของบริการองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อควรมีการจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้มารับบริการ จัดเตรียมสถานที่ เช่น โต๊ะเก้าอี้ ห้องน้ำที่สะดวกสบาย มีการบริการน้ำดื่ม จัดเตรียมอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น เอกสาร ปากกา เพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้สูงอายุ

1.2 ด้านความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ผลจากการสัมภาษณ์
ดังรายละเอียดดังนี้

“...เจ้าหน้าที่ต้องแสดงกริยามารยาทที่ดี สุภาพเรียบร้อย อ่อนน้อม ถ่อมตน เป็นกัลยาณมิตรต่อผู้มารับบริการหรือผู้สูงอายุ...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 1, สัมภาษณ์, 15 ตุลาคม 2562)

“...บุคลากรที่มาให้บริการต้องแสดงความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ให้ทักษะการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้บริการแก่ผู้สูงอายุที่ดีที่สุดด้วยความเป็นมิตร...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 2, สัมภาษณ์, 21 ตุลาคม 2562)

“...เจ้าหน้าที่ควรบริการแก่ผู้สูงอายุเสมอญาติของตน แสดงกิริยาที่ความสุภาพ นุ่มนวล มีมารยาทที่ บริการด้วยความเต็มใจ...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 3, สัมภาษณ์, 16 ตุลาคม 2562)

“...เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 4, สัมภาษณ์, 15 ตุลาคม 2562)

“...บริการด้วยความอบอุ่นเปรียบเสมือนญาติของตน ใช้กิริยามารยาทที่ดี สุภาพอ่อนน้อมทั้งกายและใจ สามารถให้ความรู้แก่ผู้มาติดต่อหรือมารับบริการได้ทุกอย่าง...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 5, สัมภาษณ์, 15 ตุลาคม 2562)

“...เจ้าหน้าที่มีความรู้สามารถให้คำแนะนำแก่ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการและใช้ถ้อยคำที่สุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 6, สัมภาษณ์, 15 ตุลาคม 2562)

“...เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 7, สัมภาษณ์, 15 ตุลาคม 2562)

“...เจ้าหน้าที่ มีกิริยามารยาทที่ดี มีทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 8, สัมภาษณ์, 22 ตุลาคม 2562)

“...เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 9, สัมภาษณ์, 16 ตุลาคม 2562)

“...เจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้และสามารถสื่อสารให้ผู้สูงอายุอย่างเข้าใจและมีประสิทธิภาพ ด้วยกิริยาวาจาสุภาพ นุ่มนวล มารยาทที่ดี...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 10, สัมภาษณ์, 15 ตุลาคม 2562)

จากการสัมภาษณ์สรุปได้ว่า แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนคือ ในการสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรต้องมีความรู้ความสามารถ มีทักษะการติดต่อสื่อสาร มีความสุภาพ นุ่มนวล มีวาจាកายที่อ่อนน้อม มีมารยาทที่ดี ต่อผู้รับบริการ

1.3 ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ผลจากการสัมภาษณ์

ดังรายละเอียดดังนี้

“...เจ้าหน้าที่ต้องให้การดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการหรือผู้สูงอายุเนื่องจากผู้สูงอายุแต่ละคนมีความแตกต่างกัน...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 1, 15 ตุลาคม 2562)

“...เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้สูงอายุด้วยความเอาใจใส่ทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 2, สัมภาษณ์, 21 ตุลาคม 2562)

“...เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้สูงอายุทุกคนอย่างเท่าเทียมกันและเป็นกันเอง...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 3, สัมภาษณ์, 16 ตุลาคม 2562)

“...เจ้าหน้าที่ต้องดูแลเอาใจใส่ผู้สูงอายุทุกคนเหมือนญาติพี่น้องของตนเองอย่างใกล้ชิดและทั่วถึง...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 4, สัมภาษณ์, 15 ตุลาคม 2562)

“...เจ้าหน้าที่ต้องต้องมีการดูแลเอาใจใส่ผู้สูงอายุหรือผู้มารับบริการอย่างเต็มใจและเต็มความสามารถอย่างเป็นกัลยาณมิตร...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 5, สัมภาษณ์, 15 ตุลาคม 2562)

“...ผู้สูงอายุแต่ละคนย่อมมีความแตกต่างกัน ดังนั้นเจ้าหน้าที่ต้องเอาใจใส่ผู้สูงอายุที่มารับบริการทุกคนด้วยความเต็มใจภายใต้ความแตกต่างกัน...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 6, สัมภาษณ์, 15 ตุลาคม 2562)

“...เจ้าหน้าที่ต้องรู้จักและเข้าใจผู้มาติดต่อรับบริการอย่างเข้าใจ...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 7, สัมภาษณ์, 15 ตุลาคม 2562)

“...เจ้าหน้าที่ต้องเข้าใจและดูแลเอาใจใส่ผู้สูงอายุทุกคนอย่างเสมอภาคและทั่วถึง...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 8, สัมภาษณ์, 22 ตุลาคม 2562)

“...เจ้าหน้าที่ต้องดูแลเอาใจใส่ผู้สูงอายุที่มารับบริการตามความต้องการแต่ละคนอย่างเสมอภาค...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 9, สัมภาษณ์, 16 ตุลาคม 2562)

“...บุคลากรทุกคนต้องเข้าใจและให้การดูแลเอาใจใส่ผู้สูงอายุที่มารับบริการตามความต้องการอย่างเต็มใจ...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 10, สัมภาษณ์, 15 ตุลาคม 2562)

จากการสัมภาษณ์สรุปได้ว่า แนวทางพัฒนาคุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ ในการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรต้องรู้จักและเข้าใจ พร้อมทั้งให้การดูแลเอาใจใส่ผู้สูงอายุที่มารับบริการตามความต้องการของแต่ละบุคคล

2. แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ มี 2 ด้าน ได้แก่

2.1 ด้านร่างกาย ผลจากการสัมภาษณ์ ดังรายละเอียดดังนี้

“...ควรมีบริการด้านสุขภาพให้แก่ผู้สูงอายุในเขตพื้นที่บริการทุกเดือนที่เข้ามารับเบี้ยยังชีพ...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 1, 15 ตุลาคม 2562)

“...ควรมีมาตรการด้านสุขภาพของผู้สูงอายุในเขตพื้นที่บริการ...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 2, สัมภาษณ์, 21 ตุลาคม 2562)

“...ควรส่งเสริมและสนับสนุนการดูแลรักษาสุขภาพที่ถูกต้องสำหรับ
ผู้สูงอายุ...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 3, สัมภาษณ์, 16 ตุลาคม 2562)

“...มีมาตรการการส่งเสริมสุขภาพของผู้สูงอายุในชุมชน...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 4, สัมภาษณ์, 15 ตุลาคม 2562)

“...ควรส่งเสริมและให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุ
มากขึ้น...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 5, สัมภาษณ์, 15 ตุลาคม 2562)

“...ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับสุขภาพของผู้สูงอายุและมีมาตรการ
ส่งเสริมสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุ...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 6, สัมภาษณ์, 15 ตุลาคม 2562)

“...ควรจัดตั้งชมรมผู้สูงอายุเพื่อทำกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพหรือออกกำลังกายตอนเย็นๆ เช่น ชมรมปั่นจักรยาน ชมรมเต้นแอโรบิค...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 6, สัมภาษณ์, 15 ตุลาคม 2562)

“...ในชุมชนควรมีกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุ เช่น รำมวย
โบราณ เต้นแอโรบิค...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 8, สัมภาษณ์, 22 ตุลาคม 2562)

“...ควรบริการส่งเสริมสุขภาพ เช่น บริการตรวจสุขภาพผู้สูงอายุอย่าง
ต่อเนื่อง เช่น วันที่ผู้สูงอายุมาติดต่อราชการเพื่อรับเบี้ยยังชีพจากองค์การบริหารส่วน
ตำบลเหล่าโพนค้อ...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 9, สัมภาษณ์, 16 ตุลาคม 2562)

“...ควรประสานและบริการส่งเสริมสุขภาพให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวด้านสุขภาพจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ เช่น ประสานความร่วมมือจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพในการให้บริการด้านสุขภาพแก่ผู้สูงอายุ...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 10, สัมภาษณ์, 15 ตุลาคม 2562)

จากการสัมภาษณ์สรุปได้ว่า แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ด้านร่างกาย องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ ควรมีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานด้านสุขภาพ เช่น โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล เพื่อมาบริการงานด้านสุขภาพแก่ผู้สูงอายุในวันที่มาติดต่อรับเบี้ยยังชีพประจำทุกเดือน และควรมีการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุดูแลสุขภาพร่างกายของตนเอง เช่น การออกกำลังกายประจำวัน โดยวิธีการเดินแอโรบิค หรือการปั่นจักรยาน

2.2 ด้านสิ่งแวดล้อม ผลจากการสัมภาษณ์ ดังรายละเอียดดังนี้

“...ควรมีการส่งเสริมและพัฒนาสภาพแวดล้อมในชุมชน โดยจิตอาสาในการพัฒนาชุมชนของตนเองอย่างน้อยทุกเดือน และส่งเสริมให้มีระบบสาธารณสุขปโภคที่เพียงพอและสะดวกสบายแก่ผู้สูงอายุ ...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 1, สัมภาษณ์, 15 ตุลาคม 2562)

“...ควรส่งเสริมให้มีระบบสาธารณสุขปโภคที่เพียงพอและสะดวกสบายแก่ผู้สูงอายุ และ มีการจัดสภาพแวดล้อมในชุมชนให้น่าอยู่และปลอดภัย...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 2, สัมภาษณ์, 21 ตุลาคม 2562)

“...ควรส่งเสริมและพัฒนาสิ่งแวดล้อมในชุมชนให้น่าดู น่าอยู่ และปลอดภัย...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 3, สัมภาษณ์, 16 ตุลาคม 2562)

“...ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้ชุมชนเป็นชุมชนเข้มแข็งปลอดภัย มีระบบสาธารณสุขปโภคที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้สูงอายุ...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 4, สัมภาษณ์, 15 ตุลาคม 2562)

“...ควรมีมาตรการป้องกันความปลอดภัยในชุมชน มีสภาพแวดล้อมที่
น่าอยู่ ...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 5, สัมภาษณ์, 15 ตุลาคม 2562)

“...ควรส่งเสริมความปลอดภัยด้านสภาพแวดล้อมในชุมชน น่าอยู่
น่าอาศัยและมีความร่มรื่น...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 6, สัมภาษณ์, 15 ตุลาคม 2562)

“...ควรมีการจัดสภาพแวดล้อมที่น่าอยู่ส่งเสริมให้เป็นชุมชนน่าอยู่และ
ปลอดภัย...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 7, สัมภาษณ์, 15 ตุลาคม 2562)

“...ควรสร้างความตระหนักให้รักร์ชุมชน และช่วยกันดูแลรักษา
สภาพแวดล้อมภายในชุมชนของตนเอง...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 8, สัมภาษณ์, 22 ตุลาคม 2562)

“...ควรมีการพัฒนาชุมชนอย่างน้อยทุกเดือน และสร้างความร่วมมือคน
ภายในชุมชนให้ช่วยกันรักษาสภาพแวดล้อมภายในชุมชนของตนเอง...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 9, สัมภาษณ์, 16 ตุลาคม 2562)

“...ควรมีการสร้างความร่วมมือของคนในชุมชนให้รักและห่วงแหน
ทรัพย์สินของส่วนรวมเหมือนทรัพย์สินของตน จัดสภาพแวดล้อมให้ปลอดภัยน่าอยู่...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 10, สัมภาษณ์, 15 ตุลาคม 2562)

จากการสัมภาษณ์สรุปได้ว่า แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ
ด้านสภาพแวดล้อม องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ ควรมีการสร้าง ความตระหนัก
และสร้างความร่วมมือระหว่างคนในชุมชนพัฒนาและจัดสภาพแวดล้อม ให้มีความ
ปลอดภัย น่าดู น่าอยู่ น่าอาศัย มีความร่มรื่นภายในชุมชน และส่งเสริมให้มีระบบ
สาธารณูปโภคที่เพียงพอและสะดวกสบายแก่ผู้สูงอายุ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร” ได้ผลสรุป ดังนี้

1. สรุปผล
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผล

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สูงอายุ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.1 เป็นเพศชาย ร้อยละ 44.9 มีอายุระหว่าง 60-69 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.6 รองลงมาคือ อายุ 70-79 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.2 มีสถานภาพสมรส มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59 รองลงมาคือ มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 43.2 มีการศึกษาในระดับประถมศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 77.1 รองลงมาคือ มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 21.1 มีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 3,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.5 รองลงมาคือ 3,001-5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.4 มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว จำนวน 3 คน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.2 รองลงมาคือมีจำนวนสมาชิกในครอบครัว จำนวน 4 คน การมีผู้ดูแล มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.8

2. คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.21$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{x} = 4.25$) ด้านการเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{x} = 4.24$) ด้านความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ($\bar{x} = 4.19$) การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ($\bar{x} = 4.19$) และความเป็นธรรมชาติของบริการ ($\bar{x} = 4.18$)

3. คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.14$) พิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ด้านจิตใจ ($\bar{x} = 4.23$) ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ($\bar{x} = 4.15$) และด้านสิ่งแวดล้อม ($\bar{x} = 4.12$) ตามลำดับ

4. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร สกลนคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ด้านการศึกษา ด้านรายได้ และด้านการเป็นสมาชิกชมรมผู้สูงอายุ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้น ปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพ การมีสมาชิกในครอบครัว และการมีผู้ดูแล

5. ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร พบว่า คุณภาพการให้บริการ (ตัวแปรอิสระ) ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตรวจสอบความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $<.05$ โดยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการมีขนาดอิทธิพลสูงที่สุด (Beta= .336) รองลงมา คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Beta= .333) และน้อยที่สุด คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Beta= .136) โดยองค์ประกอบดังกล่าวสามารถร่วมกันพยากรณ์อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ได้ร้อยละ 55.5 (Adjusted $R^2 = .555$) ขณะเดียวกันตัวแปรอิสระไม่เกิดปัญหาภาวะพหุสัมพันธ์ร่วมหรือความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ เนื่องจากค่า VIF (Variance inflation factor) ไม่เกิน 10 และค่า Tolerance เข้าใกล้ 1

6. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่

6.1 ด้านความเป็นธรรมของบริการ พบว่า ในการบริการผู้สูงอายุที่มารับบริการควรมีการจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้มารับบริการ

จัดเตรียมสถานที่ เช่น โต๊ะเก้าอี้ ห้องน้ำที่สะดวกสบาย มีการบริการน้ำดื่ม จัดเตรียม อุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น เอกสาร ปากกา เพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้สูงอายุ

6.2 ด้านความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ พบว่า ในการสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรต้องมีความรู้ความสามารถ มีทักษะการติดต่อสื่อสาร มีความสุภาพ นุ่มนวล มีวาจากายที่อ่อนน้อม มีมารยาทที่ดี ต่อผู้รับบริการ

6.3 ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ พบว่า ในการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรต้องรู้จักและเข้าใจ พร้อมทั้งให้การดูแลเอาใจใส่ผู้สูงอายุที่มารับบริการตามความต้องการของแต่ละบุคคล

7. แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ประกอบด้วย 2 ด้าน ได้แก่

7.1 แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ด้านร่างกาย พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ ควรมีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานด้านสุขภาพ เช่น โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล เพื่อมาบริการงานด้านสุขภาพแก่ผู้สูงอายุในวันที่มาติดต่อรับเบี้ยยังชีพประจำทุกเดือน และควรมีการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุดูแลสุขภาพร่างกายของตนเอง เช่น การออกกำลังกายประจำวันโดยวิธีการเดิน แอโรบิค หรือการปั่นจักรยาน

7.2 แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ด้านสภาพแวดล้อม พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ ควรมีการสร้างความตระหนักและสร้างความร่วมมือระหว่างคนในชุมชนพัฒนาและจัดสภาพแวดล้อม ให้มีความปลอดภัย น่าดู น่าอยู่ น่าอาศัย และมีความร่มรื่นภายในชุมชน

อภิปรายผล

ผู้วิจัยได้อภิปรายผลการวิจัยไว้ดังต่อไปนี้

1. ระดับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยรวม ผู้สูงอายุที่เข้ามาใช้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.21$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้านเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{x} = 4.25$) ด้านการเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{x} = 4.24$) และด้านความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ($\bar{x} = 4.19$) ตามลำดับ สอดคล้องกับ อาทิตย์ พจน์อาจ (2557) ได้ศึกษา

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เทพนิมิต อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จากการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรีในด้านการให้บริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคอยู่ในระดับมาก และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับมากเป็นอันดับสุดท้าย ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกันส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน การมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เทพนิมิต อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับ สุนารี แสนพยุห์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด จากการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากหนึ่งด้านและปานกลางสี่ด้าน เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า 2) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ประชาชนอายุระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะโดยรวมไม่แตกต่างกัน 3) ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อยสามลำดับ คือ เทศบาลควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นให้มากยิ่งขึ้น รองลงมา คือ เทศบาลควรจัดสรรงบประมาณการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชน และผู้บริหาร พนักงานเทศบาล ควรมาปฏิบัติงานให้ตรงกับเวลา สอดคล้องกับ เดชนะ อุสาพรหม (2559) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอ

ศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ตามความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.59$, S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ระดับมาก ($\bar{x} = 3.65$, S.D. = 0.77) รองลงมา คือ ด้านอาคารสถานที่ ($\bar{x} = 3.62$, S.D. = 0.75) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 3.52$, S.D. = 0.82) ตามลำดับ สอดคล้องกับ ปาริชาติ พรหมโคตร (2560) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม คุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ระดับคุณภาพการให้บริการ ตามความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.19$) เมื่อพิจารณา รายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ย มากที่สุด คือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ($\bar{x} = 4.41$) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{x} = 4.35$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 4.34$) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{x} = 3.94$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{x} = 3.91$) ตามลำดับ สอดคล้องกับ ชาติชัย อุดมกิจมงคล (2560) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานและการมีส่วนร่วมของบุคลากร ของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร วัตถุประสงค์ของการศึกษา 1) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและการมีส่วนร่วมของบุคลากร ของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและการมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กรของเทศบาลตำบล 3) เพื่อศึกษาแนวทางการเสริมสร้างคุณภาพหรือชีวิตการทำงานและการมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กรของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร กลุ่มตัวอย่างโดยเลือกจากสมาชิกจำนวน 227 คน โดยแบ่งเป็นสัดส่วนการสุ่มตัวอย่างจาก 8 เทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณและคุณภาพได้แก่ แบบสอบถามเป็น 5 ระดับ ของลิเคอร์ท (ค่าความเชื่อมั่น 0.9) และแบบสัมภาษณ์ แบบมีโครงสร้าง การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ดำเนินการโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและทดลองสมมุติฐาน ดำเนินการโดยใช้การทดสอบความสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิเคราะห์คุณภาพข้อมูลพบว่า 1) ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในเทศบาลตำบลอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.62$) 2) ระดับโดยรวมของการมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กรอยู่ในระดับสูง

($\bar{x} = 3.71$) 3) คุณภาพชีวิตในการทำงานและการมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกที่ระดับความสำคัญ .01 ดังนั้น วิธีการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานและการมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กร ความก้าวหน้าของงานและความปลอดภัยในการทำงาน, ความพอเพียงและค่าตอบแทนที่เป็นธรรม, สภาพแวดล้อมการทำงานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและกับผู้บังคับบัญชา

2. ระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนคือ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.14$) พิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ด้านจิตใจ ($\bar{x} = 4.23$) ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ($\bar{x} = 4.15$) และด้านสิ่งแวดล้อม ($\bar{x} = 4.12$) ตามลำดับ สอดคล้องกับ ศันสนีย์ มโนสุจริต (2550) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ:กรณีศึกษา ศูนย์พัฒนาการในสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค ผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่สภาพร่างกาย สภาพจิตใจ และสภาพเป็นอยู่ดีขึ้น จากในอดีต แต่ยังคงมีอาการเครียดอยู่บ้าง โดยมีสาเหตุหลัก ๆ มาจากการทะเลาะกันและการมีเวลา มากเกินไปในส่วนของ การดูแลผู้สูงอายุของเจ้าหน้าที่ ผู้สูงอายุมีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ให้การดูแลดี แต่บางครั้งเจ้าหน้าที่ก็ยังไม่ทั่วถึง เพราะจำนวนของเจ้าหน้าที่ เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวน ผู้สูงอายุมีจำนวนน้อยกว่ามาก สอดคล้องกับ นารี แผลงสิน (2551) ได้การศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อจำแนกเป็นรายด้านดังนี้ ด้านความซึ่มเศร้า และด้านความสามารถในการปฏิบัติกิจกรรมประจำวัน ผู้สูงอายุ มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับดีที่สุด ด้านความวิตกกังวล ด้านสภาพแวดล้อม ด้านสภาพจิต ด้านสังคม ด้านความพึงพอใจ ในชีวิต ด้านสุขภาพ ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับดี ด้านเศรษฐกิจ ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับไม่ค่อยดี ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ผู้สูงอายุในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์อำเภอ แหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรีที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ลักษณะการอยู่อาศัยและ การเป็นสมาชิกชมรมผู้สูงอายุต่างกัน มีคุณภาพชีวิตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับ พัชชานันท์ ผลทิม (2551) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตตำบลหนองตากายอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขต

ตำบลหนองตาคง อำเภอ โป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับดี มีระดับคุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับดี เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ด้านจิตใจ และมีระดับคุณภาพชีวิตด้านร่างกาย น้อยที่สุด แต่ยังคงอยู่ในระดับดีและในการศึกษามีการทดสอบสมมติฐาน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้สูงอายุตำบลหนองตาคง อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ที่มีเพศ อายุ การศึกษา และสถานภาพการสมรสต่างกัน มีคุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกัน จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ แต่ผู้สูงอายุที่มีอาชีพและรายได้ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับ วาสนา อ่ำเจริญ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหาร ส่วนตำบลบางนา อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่าสวัสดิการที่ได้รับ คือ เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของรัฐบาล โดยรวมมี คุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านจิตใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านสิ่งแวดล้อม แต่เป็นเกณฑ์คะแนนอยู่ในระดับกลาง ผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหาร ส่วนตำบลบางนา อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า อายุที่แตกต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ผู้สูงอายุที่มีเพศ การศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนบุตร สอดคล้องกับ วารุณี อุบล (2553) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเทศบาลเมืองเบตง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเทศบาลเมืองเบตงและศึกษาแนวทางในการ ยกกระดับคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเทศบาลเมืองเบตง ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุชมรมผู้สูงอายุในเทศบาลเมืองเบตงในด้านร่างกาย ส่วนใหญ่มีสุขภาพแข็งแรง สามารถพึ่งพาตนเองได้ในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวัน แม้ผู้สูงอายุ บางคนจะมีโรคประจำตัว ต้องรับประทานยาอย่างต่อเนื่องก็ไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตและ การทำงาน ด้านจิตใจ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกับชีวิตที่เป็นอยู่ มีความสุข ภาควงมีใจในตนเอง ไม่พบว่า มีภาวะการซึมเศร้าแม้ผู้สูงอายุบางส่วนจะมีความรู้สึกเหงาบ้าง ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ผู้สูงอายุมีสัมพันธ์ภาพที่ดีกับสมาชิกในครอบครัว ด้านสภาพแวดล้อม พึงพอใจกับสภาพที่มี อยู่อาศัย ซึ่งมีความมั่นคงแข็งแรง ปลอดภัย มีความสะดวกสบายในการเดินทางไปในที่ต่าง ๆ ผู้สูงอายุคาดหวังและต้องการให้ชีวิตมีความสุข สมบูรณ์ การได้รับการยอมรับนับถือและควมมีคุณค่าต่อบุตรหลาน สอดคล้องกับ สอาด กาศิไลน (2554) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุเทศบาลตำบลจะบิลัง อำเภอเมือง จังหวัดสตูล การวิจัย

ครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิต ของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลเจ๊ะบิลัง อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล ผลการศึกษา พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลเจ๊ะบิลัง อำเภอ เมืองสตูล จังหวัดสตูล โดยรวมอยู่ในระดับดี ด้านที่ผู้สูงอายุมีระดับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับดี เป็นอันดับหนึ่ง คือ ด้านจิตใจ อันดับสอง คือ ด้านร่างกายอันดับสาม คือ ด้านความสัมพันธ์ทาง สังคม ส่วนอันดับสุดท้าย คือ ด้านสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับไม่ค่อยดี ในการศึกษาที่มีการทดสอบ สมมติฐาน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้สูงอายุเทศบาลตำบลเจ๊ะบิลัง อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล ที่มีเพศต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกัน จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐาน แต่ผู้สูงอายุที่มีอาชีพ รายได้ และสถานภาพต่างกัน มีคุณภาพชีวิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานการวิจัย ที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับ พงษ์ พรายภิรมณ์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตของประชาชนในตำบลสวนส้ม อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษา พบว่าผลการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของประชาชนในตำบลสวนส้ม อำเภอ บ้านแพ้ว จังหวัด สมุทรสาคร ด้านที่พักอาศัย พบว่า ในภาพรวมประชาชนในตำบลสวนส้ม อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัด สมุทรสาคร มีคุณภาพชีวิตในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดีเมื่อจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ บ้านมีสภาพคงทนถาวรและปลอดภัย เมื่อมีฝนหรือพายุ พบว่าประชาชนมีคุณภาพชีวิต อยู่ในระดับดีประชาชนให้ความสำคัญเป็นอันดับ 1 บ้านอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ พบว่า ประชาชนมีคุณภาพชีวิต อยู่ในระดับดีประชาชนให้ความสำคัญเป็นอันดับ 2 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตของประชาชนในตำบลสวนส้ม อำเภอ บ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร พบว่าอายุที่แตกต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ผู้สูงอายุจำแนกตาม เพศ การศึกษาสถานภาพ และรายได้ที่แตกต่างกัน มีคุณภาพ แต่มีคุณภาพชีวิตที่ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ ปลื้มใจ ไพโรจิตร (2558) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพในการดำรงชีวิตผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานีการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพในการดำรงชีวิต เปรียบเทียบคุณภาพในการดำรงชีวิตจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลศึกษาระดับความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการสังคมและศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะในการจัดสวัสดิการสังคมของ ผู้สูงอายุจังหวัดสุราษฎร์ธานี เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีแบบสอบถามนำจาก ผู้สูงอายุ จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูล ด้วยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน ใช้สถิติทดสอบที่ ค่าความแปรปรวนทางเดียว และ

ทดสอบความแตกต่างเป็น รายคู่ ด้วยวิธีของเซฟเฟ ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพในการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุ ใน ภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับคุณภาพดี ได้แก่ ด้านสัมพันธภาพทางสังคมด้านจิตใจ ด้านร่างกายและด้านสิ่งแวดล้อม ผลเปรียบเทียบคุณภาพในการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เพศ อายุ วุฒิการศึกษา แหล่งที่มาของรายได้หลัก และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันทำให้คุณภาพในการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ .05 ระดับความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุพบว่า ในภาพรวม อยู่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้านและ ระดับปานกลาง 7 ด้าน ผลการศึกษาค้นคว้าและข้อเสนอแนะในการจัดสวัสดิการสังคม ของผู้สูงอายุมีปัญหาที่สำคัญ คือ การจ่ายเบี้ยยังชีพไม่ตรงเวลา ความล่าช้าการให้บริการ การบริการของเจ้าหน้าที่ สาธารณสุขไม่ทั่วถึงพื้นที่ชนบทข้อเสนอแนะที่สำคัญ คือ เพิ่มเบี้ย ยังชีพและจ่ายตรงเวลามีหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่สาธารณสุขให้ความรู้การดูแลสุขภาพแก่ผู้สูงอายุ และตั้งศูนย์ตรวจสุขภาพของผู้สูงอายุทุก ๆ เดือน สอดคล้องกับ อภินิทร์พร วงษ์รัตน์นะ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านนันทนาการ มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านที่อยู่อาศัย มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านรายได้มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง 2) การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลสามารถสรุปผล ได้ดังนี้ 2.1) จำแนกตามคุณลักษณะด้านเพศ อายุ และสถานภาพสมรส พบว่าคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ทั้งในภาพรวม และ รายได้ ทุกด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน 2.2) จำแนกตามคุณลักษณะด้านระดับการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ในภาพรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 ด้าน คือ 1) ด้านรายได้ 2) ด้านสุขภาพ และ 3) ด้านที่อยู่อาศัย 2.3) จำแนกตามคุณลักษณะด้านอาชีพ พบว่า คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ในภาพรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ด้าน คือ 1) ด้านรายได้ และ 2) ด้านสุขภาพ 2.4) จำแนกตามคุณลักษณะด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ทั้งในภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ด้าน คือ 1) ด้านรายได้ และ 2) ด้านที่อยู่อาศัย 2.5) จำแนกตามคุณลักษณะด้านพื้นที่อยู่อาศัย พบว่า คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ทั้งในภาพรวม และรายด้าน ทุกด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุจะแปรตามปัจจัยบุคคลในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับ อ่อนนุช อิศราพานิชย์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อบริการของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ บ้านบางละมุง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์ 2 ประการดังนี้ ประการแรกเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการในศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางละมุง จังหวัดชลบุรี และประการที่สองเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการในศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางละมุง จังหวัดชลบุรี ตามตัวแปรเพศ อายุ สถานภาพ ภาวะสุขภาพ อนามัย และระยะเวลาที่เข้ารับบริการในศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ กลุ่มประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้สูงอายุในศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางละมุง จังหวัดชลบุรี จำนวน 302 คน การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ t-test และในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หรือสถิติ F-test ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 66 – 70 ปี สถานภาพโสด ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีภาวะสุขภาพอนามัยแข็งแรง และมีระยะเวลาที่เข้ารับบริการ 1 – 5 ปี ส่วนความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการในศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางละมุง จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ อันดับแรกด้านปัจจัย 4 รองลงมาด้าน อาชีวบำบัด ด้านฌาปนกิจ ด้านกายภาพบำบัด ด้านการแพทย์และอนามัย ด้านกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับศาสนา และด้านนันทนาการ ตามลำดับ และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการสวัสดิการสังคมที่มีสถานภาพ และระยะเวลาที่เข้ารับบริการในศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุต่างมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐาน สอดคล้องกับ สุพิศย์

นาชัยเพิ่ม (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลสองชัยพัฒนา อำเภอสองชัย จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ด้านระบบการให้บริการ มีด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากขอเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลสองชัยพัฒนา อำเภอสองชัย จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรให้เจ้าหน้าที่ของทางเทศบาลพูดจาไพเราะ และมีความสุภาพในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอย่างสม่ำเสมอ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกควรให้เจ้าหน้าที่ออกไปตรวจสอบสภาพให้แก่ผู้สูงอายุในชุมชนสอดคล้องกับ ประภาพร ยางประยงค์และนัยนา แซ่แต้ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพ เพื่อสวัสดิการผู้สูงอายุ จังหวัดพัทลุง เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative analysis) ใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (specific sampling) กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้สูงอายุที่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลดอนประดู่ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง จำนวน 295 คน เพื่อวัดระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพ เพื่อสวัสดิการผู้สูงอายุ แบ่งเป็น 7 ด้าน คือ มาตรฐานของการบริการ การกำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย ทางเลือกในการปรึกษาหารือ ความสุภาพและการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า และสถานที่และสิ่งแวดลอม โดยการใช้แบบสอบถามปลายปิด เพื่อสำรวจและวิเคราะห์ทางสถิติ ในรูปแบบร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที-เทสต์ และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ผลการศึกษา พบว่า (1) ระดับความพึงพอใจในการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุมีระดับความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าความพึงพอใจค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.19 และเมื่อแยกเป็นรายด้าน ค่าความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 4.37, 4.25, 4.24, 4.30, 4.23, 4.17 และ 3.76 ตามลำดับ และ (2) ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพ เพื่อสวัสดิการผู้สูงอายุ ตามปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมมีค่าไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านทางเลือกในการปรึกษาหารือ โดยผู้สูงอายุ ช่วง 80-89 ปี มีความพึงพอใจในระดับที่ต่ำกว่าผู้สูงอายุในช่วงอายุอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับ เดชนะ อูสาพรหม (2559) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ผลการวิจัยพบว่าการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล

สามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล สามารถสรุปผลได้ดังนี้ 1) จำแนกตามคุณสมบัติรายด้าน เพศ อายุ สถานะภาพสมรส ระยะเวลาที่อออยู่อาศัยในตำบลสามผง และประสบการณ์ในการมาใช้บริการเทศบาลตำบลสามผง ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ทั้งในภาพรวม และรายด้าน ทุกด้านไม่แตกต่างกัน 2) จำแนกตามคุณลักษณะด้าน ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ทั้งในภาพรวม และรายด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ผลการวิจัยที่พบว่าอิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยคุณภาพการให้บริการ (ตัวแปรอิสระ) ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตรวจสอบความต้องการของผู้รับบริการ ด้านให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $<.05$ สอดคล้องกับ สิทธิพร สุทธิญา (2550) ได้การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการดูแลตนเองกับความพึงพอใจในชีวิตของผู้สูงอายุ ในส่วนกรณีศึกษา กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า ผู้สูงอายุมีพฤติกรรมการดูแลตนเองโดยรวมอยู่ในระดับสูงและผู้สูงอายุ ที่มีระดับการศึกษาฐานะทางเศรษฐกิจและสภาพความเป็นอยู่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการดูแลตนเอง แตกต่างกัน ส่วนเพศและสถานภาพสมรส มีพฤติกรรมการดูแลตนเองไม่แตกต่างกัน ในการศึกษา ความพึงพอใจในชีวิตของผู้สูงอายุ พบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในชีวิตโดยภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง และผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีความพึงพอใจในชีวิตแตกต่างกัน ส่วนผู้สูงอายุ ที่มีเพศ สถานภาพสมรส ฐานะทางเศรษฐกิจ และสภาพการเป็นอยู่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในชีวิต ($r=0.740$) ทั้งหมดทดสอบนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับ ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จากการศึกษาวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อ

พิจารณา เป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ วชิราพรรณ เทพิน (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม การดูแลสุขภาพผู้สูงอายุของผู้ดูแลผู้สูงอายุ ผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้ดูแลผู้สูงอายุที่มีระดับอายุมาก มีพฤติกรรมดูแลสุขภาพผู้สูงอายุดีกว่าผู้ดูแล ผู้สูงอายุที่มีระดับอายุน้อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) ผู้ดูแลผู้สูงอายุที่มีความเครียดในบทบาทผู้ดูแลผู้สูงอายุ ความรู้ในการดูแลสุขภาพ ผู้สูงอายุทัศนคติต่อการดูแลผู้สูงอายุ ความเชื่ออำนาจภายในตนด้านสุขภาพสัมพันธ์ภาวะระหว่าง ผู้ดูแลกับผู้สูงอายุในกลุ่มสูงมีพฤติกรรมดูแลสุขภาพผู้สูงอายุดีกว่าผู้ดูแลผู้สูงอายุที่มีปัจจัยทาง จิตในกลุ่มตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3) สัมพันธภาพระหว่างผู้ดูแลกับผู้สูงอายุ ความรู้ในการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ ความเชื่อ ภายในตนด้านสุขภาพของผู้ดูแลสามารถทำนายพฤติกรรมดูแลสุขภาพผู้สูงอายุของผู้ดูแลได้ ร้อยละ 19.2, 50 และ 3.1 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับ มยุรี พงษ์นาค (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อระดับคุณภาพชีวิตของ ผู้สูงอายุ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรีโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยด้านสถานภาพส่วนบุคคล ปัจจัย ด้านสุขภาพ ปัจจัยด้านสังคม และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของผู้สูงอายุ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี 2) ระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี และ 3) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อระดับ คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้สูงอายุที่อาศัยในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี พบว่า ปัจจัยด้านสถานภาพส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสุขภาพ ปัจจัยด้านสังคม และปัจจัยด้าน สภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์ต่อระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร จำนวน 3 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านความเป็นธรรมของบริการ ควรมีการจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้มารับบริการ จัดเตรียมสถานที่ เช่น โต๊ะเก้าอี้ ห้องน้ำที่สะดวกสบาย มีการบริการน้ำดื่ม จัดเตรียมอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น เอกสาร ปากกา เพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้สูงอายุ
- 2) ด้านความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรต้องมีความรู้ความสามารถ มีทักษะการติดต่อสื่อสาร มีความสุภาพ นุ่มนวล มีวาจาที่อ่อนน้อม มีมารยาทที่ดี ต่อผู้รับบริการ
- 3) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรต้องรู้จักและเข้าใจ พร้อมทั้งให้การดูแลเอาใจใส่ผู้สูงอายุที่มารับบริการตามความต้องการของแต่ละบุคคล สอดคล้องกับ เดชนะ อุสาพรหม (2559) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการใช้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ที่ควรนำไปศึกษาหาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม มีจำนวน 1 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สอดคล้องกับ ยงยุทธ สำรองพันธ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนครผลการศึกษา พบว่า แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนที่สำคัญ คือ การพัฒนาด้านบุคลากร ควรส่งเสริมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เข้ารับการฝึกอบรม เพิ่มพูนทักษะ ความรู้ในเรื่องระเบียบกฎหมายด้านการบริการและอื่น ๆ และจัดฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ มีคุณธรรม จริยธรรมในการทำงาน ด้านวัสดุ อุปกรณ์ ควรมีการให้บริการถ่ายเอกสารอย่างเพียงพอ ด้านขั้นตอนการให้บริการควรจัดทำตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มให้ชัดเจนพร้อมคำอธิบายที่เข้าใจง่าย และด้านอาคารสถานที่ ควรจัดสถานที่ให้นั่งรออย่างเพียงพอและมีความสะดวกสบาย

6. แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ประกอบด้วย 2 ด้าน ได้แก่

- 1) แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ด้านร่างกาย พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไพนค้อ ควรมีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานด้านสุขภาพ เช่น โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล เพื่อมาบริการงานด้านสุขภาพแก่ผู้สูงอายุในวันที่มาติดต่อรับเบี้ยยังชีพประจำทุกเดือน และควรมีการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุดูแลสุขภาพ

ร่างกายของตนเอง เช่น การออกกำลังกายประจำวันโดยวิธีการเดินแอโรบิค หรือการปั่นจักรยาน สอดคล้องกับ อภินิรพีพร วงษ์รัตน์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร พบว่า ได้เสนอแนะในการนำการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาโดยองค์ประกอบส่วนท้องถิ่นควรส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในด้านสุขภาพโดยให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุเกี่ยวกับการจะปฏิบัติอย่างไร ให้มีสุขภาพร่างกายแข็งแรงห่างไกลจากโรค อาทิเช่น อาหารที่มีประโยชน์กับผู้สูงอายุ การออกกำลังกายแบบใดจึงจะเหมาะสมกับผู้สูงอายุ เป็นต้น และ2) แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ด้านสภาพแวดล้อม พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ ควรมีการสร้างความตระหนักและสร้างความร่วมมือระหว่างคนในชุมชนพัฒนาและจัดสภาพแวดล้อม ให้มีความปลอดภัย น่าดู น่าอยู่ น่าอาศัย มีความร่มรื่นภายในชุมชน และส่งเสริมให้มีระบบสาธารณสุขปโภคที่เพียงพอและสะดวกสบายแก่ผู้สูงอายุ

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยได้เสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้และการวิจัยในครั้งต่อไปดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ ควรพัฒนาคุณภาพการบริการสำหรับผู้สูงอายุที่มารับบริการ ในด้านความเป็นธรรมของบริการ ด้านความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการและด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.2 องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ ควรพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ในด้านร่างกาย ด้านสัมพันธภาพทางสังคมและด้านสิ่งแวดล้อม ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่ออิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ ซึ่งคุณภาพการบริการ มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ ในด้านให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการมีอิทธิพลสูงที่สุด รองลงมา คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และน้อยที่สุด คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อควรพัฒนาคุณภาพการบริการด้านให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการตามลำดับ

1.4 องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ ควรพัฒนาคุณภาพการบริการ สำหรับผู้สูงอายุที่มารับบริการ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เช่น มีการจัดเตรียม เจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้มารับบริการ จัดเตรียมสถานที่ และจัดเตรียม อุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้สูงอายุ

1.5 องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ ควรมีการประสานความร่วมมือกับ หน่วยงานด้านสุขภาพ เช่น โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล เพื่อมาให้บริการ ผู้สูงอายุในด้านสุขภาพในวันที่ผู้สูงอายุมาติดต่อรับเบี้ยยังชีพประจำทุกเดือน และควร จัดตั้งชมรมเพื่อสุขภาพแก่ผู้สูงอายุโดยมีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การออกกำลังกาย ประจำทุกวันโดยวิธีการเดินแอโรบิค หรือการปั่นจักรยาน โดยใช้งบประมาณสนับสนุน กิจกรรม

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาความต้องการของผู้สูงอายุ ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร เพื่อจะได้ข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ ให้ดียิ่งขึ้น

2.2 ควรทำการศึกษาเชิงคุณภาพและศึกษาต้นแบบคุณภาพการบริการต่อ คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลอื่น ๆ หรือนวัตกรรมบริการ และคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เพื่อนำมาเป็นต้นแบบในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัด สกลนคร เพื่อที่จะได้นำข้อมูลมาปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่า โพนค้อให้ดียิ่งขึ้น

2.3 ควรเพิ่มการวิเคราะห์องค์ประกอบเพิ่มเติม ตัวอย่างเช่น การวิเคราะห์ องค์ประกอบ การวิเคราะห์เส้นทางปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุและการ วิเคราะห์สมการโครงสร้าง

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- เกียรติศักดิ์ โมครัตน์. (2560). *อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การที่มีผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร*. วิทยานิพนธ์ รป.ม. สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์ รป.ม. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชาติชัย อุดมกิจมงคล. (2560). *คุณภาพชีวิตในการทำงานและการมีส่วนร่วมของบุคลากรของเทศบาลตำบลในเขต อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร*. สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ชมพูนุท พรหมภักดี. (2556). *พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546*. กรุงเทพฯ: สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.
- เดชนะ อุกสาพรหม. (2559). *คุณภาพชีวิตให้บริการของเทศบาลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม*. วิทยานิพนธ์ รป.ม. สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2549). *แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการตรวจสอบถ่วงดุล*. ประมวลสาระชุดวิชา แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ หน่วยที่ 7. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อัญญา. (2547). *การตลาดสำหรับการบริการ : แนวคิดและกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นาวิ แห่ลิ่งสิน. (2551). *คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ในเขตพื้นที่เทศบาล ตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี*. วิทยานิพนธ์ รป.ม. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นวลอนงค์ บุญฤทธิพงศ์. (2552). *ระเบียบวิธีวิจัยทางการศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: บริษัท จุดทอง จำกัด.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2543). *การวิจัยเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2553). *คู่มือการวิจัย การเขียนรายงานการวิจัยและวิทยานิพนธ์*. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ประภาพร ยางประยงค์ และนัยนา แซ่แต้. (2558). ความพึงพอใจในการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพ เพื่อสวัสดิการผู้สูงอายุ จังหวัดพัทลุง. วิทยานิพนธ์ รป.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ปาริชาติ พรหมโคตร. (2560). *คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม*. วิทยานิพนธ์ รป.ม. สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ปลื้มใจ ไพโรจิตร. (2558). *คุณภาพในการดำรงชีวิตผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี*. วิทยานิพนธ์ รป.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- พัชชานันท์ พลทิม. (2551). *คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตตำบลหนองตากง อำเภอบึงนาราง จังหวัดจันทบุรี*. วิทยานิพนธ์ รป.ม. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พงษ์ พรายภิรมณ์. (2557). *คุณภาพชีวิตของประชาชนในตำบลสวนส้ม อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร*. วิทยานิพนธ์ รป.ม. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มยุรี พงษ์นาค. (2555). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อระดับคุณภาพชีวิตของ ผู้สูงอายุ อำเภอมะนัง จังหวัดราชบุรี*. วิทยานิพนธ์ รป.ม. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ยงยุทธ สำรองพันธ์. (2560). *คุณภาพการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร*. วิทยานิพนธ์ รป.ม. สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2553). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- วชิรา พรรณเทพิน. (2553). *ปัจจัยทางชีวิตจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม การดูแลสุขภาพผู้สูงอายุของผู้ดูแลผู้สูงอายุ*. วิทยานิพนธ์ รป.ม. สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- วารุณี อุบล. (2553). *คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเทศบาลเมืองเบตง*. วิทยานิพนธ์ รป.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- वासना อัจเจริญ. (2552). *คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางนา อำเภอบางนาราง จังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์ รป.ม. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2548). *การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาขององค์กรตามรัฐธรรมนูญและหน่วยงานของรัฐ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์นิติธรรม.
- คันสนีย์ มโนสุจริต. (2550). *คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ : กรณีศึกษา ศูนย์พัฒนาการในสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- สอาด กาดีโลน (2554). *คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุเทศบาลตำบลเจ๊ะบิลัง อำเภอมือเืองจังหวัดสตูล*. วิทยานิพนธ์ รป.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ลัญญาศรณี สวัสดิ์ไธสง. (2561). *การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่*. สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- สิริพร สุทธิญา. (2550). *พฤติกรรมการดูแลตนเองกับความพึงพอใจในชีวิตของผู้สูงอายุในสวนรมณีนาถ กรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ลิน พันธุ์พินิจ. (2554). *เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). *เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ยูพีซีแอล บัคส์.
- สุนารี แสนพยุห์. (2557). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอพินทอง จังหวัดร้อยเอ็ด*. วิทยานิพนธ์ รป.ม. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุพิศย์ นาชัยเพิ่ม. (2556). *ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านการขายเบียร์ของเทศบาลตำบลส่องชัยพัฒนา อำเภอส่องชัย จังหวัดกาฬสินธุ์*. วิทยานิพนธ์ รป.ม. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุเมศวร์ เสือทอง. (2556). *คุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักปลัดเทศบาลตำบลฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช*. วิทยานิพนธ์ รป.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- สอนทะเลิต แก้ววิเสด. (2561). *อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การที่ส่งผลต่อสุขภาพองค์การของหน่วยงานภาครัฐ แขวงบอลิคำไซ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว*. วิทยานิพนธ์ รป.ม. สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). *เคล็ดไม้ลับการตลาดบริการ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ยูบีซีแอล บัคส์.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2547). *คู่มือคำอธิบายและแนวทางการปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- _____. (2549). *การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2550*. กรุงเทพฯ: วิชั่นพรีนแอนด์มีเดีย.
- _____. (2556). *คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี การบริหารคุณภาพโดยรวม*. กรุงเทพฯ: วิชั่นพรีนแอนด์มีเดีย.
- อลงกต แสงสุข. (2551). *แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี*. วิทยานิพนธ์ รป.ม. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อภินิหาร วงษ์รัตน์. (2559). *คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองจังหวัดสกลนคร*. วิทยานิพนธ์ (รป.ม.) สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- อาทิตย์ พจน์อาจ. (2557). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี*. วิทยานิพนธ์ รป.ม. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อ่อนนุช อิศราพานิชย์. (2555). *ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อบริการของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ บ้านบางละมุง จังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์ รป.ม. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ. (2562). *รายงานผู้สูงอายุที่ลงทะเบียนเพื่อเข้ารับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ 2562*. สกลนคร: องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ.
- Baron, R.A., and Berg, R.G. (1995). *Behavior in Organization*. New Jersey: Prentice-Hall.

- Benamati, J. and Rajkumar, T. M. (2008). An Outsourcing Acceptance Model: An Application of TAM to Application Development Outsourcing Decisions. *Information Resource Management Journal*, 21(2), 80–102.
- Berthon, P.R., Pitt, L.F., Ewing, M.T., and Carr, C. (2002). *Potential Research Space In MIS: A Framework For Replication, Extension And Generation*, *Information Systems Research*, 13(4), 416–427.
- Bitner, M. J. (1995). Building service relationships: It's all about promises. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 23, 246–251.
- Buzzell, Robert D., and Bradley, T. Gale. (1987). *The PIMS Principles*. New York: The Free Press.
- Buzzell, Robert D., Bradley, T. Gale, and Ralph, G. M. Sultan. (1975). Market Share–A Key to Profitability. *Harvard Business Review*, 53, 97–106.
- Chang, M. K. and Lui, L. (2008). *System Development Service Quality: A Comparison of The In-House Development and the Application Outsourcing Environment*. Retrieved from <http://libdcms.nida.ac.th/thesis>.
- Chardchai Udomkijmongko & Pissadarn Saenchat. (2018). *The Quality of Work Life Organization Engagement of the Staff of Sub-District Municipalities in Muang district Sakon Nakhon Province*. 2018 the International Symposium on Business and Social Sciences. July 17–19, 2018. Seoul, South Korea. TISS 0202 : 147.
- Carr, C. L. (2002). *Measuring information system service quality. SERVQUAL from the other side.: MIS Quarterly*, 26(2), 145–166.
- Crosby, P. B. (1979). *Quality is Free*. New York: McGraw–Hill
- Cronin, J. J. and Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality : A Re–examination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(7), 55–68.
- Dickens, Paul. (1994). *Quality and Excellence in Human Service*. New York: John, Willey& Sons.

- Goodhardt, Gerald J., Andrew S.C. Ehengberg, and Christopher, Chatfield. (1984). The Dirichlet : A Comprehensive Model of Buying Behaviour. *Journal of Royal Statistics Society*, 147(5), 621–655.
- Gronroos. C. (1990). Relationship Approach to Marketing in Service Contexts : The Marketing and Organizational Behavior Interface. *Journal of Business Research*, 20(1), 3–17.
- Gronroos. C. (1992). *Strategic Management and Marketing in the Public Sector*. Finland: Swedish School of Economics and Business Management.
- Gundlach, James, and Nelson P. Reid. (1983). A Scale for Measurement of Consumer Satisfaction with Social Service. *Journal of Social Service Research*, 7(Fall), 37–54.
- Hutchins, D. (1985). *Achieve Total Quality*. UK : Fitzwilliam Publishing.
- Johnson, R. and D. Lyth. (1991). *Implementing the Integration of Customer Expectations and Operational capability*. Massachusetts : Lexington book.
- Johnston, R. (1995). Service failure and recovery: Impact, attributes, and process. *Advances in Services. Marketing and Management*, 4, 211–218.
- Juran, J.M. and F. M. Gryna. (1988). *Juran's Quality Control Handbook*. 4th ed. New York : McGraw Hill.
- Khantanapha, Napaporn (2000). *An Empirical Study of Service Quality in Part-time MBA Program in Private and Public Universities in Thailand*. Dissertation submitted to the Degree of Doctor of Business Administration, Wayne Huizenga Graduate School of Business and Entrepreneurship, Nova Southeastern University.
- Koehler, J.W. and J. M. Pankowski. (1996). *Quality Government : Designing, Developing and Implementing TQM*. N.J. : St. Lucie Press.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management*. The Millennium ed. New Jersey : Prentice–Hall.
- Kotler, P., and Anderson, A. R. (1987). *Strategic Marketing for Nonprofit Organizations*. New Jersey : Prentice–Hall.

- Kraus, Stephen J. (1995). *Attitude and the Prediction of Behaviour : A Meta Analysis of the Empirical Literature*. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 21(1), 58–75.
- Holzemer, W. L., and Reilly, C. A. (1995). Variable, Variability, Variation Research: Implications for Medical Informatics. *Journal of Medical Informatics Association*, 2, 183–190.
- Lovelock, C. H. (1996). *Service Marketing*. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice–Hall.
- Oliver, Pamela E. (1993). *Formal Models of Collective Action*. *Annual Review of Sociology* 19, 271–300.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1988). SERVQUAL : A Multi–item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, 67, 420–450.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1994). Reassessment of Expectation of Comparison Standard in Measuring Service Quality : Implication for Further Research. *Journal of Marketing*, 58, 111–124.
- Robert B. Denhardt and Janet Vinzant Denhardt. (2007). *The New Public Service : Serving, Not Steering*. New York : M.E. Sharpe, Inc.
- Schmenner, Roger W. (1995). *Service operations management*. Englewood Cliifs, NJ: Prentice–Hall.
- Sharp, Byron, Page, Narelle, and Dawes, John. (2000). *A New Approach to Customer Satisfaction, Service Quality and Relationship Quality Research*. in *Visionary Marketing for the 21st Century : Facing the Challenge*. ANZMAC 2000 Marketing Science Center, University of South Australia.
- Wisher, J.D. and Corney, W.J., (2001). Comparing practices for capturing bank customer feed back – Internet versus traditional banking, *Benchmarking : An International Journal*, 8(3), 240–250.

- Wright, Olivia Renee Louise. (2006). *Client preferences for food services in geriatrics, rehabilitation and aged care: Implications for service delivery for an ageing population*. University of Queensland.
- Zeithaml, V. A., and Bitner, M. J. (2000). *Services Marketing: Customer Focus Across the Firm*. 2nd ed. Boston, Massachusetts: McGraw-Hill.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, and L. L., Berry. (1985). Problem and Strategic in Services Marketing, *Journal of Marketing*, 49(2), 33–46.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, and L. L., Berry. (1990). *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions*. New York: The Free Press.
- Zineldin, M. (1996). Bank Strategy Portioning and Some Determinants of Bank Selection. *International Journal of Bank Marketing*, 14(6), 12–22.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมาย 1) เพื่อศึกษาระดับการบริการและคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุจะแปรตามปัจจัยส่วนบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ข้อมูลสารสนเทศของท่านจะเป็นประโยชน์ในการนำไปหาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ผู้ศึกษาจึงขอความร่วมมือท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

ลักษณะแบบสอบถาม มีทั้งหมด 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 8 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร จำนวน 23 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale)

ตอนที่ 3 คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร จำนวน 20 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale)

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เป็นลักษณะเปิดให้เขียนข้อเสนอแนะได้อย่างอิสระ

ขอขอบคุณที่ให้ความอนุเคราะห์

(นายสุริยาจตุ งามยงธร)

นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตร์ รุ่นที่ 10

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน [] หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ [] ชาย [] หญิง

2. อายุ

- [] อายุตั้งแต่ 60 – 69 ปี [] อายุตั้งแต่ 70 – 79 ปี
[] อายุตั้งแต่ 80 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

- [] โสด
[] สมรส
[] หม้าย/ หย่า/ แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

- [] ประถมศึกษา [] มัธยมศึกษา
[] ปริญญาตรีขึ้นไป

5. รายได้

- [] ไม่เกิน 3,000 บาท
[] 3,001 – 5,000 บาท
[] 5,001 – 10,000 บาท
[] 10,001 บาทขึ้นไป

6. จำนวนสมาชิกในครอบครัว (รวมผู้ตอบแบบสอบถามด้วย)

- 2 คน
- 3 คน
- 4 คน
- 5 คนขึ้นไป

7. การเป็นสมาชิกของชมรมผู้สูงอายุ

- เป็นสมาชิกชมรมผู้สูงอายุ
- ไม่เป็นสมาชิกชมรมผู้สูงอายุ

8. การมีผู้ดูแลผู้สูงอายุ

- มีผู้ดูแล
- ไม่มีผู้ดูแล

ตอนที่ 2 คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ
อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียง 1 ช่องในแต่ละข้อ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

5 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อคำถามนั้นมากที่สุด

4 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อคำถามนั้นมาก

3 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อคำถามนั้นปานกลาง

2 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อคำถามนั้นน้อย

1 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อคำถามนั้นน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ						
1	สถานที่ตั้งของอาคารมีความเหมาะสมกับการ มาติดต่อขอรับบริการ					
2	สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับ ผู้รับบริการ เช่น ที่นั่งรอ กระจาดาย ปากกา มีเพียงพอและพร้อมใช้งาน					
3	เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ มีความทันสมัย					
4	อาคารมีความสะอาดและปลอดภัย					
5	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ					
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้						
6	ท่านให้ความเชื่อถือในการบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ					
7	บริการที่ท่านได้รับเป็นไปตาม ระยะเวลาที่แจ้งไว้					

ข้อ ที่	ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
8	องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ จัดบริการประเภทต่างๆ ครบถ้วน ตามที่แจ้งไว้					
9	มีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการ อย่างชัดเจน					
10	เจ้าหน้าที่ให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ ให้ไว้กับท่าน					
3. ด้านการตรวจสอบความต้องการ ของผู้รับบริการ						
11	เจ้าหน้าที่มีความพร้อมและความเต็มใจ ที่จะให้บริการ					
12	เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองของ ความต้องการของท่าน ได้อย่างทันท่วงที					
13	ท่านสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และ ได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ					
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อ ผู้รับบริการ						
14	เจ้าหน้าที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์ สุจริต					
15	เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาท สุภาพ					
16	เจ้าหน้าที่แสดงออกถึงการเป็น แบบอย่างที่ดี					
17	เจ้าหน้าที่แสดงออกถึงความรู้และ ประสบการณ์ ในการให้บริการ					

ข้อ ที่	ข้อความคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
18	เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้ม อัธยาศัยดี มีความเป็นกันเอง					
	5. ด้านการรู้จักและเข้าใจ ผู้รับบริการ					
19	เจ้าหน้าที่สนใจติดตามสอบถาม ผู้ใช้บริการหลังจาก ที่ให้บริการไปแล้ว					
20	เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
21	เมื่อท่านมีความกังวลใจ เจ้าหน้าที่ให้ ความช่วยเหลือ อย่างเต็ม ความสามารถ					
22	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ท่านจนเสร็จสิ้น แม้จะหมดเวลาแล้วก็ตาม					
23	เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหา และ ข้อเสนอแนะ และพร้อมที่จะปรับปรุง ตามความต้องการของท่าน					

**ตอนที่ 3 ระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนคือ
อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียง 1 ช่องในแต่ละข้อ

5 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อคำถามนั้นมากที่สุด

4 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อคำถามนั้นมาก

3 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อคำถามนั้นปานกลาง

2 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อคำถามนั้นน้อย

1 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อคำถามนั้นน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านร่างกาย						
1	ท่านรับประทานอาหารครบ 3 มื้อและเพียงพอในแต่ละวัน					
2	ท่านพบแพทย์เพื่อตรวจสุขภาพประจำปีอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง					
3	ท่านไม่ข้องเกี่ยวกับอบายมุข อาทิ สูบบุหรี่ ดื่มสุรา					
4	ท่านออกกำลังกายเป็นประจำอย่างน้อยสัปดาห์ละ 3 วัน ๆ ละครึ่งชั่วโมง					
5	ท่านสามารถไปไหนมาไหนด้วยตัวเองได้ดี					

ข้อที่	ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2. ด้านจิตใจ						
6	ท่านได้ทำบุญตามหลักศาสนาที่ท่านนับถืออยู่เป็นประจำสม่ำเสมอ					
7	ท่านได้นำคำสอนตามหลักศาสนามาใช้ในชีวิตประจำวัน อาทิ คิดดี พูดดี ทำดี					
8	ท่านรู้สึกว่าคุณชีวิตท่านมีความหมายมากน้อยแค่ไหน					
9	ท่านรู้สึกว่าคุณชีวิตท่านมีความหมายต่อครอบครัว					
10	ท่านรู้สึกว่าคุณชีวิตท่านมีความหมายต่อชุมชน					
3. ด้านสัมพันธภาพทางสังคม						
11	ท่านพอใจกับการช่วยเหลือที่เคยได้รับจากคนในชุมชน					
12	ท่านได้รู้เรื่องราวข่าวสารที่จำเป็นในชีวิตแต่ละวันจากคนในชุมชน					
13	ท่านมีโอกาสได้พักผ่อนคลายเครียดร่วมกับคนในชุมชน					
14	ท่านพอใจต่อการผูกมิตรหรือการร่วมทำกิจกรรม/โครงการร่วมกับคนในชุมชน					
15	ท่านมีเพื่อนบ้าน/ญาติมิตรที่ดี มีความเอื้ออาทรต่อกัน					

ข้อที่	ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
	4. ด้านสิ่งแวดล้อม					
16	ท่านมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม อาทิ ไม่เผาตอซังข้าวหรือขยะมูลฝอย					
17	สภาพแวดล้อมภายในชุมชนส่งผลดีต่อสุขภาพของท่าน					
18	ท่านพอใจกับถนนหนทางสาธารณะ/การคมนาคมภายในชุมชน					
19	ท่านพอใจกับสภาพบ้านเรือนที่อยู่ตอนนี้					
20	ท่านได้รู้เรื่องราวข่าวสารที่จำเป็นในชีวิตแต่ละวัน					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ (โปรดเขียนข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการและคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ)

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

แบบประเมินสำหรับผู้เชี่ยวชาญ

เรื่อง อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ
ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ
จังหวัดสกลนคร

คำชี้แจง

แบบสอบถามเพื่อการวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมาย 1) เพื่อศึกษาระดับการให้บริการ และคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุจะแปรตามปัจจัยบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ได้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อนำไปหาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ผู้ศึกษา จึงขอความร่วมมือท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

ลักษณะแบบสอบถาม มีทั้งหมด 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 8 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร จำนวน 29 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale)

ตอนที่ 3 คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร จำนวน 56 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale)

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นลักษณะเปิดให้เขียนข้อเสนอแนะได้อย่างอิสระ

ดังนั้น เพื่อให้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิจัยที่มีคุณภาพ ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญประเมินแบบสอบถามเพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ตามข้อคิดเห็นของท่าน ดังข้อความเพื่อการวิจัยรายละเอียดดังนี้

ขอขอบคุณที่ให้ความอนุเคราะห์

(นายสุริยาวัช งามภูธร)

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตร์

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน [] หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน และกรณารอกรายละเอียดลงในช่องว่างที่กำหนด

1. เพศ [] ชาย [] หญิง

2. อายุ

- [] อายุ 60 – 69 ปี [] อายุตั้งแต่ 70 – 79 ปี
 [] อายุตั้งแต่ 80 ขึ้นไป

3. สถานภาพ

- [] โสด
 [] สมรส
 [] หม้าย/ หย่า/ แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

- [] ประถมศึกษา [] มัธยมศึกษา
 [] ปริญญาตรีขึ้นไป

5. รายได้ต่อเดือน

- [] ไม่เกิน 3,000 บาท
 [] 3,001 – 5,000 บาท
 [] 5,001 – 10,000 บาท
 [] 10,001 บาทขึ้นไป

6. จำนวนสมาชิกในครอบครัว (รวมผู้ตอบแบบสอบถามด้วย)

2 คน

3 คน

4 คนขึ้นไป

5 คนขึ้นไป

7. การเป็นสมาชิกของชมรมผู้สูงอายุ

เป็นสมาชิกชมรมผู้สูงอายุ

ไม่เป็นสมาชิกชมรมผู้สูงอายุ

8. การมีผู้ดูแลผู้สูงอายุ

มีผู้ดูแล

ไม่มีผู้ดูแล

**ตอนที่ 2 คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ
อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียง 1 ช่องในแต่ละข้อ

ตัวอย่าง

ข้อ ที่	ตัวชี้วัดระดับคุณภาพการบริการ	ระดับความคิดเห็น		
		+1	0	-1
	ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ			
1	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	✓		
2	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนชัดเจน	✓		

ความหมาย

ในข้อ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว ในระดับความคิดเห็น **เห็นด้วย**

ในข้อ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนชัดเจนในระดับความคิดเห็น **เห็นด้วย**

คำถาม : ท่านคิดว่า คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ

อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ต่อไปนี้มีการปฏิบัติอยู่ในระดับใด

ข้อ ที่	ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น		
		+1	0	-1
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ				
1	สถานที่ตั้งของอาคารมีความเหมาะสมกับการมาติดต่อขอรับบริการ			
2	สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการ เช่น ที่นั่งรอ กระดาษ ปากกา มีเพียงพอและพร้อมใช้งาน			
3	เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ มีความทันสมัย			
4	อาคารมีความสะอาดและปลอดภัย			
5	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ			
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้				
6	ท่านให้ความเชื่อถือในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ			
7	บริการที่ท่านได้รับเป็นไปตามระยะเวลาที่แจ้งไว้			
8	องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ จัดบริการประเภทต่างๆ ครบถ้วน ตามที่แจ้งไว้			
9	มีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน			
10	เจ้าหน้าที่ให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับท่าน			
3. ด้านการตรวจสอบต่อลูกค้า				
11	เจ้าหน้าที่มีความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ			
12	เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการของท่านได้อย่างทันท่วงที			
13	ท่านสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ			

ข้อ ที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น		
		+1	0	-1
	4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ			
14	เจ้าหน้าที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์สุจริต			
15	เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาท สุภาพ			
16	เจ้าหน้าที่แสดงออกถึงการเป็นแบบอย่างที่ดี			
17	เจ้าหน้าที่แสดงออกถึงความรู้และประสบการณ์ในการให้บริการ			
18	เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้ม อัธยาศัยดี มีความเป็นกันเอง			
	5. ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า			
19	เจ้าหน้าที่สนใจติดตามสอบถามผู้ใช้บริการหลังจากที่ให้บริการไปแล้ว			
20	เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ			
21	เมื่อท่านมีความกังวลใจ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ อย่างเต็มความสามารถ			
22	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ท่านจนเสร็จสิ้น แม้จะหมดเวลาแล้วก็ตาม			
23	เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหา และข้อเสนอแนะ และพร้อมที่จะปรับปรุงตามความต้องการของท่าน			

**ตอนที่ 3 ระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพ้นคือ
อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน
มากที่สุด เพียง 1 ช่องในแต่ละข้อ

ข้อ ที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น		
		+1	0	-1
1. ด้านร่างกาย				
1	ท่านรับประทานอาหารครบ 3 มื้อและเพียงพอในแต่ละวัน			
2	ท่านพบแพทย์เพื่อตรวจสุขภาพประจำปี อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง			
3	ท่านไม่ข้องเกี่ยวกับอบายมุข อาทิ สุบบุหรี่ ดื่มสุรา			
4	ท่านออกกำลังกายเป็นประจำอย่างน้อยสัปดาห์ละ 3 วัน ๆ ละครึ่งชั่วโมง			
5	ท่านสามารถไปไหนมาไหนด้วยตัวเองได้ดี			
2. ด้านจิตใจ				
6	ท่านได้ทำบุญตามหลักศาสนาที่ท่านนับถืออยู่เป็นประจำสม่ำเสมอ			
7	ท่านได้นำคำสอนตามหลักศาสนามาใช้ในชีวิตรประจำวัน อาทิ คิดดี พูดดี ทำดี			
8	ท่านรู้สึกว่าคุณค่าชีวิตท่านมีความหมายอย่างน้อยแค่ไหน			
9	ท่านรู้สึกว่าคุณค่าชีวิตท่านมีความหมายต่อครอบครัว			
10	ท่านรู้สึกว่าคุณค่าชีวิตท่านมีความหมายต่อชุมชน			
3. ด้านสัมพันธภาพทางสังคม				
11	ท่านพอใจกับการช่วยเหลือที่เคยได้รับจากคนในชุมชน			
12	ท่านได้รู้เรื่องราวข่าวสารที่จำเป็นในชีวิตแต่ละวันจากคนในชุมชน			

ข้อ ที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น		
		+1	0	-1
13	ท่านมีโอกาสได้พักผ่อนคลายเครียดร่วมกับคนในชุมชน			
14	ท่านพอใจต่อการผูกมิตรหรือการร่วมทำกิจกรรม/โครงการร่วมกับคนในชุมชน			
15	ท่านมีเพื่อนบ้าน/ญาติมิตรที่ดี มีความเอื้ออาทรต่อกัน			
4. ด้านสิ่งแวดล้อม				
16	ท่านมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม อาทิ ไม่เผาตอซังข้าวหรือขยะมูลฝอย			
17	สภาพแวดล้อมภายในชุมชนส่งผลดีต่อสุขภาพของท่าน			
18	ท่านพอใจกับถนนหนทางสาธารณะ/การคมนาคมภายในชุมชน			
19	ท่านพอใจกับสภาพบ้านเรือนที่อยู่ตอนนี้			
20	ท่านได้รู้เรื่องราวข่าวสารที่จำเป็นในชีวิตแต่ละวัน			

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ประเมิน

()

...../...../.....

ภาคผนวก ข

ตัวอย่างหนังสือราชการ



ที่ ศธ ๐๕๔๒.๑๒/ว ๔๒๕

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๒๒ เมษายน ๒๕๖๒

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.ชนินทร์ เวสสินท์

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ จำนวน ๑ ชุด
๒. เครื่องมือการวิจัย จำนวน ๑ ชุด
๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายสุริยา วุฒิจันทร์ รัศประจําตัวนักศึกษา ๖๐๔๒๖๔๒๓๑๐๓ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ร.บ.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

U. amunw

(รองศาสตราจารย์ ดร.หาญชัย อัมภากล)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๔๗ ๐๒๒๔

โทรสาร ๐ ๔๒๔๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายสุริยา วุฒิจันทร์ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๔๔๒๐ ๖๐๓๐

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”



ที่ ศธ ๐๕๔๒.๑๒/ว ๔๒๕

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถนนิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๒๒ เมษายน ๒๕๖๒

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ จำนวน ๑ ชุด
๒. เครื่องมือการวิจัย จำนวน ๑ ชุด
๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายสุริยาวัธ งอยภูธร รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๐๔๒๖๔๒๓๑๐๓ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพธิ์คือ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาครณ์ สวัสดิ์โธสง เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

U. aumum

(รองศาสตราจารย์ ดร.หาญชัย อัมภากล)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๔๗ ๐๒๒๔

โทรสาร ๐ ๔๒๔๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายสุริยาวัธ งอยภูธร โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๔๕๒๐ ๖๐๓๐

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”



ที่ ศธ ๐๕๔๒.๑๒/ว ๔๒๕

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๒๒ เมษายน ๒๕๖๒

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาฬสินธุ์ เขต ๓

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ จำนวน ๑ ชุด
๒. เครื่องมือการวิจัย จำนวน ๑ ชุด
๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายสุริยาวัธ งอยภูธร รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๐๔๒๖๔๒๓๑๐๓ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนคือ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

U. aumw

(รองศาสตราจารย์ ดร.หาญชัย อัมภากล)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๔๗ ๐๒๒๔

โทรสาร ๐ ๔๒๔๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายสุริยาวัธ งอยภูธร โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๔๔๒๐ ๖๐๓๐

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”



ที่ ศธ ๐๕๔๒.๑๒/ว ๔๒๕

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๒๒ เมษายน ๒๕๖๒

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นายอำเภอโคกศรีสุพรรณ

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ จำนวน ๑ ชุด
 ๒. เครื่องมือการวิจัย จำนวน ๑ ชุด
 ๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายสุริยาวัธ งอยภูธร รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๐๔๒๖๔๒๓๑๐๓ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนคือ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาครณ์ สวัสดิ์ไธสง เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

U. Suman

(รองศาสตราจารย์ ดร.หาญชัย อัมภผล)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๕๗ ๐๒๒๕

โทรสาร ๐ ๔๒๕๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายสุริยาวัธ งอยภูธร โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๔๕๒๐ ๖๐๓๐

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”



ที่ ศธ ๐๕๔๒.๑๒/ว ๔๒๕

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๒๒ เมษายน ๒๕๖๒

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ จำนวน ๑ ชุด
๒. เครื่องมือการวิจัย จำนวน ๑ ชุด
๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายสุริยาวัธ งอยภูธร รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๐๔๒๖๔๒๓๑๐๓ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาครณ์ สวัสดิ์โธสง เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

V. aumw

(รองศาสตราจารย์ ดร.หาญชัย อัมภผล)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายสุริยาวัธ งอยภูธร โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๔๔๒๐ ๖๐๓๐

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/๖๕๕



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถนนตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๔ กรกฎาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลต่างๆ

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายสุรียาฐ งามภูธร รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๐๔๒๖๔๒๓๑๐๓ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต (ร.ป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาครณ์ สวัสดิ์โรสง เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ทั้งนี้ นักศึกษามีความประสงค์ขอทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย เพื่อหาความเชื่อมั่นในการศึกษาวิจัยประกอบการทำวิทยานิพนธ์ ดังนั้น บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จึงขอความอนุเคราะห์ท่านในการทดลองใช้เครื่องมือวิจัยดังกล่าวแก่นักศึกษาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.หาญชัย อัมภผล)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายสุรียาฐ งามภูธร โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๔๔๒๐ ๖๐๓๐

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/๖๖๕



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถนนิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๘ กรกฎาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายสุริยาวัธ งามยงูธร รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๐๔๒๖๔๒๓๑๐๓ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร มหาวิทาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาครณ์ สวัสดิ์โรสง เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านให้นักศึกษารายดังกล่าวได้เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย เพื่อนำข้อมูลที่ได้ประกอบการศึกษาวิทยานิพนธ์ และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์มา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.หาญชัย อัมภามล)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายสุริยาวัธ งามยงูธร โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๔๔๒๐ ๖๐๓๐

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๘๗๖

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๘ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนา

เรียน นายอำเภอโคกศรีสุพรรณ

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายสุริยาวัธ งามภูธร รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๐๔๒๖๔๒๓๑๐๓ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนคือ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนาเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ติกันต์ เพ็ชรธัญญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๔๗ ๐๒๒๔

โทรสาร ๐ ๔๒๔๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายสุริยาวัธ งามภูธร โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๔๔๒๐ ๖๐๓๐

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๘๗๖

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถนนิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๘ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนา

เรียน ปลัดอำเภอพรรณานิคม

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายสุริยาวัช งามยงูธร รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๐๔๒๖๔๒๓๑๐๓ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนคือ อำเภอโคกสีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาครณ์ สวัสดิ์ไธสง เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนาเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๘๗ ๐๒๒๘

โทรสาร ๐ ๔๒๘๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายสุริยาวัช งามยงูธร โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๔๔๒๐ ๖๐๓๐

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๘๗๖

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถนนตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๘ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนา

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเต่างอย

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายสุริยาวัธ งามยงูธร รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๐๔๒๖๔๒๓๑๐๓ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพธิ์คือ อำเภอโคกสีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาครณ์ สวัสดิ์โธสง เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนาเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายสุริยาวัธ งามยงูธร โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๔๔๒๐ ๖๐๓๐

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๘๗๖

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๘ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขออนุญาตขอเป็นผู้ใช้วิชาอนุเสวนาแนวทางพัฒนา

เรียน นายสมคิด อุทัยวัฒน์

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายสุริยาวัธ งามยงธร รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๐๔๒๖๔๒๓๑๐๓ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาครณ์ สวัสดิ์ไธสง เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขออนุญาตขอท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนาเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายสุริยาวัธ งามยงธร โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๔๔๒๐ ๖๐๓๐

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๘๗๖

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๘ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนา

เรียน นายรัตนะ คำโสมศรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายสุริยา วุฒิจันทร์ วิทยากร รับผิดชอบประจำตัวนักศึกษา ๖๐๔๒๖๔๒๓๑๐๓ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพธิ์ อำเภอโคกสีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญากรณ์ สวัสดิ์โรจน์ เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนาเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายสุริยา วุฒิจันทร์ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๔๔๒๐ ๖๐๓๐

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๘๗๖

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๘ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขออนุมัติครุภัณฑ์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนา

เรียน นางสาวพรลภัส ทวีพงศ์พจนาน

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายสุริยาวัช งามยงธร รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๐๔๒๖๔๒๓๑๐๓ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพธิ์คือ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาครณ์ สวัสดิ์ไธสง เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขออนุมัติครุภัณฑ์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนาเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายสุริยาวัช งามยงธร โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๔๔๒๐ ๖๐๓๐

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๘๗๖

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถนนิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๘ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนา

เรียน นายอนุชา ไม้ทาคำ

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายสุริยาวัธ งามยงยุทธ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๐๔๒๖๔๒๓๑๐๓ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนคือ อำเภอโคกสีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาครณ์ สวัสดิ์ไธสง เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกัจจมงคล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนาเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๕๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๕๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายสุริยาวัธ งามยงยุทธ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๔๔๒๐ ๖๐๓๐

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๘๗๖

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๘ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนา

เรียน นางพรพิมล หาญกล้า

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายสุริยาวัธ งามภูธร รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๐๔๒๖๔๒๓๑๐๓ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพธิ์คือ อำเภอโคกสีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาครณ์ สวัสดิ์ไธสง เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุคตมกิจมงคล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนาเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายสุริยาวัธ งามภูธร โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๔๔๒๐ ๖๐๓๐

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๘๗๖

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถนนิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๘ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนา

เรียน นายอมร เทศะราศี

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายสุริยาวัธ งามภูธร รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๐๔๒๖๔๒๓๑๐๓ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพธิ์คือ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาครณ์ สวัสดิ์โรธง เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนาเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายสุริยาวัธ งามภูธร โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๔๔๒๐ ๖๐๓๐

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๘๗๖

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถนนมิตรภาพ ตำบลเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๘ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนา

เรียน นางสาวพัฒนธนิศา พรหมกวางษ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายสุริยาวัช งามยงยุทธ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๐๔๒๖๔๒๓๑๐๓ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพธิ์ค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมภิภังคกุล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนาเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศีกานต์ เพียรธัญญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๔๗ ๐๒๒๔

โทรสาร ๐ ๔๒๔๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายสุริยาวัช งามยงยุทธ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๔๔๒๐ ๖๐๓๐

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

ภาคผนวก ค

ค่าดัชนีความสอดคล้อง

ตาราง 38 สรุปการพิจารณาความสอดคล้องรายชื่อของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้
ผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อที่	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญคนที่					รวม	ค่า IOC	สรุปผล
	1	2	3	4	5			
1	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
4	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
5	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
6	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
7	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
8	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้

ตาราง 39 สรุปการพิจารณาความสอดคล้องรายชื่อของคุณภาพการบริการขององค์การ
บริหารส่วนตำบลเหล่าโพธิ์ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

ข้อที่	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญคนที่					รวม	ค่า IOC	สรุปผล
	1	2	3	4	5			
1	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
4	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
5	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
6	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
7	+1	+1	-1	-1	-1	-1	-0.20	ตัดออก
8	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
9	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
10	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้

ตาราง 39 (ต่อ)

ข้อที่	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญคนที่					รวม	ค่า IOC	สรุปผล
	1	2	3	4	5			
11	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
12	+1	+1	-1	-1	-1	-1	-0.20	ตัดออก
13	+1	+1	-1	-1	-1	-1	-0.20	ตัดออก
14	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
15	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
16	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
17	+1	+1	-1	-1	-1	-1	-0.20	ตัดออก
18	+1	+1	-1	-1	-1	-1	-0.20	ตัดออก
19	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
20	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
21	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
22	+1	+1	-1	-1	-1	-1	-0.20	ตัดออก
23	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
24	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
25	+1	+1	-1	-1	-1	-1	-0.20	ตัดออก
26	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
27	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
28	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
29	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้

ตาราง 40 สรุปการพิจารณาความสอดคล้องรายชื่อของระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ
ในองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

ข้อที่	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญคนที่					รวม	ค่า IOC	สรุปผล
	1	2	3	4	5			
1	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80	ใช้ได้
2	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80	ใช้ได้
3	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80	ใช้ได้
4	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80	ใช้ได้
5	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80	ใช้ได้
6	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80	ใช้ได้
7	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80	ใช้ได้
8	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80	ใช้ได้
9	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80	ใช้ได้
10	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80	ใช้ได้
11	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80	ใช้ได้
12	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80	ใช้ได้
13	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80	ใช้ได้
14	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80	ใช้ได้
15	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80	ใช้ได้
16	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80	ใช้ได้
17	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80	ใช้ได้
18	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80	ใช้ได้
19	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80	ใช้ได้
20	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80	ใช้ได้
21	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80	ใช้ได้
22	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80	ใช้ได้

ตาราง 40 (ต่อ)

ข้อที่	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญคนที่					รวม	ค่า IOC	สรุปผล
	1	2	3	4	5			
23	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80	ใช้ได้
24	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80	ใช้ได้
25	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80	ใช้ได้
26	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80	ใช้ได้
27	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80	ใช้ได้
28	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80	ใช้ได้
29	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80	ใช้ได้
30	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80	ใช้ได้
31	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80	ใช้ได้
32	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80	ใช้ได้
33	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80	ใช้ได้
34	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80	ใช้ได้
35	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80	ใช้ได้
36	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80	ใช้ได้
37	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80	ใช้ได้
38	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80	ใช้ได้
39	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80	ใช้ได้
40	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80	ใช้ได้
41	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80	ใช้ได้
42	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80	ใช้ได้
43	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80	ใช้ได้
44	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80	ใช้ได้
45	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80	ใช้ได้

ตาราง 40 (ต่อ)

ข้อที่	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญคนที่					รวม	ค่า IOC	สรุปผล
	1	2	3	4	5			
46	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80	ใช้ได้
47	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80	ใช้ได้
48	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80	ใช้ได้
49	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80	ใช้ได้
50	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80	ใช้ได้
51	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80	ใช้ได้
52	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80	ใช้ได้
53	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80	ใช้ได้
54	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80	ใช้ได้
55	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80	ใช้ได้
56	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80	ใช้ได้

ภาคผนวก ง

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตาราง 41 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เรื่อง อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อ
คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ
อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

	แบบสอบถามด้านคุณภาพการให้บริการ	ค่าความเชื่อมั่น	แปลผล
1	ความเป็นรูปธรรมของบริการ	.753	ใช้ไม่ได้
2	ความเชื่อถือไว้วางใจได้	.702	ใช้ได้
3	การตรวจสอบความต้องการของผู้รับบริการ	.899	ใช้ได้
4	การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	.778	ใช้ได้
5	การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	.734	ใช้ได้
	ภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการ	.845	ใช้ได้
	แบบสอบถามด้านคุณภาพชีวิต		
1	ด้านร่างกาย	.825	ใช้ได้
2	ด้านจิตใจ	.792	ใช้ได้
3	ด้านสัมพันธภาพทางสังคม	.828	ใช้ได้
4	ด้านสิ่งแวดล้อม	.844	ใช้ได้
	ภาพรวมด้านคุณภาพชีวิต	.871	ใช้ได้
	ภาพรวมทั้งฉบับ	.902	ใช้ได้

กำหนดค่าความเชื่อมั่นไม่ต่ำกว่า 0.70

หมายเหตุ :

การกำหนดค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาจำนวน 30 ชุด

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.753	5

Item–Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item–Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
สถานที่ตั้งของอาคารมี ความเหมาะสมกับการ มา ติดต่อขอรับบริการ	18.70	1.872	.550	.697
สิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับผู้รับบริการ เช่น ที่ นั่งรอ กระดาษ ปากกา มี เพียงพอและพร้อมใช้งาน	18.73	1.926	.489	.721
เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ มี ความทันสมัย	18.60	2.041	.472	.725
อาคารมีความสะอาดและ ปลอดภัย	18.70	1.872	.550	.697
เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมี จำนวนเพียงพอ	18.60	1.972	.535	.704

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.702	5

Item–Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item–Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ท่านให้ความเชื่อถือในการ บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ	18.27	1.995	.441	.661
บริการที่ท่านได้รับเป็นไป ตามระยะเวลาที่แจ้งไว้	18.37	2.171	.268	.730
องค์การบริหารส่วนตำบล เหล่าโพนค้อ จัดบริการ ประเภทต่างๆ ครบถ้วน ตามที่แจ้งไว้	18.30	1.941	.470	.649
มีการกำหนดขั้นตอนการ ให้บริการอย่างชัดเจน	18.37	1.757	.607	.588
เจ้าหน้าที่ให้บริการให้ตรง กับสัญญาที่ให้ไว้กับท่าน	18.43	1.840	.525	.625

ด้านการตรวจสอบความต้องการของผู้รับบริการ

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.899	3

Item–Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item–Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
เจ้าหน้าที่มีความพร้อมและ ความเต็มใจที่จะให้บริการ เจ้าหน้าที่สามารถ	9.33	.782	.837	.824
ตอบสนองความต้องการ ของท่านได้อย่างทันท่วงที ท่านสามารถเข้ารับบริการ	9.37	.861	.672	.961
ได้ง่าย และได้รับความ สะดวกจากการใช้บริการ	9.37	.723	.902	.763

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.778	5

Item–Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item–Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
เจ้าหน้าที่แสดงออกถึง ความซื่อสัตย์สุจริต	18.60	2.179	.459	.769
เจ้าหน้าที่มีกิจกรรมรยาท สุภาพ	18.50	2.052	.580	.728
เจ้าหน้าที่แสดงออกถึงการ เป็นแบบอย่างที่ดี	18.50	1.983	.639	.706
เจ้าหน้าที่แสดงออกถึง ความรู้และประสบการณ์ ในการให้บริการ	18.47	2.326	.375	.794
เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้ม อธิบายดี มีความ เป็นกันเอง	18.33	2.023	.751	.677

ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.734	5

Item–Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item–Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
เจ้าหน้าที่สนใจติดตาม สอบถามผู้ใช้บริการ หลังจากที่ให้บริการไปแล้ว	18.37	2.171	.348	.743
เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่ เลือกปฏิบัติ	18.50	2.121	.373	.734
เมื่อท่านมีความกังวลใจ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ อย่างเต็มความสามารถ	18.40	1.766	.680	.611
เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ท่าน จนเสร็จสิ้น แม้จะหมดเวลา แล้วก็ตาม	18.37	1.895	.573	.657
เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหา และ ข้อเสนอแนะ และพร้อมที่ จะปรับปรุงตามความ ต้องการของท่าน	18.23	2.047	.529	.677

ภาพรวมคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรี
สุพรรณ จังหวัดสกลนคร

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.845	23

Item–Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item–Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
สถานที่ตั้งของอาคารมี ความเหมาะสมกับการ มา ติดต่อขอรับบริการ	101.73	27.306	.149	.848
สิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับผู้รับบริการ เช่น ที่ นั่งรอ กระดาษ ปากกา มี เพียงพอและพร้อมใช้งาน	101.77	26.392	.326	.842
เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ มี ความทันสมัย	101.63	27.826	.059	.851
อาคารมีความสะอาดและ ปลอดภัย	101.73	26.616	.287	.843
เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมี จำนวนเพียงพอ	101.63	26.999	.237	.844
ท่านให้ความเชื่อถือในการ บริการขององค์การบริหาร	101.70	25.666	.497	.835
ส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ บริการที่ท่านได้รับเป็นไป ตามระยะเวลาที่แจ้งไว้	101.80	26.234	.353	.841
องค์การบริหารส่วนตำบล เหล่าโพนค้อ จัดบริการ ประเภทต่างๆ ครบถ้วน ตามที่แจ้งไว้	101.73	25.651	.487	.835
มีการกำหนดขั้นตอนการ ให้บริการอย่างชัดเจน	101.80	25.269	.550	.833

เจ้าหน้าที่ให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับท่าน	101.87	25.844	.427	.838
เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ	101.67	25.609	.526	.834
เจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการของท่านได้อย่างทันท่วงที่ท่านสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ	101.70	25.597	.512	.834
เจ้าหน้าที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์สุจริต	101.87	26.051	.385	.839
เจ้าหน้าที่มีกิจกรรมทางสุขภาพ	101.77	25.564	.495	.835
เจ้าหน้าที่แสดงออกถึงการเป็นแบบอย่างที่ดี	101.77	25.495	.510	.834
เจ้าหน้าที่แสดงออกถึงความรู้และประสบการณ์ในการให้บริการ	101.73	25.995	.415	.838
เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้ม อธิบายคดี มีความเป็นกันเอง	101.60	25.352	.640	.831
เจ้าหน้าที่สนใจติดตามสอบถามผู้ใช้บริการ	101.77	27.082	.189	.847
หลังจากที่ให้บริการไปแล้ว เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	101.90	26.162	.364	.840

เมื่อท่านมีความกังวลใจ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ อย่างเต็มความสามารถ	101.80	25.959	.408	.838
เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ท่าน จนเสร็จสิ้น แม้จะหมดเวลา แล้วก็ตาม	101.77	26.323	.340	.841
เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหา และ ข้อเสนอแนะ และพร้อมที่ จะปรับปรุงตามความ ต้องการของท่าน	101.63	25.620	.546	.834

ด้านร่างกาย

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.825	5

Item–Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item–Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ท่านรับประทานอาหาร ครบ 3 มื้อและเพียงพอใน แต่ละวัน	18.03	2.723	.596	.797
ท่านพบแพทย์เพื่อตรวจ สุขภาพประจำปี อย่างน้อย ปีละ1ครั้ง	17.90	2.438	.634	.787
ท่านไม่ข้องเกี่ยวกับ อบายมุข อาทิ สูบบุหรี่ ดื่ม สุรา	17.90	2.507	.704	.765
ท่านออกกำลังกายเป็น ประจำอย่างน้อยสัปดาห์ละ 3วันๆละครึ่งชั่วโมง	17.80	2.510	.708	.764
ท่านสามารถไปไหนมาไหน ด้วยตัวเองได้ดี	17.83	2.833	.471	.831

ด้านจิตใจ

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.792	5

Item–Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item–Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ท่านได้ทำบุญตามหลักศาสนาที่ท่านนับถืออยู่เป็นประจำสม่ำเสมอ	18.47	2.189	.496	.777
ท่านได้นำคำสอนตามหลักศาสนามาใช้ในชีวิตประจำวัน อาทิ คิดดี พูดดี ทำดี	18.33	2.230	.548	.760
ท่านรู้สึกว่าคุณชีวิตท่านมีความหมายอย่างน้อยแค่ไหน	18.33	2.023	.737	.702
ท่านรู้สึกว่าคุณชีวิตท่านมีความหมายต่อครอบครัว	18.50	1.983	.656	.723
ท่านรู้สึกว่าคุณชีวิตท่านมีความหมายต่อชุมชน	18.63	2.240	.446	.794

ด้านสัมพันธภาพทางสังคม

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.828	5

Item–Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item–Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ท่านพอใจกับการช่วยเหลือ ที่เคยได้รับจากคนในชุมชน	19.10	1.817	.587	.806
ท่านได้รู้เรื่องราวข่าวสารที่ จำเป็นในชีวิตแต่ละวันจาก คนในชุมชน	19.03	1.895	.572	.809
ท่านมีโอกาสได้พักผ่อน คลายเครียดร่วมกับคนใน ชุมชน	19.00	1.931	.577	.806
ท่านพอใจต่อการผูกมิตร หรือการร่วมทำกิจกรรม/ โครงการร่วมกับคนใน ชุมชน	18.97	1.826	.740	.762
ท่านมีเพื่อนบ้าน/ญาติมิตร ที่ดี มีความเอื้ออาทรต่อกัน	18.97	1.895	.665	.783

ด้านสิ่งแวดล้อม

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.844	5

Item–Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item–Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ท่านมีส่วนร่วมในการ อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม อาทิ ไม่เผาตอซังข้าวหรือขยะ มูลฝอย	18.23	2.392	.799	.771
สภาพแวดล้อมภายใน ชุมชนส่งผลดีต่อสุขภาพ ของท่าน	18.40	2.731	.510	.850
ท่านพอใจกับถนนหนทาง สาธารณะ/การคมนาคม ภายในชุมชน	18.30	2.424	.743	.786
ท่านพอใจกับสภาพ บ้านเรือนที่อยู่ตอนนี้	18.27	2.754	.509	.849
ท่านได้รู้เรื่องราวข่าวสารที่ จำเป็นในชีวิตแต่ละวัน	18.27	2.478	.712	.795

ภาพรวมด้านระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนคือ
อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.871	20

Item–Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item–Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ท่านรับประทานอาหาร ครบ 3 มื้อและเพียงพอใน แต่ละวัน	87.73	25.444	.295	.871
ท่านพบแพทย์เพื่อตรวจ สุขภาพประจำปี อย่างน้อย ปีละ1ครั้ง	87.60	24.248	.449	.866
ท่านไม่ข้องเกี่ยวกับ อบายมุข อาทิ สูบบุหรี่ ดื่ม สุรา	87.60	24.869	.390	.868
ท่านออกกำลังกายเป็น ประจำอย่างน้อยสัปดาห์ละ 3วันๆละครึ่งชั่วโมง	87.50	24.121	.550	.862
ท่านสามารถไปไหนมาไหน ด้วยตัวเองได้ดี	87.53	24.602	.445	.866
ท่านได้ทำบุญตามหลัก ศาสนาที่ท่านนับถืออยู่เป็น ประจำสม่ำเสมอ	87.47	25.223	.325	.870
ท่านได้นำคำสอนตามหลัก ศาสนามาใช้ใน ชีวิตประจำวัน อาทิ คิดดี พูดดี ทำดี	87.33	25.126	.393	.867
ท่านรู้สึกว่าคุณชีวิตท่านมี ความหมายอย่างน้อยแค่ ไหน	87.33	24.782	.472	.865

ท่านรู้สึกว่าคุณมี ความหมายต่อครอบครัว	87.50	24.397	.492	.864
ท่านรู้สึกว่าคุณมี ความหมายต่อชุมชน	87.63	24.723	.423	.866
ท่านพอใจกับการช่วยเหลือ ที่เคยได้รับจากคนในชุมชน	87.40	24.179	.570	.861
ท่านได้รู้เรื่องราวข่าวสารที่ จำเป็นในชีวิตแต่ละวันจาก คนในชุมชน	87.33	23.885	.685	.858
ท่านมีโอกาสได้พักผ่อน คลายเครียดร่วมกับคนใน ชุมชน	87.30	24.700	.518	.863
ท่านพอใจต่อการผูกมิตร หรือการร่วมทำกิจกรรม/ โครงการร่วมกับคนใน ชุมชน	87.27	24.616	.574	.862
ท่านมีเพื่อนบ้าน/ญาติมิตร ที่ดี มีความเอื้ออาทรต่อกัน	87.27	24.685	.556	.862
ท่านมีส่วนร่วมในการ อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม อาทิ ไม่เผาตอซังข้าวหรือขยะ มูลฝอย	87.43	23.978	.600	.860
สภาพแวดล้อมภายใน ชุมชนส่งผลดีต่อสุขภาพ ของท่าน	87.60	24.524	.461	.865
ท่านพอใจกับถนนหนทาง สาธารณะ/การคมนาคม ภายในชุมชน	87.50	24.741	.420	.867

ท่านพอใจกับสภาพ บ้านเรือนที่อยู่ตอนนี้	87.47	24.533	.469	.865
ท่านได้รู้เรื่องราวข่าวสารที่ จำเป็นในชีวิตแต่ละวัน	87.47	25.085	.354	.869

ภาพรวมทั้งฉบับ

Item–Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item–Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
สถานที่ตั้งของอาคารมีความเหมาะสมกับการมาติดต่อขอรับบริการ	193.80	83.407	.168	.903
สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการ เช่น ที่นั่งรอ กระดาษ ปากกา มีเพียงพอและพร้อมใช้งาน	193.83	82.557	.259	.902
เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ มีความทันสมัย	193.70	84.286	.080	.904
อาคารมีความสะอาดและปลอดภัย	193.80	82.993	.215	.902
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	193.70	83.390	.190	.903
ท่านให้ความเชื่อถือในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ	193.77	81.289	.420	.900
บริการที่ท่านได้รับเป็นไปตามระยะเวลาที่แจ้งไว้	193.87	82.464	.266	.902
องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ จัดบริการประเภทต่างๆ ครบถ้วนตามที่แจ้งไว้	193.80	80.510	.500	.899

มีการกำหนดขั้นตอนการ ให้บริการอย่างชัดเจน	193.87	80.740	.459	.899
เจ้าหน้าที่ให้บริการให้ตรงกับ สัญญาที่ให้ไว้กับท่าน	193.93	81.995	.315	.901
เจ้าหน้าที่มีความพร้อมและ ความเต็มใจที่จะให้บริการ	193.73	80.892	.482	.899
เจ้าหน้าที่สามารถ ตอบสนองความต้องการ	193.77	80.668	.494	.899
ของท่านได้อย่างทันท่วงที่ ท่านสามารถเข้ารับบริการ	193.77	80.530	.510	.899
ได้ง่าย และได้รับความ สะดวกจากการใช้บริการ	193.93	81.789	.337	.901
เจ้าหน้าที่แสดงออกถึง ความซื่อสัตย์สุจริต	193.83	79.316	.629	.897
เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาท สุภาพ	193.83	80.971	.438	.899
เจ้าหน้าที่แสดงออกถึงการ เป็นแบบอย่างที่ดี	193.80	81.062	.436	.900
เจ้าหน้าที่แสดงออกถึง ความรู้และประสบการณ์	193.67	80.230	.615	.898
ในการให้บริการ	193.83	82.351	.282	.902
เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้ม อธิบายดี มีความ เป็นกันเอง	193.97	81.482	.372	.900
เจ้าหน้าที่สนใจติดตาม สอบถามผู้ใช้บริการ				
หลังจากที่ให้บริการไปแล้ว				
เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่ เลือกปฏิบัติ				

เมื่อท่านมีความกังวลใจ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ อย่างเต็มความสามารถ	193.87	81.085	.420	.900
เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ท่าน จนเสร็จสิ้น แม้จะหมดเวลา แล้วก็ตาม	193.83	82.351	.282	.902
เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหา และ ข้อเสนอแนะ และพร้อมที่ จะปรับปรุงตามความ ต้องการของท่าน	193.70	81.183	.465	.899
ท่านรับประทานอาหาร ครบ 3 มื้อและเพียงพอใน แต่ละวัน	194.10	82.783	.245	.902
ท่านพบแพทย์เพื่อตรวจ สุขภาพประจำปี อย่างน้อย ปีละ1ครั้ง	193.97	80.999	.372	.901
ท่านไม่ข้องเกี่ยวกับ อบายมุข อาทิ สุบบุหรี่ ดื่ม สุรา	193.97	81.344	.388	.900
ท่านออกกำลังกายเป็น ประจำอย่างน้อยสัปดาห์ละ 3วันๆละครึ่งชั่วโมง	193.87	79.706	.577	.898
ท่านสามารถไปไหนมาไหน ด้วยตัวเองได้ดี	193.90	81.541	.366	.900
ท่านได้ทำบุญตามหลัก ศาสนาที่ท่านนับถืออยู่เป็น ประจำสม่ำเสมอ	193.83	82.351	.282	.902

ท่านได้นำคำสอนตามหลัก ศาสนามาใช้ใน ชีวิตประจำวัน อาทิ คิดดี พูดดี ทำดี	193.70	81.459	.430	.900
ท่านรู้สึกว่าคุณชีวิตท่านมี ความหมายมากขึ้นแต่ ไหน	193.70	80.838	.508	.899
ท่านรู้สึกว่าคุณชีวิตท่านมี ความหมายต่อครอบครัว	193.87	80.740	.459	.899
ท่านรู้สึกว่าคุณชีวิตท่านมี ความหมายต่อชุมชน	194.00	82.000	.317	.901
ท่านพอใจกับการช่วยเหลือ ที่เคยได้รับจากคนในชุมชน	193.77	81.426	.404	.900
ท่านได้รู้เรื่องราวข่าวสารที่ จำเป็นในชีวิตแต่ละวันจาก คนในชุมชน	193.70	79.941	.623	.897
ท่านมีโอกาสได้พักผ่อน คลายเครียดร่วมกับคนใน ชุมชน	193.67	81.747	.414	.900
ท่านพอใจต่อการผูกมิตร หรือการร่วมทำกิจกรรม/ โครงการร่วมกับคนใน ชุมชน	193.63	81.206	.515	.899
ท่านมีเพื่อนบ้าน/ญาติมิตร ที่ดี มีความเอื้ออาทรต่อกัน	193.63	81.551	.467	.899
ท่านมีส่วนร่วมในการ อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม อาทิ ไม่เผาตอซังข้าวหรือขยะ มูลฝอย	193.80	80.648	.484	.899

สภาพแวดล้อมภายใน ชุมชนส่งผลดีต่อสุขภาพ ของท่าน	193.97	80.930	.434	.900
ท่านพอใจกับถนนหนทาง สาธารณะ/การคมนาคม ภายในชุมชน	193.87	81.430	.381	.900
ท่านพอใจกับสภาพ บ้านเรือนที่อยู่ตอนนี้	193.83	80.420	.502	.899
ท่านได้รู้เรื่องราวข่าวสารที่ จำเป็นในชีวิตแต่ละวัน	193.83	80.695	.470	.899

ภาคผนวก จ

รายนามผู้เชี่ยวชาญ

รายนามผู้เชี่ยวชาญ

- | | |
|--|---|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.ชนินทร์ วัฒนินท์ | ตำแหน่ง อาจารย์ประจำหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น | ตำแหน่ง กรรมการหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร |
| 3. ดร.ภัณฑิรัญษ์ พลดี | ตำแหน่ง ผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษากาฬสินธุ์ เขต3 |
| 4. นายเอกภพ โสภณ | ตำแหน่ง นายอำเภอโคกศรีสุพรรณ
จังหวัดสกลนคร |
| 5. นายมีชัย อุ่ณวิเศษ | ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
เหล่าโพนค้อ |

**รายนามผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อเสนอแนะ
แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการต่อคุณภาพชีวิต
ของผู้สูงอายุ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ
อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร**

คนที่ 1 นายเอกภพ โสภณ	ตำแหน่ง นายอำเภอโคกศรีสุพรรณ
คนที่ 2 นางสาวภิรมย์ ก้อนแพง	ตำแหน่ง ปลัดอำเภอ หัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานปกครอง อำเภอพรรณานิคม
คนที่ 3 นางภัทราพร ทศคร	ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลต่างอย
คนที่ 4 นายสมคิด อุทัยวัฒน์	ตำแหน่ง รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล แมคนาท่ม
คนที่ 5 นายรัตนะ คำโสมศรี	ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ
คนที่ 6 นางสาวพรลภัส ทวีพงศ์พจนา	ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลต่างอย
คนที่ 7 นายอนุชา ไผ่ท่าคำ	ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ
คนที่ 8 นางพรพิมล หาญกล้า	ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลต่างอย
คนที่ 9 นายอมร หะตะราตี	ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทวาย
คนที่ 10 นางสาวพัฒนธนิศา พรหมกาวันซ์	ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลจันทร์เพ็ญ

ภาคผนวก จ

ภาพประกอบการสัมภาษณ์

ผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา



ภาพประกอบ 4 สัมภาษณ์ นายเอกภพ ไสภณ ตำแหน่ง นายอำเภอโคกศรีสุพรรณ



ภาพประกอบ 5 สัมภาษณ์ นางสาวภิรมย์ ก้อนแพง
ตำแหน่ง ปลัดอำเภอ หัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานปกครอง อำเภอพรรณานิคม



ภาพประกอบ 6 สัมภาษณ์ นางภัทราพร ทัศน
ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเต่างอย



ภาพประกอบ 7 สัมภาษณ์ นายสมคิด อุทัยวัฒน์
ตำแหน่ง รองปลัดองค์การบริหารส่วน ตำบลแมตนาทม



ภาพประกอบ 8 สัมภาษณ์ นายรัตน์ คำโสเมศรี
ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ



ภาพประกอบ 9 สัมภาษณ์ นางสาวพรลภัส ทวีพงศ์พจนาน
ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลต่างอย



ภาพประกอบ 10 สัมภาษณ์ นายอนุชา ไผ่ท่าคำ
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ



ภาพประกอบ 11 สัมภาษณ์ นางพรพิมล หาญกล้า
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลต่างอย



ภาพประกอบ 12 สัมภาษณ์ นายอมร เหวะราตี
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลบึงหวาย



ภาพประกอบ 13 สัมภาษณ์ นางสาวพัฒนธนิศา พรหมกวางษ์
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลจันทร์เพ็ญ

ประวัติของผู้วิจัย

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ	นายสุริยาวัชร งามยงยุทธ
วัน เดือน ปีเกิด	วันที่ 7 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2524
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 242 หมู่ที่ 3 ตำบลเต่างอย อำเภอเต่างอย จังหวัดสกลนคร 47260
ตำแหน่งปัจจุบัน	นายช่างโยธา ระดับ ชำนาญงาน
สถานที่ทำงาน	องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2548	อนุปริญญา (อ.วท.) สาขาวิทยาศาสตร์ วิชาเอกก่อสร้าง มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
พ.ศ. 2550	ปริญญาตรีวิทยาศาสตร์บัณฑิต (วท.บ.) เทคโนโลยีอุตสาหกรรม (แขนงเทคโนโลยีก่อสร้าง) มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2551	ช่างโยธา ระดับ 1 องค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม
พ.ศ. 2553	นายช่างโยธา ระดับ 2 องค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม
พ.ศ. 2555	นายช่างโยธา ระดับ 3 องค์การบริหารส่วนตำบลสร้างค้อ อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร
พ.ศ. 2556	นายช่างโยธา ระดับ 3 องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร
พ.ศ. 2557	นายช่างโยธา ระดับ 4 องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร
พ.ศ. 2559	นายช่างโยธา ระดับ ปฏิบัติงาน องค์การบริหารส่วนตำบล เหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร
พ.ศ. 2559 ถึงปัจจุบัน	นายช่างโยธา ระดับ ชำนาญงาน องค์การบริหารส่วนตำบล เหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร