ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ในเขตพื้นที่ตำบลโนนประดู่ อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา

Factors Affecting the Quality of Life of the Elderly in the Area of Non Pradu Subdistrict, Sida District, Nakhon Ratchasima Province

ไอรินลดา ชาวนา[1], ธนาพันธ์ นัยพินิจ[2], นพดล มั่งมี[3], วิไลลักษณ์ ฉัตรชัยพลรัตน์[4], เจนจิรา กัลยารัตน์[5], กุสุมา ดำรงชัย[6]
Irinlada Chawna[1], Thanaphan Naipinit[2], Noppadol Mungmee[3], Wilailak Chatchaiphonrat[4],
Jenjira Kanlayarat6i[5], Kusuma Damrongchai[6]
[3-6]หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย
[1-2]Master of Business Administration, College of Asian Scholars [4-6]Bachelor of Business Administration
of Business Administration, College of Asian Scholars, Thailand
Corresponding author. Email: noppadol@cas.ac.th
(Received: March 1, 2025; Revised: March 15, 2025; Accepted: March 18, 2025)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนประดู่ 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนประดู่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนประดู่ อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้สูงอายุในเขตพื้นที่ตำบลโนนประดู่ อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมาจำนวน 247 คน และกลุ่มผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ ได้แก่ ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 5 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่แบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.956 และแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน พบความแตกต่างเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least significant difference (LSD)

ผลการวิจัย พบว่า

1. คุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนประดู่ อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ รองลงมา คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนประดู่ อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา กับปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา และด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ด้านอาชีพ และด้านสถานภาพไม่แตกต่างกัน

3. แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนประดู่ อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา เสนอแนวทาง 2 ด้าน ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าค่าเฉลี่ยรวม 1. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ 2. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

คำสำคัญ: คุณภาพ; สวัสดิการสังคม; ผู้สูงอายุ

Abstract

This research aimed to 1) study the quality of social welfare services for the elderly of Non Pradu Subdistrict Administrative Organization, 2) compare the quality of social welfare services for the elderly of Non Pradu Subdistrict Administrative Organization classified by personal factors, and 3) guidelines the development of social welfare services for the elderly of Non Pradu Subdistrict Administrative Organization, Sida District, Nakhon Ratchasima Province. The sample group consisted of 247 elderly people in Non Pradu Subdistrict, Sida District, Nakhon Ratchasima Province, and the interview group consisted of 5 executives of the Subdistrict Administrative Organization. The research instruments were a 5-point rating scale questionnaire with a reliability of 0.956 and a semi-structured interview form for data collection. The statistics used for analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test, and one-way ANOVA were used for the analysis of the differences by pairwise comparison using the Least Significant Difference (LSD)

The research results found that

1. The quality of social welfare services for the elderly of Non Pradu Subdistrict Administrative Organization, Sida District, Nakhon Ratchasima Province was at a high level overall. When considering each aspect, it was found that the aspect with the highest average value was the tangibility, followed by the reliability and responsiveness, empathy and the assurance.

2. The compare opinions on the quality of social welfare services for the elderly of Non Pradu Subdistrict Administrative Organization, Sida District, Nakhon Ratchasima Province according to personal factors, it was found that personal factors of age, education level, and average monthly income were significantly different at a statistical level of .05, and personal factors for gender, occupation, and status which were not different.

3. Guidelines for the development of social welfare services for the elderly of Non Pradu Subdistrict Administrative Organization, Sida District, Nakhon Ratchasima Province, proposes 2 approaches with an average value lower than the overall average: 1. In terms of providing confidence to service recipients, 2. In terms of knowing and understanding service recipients.

Keywords: Quality; Social Welfare; Elderly people

1. บทนำ

การสูงวัยของประชากรเป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นทั่วโลก และเป็นประเด็นที่รัฐบาลประเทศต่างๆ ให้ความสนใจอย่างยิ่ง ขณะที่ประชากรโลกมีอัตราการเพิ่มที่ลดลง จำนวนและสัดส่วนของประชากรผู้สูงอายุกลับเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ในปี 2565ในกลุ่มประเทศอาเซียน สิงคโปร์มีอัตราผู้สูงอายุมากที่สุด (ร้อยละ 23) รองลงมาเป็นประเทศไทย (ร้อยละ 19) จะเห็นได้ว่าประชากรไทยโดยรวมมีอัตราการเพิ่มลดลง ในขณะที่ประชากรผู้สูงอายุกลับเพิ่มขึ้นด้วยอัตราที่รวดเร็ว (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2566) การดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุของประเทศไทย มีลักษณะเป็นการบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์กับหน่วยงานภาคส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ได้รับการถ่ายโอนภารกิจด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ทั้งการจ่ายเบี้ยยัง

ชีพผู้สูงอายุการขับเคลื่อนชมรมผู้สูงอายุ ตลอดจนการจัดสวัสดิการสังคมและการสังคมสงเคราะห์อื่น ๆให้แก่ผู้สูงอายุ (สุดารัตน์ สุดสมบูรณ์, 2559,) เพื่อรองรับการเพิ่มขึ้นของประชากรกลุ่มผู้สูงอายุ และเพื่อยกระดับการจัดบริการและสวัสดิการทางสังคมในการคุ้มครอง ส่งเสริม และพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุแบบครบวงจร สามารถตอบสนองปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุและชุมชนได้อย่างเป็นรูปธรรม (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2566)

จากข้อมูลการเข้ารับบริการสวัสดิการผู้สูงอายุในปีงบประมาณ 2566 ซึ่งในแต่ละเดือนผู้สูงอายุจะเข้ามารับเงินสวัสดิการผู้สูงอายุที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนประดู่ มีจำนวนมาก จึงทำให้เกิดปัญหาการให้บริการในด้านต่างๆ เช่น สถานที่ให้บริการมีไม่เพียงพอ และขาดความเหมาะสมสำหรับการจัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุรวมถึงปัญหาเรื่องกิจกรรมและบริการที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงอายุ ทำให้ผู้วิจัยเห็นช่องว่างในการพัฒนาคุณภาพการบริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนประดู่และเพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์การบริหารส่วนตำบล ประชาชนผู้มาใช้บริการเกิดความมั่นใจในตัวเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เกิดความมั่นใจในตัวขององค์การ การกำหนดมาตรฐาน การพัฒนาทรัพยากรบุคล และสภาพแวดล้อม ซึ่งถ้าหากไม่สามารถแก้ปัญหาเหล่านี้ได้ จะส่งผลเสียกับองค์กร พนักงานที่ให้บริการทำให้ประชาชนไม่อยากมาติดต่อราชการ เพราะไม่มีความมั่นใจในศักยภาพการให้บริการและจะส่งผลในด้านลบระยะยาวต่อองค์การบริหารส่วนตำบล

จากเหตุผลข้างต้นที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนประดู่ อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กร และทรัพยากรมนุษย์ อันเป็นข้อเสนอทางการพัฒนาคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนประดู่ เพื่อให้มีคุณภาพการให้บริการที่พึงประสงค์ อันจะนำมาสู่การพัฒนาเป็นต้นแบบในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลและเกิดประโยชน์ในการตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงของสังคมผู้สูงอายุในอนาคตต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนประดู่ อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา

2.2 เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนประดู่ อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา

2.3 เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนประดู่ อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา

3. สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันกับคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนประดู่ อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมาแตกต่างกัน

4. ทฤษฎีแนวคิดงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการจากนักวิชาการหลาย ๆ ท่านโดยเสนอประเด็นสำคัญๆ ดังนี้

ความหมายของคุณภาพการบริการ ความหมายของคุณภาพการบริการ เป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับงานให้บริการต่างๆ ซึ่งปัจจุบันต่างก็ ให้ความสำคัญเป็นอย่างมากทั้งในภาครัฐภาคธุรกิจ และภาคเอกชนเกี่ยวกับความหมายของคุณภาพ การให้บริการนั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึง ดังต่อไปนี้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าต้องการ หรือหวังไว้ได้รับการตอบสนอง ส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้า หมายถึง บริการที่ลูกค้าได้รับ ดีกว่าที่หวังไว้ทาให้เกิดความรู้สึกประทับใจ

สมิต สัชฌุกร (2556) ได้ให้ความหมายของการบริการ ไว้ว่า การบริการเป็นสิ่งที่สำคัญ เป็นการ ติดต่อหรือการดำเนินการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้มาใช้บริการให้สามารถใช้ประโยชน์ โดยทุกการดำเนิน งานต้องมีการบริการ ซึ่งงานบริการมีลักษณะเฉพาะ

Parasuraman et al, (1998) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการ ว่าเป็นการรับรู้ของลูกค้าซึ่ง วัดจากระดับของความสำเร็จ หรือความล้มเหลวในการประสบจากเหตุการณ์นั้น ๆ

ผู้วิจัยสรุป ได้ว่าความสำคัญของคุณภาพในการบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นอย่างยิ่งทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการและรับรู้ว่ามีความโดดเด่นเกินกว่าความคาดหวังที่ตั้งไว้ เป็นที่น่าประทับใจต่อบริการนั้น ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ ประทับใจ และกลับมาใช้บริการอีก

แนวคิดเกี่ยวกับสวัสดิการผู้สูงอายุ

การให้ความหมายหรือการกำหนดว่าบุคคลจะเข้าสู่วัยสูงอายุเมื่อใดขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายด้าน เช่น สภาพทางสังคม กฎหมาย และประเพณีปฏิบัติของแต่ละประเทศที่ผู้สูงอายุอาศัยอยู่มีผู้ให้ ความหมายของผู้สูงอายุและการจัดว่าบุคคลเข้าสู่วัยสูงอายุหรือไม่ พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 กำหนดว่าผู้สูงอายุเริ่มเมื่ออายุเท่าใดนั้นขึ้นอยู่กับความ แตกต่างกันในแต่ละสังคมสำหรับสังคมไทยนั้นกำหนดว่าผู้สูงอายุหมายถึงบุคคลที่มีสัญชาติไทยและมี อายุตั้งแต่ 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ (กระทรวงสาธารณสุข, 2551) แบ่งผู้สูงอายุเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มอายุ 60-69 ปี, กลุ่มอายุ70-79 ปี และกลุ่มอายุ 80 ปีขึ้นไป องค์การอนามัยโลก (World Health Organization, 2010) กำหนดความหมายของ “ผู้สูงอายุ” หมายถึง ผู้ที่มีอายุ 60 ปีหรือมากกว่าเมื่อนับตามวัยหรือผู้ที่สังคมยอมรับว่าสูงอายุจากการกำหนดของสังคมหรือผู้ที่เกษียณอายุจากการทำงาน ทั้งนี้ผู้สูงอายุไม่ได้มีลักษณะเหมือนกันหมด องค์การอนามัยโลกได้แบ่งเกณฑ์อายุตามสภาพของการมีอายุเพิ่มขึ้น ดังนี้

1) ผู้สูงอายุ (Elderly) มีอายุระหว่าง 60-74 ปี

2) คนชรา (Old) มีอายุระหว่าง 75-90 ปี

3) คนชรามาก (Very old) มีอายุ 90 ปีขึ้นไป

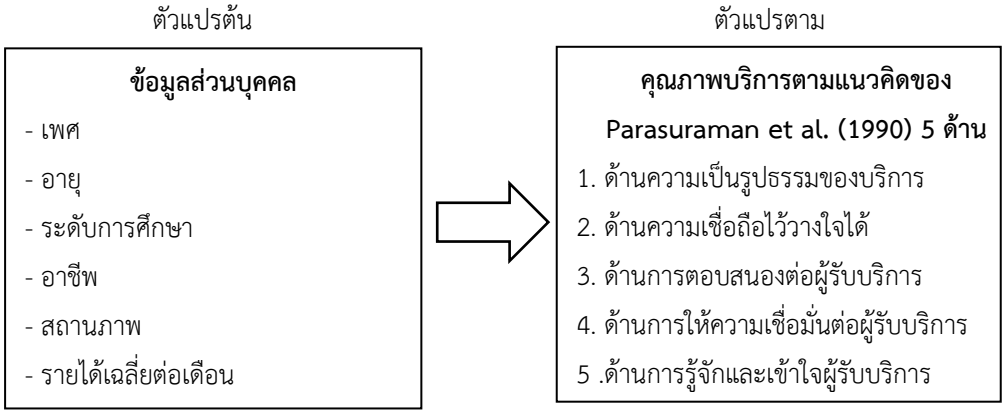
องค์การสหประชาชาติ (United Nations, 2007) ได้ให้นิยามคำว่า “ผู้สูงอายุ” หมายถึง ประชากรทั้งเพศชายและเพศหญิงซึ่งมีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป

แนวคิดเกี่ยวกับสวัสดิการผู้สูงอายุในประเทศไทย

สวัสดิการผู้สูงอายุ คือ บริการที่จัดโดยรัฐ ภาคเอกชนและประชาชนในรูปโครงการ กิจกรรม การคุ้มครองส่งเสริม สนับสนุนการเข้าถึงสิทธิและประโยชน์ของผู้สูงอายุทั่วไปกับผู้สูงอายุที่อยู่ในภาวะยากลำบาก ซึ่งแบ่งเป็น 4 ด้าน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2553, หน้า 8) ได้แก่ 1) ด้านความมั่นคงในชีวิต 2) ด้าน

การศึกษา 3) ด้านเศรษฐกิจ 4) ด้านสังคม โดยรัฐถือว่าเป็นหน้าที่สำคัญการดูแลทุกข์สุขของประชาชนในประเทศจากการรวบรวมข้อมูลข้างต้นที่กล่าวมา ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า สวัสดิการผู้สูงอายุ คือ บริการที่จัดโดยรัฐ ภาคเอกชนและประชาชนสนับสนุนการเข้าถึงสิทธิและประโยชน์ของผู้สูงอายุทั่วไปกับผู้สูงอายุที่อยู่ในภาวะยากลำบาก ดังนั้นงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แนวคิดเกี่ยวกับสวัสดิการผู้สูงอายุของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2553) มาใช้เป็นกรอบแนวคิดงานวิจัย แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นคงในชีวิต ด้านการศึกษา ด้านเศรษฐกิจ และด้านสังคม ซึ่งแนวคิดเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุเหล่านี้มีความสำคัญต่อการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุด้วย

5. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

6. ผลการวิจัย

6.1 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุของขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนประดู่ อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา พบว่า คุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนประดู่ อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.49) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X}$ = 4.55) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาเท่ากันคือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X}$ = 4.49) อยู่ในระดับมาก ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ($\bar{X}$ = 4.47) อยู่ในระดับมาก และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ($\bar{X}$ = 4.44) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

6.2 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนประดู่ อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา กับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การทดสอบค่าที (t-test) สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน ใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว F-test (One-Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

- ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนประดู่ อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา กับปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ โดยรวมไม่แตกต่างกัน
- ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนประดู่ อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา กับปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ พบว่า โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีความแตกต่างกัน 4 ด้าน คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Least significant difference (LSD) ภาพรวม พบว่า มีความแตกต่างกัน 2 คู่ ได้แก่ ผู้สูงอายุที่มีอายุ 60-70 ปี มีความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนประดู่ อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา แตกต่างจากผู้สูงอายุที่มีอายุมากกว่า 80 ปี และผู้สูงอายุที่มีอายุ 71-80 ปี มีความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนประดู่ อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา แตกต่างจากผู้สูงอายุที่มีอายุมากกว่า 80 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

- ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนประดู่ อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา กับปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา พบว่า โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีความแตกต่างกันทุกด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Least significant difference (LSD) ภาพรวม พบว่า มีความแตกต่างกัน 6 คู่ ได้แก่ (1) ผู้สูงอายุที่ไม่ได้รับการศึกษามีความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมฯ แตกต่างจากผู้สูงอายุที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา (2) ผู้สูงอายุที่ไม่ได้รับการศึกษามีความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมฯ แตกต่างจากผู้สูงอายุที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า (3) ผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมฯ แตกต่างจากผู้สูงอายุที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า (4) ผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมฯ แตกต่างจากผู้สูงอายุที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า (5) ผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า มีความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมฯ แตกต่างจากผู้สูงอายุที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า และ (6) ผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมฯ แตกต่างจากผู้สูงอายุที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า

- ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนประดู่ อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา กับปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีความแตกต่างกัน 2 ด้าน คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

- ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนประดู่ อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา กับปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพ พบว่า คุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนประดู่ อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา โดยรวมไม่แตกต่างกัน

- ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนประดู่ อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา กับปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า คุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนประดู่ อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีความแตกต่างกันทุกด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Least significant difference (LSD) ภาพรวม พบว่า มีความแตกต่างกัน 3 คู่ ได้แก่ (1) ผู้สูงอายุที่รายได้น้อยกว่า 5,000 บาทต่อเดือน มีความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมฯ แตกต่างจากผู้สูงอายุที่มีรายได้ 5,000-10,000 บาทต่อเดือน (2) ผู้สูงอายุที่รายได้น้อยกว่า 5,000 บาทต่อเดือน มีความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมฯ แตกต่างจากผู้สูงอายุที่มีรายได้ 10,000-20,000 บาทต่อ

เดือน และ (3) ผู้สูงอายุที่รายได้ 5,000-10,000 บาทต่อเดือน มีความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมฯ แตกต่างจากผู้สูงอายุที่มีรายได้มากกว่า 20,000 บาทต่อเดือน

6.3 แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนประดู่ อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยเลือกประเด็นในการสัมภาษณ์เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ โดยใช้ค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุโดยรวม ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าค่าเฉลี่ยรวม พบว่ามี 2 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ 2. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ซึ่งผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งเป็นผู้บริหารองค์กรภาครัฐหรือภาคเอกชน จำนวน 5 ท่าน เพื่อพิจารณาให้แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบาลโนนประดู่ อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา ดังรายละเอียดต่อไปนี้

- ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ จากการสัมภาษณ์ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความสุภาพ นอบน้อม ใช้คำเรียกที่เหมาะสม และสื่อสารด้วยน้ำเสียงอ่อนโยนชัดเจน ควรมีบุคลิกภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้มแจ่มใส และกระตือรือร้นในการช่วยเหลือโดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้สูงอายุ นอกจากนี้ควรใส่ใจในรายละเอียด เช่น สังเกตความต้องการของผู้สูงอายุ รับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจ และไม่ด่วนสรุปหรือตัดสินใจแทน ควรให้เวลาในการพิจารณาและเคารพการตัดสินใจของผู้สูงอายุ รวมถึงวางตัวเสมือนเป็นลูกหลานที่ดี มีความอดทน เข้าใจพฤติกรรมของผู้สูงอายุ และสร้างบรรยากาศที่อบอุ่นแต่ยังคงความเป็นมืออาชีพ
- ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการจากการสัมภาษณ์ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ควรตระหนักถึงข้อจำกัดด้านสุขภาพของผู้สูงอายุแต่ละราย และปรับการให้บริการให้เหมาะสม เช่น ช่วยอ่านเอกสาร จัดเตรียมอุปกรณ์อำนวยความสะดวก และพูดชัดเจนขึ้นสำหรับผู้ที่มีปัญหาการได้ยิน นอกจากนี้ ควรปรับวิธีสื่อสารให้เหมาะกับระดับการศึกษาและใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย รวมถึงสื่อประกอบการอธิบาย เจ้าหน้าที่ต้องให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ เคารพศักดิ์ศรีของผู้สูงอายุ และเข้าใจพื้นฐานทางวัฒนธรรม ความเชื่อ และสภาพจิตใจของผู้สูงอายุ เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างเหมาะสมและสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตร

7. สรุปการวิจัย

7.1 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนประดู่ อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา พบว่า คุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนประดู่ อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับมาก (X=4.49) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (X =4.55) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาเท่ากันคือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (X= 4.49) อยู่ในระดับมาก ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (X= 4.47) อยู่ในระดับมาก และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (X= 4.44) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

7.2 เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนประดู่ อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา และผลการทดสอบสมมติฐานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

7.3 แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนประดู่ อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยเลือกประเด็นในการสัมภาษณ์เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ โดยใช้ค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุโดยรวม ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าค่าเฉลี่ยรวม พบว่ามี 2 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ 2. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

ตารางที่ 1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ	Sig.
1) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนประดู่ อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกัน	T-test	ไม่สอดคล้อง	0.242
2) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนประดู่ อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกัน	F-test	สอดคล้อง	0.001
3) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนประดู่ อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกัน	F-test	สอดคล้อง	0.000
4) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพที่แตกต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนประดู่ อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกัน	F-test	ไม่สอดคล้อง (แตกต่างบางคู่)	0.088
5) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพที่แตกต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนประดู่ อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกัน	F-test	ไม่สอดคล้อง	0.246
6) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนประดู่ อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกัน	F-test	สอดคล้อง	0.000

8. อภิปรายผล

8.1 ผลระดับคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนประดู่ อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรกมล บุญแพทย์ (2561) ที่ศึกษาความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุความคาดหวังที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระมหาอำพล สมฺปนฺน พโล (มูระคา) (2564) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุของเทศบาลนครแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก พบว่า คุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุตามหลักสังคหวัตถุธรรมและตามหลักคุณภาพการให้บริการงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุมากขึ้น ซึ่งเป็นไปตามทิศทางของแผนปฏิบัติการด้านผู้สูงอายุระยะที่ 3 (พ.ศ. 2566-2580) ที่มุ่งเน้นการบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม ในการจัดบริการสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุอย่างมีประสิทธิภาพ (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2564)

8.2 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนประดู่ อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา กับปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้สูงอายุที่มีเพศ อาชีพ และสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ผู้สูงอายุที่มีอายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1) ปัจจัยด้านเพศ อาชีพ และสถานภาพ

การที่ผู้สูงอายุที่มีเพศ อาชีพ และสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลโนนประดู่มีการให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่ผู้สูงอายุทุกคน โดยไม่เลือกปฏิบัติตามเพศ อาชีพ หรือสถานภาพ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ โสภิตา โกมินทร (2558) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ การที่ผู้สูงอายุที่มีอาชีพและสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลโนนประดู่มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจนและนำไปปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ ทำให้ผู้สูงอายุทุกกลุ่มได้รับบริการที่มีคุณภาพเท่าเทียมกัน สอดคล้องกับหลักการให้บริการสาธารณะที่ดีตามแนวทางธรรมาภิบาล ที่เน้นความเสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ ตามที่ พระมหาอำพล สมปนฺน พโล (มูระคา) (2564) ได้อธิบายไว้ในงานวิจัยเกี่ยวกับหลักการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม

2) ปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน การที่ผู้สูงอายุที่มีอายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเป็นเพราะปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อความคาดหวัง การรับรู้ และความต้องการในการรับบริการที่แตกต่างกัน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ โสภิตา โกมินทร (2558) ที่พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และงานวิจัยของ ปิยะนุช ตันเจริญ (2563) ที่พบว่า ระดับการศึกษาและรายได้เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้และความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ ในส่วนของปัจจัยด้านอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน โดยพบว่าผู้สูงอายุที่มีอายุ 80 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสูงกว่าผู้สูงอายุกลุ่มอื่น สอดคล้องกับงานวิจัยของ มณฑา จำปาเหลือง และ ดวงใจ คำทิพย์ (2565) ที่พบว่า ผู้สูงอายุในวัยปลาย (อายุ 80 ปีขึ้นไป) มักมีความต้องการด้านการดูแลและช่วยเหลือมากกว่าผู้สูงอายุวัยต้นและวัยกลาง ทำให้เมื่อได้รับบริการที่ตอบสนองความต้องการ จะมีความพึงพอใจและมีความคิดเห็นในเชิงบวกต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ส่วนปัจจัยด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ที่พบว่าผู้สูงอายุที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสูงกว่ากลุ่มอื่น อาจเป็นเพราะผู้สูงอายุที่มีการศึกษาสูงมักมีความเข้าใจในสิทธิและการเข้าถึงบริการได้ดีกว่า รวมทั้งสามารถสื่อสารและแสดงความต้องการของตนเองได้ชัดเจน ส่งผลให้ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการมากกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพวรรณ เลาหศิริวงศ์ (2564) ที่พบว่า ระดับการศึกษาเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการรับรู้และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้สูงอายุ สำหรับปัจจัยด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ที่พบว่า ผู้สูงอายุที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสูงกว่ากลุ่มอื่น อาจเป็นเพราะผู้สูงอายุที่มีรายได้สูงมักมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจและมีคุณภาพชีวิตที่ดีกว่า ทำให้มีความพร้อมในการเข้าถึงบริการและมีความคาดหวังในระดับที่สอดคล้องกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรเทพ ศิริวนารังสรรค์ และคณะ (2563) ที่พบว่า ปัจจัยทางเศรษฐกิจมีความสัมพันธ์กับการเข้าถึงบริการและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้สูงอายุ อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยนี้แตกต่างจากงานวิจัยของ เดชนะ อุสาพรหม (2559) ที่ศึกษาคุณภาพการใช้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่าง

กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความแตกต่างนี้อาจเกิดจากบริบทและลักษณะของประชากรในพื้นที่ที่แตกต่างกัน รวมถึงนโยบายและรูปแบบการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อาจมีความแตกต่างกัน

3) แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ ผลการวิจัยเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนประดู่ พบว่ามี 2 ด้านที่ควรได้รับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นลำดับแรก คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ เนื่องจากเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น ผลการวิจัยพบว่า 1) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ประกอบด้วย การให้บริการด้วยความสุภาพ นอบน้อม การมีบุคลิกภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้มแจ่มใส การมีความกระตือรือร้นในการช่วยเหลือ การใส่ใจในรายละเอียด การให้เวลาและเคารพการตัดสินใจของผู้สูงอายุ และการวางตัวเสมือนเป็นลูกหลานที่ดี แนวทางการพัฒนาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุริยาวุธ งอยภูธร (2562) ที่พบว่า เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรต้องมีความรู้ความสามารถ มีทักษะการติดต่อสื่อสาร มีความสุภาพ นุ่มนวล มีวาจากายที่อ่อนน้อม มีมารยาทที่ดีต่อผู้รับบริการ ซึ่งจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้สูงอายุที่มารับบริการ 2) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนาด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ประกอบด้วย การตระหนักถึงข้อจำกัดด้านสุขภาพของผู้สูงอายุแต่ละราย การปรับการให้บริการให้เหมาะสม การปรับวิธีสื่อสารให้เหมาะกับระดับการศึกษาและใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย การให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และการเข้าใจพื้นฐานทางวัฒนธรรม ความเชื่อ และสภาพจิตใจของผู้สูงอายุ แนวทางการพัฒนาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพวรรณ เลาหศิริวงศ์ (2564) ที่พบว่า การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการเฉพาะรายบุคคล (Personalized Service) สามารถยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพ

9. ข้อเสนอแนะ

การศึกษา ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อรองเท้าฟุตบอลของผู้บริโภคในเขตเทศบาลนครขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัยได้ดังนี้

1. จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจรองเท้าฟุตบอล ควรคำนึงถึงปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ อันดับแรก เนื่องจากส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรองเท้าฟุตบอลมากที่สุด และมีค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับ 2 รองจากการส่งเสริมการตลาด

2. ควรมีการขยายขอบเขตการวิจัยให้กว้างขึ้นเนื่องจากการวิจัยนี้วิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างในพื้นที่อำเภอหรือจังหวัดอื่น ๆ เพื่อค้นหาเหตุปัจจัยอื่น ๆที่สามารถส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อรองเท้าฟุตบอลของผู้บริโภคให้ครอบคลุมทั่วประเทศ

3. ในการศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามเพียงอย่างเดียวดังนั้นเพื่อให้การวิจัยครั้งต่อไปมีความครบถ้วนสมบูรณ์มากขึ้นควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพหรือควรใช้เทคนิคของเครื่องมือในการวิจัยอื่นๆ เช่น การสังเกต การสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น

10. เอกสารอ้างอิง

กรกมล บุญแพทย์. (2561). **ความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุความคาดหวังที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ในคุณภาพการให้บริการในเขตเทศบาลตำบลหลักห้าจังหวัดสมุทรสาคร.** งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

กรมการปกครอง. (2567). **สถิติประชากรทางการทะเบียนราษฎร.** ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 15 กันยายน 2567. แหล่งที่มา: https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statMONTH/statmonth.

กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2558). **คู่มือการดำเนินงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ (ศพอส.)**. กรุงเทพฯ: กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.

กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2564). **สังคมผู้สูงอายุในปัจจุบันและเศรษฐกิจในประเทศไทย.** สืบค้นเมื่อ 2 มีนาคม 2567, จาก https://www.dop.go.th/th/know/15/926.

กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2564). **แผนปฏิบัติการด้านผู้สูงอายุ ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2566-2580).** กรุงเทพฯ: กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.

กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2566). **รายงานสถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2566**. กรุงเทพฯ: มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย.

_____. (2566). **สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ.2565.** กรุงเทพฯ : บริษัทอัมรินทร์ คอร์เปอเรชั่นส์จำกัด (มหาชน).

กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2567). **ระบบฐานข้อมูลผู้สูงอายุจังหวัดนครราชสีมา.** สืบค้นเมื่อ 2 มีนาคม 2567, จาก https://www.dop.go.th/th/know/stats/korat-elderly

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2547). **พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546.** กรุงเทพฯ: เจ. เอส. การพิมพ์.

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2562). **มาตรการขับเคลื่อนระเบียบวาระแห่งชาติ เรื่อง สังคมสูงอายุ (ฉบับปรับปรุง).** กรมกิจการผู้สูงอายุ กรุงเทพฯ: บริษัท อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน).

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2557). **การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล.** กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สามลดา.

กัลยารัตน์ ธีระธนชัยกุล. (2562). **อิทธิพลของแรงสนับสนุนทางสังคมและคุณภาพชีวิตที่มีต่อความสุขของผู้สูงอายุเขตกรุงเทพมหานคร ปทุมธานี นนทบุรี และสมุทรปราการ.** ปริญญา บธ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

เกษม ตันติผลาชีวะ และกุลยา ตันติผลาชีวะ. (2548). **การรักษาสุขภาพในวัยสูงอายุ.** กรุงเทพมหานคร: อรุณการพิมพ์.

จักรวาล สุขไมตรี. (2564). รูปแบบการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุค New Normal. **วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ,** 6(7), 124-138.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552). **การตลาดบริการ**. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ, ซีเอ็ดยูเคชัน.

ณัฐปราย์ ชัยสินคุณานนต์. (2554). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลสานตม อำเภอภูเรือ จังหวัดเลย.** วิทยานิพนธ์ รป.ม. เลย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.

เดชนะ อุสาพรหม. (2559). **คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม**. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

ทิพวรรณ เลาหศิริวงศ์. (2564). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการงานสวัสดิการผู้สูงอายุในเขตพื้นที่ชนบท. **วารสารการบริหารท้องถิ่น,** 14(3); 457-472.

เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์. (2554). **รัฐประศาสนศาสตร์กับการปฏิรูประบบราชการ ในประมวลสาระชุดวิชาแนวคิดทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์.** พิมพ์ครั้งที่ 7, นนทบุรี. โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

นัสมล บุตรวิเศษ และอุปริฏฐา อินทรสาด. (2563). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ: กรณีศึกษาอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.** พระนครศรีอยุธยา: คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.

บุญชม ศรีสะอาด. (2560). **การวิจัยเบื้องต้น ฉบับปรับปรุงใหม่.** พิมพ์ครั้งที่10. กรุงเทพฯ: บริษัท สุวีริยาสาส์น จำกัด.

ประทีป กาลเขว้า และคณะ. (2566). **การรับรู้และความคาดหวังต่อคุณภาพบริการปฐมภูมิของผู้รับบริการจังหวัดขอนแก่น. วารสารสาธารณสุขและวิทยาศาสตร์สุขภาพ,** 6(1); 44-58.

ปิยากร หวังมหาพร และคณะ. (2562). การศึกษาและพัฒนารูปแบบการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุในประเทศไทย. **วารสารสังคมสงเคราะห์ศาสตร์,** 27(2); 31-56.

ปิยะนุช ตันเจริญ. (2563). คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี. **วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา,** 15(1); 188-213.

ปิยากร หวังมหาพร และ ญาณภัทร เพ็ญศิริ. (2562). การร่วมผลิตในการบริหารจัดการโรงเรียนผู้สูงอายุในพื้นที่สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ (เขตวังทองหลางและเขตห้วยขวาง) กรุงเทพมหานคร. **วารสารการเมืองการบริหารและกฎหมาย,** 13(2).