

แนวทางการพัฒนาการให้บริการแก่ผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วน
ตำบลโป่งแดงอำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา*

GUIDELINES FOR DEVELOPING SERVICES FOR THE ELDERLY IN
PONG DAENG SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, KHAM
THALE SO DISTRICT, NAKHON RATCHASIMA PROVINCE

ฐานิญา ทักสิน¹ และ พชรพล ชื่นจิตร²

Thaniya Tuksin¹ and Phacharaphon Chuenchit²

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา¹ และ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล²

Nakhon Ratchasima Rajabhat University¹, Wongchavalitkul University²

Corresponding Author's Email: phacharaphon_chu@vu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งแดง อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา และศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพ การให้บริการแก่ผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งแดงในอนาคต โดยใช้ตัวแบบ SERVQUAL เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ และใช้การวิจัยแบบผสมผสาน (Mix-methods research) ประกอบด้วย 1) การแจกแบบสอบถามแก่ผู้สูงอายุในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโป่งแดง จำนวน 303 คน และ2) การสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งเจ้าหน้าที่รัฐและนักวิชาการ

ผลการวิจัย พบว่า 1) ผู้สูงอายุมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โป่งแดง อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$) ซึ่งในด้านความเห็นอกเห็นใจมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.43$) รองลงมา ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X} = 4.42$) ด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ ($\bar{X} = 4.41$) ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.39$) และด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.35$) ตามลำดับ ส่วน 2) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่

Citation



* ฐานิญา ทักสิน และ พชรพล ชื่นจิตร. (2569). แนวทางการพัฒนาการให้บริการแก่ผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งแดงอำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา. วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย, 6(1), 70-87.

Thaniya Tuksin and Phacharaphon Chuenchit. (2026). Guidelines for developing services for the elderly in Pong Daeng Subdistrict Administrative Organization, Kham Thale So District, Nakhon Ratchasima Province. Journal of Political Science Mahamakut Buddhist University, 6(1), 70-87.

DOI:

Website:

ผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งแดงในด้านรูปธรรมของการให้บริการควรเพิ่มพื้นที่ช่องทางเดินที่กว้างขวางเพียงพอ พร้อมจัดที่นั่งหรือพื้นที่ ให้ผู้สูงอายุสามารถพักผ่อนได้ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการและด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ ควรเน้นในเรื่องการให้บริการอย่างมีอาชีพ รวดเร็ว ตรงจุด สุภาพ และมีคุณภาพด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการและด้านความเห็นอกเห็นใจ ควรมีการพัฒนาช่องทางที่หลากหลายเพื่อรองรับการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ

คำสำคัญ: ผู้สูงอายุ, คุณภาพการให้บริการ, องค์การบริหารส่วนตำบลโป่งแดง

Abstract

This research aimed to examine the perceptions of elderly people regarding the quality of services provided by the Pong Daeng Subdistrict Administrative Organization, Kham Thale So District, Nakhon Ratchasima Province, and to explore future guidelines for improving service quality for the elderly using the SERVQUAL model as the analytical framework. The study employed a mixed-methods approach. Quantitative data were collected through questionnaires distributed to 303 elderly participants, while qualitative data were obtained through in-depth interviews with key informants, including government officials and academics.

The findings revealed that the elderly reported a high overall level of service quality provided by the Pong Daeng Subdistrict Administrative Organization ($\bar{X} = 4.40$). Among the SERVQUAL dimensions, empathy received the highest mean score ($\bar{X} = 4.43$), followed by tangible aspects of the service ($\bar{X} = 4.42$), responsiveness ($\bar{X} = 4.41$), assurance ($\bar{X} = 4.39$), and reliability ($\bar{X} = 4.35$). Regarding future guidelines for improving service quality for the elderly, the study suggests that physical facilities should be improved by providing sufficiently wide walkways and seating areas for rest. In terms of reliability and assurance, services should emphasize professionalism, speed, accuracy, courtesy, and high service standards. Furthermore, to enhance responsiveness and empathy, diverse service channels should be developed to better accommodate the needs of the elderly.



Keywords: Elderly People, Quality of Service, Pong Daeng Subdistrict Administrative Organization

บทนำ

ปัจจุบันประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มตัว โดยในปี 2567 มีการรายงาน ว่าประเทศไทยมีอัตราผู้สูงอายุหรือประชากรที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มากที่สุดในบรรดาประเทศอาเซียน คือ ร้อยละ 20.83 หรือราว ๆ 13.4 ล้านคน (ประชากรไทยมี 66 ล้านคน) และมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ เมื่อเทียบอัตราการเกิด (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2567ก, น. 7) สถานการณ์ดังกล่าวย่อมส่งผลให้ในปัจจุบันและในอนาคต ประชากรกลุ่มนี้ต้องหันมาพึ่งพาการให้บริการจากภาครัฐมากขึ้น โดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างเช่นองค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาล ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด ในระดับพื้นที่ ดังนั้นความพร้อมของหน่วยงานเหล่านี้ ทั้งในด้านศักยภาพขององค์กร ความรู้และทักษะของบุคลากร ตลอดจนวิธิตัดเงินโยบายนโยบายและการวางแผนของผู้บริหารท้องถิ่น จึงกลายเป็นความท้าทายสำคัญ ในการยกระดับคุณภาพการให้บริการและการดูแลประชากรผู้สูงอายุอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

แม้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 จะให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจและขยายพันธกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากขึ้น โดยกำหนดให้มีหน้าที่หลักในการจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2564, น. 74-75) แต่ในทางปฏิบัติ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวนมาก ยังคงเผชิญข้อจำกัดด้านทรัพยากร โดยเฉพาะรายได้จากการจัดเก็บภาษีในพื้นที่ได้บางประเภท และการพึ่งพาเงินอุดหนุนจากส่วนกลาง ซึ่งอาจไม่สอดคล้องหรือเพียงพอต่อภาระงานที่เพิ่มขึ้น ส่งผลให้การจัดบริการสาธารณะ ไม่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนได้อย่างเต็มศักยภาพ ดังนั้นการรับฟังความเห็นของประชาชนซึ่งเปรียบเสมือนภาพสะท้อนของการให้บริการรวมถึงอุปสรรคต่าง ๆ จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งหากรัฐบาลต้องการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการพัฒนาในแนวทางที่ดีขึ้น โดยเฉพาะในพื้นที่จังหวัดใหญ่อย่างจังหวัดนครราชสีมา

จังหวัดนครราชสีมาหรือ “โคราช” เป็นจังหวัดที่มีขนาดพื้นที่ขนาดใหญ่ และมีความโดดเด่น ทั้งด้านการพัฒนาอุตสาหกรรมและภาคการเกษตร แล้วยังเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างประชากรอย่างมีนัยสำคัญ โดยพบว่ามีจำนวนผู้สูงอายุสูงถึง 555,643 คน คิดเป็นร้อยละ 21.17 ของประชากรทั้งจังหวัดแบ่งเป็นผู้สูงอายุตอนต้น (อายุ 60-69 ปี) จำนวน 303,040 คน ผู้สูงอายุตอนกลาง (อายุ 70-79 ปี) จำนวน 171,090 คน และผู้สูงอายุตอนปลาย (อายุ 80-99 ปี) จำนวน 79,225 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2567ข, น. 4) โดยเฉพาะในพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งแดง อำเภอขามทะเลสอ



ซึ่งมีจำนวนผู้สูงอายุเมื่อเทียบกับจำนวนประชากรแล้วสูงเป็นอันดับต้น ๆ ของจังหวัดนครราชสีมา คือ 1,240 คน (จากประชากร 5,165 คน) หรือคิดเป็นร้อยละ 24 อีกทั้งประชากรส่วนใหญ่ ยังอยู่ในภาคการเกษตรและเลี้ยงสัตว์ และยังมีบางพื้นที่ซึ่งอยู่ห่างในการเข้ามาใช้บริการ (องค์การบริหาร ส่วนตำบลโป่งแดง, 2569: ออนไลน์) ปัจจัยดังกล่าวย่อมส่งผลต่อการเข้าถึงบริการสาธารณะของผู้สูงอายุโดยตรง

ด้วยเหตุนี้ การศึกษาความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งแดง จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ทั้งในเชิงวิชาการและเชิงนโยบาย เนื่องจากจะช่วยสะท้อนสภาพปัญหา ความต้องการ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างแท้จริง อันจะเป็นข้อมูลพื้นฐาน ที่มีคุณค่าในการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ วางแผนการจัดสรรทรัพยากร และกำหนดแนวทางพัฒนา การดูแลผู้สูงอายุในอนาคตให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับบริบทของพื้นที่มากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งแดง อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งแดง อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix-methods research) ประกอบด้วยวิธีการวิจัย เชิงปริมาณ (Quantitative research methods) โดยเป็นการสำรวจด้วยแบบสอบถาม เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งแดง จังหวัดนครราชสีมา ร่วมกับวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research methods) ที่เป็นข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญเพื่อวิเคราะห์หาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งแดง อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา โดยมี 2 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research methods)

ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์แนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาโดยครอบคลุมตั้งแต่การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง การสุ่ม การออกแบบสอบถาม ตลอดจนการวิเคราะห์ข้อมูลและอภิปรายข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้

(1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้สำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโป่งแดง อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา โดยครอบคลุมพื้นที่ 8 หมู่บ้าน



ได้แก่ บ้านโป่งแดง, บ้านโนน, บ้านน้ำคำ, บ้านโกรกกระหาด, บ้านหนองม่วง, บ้านโป่งบุรพา, บ้านโป่งสุริยา และบ้านน้ำคำสายชล

(2) การเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำหรับการวิจัย คือ ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโป่งแดง อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น จำนวน 1,240 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลโป่งแดง, 2569: ออนไลน์) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) โดยมีระดับความเชื่อมั่นอยู่ที่ 0.05 มีวิธีการคำนวณ ดังนี้

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนของประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ซึ่ง

กำหนดให้เท่ากับ 0.05

ในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ 303 คน ตามสมการนี้

$$n = \frac{1,240}{1 + 1,240(0.05)^2}$$

$$n \approx 302.43$$

(3) เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถาม (questionnaire) คือ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดเนื้อหาในการทำแบบสอบถาม จากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยเรื่อง “แนวทาง การพัฒนาการให้บริการแก่ผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งแดง อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา” เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ โดยแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยลักษณะแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (checklist) เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งแดง อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา โดยใช้แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 5 ระดับ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งแดง อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา รายละเอียดของระดับคะแนนแสดงดังตารางที่ 1



ตารางที่ 1 รายละเอียดการพิจารณาและเกณฑ์การให้คะแนนสำหรับคำถามแบบมาตราส่วน

ระดับ	รายละเอียดการพิจารณา	การให้คะแนน
มากที่สุด	ข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด	5
มาก	ข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมาก	4
ปานกลาง	ข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามปานกลาง	3
น้อย	ข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามน้อย	2
น้อยที่สุด	ข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด	1

(4) การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการประมวลผลข้อมูล เริ่มจากผู้วิจัยได้นำแบบสัมภาษณ์ที่ผ่านการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลมาลงรหัสข้อมูลตามคู่มือลงรหัส และประมวลผลในเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิเคราะห์สถิติการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS For Windows)

(5) การนำเสนอผลการวิจัยเชิงปริมาณ

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการนำเสนอเชิงพรรณนา

ขั้นตอนที่ 2 วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research methods)

(1) วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเชิงคุณภาพมีเป้าหมาย เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ แก่ผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งแดง อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ซึ่งจะเป็นข้อมูลเชิงลึกที่ได้จากประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยได้แบ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informant) ออกเป็น 2 กลุ่ม ซึ่งมีจำนวน 5 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive sampling) ประกอบด้วย

- 1) บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรของรัฐ จำนวน 4 คน
- 2) อาจารย์ผู้สอนที่เป็นนักวิชาการ ซึ่งมีความรู้เกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ จำนวน 1 คน

(2) การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- 1) นำข้อมูลที่ได้จากแบบสัมภาษณ์มาอ่านหลาย ๆ ครั้ง เพื่อให้เกิดความเข้าใจในภาพรวม ของข้อมูลที่ได้ และพิจารณาประเด็นที่สำคัญ
- 2) นำข้อมูลกลับมาอ่านอีกครั้งโดยละเอียด เพื่อหาข้อความที่สำคัญและที่เกี่ยวข้องกับแนวทาง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ



3) ใช้การเขียนบรรยายและวิเคราะห์สิ่งที่ค้นพบอย่างละเอียดและชัดเจน เพื่อแสดงความชัดเจนในวิธีการหรือแนวทางที่จะช่วยพัฒนาการให้บริการแก่ผู้สูงอายุให้มีประสิทธิภาพ และเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น

(3) การนำเสนอข้อมูลเชิงคุณภาพ

การนำเสนอข้อมูลเชิงคุณภาพเป็นขั้นตอนสำคัญในการถ่ายทอดผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษา โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ผู้อ่านหรือผู้ฟังสามารถเข้าใจบริบท เนื้อหา และความหมายของข้อมูลได้อย่างชัดเจน วิธีการนำเสนอข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การเขียนบรรยายเล่าเรื่องเชิงพรรณนา(Narrative Presentation) โดยอ้างอิงข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มีประสบการณ์ มีความรู้หรืออยู่ในบทบาทที่สำคัญนั้น ๆ

ผลการวิจัย

การศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการแก่ผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งแดง อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ ซึ่งผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอผลการวิจัยออกเป็น 3 ประเด็น รายละเอียดดังนี้

ประเด็นที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการเก็บรวบรวมจากแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาครบตามจำนวน 303 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 นำมาแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	127	41.91
	หญิง	176	58.09
รวม		303	100
อายุ	60-69 ปี	133	43.90
	70-79 ปี	149	49.17
	80-89 ปี	21	6.93
	90 ปีขึ้นไป	-	-
รวม		303	100
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	243	80.20
	มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส.	39	12.87



	ปริญญาตรี	17	5.61
	สูงกว่าปริญญาตรี	4	1.32
รวม		303	100
อาชีพ	เกษตรกร	94	31.02
	รับจ้าง	117	38.61
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	66	21.78
	ข้าราชการบำนาญ	9	2.97
	อื่นๆ (โปรดระบุ)	17	5.61
รวม		303	100
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 5,000 บาท	141	46.54
	5,001-10,000 บาท	75	24.75
	10,001 – 15,000 บาท	54	17.82
	15,000 ขึ้นไป	33	10.89
รวม		303	100

โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 58.09) ช่วงอายุ 70-79 ปี (ร้อยละ 49.17) การศึกษาระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 80.20) อาชีพรับจ้าง (ร้อยละ 38.61) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท (ร้อยละ 46.54)

ประเด็นที่ 2 ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โป่งแดง อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดนครราชสีมา

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งแดง อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดนครราชสีมา

ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งแดง อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดนครราชสีมา	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)	4.42	0.57	มาก
2. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability)	4.35	0.60	มาก
3. ด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ (Responsiveness)	4.41	0.58	มาก
4. ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ (Assurance)	4.39	0.59	มาก



5. ด้านความเห็นอกเห็นใจ (Empathy)	4.43	0.55	มาก
รวม	4.40	0.58	มาก

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งแดง อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) 2. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) 3. ด้านการตอบสนอง ต่อความต้องการการบริการ (Responsiveness) 4. ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ (Assurance) และ 5. ด้านความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ผู้วิจัยได้คำนวณ โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยภาพรวมและรายด้าน และนำค่าเฉลี่ยไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้เพื่อแปลความหมาย ซึ่งความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งแดง อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.55) รองลงมาด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.57) ด้านการตอบสนอง ต่อความต้องการการบริการ (Responsiveness) ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.58) ด้านการสร้างความมั่นใจ ให้แก่ผู้รับบริการ (Assurance) ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.59) และด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.60) ตามลำดับ

ซึ่งความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งแดง อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา สามารถแจกแจงรายละเอียดออกเป็นรายด้านได้ดังนี้

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งแดง อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1.1 มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงการเคลื่อนไหวของผู้สูงอายุ อากาศถ่ายเทสะดวก ลดความแออัด	4.36	0.63	มาก
1.2 การติดต่อแผนกต่าง ๆ ภายในมีความชัดเจน มีป้ายสัญลักษณ์ตัวอักษรขนาดใหญ่ มองเห็นง่าย เหมาะกับสายตาผู้สูงอายุ	4.39	0.61	มาก
1.3 เจ้าหน้าที่บุคลากรแต่งกายเรียบร้อย ยิ้มแย้ม สุภาพ อ่อนโยน และให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุอย่างใส่ใจ	4.49	0.51	มาก



1.4 มีอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ครบครัน ทันสมัย และเหมาะสมกับการให้บริการผู้สูงอายุ	4.42	0.57	มาก
1.5 การบริการเป็นไปตามระบบและขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน ลดการรอคอยและความสับสนของผู้สูงอายุ	4.41	0.62	มาก
1.6 มีการจัดสภาพแวดล้อมที่เป็นมิตรต่อผู้สูงอายุ เช่น ทางลาด พื้นกันลื่นที่นั่งพัก และห้องน้ำที่เหมาะสม	4.46	0.52	มาก
1.7 เจ้าหน้าที่แสดงป้ายชื่อหรือบัตรประจำตัวอย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถจดจำและขอความช่วยเหลือได้ง่าย	4.43	0.55	มาก
รวม	4.42	0.57	มาก

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.57) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 1.3 เจ้าหน้าที่บุคลากรแต่งกายเรียบร้อย ยิ้มแย้ม สุภาพ อ่อนโยน และให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุอย่างใส่ใจ ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.51) รองลงมาคือ ข้อ 1.6 มีการจัดสภาพแวดล้อมที่เป็นมิตรต่อผู้สูงอายุ เช่น ทางลาด พื้นกันลื่นที่นั่งพัก และห้องน้ำที่เหมาะสม ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.52) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 1.1 มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงการเคลื่อนไหวของผู้สูงอายุ อากาศถ่ายเทสะดวก ลดความแออัด ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.63)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งแดง อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability)

2. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability)	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
2.1 องค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการตามคำร้องขอของผู้สูงอายุ ได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ และครบถ้วน ซึ่งช่วยลดความผิดพลาดและส่งเสริมการคุ้มครองสิทธิของผู้สูงอายุ	4.52	0.50	มากที่สุด
2.2 องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถออกเอกสารและใบอนุญาตที่เกี่ยวข้องให้แก่ผู้สูงอายุได้ตามระยะเวลาที่กำหนดหรือระยะเวลาที่ได้แจ้งไว้ล่วงหน้า	4.42	0.54	มาก
2.3 เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลมีความจริงใจในการแก้ไขปัญหา รับฟังข้อร้องเรียน และให้ความช่วยเหลือแก่ผู้สูงอายุด้วยความเอาใจใส่	4.51	0.53	มาก



2.4 เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลมีความรู้ ความสามารถ และ ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน สามารถให้บริการผู้สูงอายุได้อย่าง สอดคล้องกับความต้องการและสภาพปัญหาที่แตกต่างกัน	4.26	0.71	มาก
2.5 องค์การบริหารส่วนตำบลมีการจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลเชิง เปรียบเทียบหรือข้อมูลสถิติที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ในรอบปี เพื่อให้ผู้สูงอายุและผู้เกี่ยวข้องสามารถรับทราบภาพรวมของการ ดำเนินงานด้านการให้บริการ	4.31	0.60	มาก
2.6 องค์การบริหารส่วนตำบลมีช่องทางในการตรวจสอบสถานะของ คำร้องขอหรือการรับบริการของผู้สูงอายุ ทั้งในรูปแบบระบบ ออนไลน์ การติดต่อทางโทรศัพท์ หรือการติดต่อกลับจากเจ้าหน้าที่	4.04	0.75	มาก
2.7 องค์การบริหารส่วนตำบลมีการเผยแพร่นโยบาย แนวปฏิบัติ และระยะเวลาการให้บริการในแต่ละประเภทอย่างชัดเจน โดย นำเสนอในรูปแบบที่ผู้สูงอายุสามารถเข้าใจได้ง่าย	4.41	0.59	มาก
รวม	4.35	0.60	มาก

ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 2.1 องค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการตามคำร้องขอของผู้สูงอายุได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ และครบถ้วน ซึ่งช่วยลดความผิดพลาดและส่งเสริมการคุ้มครองสิทธิของผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.50) รองลงมาคือ ข้อ 2.3 เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลมีความจริงใจในการแก้ไขปัญหา รับฟังข้อร้องเรียน และให้ความช่วยเหลือแก่ผู้สูงอายุด้วยความเอาใจใส่ ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.53) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 2.6 องค์การบริหารส่วนตำบลมีช่องทางในการตรวจสอบสถานะของคำร้องขอหรือการรับบริการของผู้สูงอายุ ทั้งในรูปแบบ ระบบออนไลน์ การติดต่อทางโทรศัพท์ หรือการติดต่อกลับจากเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.75)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งแดง อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา ด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ (Responsiveness)

3. ด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ (Responsiveness)	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
3.1 เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับ ระยะเวลาในการรับบริการแก่ผู้สูงอายุได้อย่างชัดเจน ช่วยลดความสับสน และความกังวลในการเข้ารับบริการ	4.27	0.68	มาก
3.2 เจ้าหน้าที่และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลให้บริการแก่ ผู้สูงอายุด้วยความเต็มใจ สุภาพ และมีทัศนคติ เชิงบวกต่อการให้บริการ	4.37	0.59	มาก



3.3 เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลให้ความช่วยเหลือแก่ผู้สูงอายุเมื่อมีข้อสงสัยหรือมีการร้องขอข้อมูลเพิ่มเติมอย่างเหมาะสมและทันท่วงที	4.49	0.54	มาก
3.4 เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลมีการตอบสนองต่อการรับบริการของผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับสถานการณ์และความจำเป็นเฉพาะบุคคล	4.54	0.52	มากที่สุด
3.5 องค์การบริหารส่วนตำบลมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะจากผู้สูงอายุที่หลากหลายและเข้าถึงได้ง่าย	4.33	0.60	มาก
3.6 องค์การบริหารส่วนตำบลมีแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือคำร้องขอของผู้สูงอายุอย่างเป็นระบบและเหมาะสม	4.36	0.61	มาก
3.7 เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถปรับวิธีการให้บริการให้เหมาะสมกับสภาพเหตุการณ์เฉพาะหน้าและข้อจำกัดของผู้สูงอายุแต่ละราย	4.48	0.55	มาก
รวม	4.41	0.58	มาก

ด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ (Responsiveness) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 3.4 เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลมีการตอบสนองต่อการรับบริการของผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับสถานการณ์ และความจำเป็นเฉพาะบุคคล ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.52) รองลงมาคือ ข้อ 3.3 เจ้าหน้าที่องค์การบริหาร ส่วนตำบลให้ความช่วยเหลือแก่ผู้สูงอายุเมื่อมีข้อสงสัยหรือมีการร้องขอข้อมูลเพิ่มเติมอย่างเหมาะสม และทันท่วงที ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.54) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 3.1 เจ้าหน้าที่องค์การบริหาร ส่วนตำบลสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับระยะเวลาในการรับบริการแก่ผู้สูงอายุได้อย่างชัดเจน ช่วยลดความสับสนและความกังวลในการเข้ารับบริการ ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งแดง อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ (Assurance)

4. ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ (Assurance)	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
4.1 เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลมีความรู้และความสามารถในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม	4.46	0.52	มาก
4.2 เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถให้คำแนะนำและข้อมูลแก่ผู้สูงอายุได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน	4.42	0.61	มาก
4.3 เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลแสดงความสุขภาพ อ่อนน้อม และมีมารยาทที่เหมาะสมในการให้บริการผู้สูงอายุ	4.45	0.54	มาก



4.4 ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลได้อย่างสะดวกและทั่วถึง	4.43	0.59	มาก
4.5 เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถอธิบายขั้นตอนการดำเนินงานให้ผู้สูงอายุเข้าใจได้อย่างชัดเจน	4.44	0.58	มาก
4.6 เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลมีการแนะนำและให้ข้อมูลแก่ผู้สูงอายุในแต่ละขั้นตอนการรับบริการอย่างชัดเจน	4.39	0.62	มาก
4.7 องค์การบริหารส่วนตำบลมีการจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับจรรยาบรรณในการให้บริการผู้สูงอายุอย่างสม่ำเสมอ	4.16	0.67	มาก
รวม	4.39	0.59	มาก

ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ (Assurance) โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 4.1 เจ้าหน้าที่องค์การบริหาร ส่วนตำบลมีความรู้และความสามารถในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.52) รองลงมาคือ ข้อ 4.3 เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลแสดงความสุขภาพ อ่อนน้อม และมีมารยาทที่เหมาะสมในการให้บริการผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.54) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือข้อ 4.7 องค์การบริหารส่วนตำบลมีการจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับจรรยาบรรณในการให้บริการผู้สูงอายุอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.67)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งแดง อำเภอลำทะลุ จังหวัดนครราชสีมา ด้านความเห็นอกเห็นใจ (Empathy)

5. ด้านความเห็นอกเห็นใจ (Empathy)	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
5.1 เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลรับฟังปัญหาและข้อร้องเรียนของผู้สูงอายุด้วยความเข้าใจและตั้งใจ	4.44	0.54	มาก
5.2 เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลให้บริการผู้สูงอายุโดยไม่เลือกปฏิบัติและคำนึงถึงความเท่าเทียม	4.50	0.51	มาก
5.3 เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล แสดงความยินดีในการให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุ แม้เป็นกรณีนอกเหนือจากภาระงานปกติ เพื่อบรรเทาความเดือดร้อน	4.45	0.53	มาก
5.4 เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลให้ความเอาใจใส่ต่อความต้องการและข้อจำกัดเฉพาะของผู้สูงอายุผู้รับบริการ	4.40	0.55	มาก
5.5 องค์การบริหารส่วนตำบลมีความพยายามในการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงอายุ	4.38	0.61	มาก

5.6 เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถแนะนำบริการหรือ แนวทางทางเลือกที่เหมาะสมกับสถานการณ์เฉพาะของผู้สูงอายุ	4.39	0.60	มาก
5.7 องค์การบริหารส่วนตำบลมีการสำรวจความคิดเห็นของผู้สูงอายุ อย่างต่อเนื่อง เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ	4.48	0.52	มาก
รวม	4.43	0.55	มาก

ด้านความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 5.2 เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลให้บริการผู้สูงอายุโดยไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงความเท่าเทียม ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.51) รองลงมาคือ ข้อ 5.7 องค์การบริหารส่วนตำบลมีการสำรวจความคิดเห็นของผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.52) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 5.5 องค์การบริหารส่วนตำบลมีความพยายามในการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.61)

ประเด็นที่ 3 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งแดง อำเภอลำทะลุ จังหวัดนครราชสีมา

การศึกษา แนวทางการพัฒนาการให้บริการแก่ผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งแดง อำเภอลำทะลุ จังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์จากขั้นตอนที่ 2 ในข้อค้นพบที่มีต่อคุณภาพการให้บริการแก่ผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งแดง อำเภอลำทะลุ จังหวัดนครราชสีมา ค่าเฉลี่ยต่ำสุด 1 อันดับแรกของแต่ละด้านรวมเป็น 5 ข้อ ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) จากบุคลากรและนักวิชาการ ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญและปฏิบัติงานในองค์กรของรัฐ มีความรู้เกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ มีจำนวน 5 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive sampling) ซึ่งมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) บุคลากรในองค์กรให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส องค์กรมีการจัดสภาพแวดล้อมที่เป็นมิตรต่อผู้สูงอายุ และควรเพิ่มพื้นที่ช่องทางเดินที่กว้างขวางเพียงพอ พร้อมจัดที่นั่งหรือพื้นที่ให้ผู้สูงอายุสามารถพักผ่อนได้
2. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) องค์กรมีการทำงานที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ รับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และควรเพิ่มการบริการที่รวดเร็ว ตรงจุด และควรพัฒนาช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย เพื่อรองรับการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ
3. ด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ (Responsiveness) องค์กรควรเพิ่มช่องทางที่หลากหลายเพื่อรองรับการให้บริการหรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ เพื่อให้ผู้สูงอายุเข้าถึง



ได้ง่ายขึ้น และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการที่ดีขึ้น ซึ่งเป็นการให้บริการที่สอดคล้องกับเทคโนโลยีในปัจจุบัน

4. ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ (Assurance) สามารถสื่อสารกับผู้รับบริการได้อย่างดี ให้เกียรติ รับฟังผู้รับบริการ องค์กรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเกี่ยวกับจรรยาบรรณและการปฏิบัติงาน ที่มีคุณธรรม องค์กรควรเน้นในเรื่องการให้บริการอย่างมืออาชีพ บริการด้วยความสุภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว และมีคุณภาพ

5. ด้านความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) องค์กรมีการสำรวจความคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการ และนำข้อมูลที่ได้รับมาปรับปรุงและพัฒนา รูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการ ของผู้สูงอายุ ซึ่งองค์กรควรเพิ่มช่องทางที่หลากหลายในการสำรวจความคิดเห็นเพื่อรองรับการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งแดง อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ครอบคลุมทุกมิติของการให้บริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) ด้านการสร้าง ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) และด้านความเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ (Empathy) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยหลายชิ้นที่ผ่านมาที่ยืนยันว่าปัจจุบันผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานราชการอยู่ในระดับที่ดี อาทิ งานศึกษาการให้บริการของเทศบาลตำบลแสงสว่าง อำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี ของ ประภัสสร ฐานชั้นแก้ว และบุญเหลือ บุษปมาลา (2565) งานศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี ของคณิศร แก้วคำ และคณะ (2562) และงานศึกษาการพัฒนาการให้บริการ ของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย ของจิรวัดน์ ดวงปัญญาเจตน์ (2563) เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งแดงให้สามารถตอบสนองและอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ ซึ่งมีแนวโน้มเข้ามาใช้บริการเพิ่มมากขึ้นในอนาคตข้อค้นพบ ในการศึกษาครั้งนี้ได้เสนอว่าหน่วยงานควรดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการในหลายด้าน ทั้งในด้านความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ และที่สำคัญอย่างยิ่งคือการจัดสภาพแวดล้อมที่เป็นมิตร ต่อผู้สูงอายุ เช่น การปรับปรุงพื้นที่และทางเข้า-ออกอาคารให้สะดวกและปลอดภัย การขยายช่องทางเดิน การจัดพื้นที่รับรองสำหรับผู้สูงอายุ ตลอดจนการเพิ่มช่องทางการติดต่อและดำเนินการด้านเอกสารผ่านระบบออนไลน์หรือรูปแบบบริการทางเลือกอื่น ๆ เพื่อเพิ่มความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ พร้อมทั้งช่วยลดภาระการเดินทางของผู้สูงอายุที่ต้องมาติดต่อราชการด้วยตนเอง ซึ่งข้อเสนอแนะดังกล่าว



เป็นไปตามเป้าหมายของตัวแบบ SERVQUAL ของ A. Parasuraman Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry (1988) ที่เสนอว่าคุณภาพการให้บริการควรพิจารณาจาก “การรับรู้ของผู้บริโภคต่อคุณภาพของบริการ” (consumers' perceptions of quality) ดังนั้น หากองค์การบริหารส่วนตำบลโป่งแดงดำเนินการปรับปรุงตามข้อเสนอข้างต้นจะส่งผลให้ผู้สูงอายุสามารถรับรู้หรือสัมพันธ์ถึงคุณภาพการให้บริการที่ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อรองรับพวกเขาอย่างแท้จริง และนำไปสู่การรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้นในภาพรวม

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย

1. ได้ทราบถึงระดับความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
2. ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์เกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวังของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. ได้แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ เช่น การพัฒนาสภาพแวดล้อมที่เป็นมิตรต่อผู้สูงอายุ การเพิ่มช่องทางการสื่อสาร และการพัฒนาศักยภาพบุคลากร
4. สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนและกำหนดนโยบายเพื่อพัฒนา การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับสังคมผู้สูงอายุในอนาคต

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการแก่ผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งแดง อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 องค์การบริหารส่วนตำบลโป่งแดง ควรพัฒนาและเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลายเพื่อเพิ่มความสะดวกและให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงได้ง่ายยิ่งขึ้น เช่น การใช้ Line, Facebook หรือมีสายด่วนคอยให้บริการ

1.2 ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งแดง ควรสนับสนุนบุคลากรให้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม เช่น การอบรม การสัมมนา เพื่อเพิ่มทักษะและประสิทธิภาพในการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น

1.3 เพื่อพัฒนาศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งแดง และองค์การบริหารส่วนตำบลอื่น ๆ ให้สามารถดำเนินการตามข้อเสนอข้างต้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ



รัฐบาลควรกระจายอำนาจและงบประมาณแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากขึ้น เพื่อให้มีทรัพยากรเพียงพอในการปรับปรุงองค์กร และยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการขยายขอบเขตการศึกษาที่หลากหลายพื้นที่ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายและเชื่อมโยง ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลต่อไป

2.2 ควรเพิ่มกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมมากขึ้น เช่น ประชาชนทั่วไปที่ไม่ใช่ผู้สูงอายุ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สะท้อนมุมมองในมิติต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลต่อไป

2.3 ควรมีการศึกษาเชิงเปรียบเทียบระหว่างองค์กรบริหารส่วนตำบลข้างเคียง เพื่อวิเคราะห์ความเหมือนและความแตกต่างของการให้บริการ

เอกสารอ้างอิง

- คณิศร แก้วคำ, กนกวรรณ แสนเมือง, และชัชวาล แสงทองล้วน. (2562). คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี. *วารสารวิชาการสังคมศาสตร์เครือข่ายวิจัยประชาชน*, 1(1), 25-36.
- จิรวัฒน์ ดวงปัญญาเจตน์. (2563). *การพัฒนาการให้บริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมืองจังหวัดสุโขทัย (การศึกษาค้นคว้าอิสระ)*. สุโขทัย: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ประภัสสร ฐานชั้นแก้ว และบุญเหลือ บุปผามาลา. (2565). การให้บริการของเทศบาลตำบลแสงสว่าง อำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี. *วารสารพุทธมคัศ*, 7(2), 183-196.
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2564). *รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2560*. พิมพ์ครั้งที่ 1 (แก้ไขเพิ่มเติม). กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2567ก). *รายงานสถิติประชากรสูงอายุของประเทศไทย พ.ศ. 2567*. กรุงเทพฯ: สำนักงานสถิติแห่งชาติ.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2567ข). *ข้อมูลผู้สูงอายุรายจังหวัด พ.ศ. 2567*. กรุงเทพฯ: สำนักงานสถิติแห่งชาติ.
- องค์กรบริหารส่วนตำบลโป่งแดง. (2569). *รายงานการจ่ายเงินสวัสดิการรายบุคคลขององค์กรบริหารส่วนตำบลโป่งแดง อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา*. <https://www.pong-dang.go.th/contact.php>.



A. Parasuraman Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64 (1).